



## **Tecnología Superior en Administración**

Título de la propuesta: **Perfiles profesionales para la óptima gestión del personal de la empresa Macro distribuidora sur de Quito.**

Trabajo de titulación presentado como requisito previo para optar por el título de **Tecnóloga Superior en Administración**

Autor: Melo Velásquez, Karen Alexandra

Tutor: Aguirre Robles, Narciza Guadalupe

## **Declaración de responsabilidad y autorización de uso de trabajo de grado**

Yo, Melo Velásquez Karen Alexandra, con cedula de identidad 172001712-6, en calidad de egresado de la carrera de Administración promoción 4TSAQ4, declaro que los componentes teóricos prácticos desarrollados, la reflexión crítica, las conclusiones y recomendaciones de la presente Investigación, requisito previo a la obtención del grado de Tecnólogo en Administración, son originales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor. Autorizo al Instituto Tecnológico Superior del “Honorable Consejo Provincial de Pichincha” el uso del presente documento con fines educativos-formativos.

Quito, septiembre de 2023

Atentamente,

Melo Velásquez Karen Alexandra

C.I.: 172001712-6

### **Constancia de aprobación del tutor**

En mi calidad de Tutor del Proyecto: Perfiles profesionales para la óptima gestión del personal de la empresa Macrodistribuidora sur de Quito., presentado por Melo Velásquez Karen Alexandra, para optar por el Título de Tecnóloga en Administración, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Quito, septiembre de 2023

Aguirre Robles, Narciza Guadalupe

CC. 1709370017

### **Dedicatoria**

Dedico con todo mi corazón mi proyecto de titulación a toda mi familia y a mi novio, porque han estado a mi lado brindándome sus consejos y su apoyo incondicional para hacer de mí una mejor persona, dándome un ejemplo de superación y humildad, así como el deseo de superación y éxito en la vida, a todos ellos que han sido quienes me han impulsado y apoyado a concluir mi carrera, mil gracias. Y por último quiero agradecerme a mí, por creer en mí.

Karen Alexandra Melo Velásquez

## **Agradecimiento**

Agradezco al Instituto Universitario Pichincha por abrirme las puertas y haberme aceptado formar parte de esta prestigiosa institución para poder adquirir conocimiento y formarme como profesional en la carrera de Administración.

Agradezco a mi tutor MSc. Aguirre Robles Narciza Guadalupe Ing., por su gran apoyo, dedicación y dirección en mi proyecto de titulación.

Agradezco a la empresa Macrodistribuidora por permitirme referir en mi proyecto de titulación a su respetable empresa, al igual que a todos sus colaboradores.

Agradezco a mi familia por su comprensión, constante motivación y apoyo incondicional a lo largo de mi carrera.

Nombre: Melo Velásquez Karen Alexandra

## Resumen y palabras clave

Este proyecto aborda información preliminar como tema, planteamiento del problema, formulación del problema, idea a defender, justificación, objetivo general, objetivos específicos, líneas y sublíneas de investigación, al tener una idea previa de los temas a tratar en este proceso de investigación a lo largo del proyecto permite entender de mejor manera la estructura y el contenido de dicho proyecto. El manual de perfiles profesionales dentro de una empresa es vital para el correcto funcionamiento dentro de la misma, el estudio de la gestión del personal, el talento humano en las organizaciones, los perfiles de puestos, el análisis de los puestos de trabajo, la definición, ventajas y clasificación de los manuales, son clave para que esta investigación sea certera y se pueda aplicar al 100% dentro de la empresa. El diseño de los perfiles profesionales para la óptima gestión del personal para la empresa Macro distribuidora engloba ciertos aspectos que describen la situación de la empresa como: la misión, visión, valores, el organigrama que se vive en el día a día, ya que, al ser una empresa pequeña no cuenta con uno delimitado, también aborda análisis acerca de su entorno que en conjunto con las técnicas de investigación, estrategias, y la encuesta aplicada a los trabajadores y jefes de la empresa permiten adentrarse en la empresa para entender mejor su situación y su necesidad por un manual de perfiles profesionales, que es el objeto de toda esta investigación. En la propuesta planteada para la solución de la principal problemática de la empresa que es la falta de un manual se detalla el objetivo, el diagnóstico, el manual de perfiles profesionales, el presupuesto al igual que el control y seguimiento para el correcto funcionamiento del manual.

**Palabras clave:** estrategia, gestión de personal, manual de perfiles de puestos, perfil profesional, técnicas de investigación.

### **Abstract and Keywords**

This project deals with preliminary information such as topic, problem statement, problem formulation, idea to be defended, justification, general objective, specific objectives, lines and sublines of research, having a previous idea of the topics to be addressed in this research process throughout the project allows a better understanding of the structure and content of the project. The study of Human Resource Management, Human Talent in Organizations, Job Profiles, Job Analysis, Definition, Advantages and Classification of Manuals, are key for this research to be accurate and 100% applicable within the company. The design of the professional profiles for the optimal management of the personnel for the company Macrodistribuidora includes certain aspects that describe the situation of the company such as: the mission, vision, values, the organization chart that is lived in the day to day, since, being a small company does not have one delimited, it also addresses analysis about its environment, which together with the research techniques, strategies and the survey applied to workers and managers of the company allow to enter into the company to better understand if situation and its need for a manual of professional profiles, which is the object of all this research. In the proposal for the solution of the main problem of the company, which is the lack of a handbook, the objective, the diagnosis, the handbook of professional profiles, the budget, as well as the control and follow-up for the correct functioning of the handbook are detailed.

**Keywords:** strategy, personnel management, job profile manual, professional profile, research techniques.

## Índice

Declaración de responsabilidad y autorización de uso de trabajo degradado .....	2
Constancia de aprobación del tutor.....	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento.....	5
Resumen y palabras clave.....	6
Abstract and Keywords.....	7
Índice.....	8
Introducción .....	16
Tema .....	16
Planteamiento del problema.....	16
Formulación del problema .....	16
Idea a defender .....	16
Objetivo general.....	16
Objetivos específicos .....	17
Justificación .....	17
Líneas y sublíneas de investigación.....	18
Materias integradoras.....	19
Capítulo I: Marco Teórico .....	20
1.1.    Gestión del personal .....	20
1.1.1.    El talento humano en las organizaciones .....	20
1.1.2.    Subsistemas de personal.....	20
1.1.3.    El análisis y la descripción de puestos .....	21
1.1.4.    Perfil del cargo .....	22
1.2.    Manuales de organización .....	23

1.2.1. Los manuales, definiciones .....	23
1.2.2. Ventajas y limitaciones de los manuales.....	23
1.2.3. Clasificación de los manuales .....	24
1.2.4. ¿Cómo se elaboran los manuales?.....	25
1.3. Perfiles profesionales.....	27
1.3.1. Manual de perfiles profesionales. ¿Qué es?.....	27
1.3.2. El perfil de puestos y su importancia en la gestión del talento humano .....	27
1.3.3. Información necesaria para la elaboración de perfiles profesionales.....	28
1.3.4. Beneficios del manual de perfiles profesionales .....	29
1.3.5. Elaboración de los perfiles profesionales o de puestos .....	29
1.4 Marco legal .....	30
1.5 Marco conceptual.....	31
Capítulo II: Marco Metodológico .....	33
1.1. Historia de la empresa Macrodistribuidora .....	33
1.2. Análisis interno.....	33
1.2.1 Productos y servicios .....	33
1.2.2. Propuesta de valor.....	34
1.2.3. Misión, visión, valores .....	34
1.2.4. Organigrama estructural.....	35
1.2.5. Descripción de la situación actual.....	35
1.3. Análisis del entorno .....	36
1.3.1. Microentorno (Clientes, competidores, proveedores) .....	36
1.3.2. Macroentorno (Análisis PESTEL) .....	38
1.4. Análisis FODA de la empresa .....	40
1.5. Estrategia metodológica .....	40

	10
1.5.1. Enfoque de investigación .....	40
1.5.2. Tipos de investigación.....	41
1.5.3. Estudio de métodos .....	41
1.5.4. Determinación población y muestra.....	41
1.5.5. Técnicas de investigación.....	41
1.5.6. Tabulación de datos, análisis y presentación de resultados .....	42
Capítulo III: Propuesta .....	71
3.1. Tema: Perfiles profesionales para la óptima gestión del personal de la empresa Macro distribuidora sur de Quito.....	71
3.2. Objetivo de la propuesta .....	71
3.3. Diagnóstico situacional: Síntesis .....	71
3.4. Perfiles profesionales para la empresa Macro distribuidora .....	71
3.5. Presupuesto .....	108
3.6. Control y seguimiento.....	110
Conclusiones .....	111
Recomendaciones .....	113
Bibliografía .....	114
Anexo.....	118

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Líneas y sublíneas de investigación.....	18
<b>Tabla 2</b> Materias integradoras.....	19
<b>Tabla 3</b> Clientes .....	37
<b>Tabla 4</b> Competidores.....	37
<b>Tabla 5</b> Proveedores.....	38
<b>Tabla 6</b> Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.....	42
<b>Tabla 7</b> Frecuencia y porcentaje de la <i>encuesta aplicada</i> .....	43
<b>Tabla 8</b> Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.....	44
<b>Tabla 9</b> Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.....	45
<b>Tabla 10</b> Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.....	47
<b>Tabla 11</b> Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.....	48
<b>Tabla 12</b> Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.....	49
<b>Tabla 13</b> Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.....	50
<b>Tabla 14</b> Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.....	51
<b>Tabla 15</b> Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.....	52
<b>Tabla 16</b> Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.....	53
<b>Tabla 17</b> Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.....	55
<b>Tabla 18</b> Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.....	56
<b>Tabla 19</b> Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.....	57
<b>Tabla 20</b> Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.....	58
<b>Tabla 21</b> Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.....	59
<b>Tabla 22</b> Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.....	60
<b>Tabla 23</b> Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.....	61
<b>Tabla 24</b> Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.....	62
<b>Tabla 25</b> Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.....	63
<b>Tabla 26</b> Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.....	64
<b>Tabla 27</b> Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.....	65
<b>Tabla 28</b> Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.....	66
<b>Tabla 29</b> Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.....	67
<b>Tabla 30</b> Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.....	69

<b>Tabla 31</b> Presupuesto .....	109
-----------------------------------	-----

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> Organigrama estructural .....	35
<b>Figura 3</b> FODA Macrodistribuidora .....	40
<b>Figura 4</b> Rango de edad de trabajadores de Macrodistribuidora .....	43
<b>Figura 5</b> Sexo de los trabajadores de Macrodistribuidora.....	44
<b>Figura 6</b> Tiempo trabajado por los trabajadores de Macrodistribuidora.....	45
<b>Figura 7</b> Criterio de los trabajadores acerca del ambiente laboral de Macrodistribuidora. . .....	46
<b>Figura 8</b> Nivel de exigencia del puesto de trabajo según los trabajadores de Macrodistribuidora.....	47
<b>Figura 9</b> Tipos de riesgos de trabajo según los trabajadores de Macrodistribuidora. ....	48
<b>Figura 10</b> Administración actual según los trabajadores de Macrodistribuidora.....	50
<b>Figura 11</b> ¿Qué se lleva a cabo según los trabajadores de Macrodistribuidora? .....	51
<b>Figura 12</b> Frecuencia en que se brindan las capacitaciones.....	52
<b>Figura 13</b> Funciones y responsabilidades que cumple cada trabajador en su cargo. ....	53
<b>Figura 14</b> Necesidad por un manual para el mejor entendimiento de las funciones y responsabilidades. ....	54
<b>Figura 15</b> Implementación del manual para la empresa .....	55
<b>Figura 16</b> Rango de edad de la gerencia de Macrodistribuidora.....	56
<b>Figura 17</b> Sexo de los gerentes de Macrodistribuidora.....	57
<b>Figura 18</b> Tiempo trabajado por los gerentes de Macrodistribuidora.....	58
<b>Figura 19</b> Criterio de los gerentes acerca del ambiente laboral de Macrodistribuidora. 59	
<b>Figura 20</b> Nivel de exigencia del puesto de trabajo según los gerentes de Macrodistribuidora.....	60
<b>Figura 21</b> Tipos de riesgos de trabajo según los gerentes de Macrodistribuidora. ....	61
<b>Figura 22</b> Administración actual según los gerentes de Macrodistribuidora.....	62
<b>Figura 23</b> Que se lleva a cabo según los gerentes de Macrodistribuidora. ....	64
<b>Figura 24</b> Frecuencia en que se brindan las capacitaciones.....	65
<b>Figura 25</b> Funciones y responsabilidades que cumple cada gerente en su cargo. ....	66
<b>Figura 26</b> Necesidad por un manual para el mejor entendimiento de las funciones y responsabilidades. ....	67

<b>Figura 27</b> Implementación del manual para la empresa .....	68
<b>Figura 28</b> Características generales para la elección del personal para la empresa.....	69

**Índice de anexos**

<b>Anexo 1:</b> Cuestionario dirigido a los trabajadores de la empresa Macro distribuidora. .	118
<b>Anexo 2:</b> Cuestionario dirigido a los gerentes de la empresa Macro distribuidora.....	122
<b>Anexo 3:</b> Resultado antiplagio .....	126

## **Introducción**

### **Tema**

Perfiles profesionales para la óptima gestión del personal de la empresa Macro distribuidora sur de Quito.

### **Planteamiento del problema**

El sector de venta al por menor y mayor de productos de consumo masivo en la zona sur de Quito ha experimentado una saturación, con una gran cantidad de establecimientos que operan de manera empírica, lo que ha afectado la percepción del público sobre la calidad de los productos y servicios ofrecidos. La falta de personal calificado con perfiles adecuados para el sector de venta al por menor y mayor agrava aún más esta situación.

La empresa Macro distribuidora no cuenta con perfiles de trabajo adecuados a su modelo comercial para evaluar adecuadamente la calidad del servicio de sus colaboradores en diferentes áreas. Esto hace que los clientes potenciales no consideren a la empresa como uno de sus proveedores importantes, lo que dificulta el logro de los objetivos a corto y largo plazo de la empresa.

### **Formulación del problema**

¿Cómo afecta la ausencia de perfiles profesionales en la óptima gestión del personal dentro de la empresa Macro distribuidora?

### **Idea a defender**

El diseño de perfiles profesionales determina la óptima gestión del personal para la empresa Macro distribuidora, al definir claramente y precisamente las habilidades y conocimientos para cada uno de los perfiles, así como la definición de las competencias requeridas para el puesto de trabajo, ya que, de esta manera se realiza una selección más eficiente del personal y garantiza que cada colaborador tenga lo requerido para cumplir con las funciones de su cargo.

### **Objetivo general**

Brindar una descripción de los conocimientos, y habilidades necesarias para desarrollar de la mejor manera cada uno de los perfiles profesionales que conforman la empresa

Macrodistribuidora en el sur de Quito, permitirá seleccionar a las personas más calificadas para el puesto o cargo que necesite la empresa.

### **Objetivos específicos**

- Recabar información acerca de la administración del personal, talento humano, perfiles profesionales, manuales, para la correcta elaboración de perfiles para la empresa Macrodistribuidora, analizar el estado y situación actual de le empresa.
- Aplicar la estrategia metodológica para el adecuado diseño de los perfiles profesionales.
- Definir, elaborar, proponer los requisitos mínimos de formación y experiencia conforme la necesidad actual, para los perfiles profesionales de cada puesto de trabajo.

### **Justificación**

La presente investigación se focaliza en la necesidad de optimizar las funciones del personal del área operativa aumentando la productividad y reduciendo tiempos muertos, para así mejorar la eficiencia de la empresa y su rentabilidad, asimismo, optimizar recursos disponibles para promover un ambiente de trabajo motivador y más productivo.

Los perfiles profesionales idóneos para esta empresa son imprescindibles para lograr un rendimiento eficiente, observar las características de cada colaborador que desarrolle a cabalidad con su función asignada para conocer su nivel de efectividad, elegir a candidatos adecuados para cada cargo y evaluar de manera imparcial al equipo de trabajo actual para la mejor toma de decisiones claras y medibles en la gestión de personal.

Los diseños del perfil permitirán obtener un registro de competencias que permitan alcanzar los objetivos de la empresa, en los que estén encaminados a la misma meta, de manera en la que se fijen las competencias solicitadas para cada puesto de trabajo evidenciando un desempeño de excelencia, logrando además que la empresa sea más competitiva, estable y que genere mayor rentabilidad.

La creación de perfiles profesionales para la empresa Macrodistribuidora buscara identificar técnicas que permitan diseñar los perfiles de acuerdo a las necesidades y denominación del puesto, apoyado con las competencias que favorezcan la optimización del recurso humano en relación al sector retail, en el que se asocie una serie de herramientas prácticas que desarrollen la

eficiencia, y las mismas que consoliden esta aplicación, y que a su vez permita evitar riesgos, potenciando las características y habilidades de los colaboradores. Con la propuesta de diseño de perfiles profesionales para la óptima gestión de personal, hay que mencionar que el principal enfoque es construir una cultura organizacional que aporte, garantice y sea sostenible para la empresa, minimizando la rotación del personal y que se destaque por su excelencia.

Con esta investigación también planificaremos el desarrollo de los colaboradores dentro de la organización, obteniendo un mejor rendimiento y un personal con un alto nivel de cumplimiento, el mismo que será de gran utilidad para los colaboradores, ya que, conocerán de primera mano las habilidades y conocimientos que se necesitan para el correcto desempeño de su puesto de trabajo, y de esta forma cumplir con los objetivos y metas propias de la empresa.

Esta investigación es fundamental para contar con el personal adecuado capacitado y comprometido con las metas de la empresa, este manual será una herramienta clave para la empresa Macro distribuidora, al optimizar la gestión del personal y de esta manera impulsar el crecimiento de la empresa.

## **Líneas y sublíneas de investigación**

### **Tabla 1**

#### *Líneas y sublíneas de investigación*

<b>Líneas de investigación</b>	<b>Sublíneas de investigación</b>
Promover una sociedad participativa	Administración y diseño de procesos de generación de empleos

*Fuente: (ISTHCPP, 2021)*

## Materias integradoras

**Tabla 2**

*Materias integradoras*

<b>Eje de formación</b>	
<b>Materias integradoras</b>	<b>Resultados de aprendizaje</b>
Administración de empresas productivas y servicios	Comprender las características y los desafíos específicos de la gestión de empresas productivas y de servicios. Además de identificar y aplicar las principales herramientas y técnicas de la gestión empresarial, como la planificación estratégica, el control de gestión, la gestión financiera y la gestión de recursos humanos.
Administración de presupuestos	Entender y poner en práctica las principales herramientas de la administración del presupuesto, como la planificación económica, la elaboración de presupuestos, el seguimiento y evaluación de los gastos públicos y la creación de informes financieros. Y analizar y ajustarse a los cambios en la situación económica, empleando el pensamiento crítico y resolviendo problemas.
Finanzas corporativas	Identificar y comprender las decisiones económicas clave de una empresa a largo y corto plazo, y entender su objetivo financiero., al analizar y evaluar inversiones empresariales y utilizar herramientas para tomar decisiones financieras más rentables, asimismo, conocer y aplicar las mejores prácticas de gestión financiera en situaciones empresariales reales.
Administración del talento humano	<p>Aprender las prácticas más adecuadas en la selección, contratación, orientación y formación del personal para atraer y mantener a los empleados más destacados.</p> <p>Comprender el liderazgo y la comunicación en la gestión del talento y su influencia en la cultura empresarial y los resultados.</p>

*Fuente: (ISTHCPP, 2021)*

## Capítulo I: Marco Teórico

### 1.1. Gestión del personal

La gestión de los recursos humanos de una organización implica la adopción de políticas, prácticas y sistemas para gestionar el reclutamiento, la selección/evaluación. La gestión de recursos humanos abarca todos los aspectos de esta gestión dentro de una organización. Este componente juega un papel crucial en la gestión de recursos humanos al enfatizar la conexión entre los empleados y sus empresas. La gestión del capital humano de una empresa es el objetivo central de la gestión de los recursos humanos, lo que implica asegurar su funcionamiento eficaz y eficiente (Ribes et al., 2018).

El conocimiento y la comprensión son componentes esenciales de la gestión eficaz del personal. Las empresas y los colaboradores se requieren mutuamente, mientras que las organizaciones demandan ideas y talentos, y los socios de colaboración buscan perspectivas laborales a cambio de un salario. Una relación armoniosa y consistente entre los colaboradores y la organización se traduce en resultados positivos, como que los trabajadores expresen satisfacción con su trabajo y las empresas reciban las habilidades y la energía necesarias para lograr sus objetivos.

#### *1.1.1. El talento humano en las organizaciones*

Según Mejía Giraldo (2013) el talento humano necesita un ambiente estructurado que promueva su desarrollo, sin importar su posición en la empresa. Por lo tanto, el enfoque principal de la empresa debe ser mejorar el rendimiento del colaborador para obtener los mejores resultados tanto como para el colaborador como para la empresa.

El empleado puede adquirir habilidades y actitudes a través del mejoramiento de su rendimiento, por ejemplo, desarrollando formas de trabajo en equipo, aumentando su talento y mejorando su desempeño al máximo.

#### *1.1.2. Subsistemas de personal*

Desde el punto de vista de Sisternas (2023) los subsistemas se refieren a una serie de departamentos muy bien delimitados en esta sección de la empresa, importantes tanto para una buena organización del personal como para el mismo funcionamiento de la propia organización.

Los principales subsistemas son:

- En el reclutamiento, selección y contratación, RH publica empleos en páginas web y evalúa los currículums para seleccionar a los candidatos más adecuados para el puesto. Luego, se llega a un acuerdo sobre el salario, tipo de contrato y periodo de prueba.
- Admisión: En las empresas hay un proceso de admisión para los nuevos empleados, en el cual se les informa sobre las normas internas, su rol en la compañía, la cultura de la organización, y sus metas y propósitos. Durante este proceso, el nuevo empleado se acostumbra al equipo de trabajo y la empresa.
- Desarrollo y capacitación: el crecimiento profesional del empleado es vital para el departamento de recursos humanos, ya que está relacionado con su motivación diaria. La capacitación también es importante, ya que permite mejorar los conocimientos y habilidades de los empleados. Para ello, es necesario analizar las áreas de mejora de la empresa y proporcionar la formación necesaria.
- Sueldos y salarios: este subsistema de recursos humanos es responsable de administrar la nómina, asegurando que el salario llegue a tiempo a la cuenta bancaria del empleado y sea adecuado para vivir dignamente y motivar al personal.
- Servicios: las compañías que ofrecen este tipo de servicios, como el comedor y la guardería para sus empleados, así como becas, deben analizar cuidadosamente cuáles pueden ofrecer antes de implementarlos.
- Relaciones laborales: la comunicación interna es esencial en cualquier empresa, ya que implica mantener buenas relaciones entre los empleados y la organización.
- Fin del contrato: uno de los casos es la jubilación, cuando el empleado alcanza los 65 años o ha trabajado suficiente tiempo para la empresa. Otro caso es la renuncia, cuando ambas partes llegan a un acuerdo. Por último, está el despido, que es una decisión unilateral de la empresa y debe ser notificado con 15 días de anticipación, al igual que la renuncia.

### ***1.1.3. El análisis y la descripción de puestos***

Es un método a través del cual se establecen las funciones, responsabilidades y obligaciones de los puestos de trabajo.

El análisis de puesto según Chiavenato (1993) es una comparación de las demandas que estas tareas o atribuciones imponen al ocupante.

Esta examina y establece los requerimientos, las obligaciones y responsabilidades necesarias para llevar a cabo de manera óptima un puesto de trabajo. Su objetivo es recopilar información estructurada sobre los puestos para tomar decisiones que mejoren la productividad y eficiencia en general. Además, proporciona datos objetivos sobre las tareas, responsabilidades, procesos o actividades de cada puesto, así como las cualidades, conocimientos, habilidades y capacidades que se buscan en un colaborador por parte de la organización.

#### ***1.1.4. Perfil del cargo***

Los perfiles del cargo suelen establecer una serie de requisitos como especifica Chiavenato (1993) que son un conjunto de aspectos extrínsecos, los mismos que determinan los requisitos que el ocupante debe desempeñar de manera eficiente.

Según (Abdon & Arato, s/f).

- Requisitos intelectuales: Indican las exigencias de un puesto en cuanto a los requerimientos que la persona debe tener para poder desempeñarse correctamente. Incluyen educación básica, experiencia, capacidad de adaptación, iniciativa y habilidades necesarias.
- Requisitos físicos: se refiere al esfuerzo físico y mental necesario, así como la constitución física requerida. Estos incluyen: esfuerzo físico, visión, destreza y físico necesario.
- Deberes implícitos: establece las responsabilidades del individuo, que deben cumplirse junto con las tareas habituales, como supervisar, usar materiales y herramientas, manejar dinero, documentos, ganancias y pérdidas, mantener contactos internos y externos, y proteger la información confidencial.
- Condiciones laborales: alude a las condiciones del entorno y la capacidad del trabajador para adaptarse y mantener su eficiencia y desempeño, incluyendo el entorno laboral y los peligros.

## **1.2. Manuales de organización**

El manual de una empresa es un documento que brinda información sobre la estructura de la organización, incluyendo las funciones y responsabilidades de cada departamento.

De acuerdo con la guía técnica para la elaboración de manuales de organización propia de la dirección general de programación, organización y presupuesto, oficialía mayor, los manuales de organización son importantes para la comunicación y registran la información sobre la organización y el funcionamiento de una dependencia. Son documentos ordenados que contienen instrucciones y detalles necesarios para realizar el trabajo de manera eficiente (SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES, 2005).

El manual en una empresa u organización es un documento oficial que explica detalladamente la estructura y las responsabilidades asignadas. También describe las tareas específicas y quién supervisa cada una. En resumen, el manual de organización es una herramienta administrativa que menciona todas las funciones y responsabilidades, apoyándose el funcionamiento administrativo.

### ***1.2.1. Los manuales, definiciones***

Las definiciones de los manuales se definen como un documento que contiene de forma estructurada y organizada las instrucciones para llevar a cabo los procedimientos, políticas, antecedentes de la organización y principalmente la estructura de un organismo social, lo cual se considera indispensable para lograr una ejecución óptima del trabajo.

Asimismo, los manuales son herramientas importantes para la administración. Su objetivo es mejorar la eficiencia en la ejecución de las tareas asignadas al personal y ayudar a alcanzar los objetivos de la organización. Estos manuales deben explicar los procedimientos, normas e intereses de manera clara y fácil de entender para todos los colaboradores. Además, orientan al personal en la solución de conflictos jerárquicos, el control de los procedimientos y otros problemas administrativos cuando la comunicación interna no es eficaz o muy rígida.

### ***1.2.2. Ventajas y limitaciones de los manuales***

Las ventajas de los manuales en la organización suelen ser varias. Estos brindan un gran apoyo a la gestión administrativa al permitir ahorrar tiempo y esfuerzo en las tareas del ocupante.

También contribuyen a la ejecución correcta de las actividades y garantizan la uniformidad en los procesos. Además, facilitan la integración del nuevo personal al proporcionarles una guía para su incorporación. Asimismo, los manuales precisan las funciones del ocupante, evitando duplicidades y omisiones.

Lo que limita a las organizaciones realizar estos manuales que son sumamente importantes pueden ser varios factores como lo indica López León (2019) si los manuales se hacen de forma deficiente, es decir, si se omiten o están defectuosos, causarán problemas en la realización de las tareas. Además, es costoso producir y actualizar los manuales. Otro inconveniente es que, si se simplifican demasiado, pueden resultar inútiles; y si se detallan demasiado, pueden resultar complejos para los colaboradores.

### ***1.2.3. Clasificación de los manuales***

De acuerdo con Duarte (2013) es vital que una organización tenga manuales para guiar a sus colaboradores, estableciendo las normas de comportamiento y los pasos a seguir para alcanzar los objetivos propuestos.

Dependiendo del sector en el que se desempeñen, las diferentes organizaciones o empresas tienen necesidad de manuales distintos. Esto se debe a que deben responder a uno o varios objetivos.

Los manuales se clasifican por:

- Por su contenido:
  - Historia de la organización o empresa: tiene como propósito brindar datos sobre su origen, desarrollo, éxitos y situación actual.
  - Estructura organizativa de la empresa: se define la organización de la empresa a través de la descripción de los objetivos, funciones, supervisión, autoridad y responsabilidades de los puestos.
  - Directrices de la empresa: el objetivo de esto es explicar de forma detallada las normas que los empleados deben seguir para alcanzar los objetivos.
  - Procedimientos de la empresa: es la descripción de los procedimientos, en los cuales se canaliza la actividad operativa de la organización.

- Entrenamiento, guía, posición (define tareas, métodos y rutinas): usado en la formación, es un documento que detalla y describe de manera organizada las tareas que deben realizar los empleados, así como la manera en que deben llevarlas a cabo.
- Técnico: Se refiere a los fundamentos y métodos de una tarea específica. Este texto se elabora como una referencia para el departamento administrativo encargado y como información general para aquellos interesados en la función.
- Por su función específica:
  - Producción: resuelve las funciones diarias para mejorar y encontrar soluciones rápidas.
  - Compras: explica la acción de adquirir bienes y menciona las técnicas que influyen en esta tarea.
  - En ventas: se refiere a los aspectos clave del trabajo en equipo y la comunicación en el campo de las ventas, incluyendo las políticas, procedimientos y controles.
  - Finanzas: involucra definir las funciones financieras en todos los niveles, con instrucciones específicas para quienes manejan dinero, bienes y suministros.
  - De contabilidad: aborda los principios y técnicas utilizadas por la empresa para llevar registro de sus operaciones financieras. Se crea como una guía de referencia para el personal a cargo e incluso puede cubrir aspectos legales.
  - De personal: esto incluye temas como: contratación, selección, normas, políticas, gestión, uso de servicios, formación, entre otros.

#### **1.2.4. ¿Cómo se elaboran los manuales?**

Para elaborar un manual se deben seguir las siguientes fases como lo indica Ortega (2013) las cuales se explican a continuación:

- a) Planificación del trabajo: implica seleccionar las herramientas que se utilizarán para obtener la información del manual. Esto se hace en un grupo de trabajo compuesto por representantes de cada área de la organización, quienes establecerán un cronograma de actividades.
- b) Búsqueda de la información: se inicia la recolección de datos necesarios para hacer el manual, usando las herramientas metodológicas previstas. La búsqueda se puede hacer a través de investigación en documentos y monumentos.

- c) Análisis de información: cuando se tenga toda la información necesaria, organizarla y mantener un orden lógico.

Para dirigir de la mejor manera el manual se pueden utilizar las siguientes preguntas como lo indica en la guía de estudio de la elaboración de manuales de Colegio de Bachilleres, (2014).

- ¿Cuál es la labor o tarea llevada a cabo?
- ¿Quién lleva a cabo esta tarea? En caso de no conocer al responsable, ¿quién la realiza?
- ¿Qué herramientas tiene para realizar la tarea?
- ¿Cuál es el propósito del trabajo?
- ¿Cómo se hace el trabajo?
- ¿Cuándo se realiza?
- ¿Cuál es el motivo?

Todas estas preguntas facilitan el análisis de la información, en el explican las funciones y necesidades de la organización, el mismo que se utiliza para comprender el buen funcionamiento de la organización y mantener una lógica de la información.

- d) Diseño del manual: se establece el formato y presentación del manual, considerando la redacción, el público objetivo, un lenguaje claro y comprensible, los diagramas y los formatos.
- e) Validación del manual: se debe mostrar el manual a los superiores de la organización para revisar la información sobre las actividades, roles y destinatarios de cada ocupante.
- f) Validación del manual: una vez confirmado, se deberá autorizar por parte de los responsables de cada área para su reproducción, difusión y distribución.
- g) Difusión y distribución del manual: después de validar, aprobar y autorizar el manual, es crucial distribuirlo entre las áreas relevantes para que lo pongan en práctica.
- h) Revisión y actualización del manual: los manuales deben ser adaptables a cambios y se usan con frecuencia, por lo tanto, es necesario llevar un registro de los cambios para que sigan en línea con los objetivos de la organización.

### **1.3. Perfiles profesionales**

El término de perfil profesional suele referirse tanto a la experiencia educativa como a las características que posee una persona, así como el tipo de tareas que este pueda realizar, las competencias y las habilidades que tenga.

El perfil profesional se refiere a la descripción clara y concisa de las capacidades, habilidades y competencias de un trabajador para un puesto específico. También indica la preparación del trabajador para el puesto requerido (Universia, 2018).

Así como igual lo menciona Brandan (2023) el perfil profesional es un resumen de la trayectoria laboral y educativa de una persona, incluyendo su experiencia, formación académica y fortalezas más destacadas. Esta información varía según el formato de currículum elegido, ya sea ordenado, eficaz o mixto.

#### ***1.3.1. Manual de perfiles profesionales. ¿Qué es?***

De acuerdo con el programa de capacitación de (Autoridad Nacional del Servicio Civil - Servir; Escuela Nacional de Administración Pública, 2022) en la elaboración del manual de perfiles de profesionales, el manual de perfiles de puestos es un documento que contiene de forma estructurada, ordenada y detallada la información correspondiente a los perfiles de puestos de una organización. Cada perfil de puesto describe las tareas, funciones, requisitos, competencias y exigencias necesarias para ocupar y desempeñarse correctamente en el mismo.

Por lo tanto, un manual de perfiles profesionales es una herramienta que describe de manera minuciosa la experiencia, habilidades, conocimientos y características necesarios para ocupar diversos puestos en una organización o empresa. Este manual también puede servir como guía para la contratación, desarrollo profesional y evaluación de los empleados. Incluye desde las responsabilidades y tareas específicas de un cargo, hasta las competencias técnicas requeridas para cada posición.

#### ***1.3.2. El perfil de puestos y su importancia en la gestión del talento humano***

El perfil de puestos es crucial en la gestión del talento humano, ya que establece las habilidades y competencias necesarias para un cargo, simplificando así el proceso de reclutamiento y selección. Esto es útil para la capacitación y rendimiento laboral al permitir

establecer metas claras y determinar las habilidades necesarias para alcanzar el éxito en un campo profesional, junto con los objetivos de la organización.

El perfil de puestos al contener el detalle de todos los puestos de trabajo de una organización, este se convierte en una herramienta de gestión esencial para la organización, ya que, contiene las bases para los distintos procesos y procedimientos del área de recursos humanos.

### ***1.3.3. Información necesaria para la elaboración de perfiles profesionales***

De acuerdo con (Autoridad Nacional del Servicio Civil - Servir; Escuela Nacional de Administración Pública, 2022) para la elaboración de perfiles profesionales se cuenta con cuatro etapas distintas las cuales se van a detallar a continuación.

- Etapa 1: Esta fase implica crear un plan para organizar los elementos del manual, definir tareas y responsabilidades, y establecer un cronograma de actividades para terminar el manual. En este apartado, el equipo de recursos humanos es responsable de seleccionar a las personas encargadas de crear el manual, quienes a su vez deben recopilar toda la información necesaria.
- Etapa 2: En esta etapa se elaboran los perfiles de puestos. Se diseña y se siguen pasos para hacer el formato del perfil del puesto de la mejor manera. Los pasos son: identificar el puesto, elaborar y validar las funciones del puesto, revisar la pertinencia y coherencia del perfil del puesto. Estos pasos se explicarán en el siguiente tema de elaboración de los perfiles profesionales o de puestos.
- Etapa 3: En esta instancia se verifica los perfiles del puesto en colaboración con el departamento de recursos humanos, quienes avalan y examinan los perfiles, es decir, que los perfiles cumplan con los requisitos de formación necesarios para el cargo, con el fin de asegurar un buen desempeño en la organización.
- Etapa 4: En esta fase se establece el manual de descripciones de empleos, una vez que los perfiles han sido aprobados. Esto debe ser llevado a cabo a través de la estructura jerárquica de la empresa y, una vez completado, debe ser compartido con todos los miembros de la organización.

#### ***1.3.4. Beneficios del manual de perfiles profesionales***

El manual de perfiles profesionales según Abrego & Baghin (2017) beneficia a algunos niveles, es decir, a recursos humanos lo beneficia para el proceso de selección y contratación de los colaboradores de la organización. Además, gestiona la valoración de puestos y la evaluación de desempeño. También beneficia al encargado de la empresa, ya que mejora su conocimiento sobre la organización de trabajo de su área y le permite seleccionar personal de manera más efectiva. Del mismo modo, evalúa mejor a sus subalternos y distribuye de forma más equitativa las responsabilidades y tareas, evitando la duplicidad o la omisión de las mismas. Asimismo, al empleado le permite conocer y comprender las tareas y obligaciones que debe cumplir en el puesto. En este sentido, el manual de perfiles profesionales se utiliza como guía para su desarrollo dentro de la organización.

#### ***1.3.5. Elaboración de los perfiles profesionales o de puestos***

Según el manual de Autoridad Nacional del Servicio Civil - Servir; Escuela Nacional de Administración Pública (2022) hay cuatro pasos que deben ser tomados en cuenta para la elaboración de los perfiles profesionales, para un mejor entendiendo solo se tallaran los que se acoplen más al tema de esta investigación estos son:

1. Identificar el puesto: hay que registrar todos los datos del puesto de trabajo, como nivel, categoría, rol, nombre, código, número de posiciones, código de posiciones, dependencia jerárquica y número de posiciones a su cargo.
2. Crear y validar las responsabilidades del cargo: se debe considerar la necesidad de concordancia al redactar las funciones del puesto, así como asegurarse de que sean coherentes con el nivel o categoría del puesto. Aquí se redactan las funciones en un orden específico, donde se utiliza un verbo, seguido del objeto y, finalmente, se expresa el resultado deseado. Luego, se determinan las funciones principales y secundarias del perfil del trabajo en orden descendente, con las actividades principales siendo las más importantes y las secundarias las menos importantes. En este lugar también se crea la misión del puesto, la cual se desarrolla a partir de cuatro funciones esenciales que deben iniciar con un verbo, seguido del objeto, el marco general de acción y, por último, el resultado.
3. Definir los requerimientos del trabajo: se describen los mínimos niveles de educación, habilidades y demandas necesarios para el puesto. En la sección de educación se presenta

información sobre nivel de estudios y situación académica. En el apartado de saberes se encuentran los conocimientos técnicos, cursos, habilidades informáticas y dominio de idiomas. En experiencia, está la experiencia general y la específica. También está la sección de habilidades y competencias y la de requisitos adicionales.

4. Revisar adecuación y lógica del perfil del puesto: se debe revisar todos los puntos previamente explicados para garantizar coherencia con las funciones y objetivos del puesto.

**1.3.5.1. Paso 1: Establecer el Encabezado.** Aquí se ingresa el logotipo de la empresa, la fecha de emisión, el nombre del cargo, número de página, código del cargo, revisión/versión,

**1.3.5.2. Paso 2: Identificar el puesto.** Se identifica el nombre del cargo, la ubicación, si reporta a un supervisor, o si supervisa a alguien mas

**1.3.5.3. Paso 3: Elaborar el propósito del puesto.** Es necesario establecer los objetivos que se buscan cumplir al desempeñar las funciones y responsabilidades del puesto de manera clara.

**1.3.5.4. Paso 4: Elaborar las funciones.** Identificar y describir las principales tareas que se realizarán en la organización.

**1.3.5.5. Paso 5: Elaborar las responsabilidades del puesto.** Las tareas del trabajo pueden cambiar según el papel y las necesidades particulares de la compañía.

**1.3.5.6. Paso 6: Elaborar los requisitos del puesto.** Se determina el nivel de formación, su nivel de educación, los conocimientos, la experiencia, actitud, iniciativa, habilidades, requisitos físicos y mentales, así como los factores de riesgo.

**1.3.5.7. Paso 7: Elaboración, Revisión y Aprobación del Documento.** El proceso que implica la creación, verificación y aprobación de un documento.

## 1.4 Marco legal

Las aplicaciones de las reglas establecidas son de vital importancia y se deben practicar de manera correcta para asegurar la permanencia de forma segura y legal, así como lo declara (Constitución de la República del Ecuador , 2021).

Los artículos 33, 34, 284, 325, y 326 nos hablan de que el gobierno asegura que el empleo es un derecho y una responsabilidad social, así como un derecho económico. Además, garantiza el respeto hacia el trabajo, así como a las compensaciones y beneficios adecuados. Además, el

empleo debe ser seleccionado a voluntad, la seguridad social es un derecho intransferible para todos, que proporciona solidaridad, obligación, justicia y claridad en la atención de las necesidades de los individuos. Otro objetivo de las políticas económicas es promover empleos de calidad, tema que será abordado en este estudio, así como también se considerarán las diferentes formas laborales y los derechos de los trabajadores. El gobierno reconoce y respeta todas las formas de trabajo, incluyendo a aquellos empleados que generan sus propios ingresos. Esto asegura que las actividades autónomas sean incorporadas y que las personas gocen de bienestar. Además, el derecho al trabajo garantiza la importancia e inalterabilidad de los derechos laborales. También establece que los trabajadores que realizan la misma función deben recibir la misma remuneración. Asimismo, se debe proporcionar un entorno adecuado en el que todos los trabajadores puedan llevar a cabo sus tareas con bienestar. Igualmente, se promueve la comunicación continua para solucionar dificultades en el trabajo, entre otros temas.

La creación de perfiles será imparcial y transparente para garantizar la igualdad de oportunidades en el empleo y el respeto a los derechos laborales.

### **1.5 Marco conceptual**

Estrategia: “se utiliza para referirse al plan ideado para la dirección de un asunto y para designar al conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento” (Pérez Porto, 2008).

Gestión de personal: “también conocida como administración de personal, es una forma de gestión que se encarga de las relaciones de los empleados con la empresa” (IONOS, 2019).

Manual de perfil de puestos: “es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones sobre el perfil y atribuciones, que debe de poseer el personal que conforma la estructura orgánica de la entidad, u organismo; describe la identificación del puesto, las relaciones de autoridad, conocimientos y aptitudes del puestos” (UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LA SELVA, 2003).

Perfil profesional: “Entendemos por perfil profesional el conjunto de competencias técnicas (conocimientos), metodológicas (habilidades), de relación (participativas) y personales (cualidades y actitudes) que permiten al/ a la trabajador/a social acceder a una organización concreta.” (Colegio Oficial de Trabajo Social de León., s.f.).

Técnicas de investigación: “comprenden un conjunto de procedimientos organizados sistemáticamente que orientan al investigador en la tarea de profundizar en el conocimiento y en el planteamiento de nuevas líneas de investigación” (Maya, 2014).

## Capítulo II: Marco Metodológico

### 1.1. Historia de la empresa Macrodistribuidora

Macrodistribuidora es una empresa de comercialización masiva de productos básicos como arroz, azúcar, enlatados, desinfectantes, entre otros. Creada en el año 2020. Incluso antes del primer año de operación, la empresa decidió expandirse en la ciudad de Quito, especialmente en el sur de la ciudad, y gracias a las bases muy bien establecidas, pudo lograr un crecimiento significativo en términos de factor económico y conocimiento del mercado. Macrodistribuidora tiene alianzas estratégicas para el flujo de mercancías con fabricantes directos de productos líderes en el mercado como aceite La Favorita, Palma de Oro, Arroz Rico, Silvia María, Macareño, licores Old Times, Norteño entre otros productos, que ofrece precios preferenciales. Además, ofrece un fácil transporte a sus clientes y vendedores tienda a tienda que permite la cobertura de todas las zonas del sur, centro, norte y remotas de la ciudad de Quito.

### 1.2. Análisis interno

Macrodistribuidora a pesar de los años de experiencia en el mercado y lo admirable de su crecimiento y aceptación en el mismo, tiene varios problemas, uno de los principales es el objetivo de la esta investigación que es un diseño de perfiles acorde a las necesidades actuales de la empresa, para así contar con personal que apoye al crecimiento y al cumplimiento de objetivos de la misma.

#### 1.2.1 Productos y servicios

Macrodistribuidora ofrece una amplia variedad de productos de consumo masivo, desde productos frescos y perecibles hasta artículos de limpieza y cuidado facial. La empresa se maneja actualmente con tres tipos de precios, estos diferenciados por el tipo de medio por donde el cliente adquiera los productos. En los establecimientos físicos se manejan dos, los cuales son:

- Precio 1: para clientes mayoristas, es decir, para clientes que son dueños de establecimientos de ventas al por menor (tiendas de barrio), este precio corresponde al 7% de utilidad a partir del costo.
- Precio 3: para clientes minoristas, es decir, para los clientes consumidores finales del producto, este precio corresponde al 12% de utilidad a partir del costo.

Y los vendedores tienda a tienda se manejan con:

- Precio 2: este precio utiliza los vendedores tienda a tienda, este precio corresponde al 11% de utilidad a partir del costo.

Se manejan con este precio por los costos administrativos y operativos que se requiere, para facturación, despacho y entrega de los productos que son con servicio de entrega a domicilio.

### ***1.2.2. Propuesta de valor***

La empresa Macrodistribuidora basa una de sus estrategias en satisfacer las exigencias de sus clientes que buscan siempre, la mejor calidad, cantidad y servicio; una de sus características principales es que son considerados como un auto servicio personalizado, siendo así una de las distribuidoras de productos de consumo masivo más conocidas al sur de Quito.

### ***1.2.3. Misión, visión, valores***

La empresa no tiene definida la misión, visión, sin embargo, los datos que sustentan al día a día son tener una atención al cliente con el más alto estándar, ser la mejor opción en compras, y liderar el mercado.

De igual manera, los valores corporativos no están definidos, no obstante, algunos de los valores que se palpa día a día dentro de la empresa son:

#### Valores

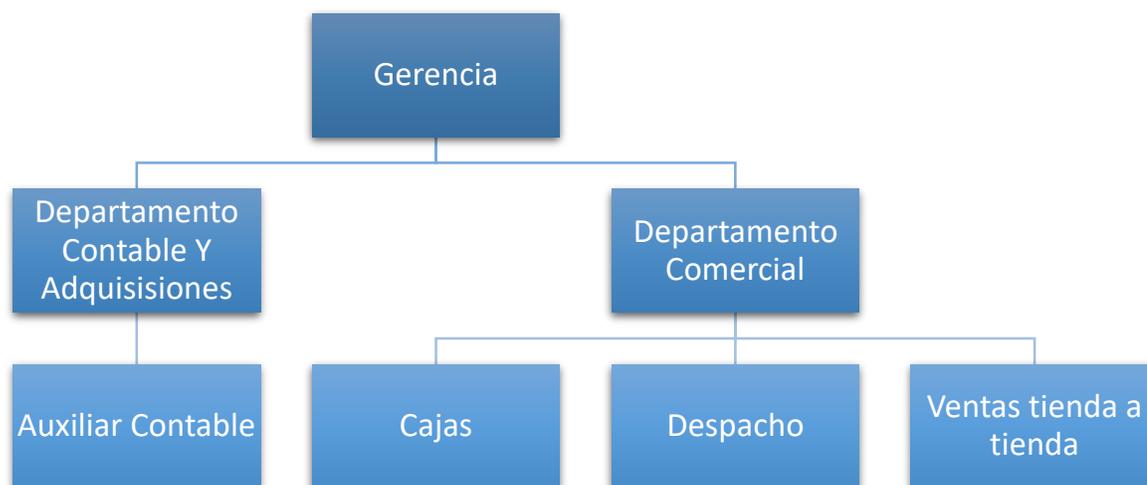
- Responsabilidad: Seguir los lineamientos y normas y contribuir al desarrollo y armonía del entorno de la Macrodistribuidora.
- Servicio: Trabaja apasionadamente para satisfacer las necesidades de los clientes.
- Liderazgo: Saber utilizar todas sus habilidades y talentos para inspirar a otros trabajadores a alcanzar objetivos comunes.
- Disciplina: La puntualidad será nuestra carta de recomendación a nuestros clientes y proveedores.
- Aprendizaje: Somos conscientes que para el desarrollo es necesario aprender algo nuevo cada día.
- Integridad: Cumplir las promesas que hacemos a los clientes, proveedores y empleados y hacer todo lo posible para ser transparentes sobre nuestro negocio

#### 1.2.4. Organigrama estructural

En la empresa hay definido un organigrama estructural, pero si están delimitados los puestos que cada persona realiza dentro de la empresa, los cuales se presentan a continuación.

**Figura 1**

*Organigrama estructural*



Fuente: Autoría propia

#### 1.2.5. Descripción de la situación actual

Actualmente, Macrodistribuidora carece de funciones definidas para cada uno de sus colaboradores, lo que genera una frecuente duplicidad de tareas o un control insuficiente debido a una gestión y supervisión inadecuadas.

Las ineficiencias en la gestión óptima de los empleados de Macrodistribuidora han generado varios problemas. El principal inconveniente es la falta de manuales para los perfiles profesionales, lo que produce confusión entre los empleados sobre las responsabilidades y tareas de cada puesto de trabajo, ocasionando apatía, retraso en la realización de las tareas. La falta de manuales propaga una disminución en la productividad debido a falta de un sistema claro para la

evaluación del personal y la mejora continua, así como la dificultad para tomar decisiones efectivas de gestión de recursos humanos.

Debido a la ausencia de un manual de perfiles profesionales, para el personal de la empresa Macro distribuidora, se produce una ineficiencia en la realización de tareas por la falta de claridad en los procedimientos, dificultades para evaluar y desarrollar al personal, y asimismo dificultad para tomar decisiones eficaces en la gestión de recursos humanos.

Asimismo, la inexistencia de manuales en la organización dificulta el establecimiento de normas diferenciadas para la designación y evaluación del personal, así como el desafío de determinar las habilidades y conocimientos necesarios para realizar cada tarea.

Estos problemas también bajan la productividad debido a la falta de un sistema claro que proporcione al trabajador una mejora continua del personal.

### **1.3. Análisis del entorno**

#### ***1.3.1. Microentorno (Clientes, competidores, proveedores)***

El microentorno, es una definición de fuerzas o factores que se encuentran fuera de la organización y están más allá del control de ésta. Sin embargo, tienen un impacto directo en la relación comercial con el consumidor y ayudan a la empresa a comprender de manera más óptima el mercado y tomar decisiones.

Cientes: Las personas que necesitan bienes y servicios se conocen como clientes. Sin embargo, no es suficiente tener una necesidad, también se necesita tener los recursos económicos para satisfacerla y convertirla en un deseo satisfecho. Por lo que, Macro distribuidora tiene una amplia cartera de clientes muy bien establecidos, lo que le ha permitido crecer y solventar las necesidades de los mismos, ubicándose estratégicamente para que su satisfacción sea mejor que antes.

En la empresa los clientes se categorizan por el nivel de productos que compran, es decir, dependiendo el volumen de compra se determina el descuento, como se explica en la siguiente tabla.

**Tabla 3***Clientes*

<b>Volumen por compra</b>	<b>Precios por volumen</b>
Menos de \$150 (Clientes minoristas)	<b>Precio 1:</b> 12% a partir del costo de adquisición
Más de \$150 (Clientes mayoristas)	<b>Precio 2:</b> 7% a partir del costo de adquisición
Clientes de ventas tienda a tienda	<b>Precio 3:</b> 11% a partir del costo de adquisición

*Fuente:* Autoría propia.

La siguiente tabla muestra la categorización de los clientes en la empresa Macrodistribuidora en la que se coloca el precio dependiendo el volumen de compra.

**Competidores:** Es necesario saber de dónde y en qué condiciones llegan los competidores. De esta manera, podemos identificar a aquellos que pueden ofrecer un producto similar al nuestro, en las mismas condiciones. Los competidores directos de Macrodistribuidora son principalmente Dimaxy Comp, Grupo El Merkato, y El Familion; empresas dedicadas a la distribución de productos de consumo masivo, en el que su fuerte es la distribución a tiendas de barrio, cubriendo al igual que Macrodistribuidora la ciudad de Quito y sus zonas periféricas.

**Tabla 4***Competidores*

<b>Competidor</b>	<b>Fortaleza</b>	<b>Debilidad</b>
Dimaxy Comp	Experiencia en el mercado	Tiempos de espera prolongados en las cajas.
Grupo El Merkato	Capacidad de producción	Falta de programas de fidelización de clientes.
El Familion	Gran notoriedad en la comunidad.	Escasez de productos populares o de alta demanda.

*Fuente: Autoría Propia.*

Proveedores: Los proveedores son esenciales en la cadena de suministro de una organización ya que suministran recursos necesarios como materias primas, servicios tecnológicos, asesoramiento financiero y servicios básicos. Estos recursos son clave para el éxito de las operaciones de la organización. Los proveedores que posee Macro distribuidora están muy bien establecidos que rondan alrededor de 100 empresas con las cuales se realizan acuerdos con beneficio para ambas partes.

**Tabla 5**

*Proveedores*

<b>Proveedor</b>	<b>Producto</b>	<b>Dirección</b>
La Fabril S.A	Aceite La Favorita, aceite Girasol; Detergente Ciclon, Gol.	José Andrade Oe1-346 y J.de Selis, Panam. norte
Pydaco Cia. Ltda.	Aceite Arbolito, Caramelo Bianchi, Trululu, Café Buen Día.	Antonio Basantes OE1-53 y Av. Galo Plaza Lasso.
Danec S.A	Manteca Los 3 chanchitos, Aceite Palma de Oro.	Sangolquí Km.1 ½, Vía Amaguaña, Ecuador, Sangolquí
Agroindustrias DAJAHU	Arroz Rico, Osito, Arrocillo.	Durán, Ecuador. Km 6 ½ Vía Duran-Tambo.

*Fuente: Autoría propia.*

### **1.3.2. Macroentorno (Análisis PESTEL)**

- Político: Las regulaciones hechas por el SRI para emitir facturas a partir de \$50 y ya no a partir de \$200, para mejorar el control tributario (Angulo, 2022).

Esto ha provocado que menos comercializadores adquieran los productos por miedo a pagar más impuestos lo que ha causado una amenaza a las ventas significativas para la empresa.

- Económico: La situación económica en el país con el crecimiento de la inflación anual que se ubicó en el 2.4%, indica que las ciudades más caras son Cuenca, Quito y Manta, según el INEC, una familia de 4 personas necesita de al menos \$767,31 para cubrir su canasta básica (La Hora, 2023).

La situación económica ha provocado que las ventas bajen por el alto precio de adquisición de los productos, optando por productos de baja calidad en diferentes establecimientos, siendo esto una amenaza para la empresa.

- Social: En el país el 42% de los hogares se están preocupando más por su salud, por lo que la nueva tendencia de consumo de nuevos productos alimenticios ha incrementado la oferta y demanda de dichos productos que son creados a base de origen vegetal, lo que ha producido un incremento en las ganancias favoreciendo a las empresas que comercializan estos nuevos productos en tendencia. (Coba, 2022).
- Tecnológico: Las ventas en línea es uno de los principales enfoques del SRI, ya que, la mayoría no cuentan con un RUC registrado, este mismo pretende controlar con mayor fuerza el control de las ventas y facturación para que cumplan con los pagos al fisco (La Hora, 2023).

La empresa Macro distribuidora abastece a clientes que son captados a través de redes sociales, por lo que, este tema no es una preocupación para la empresa, sino al contrario este tema permite el comercio de forma segura, por lo que, es una fortaleza para la empresa.

- Ecológico: La importancia de reciclar los envases PET, cartón, plásticos para reducir esa cantidad en los botaderos, y ayudar a los recicladores para que este material sirva para elaborar nuevos (Alvarado, 2020) .

La empresa contribuye directamente con los recicladores generando una relación cliente-cliente; la empresa les vende el material a los recicladores y de la misma manera los recicladores son consumidores de los productos siendo esta una oportunidad para la empresa.

- Legal: Macro distribuidora va de la mano con las leyes aprobadas por el ministerio de trabajo estableciendo el Salario Básico Unificado del Trabajador en general de \$450 a partir del 01 de enero de 2023 (BURO TRIBUTARIO, 2022).

Para la empresa que recién está en sus primeros años, es vital una buena economía por lo que fue una amenaza para la empresa esa definición por parte del ministerio de trabajo.

## 1.4. Análisis FODA de la empresa

**Figura 2**

*FODA Macrodistribuidora*



*Fuente:* Autoría propia

## 1.5. Estrategia metodológica

### 1.5.1. Enfoque de investigación

El presente proyecto está enfocado en la investigación cuantitativa, en la que se aplica la encuesta para la recopilación de información y de datos de todo el personal que está trabajando actualmente en la empresa Macrodistribuidora, en la que posteriormente serán utilizadas para la elaboración de los perfiles profesionales de la empresa.

### ***1.5.2. Tipos de investigación***

El tipo de investigación que se toma es la investigación de campo, el cual se aplica directamente dentro de la empresa, la investigación descriptiva, ya que, se describe la situación de la empresa, al igual que los problemas que afectan actualmente principalmente la falta de un manual de perfiles profesionales en el que los trabajadores no tienen bien definidas todas sus funciones, por lo que, conlleva a retrasos e ineficiente toma de decisiones. Además de la investigación correlacional al delimitar las variables para la correcta elaboración del manual de perfiles produciendo una óptima gestión del personal dentro de la empresa

### ***1.5.3. Estudio de métodos***

Se utiliza el método inductivo-deductivo en el que se lleva a cabo conclusiones, específicas y generales, este método se enfoca principalmente en aplicar mejores técnicas y maneras para seleccionar a las personas más adecuadas para los diferentes cargos. Es decir, con el método inductivo se idearán, edificarán las ideas y con el método deductivo se probarán estas ideas para generar hipótesis y conclusiones de esta investigación.

### ***1.5.4. Determinación población y muestra***

Para la población y muestra se tomarán a todos los colaboradores de la empresa Macro distribuidora, en la actualidad cuenta con 12 personas que conforman la empresa, por lo que a las 12 personas se les hará la investigación correspondiente a través de la encuesta. La población se iguala a la muestra y por lo tanto se levanta 12 encuestas dividida en una encuesta para los 2 jefes y una encuesta para los 10 trabajadores.

### ***1.5.5. Técnicas de investigación***

En el presente estudio se utilizará la técnica de la encuesta, como herramienta para poder obtener la información necesaria para este proyecto. Dirigido a 12 personas que estará dividida para 2 jefes y 10 trabajadores, para lo cual se diseña el correspondiente instrumento de recolección de datos que es el cuestionario.

El cuestionario está dirigido a todo el personal que labora en Macro distribuidora a sus 10 trabajadores y 2 gerentes propietarios, en la que se aplicaran 2 encuestas. La encuesta para los trabajadores se encuentra en el anexo 1 y la encuesta para los gerentes en el anexo 2.

### 1.5.6. Tabulación de datos, análisis y presentación de resultados

**La siguiente encuesta esta direccionada a todos los trabajadores de la empresa Macrodistribuidora.**

Datos de la encuesta presentada a los trabajadores de Macrodistribuidora.

1. ¿Qué rango de edad tiene?

**Tabla 6**

*Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.*

	Frecuencia	Porcentaje
de 18 a 25 años	2	20%
de 25 a 30 años	5	50%
de 30 a 35 años	3	30%
de 35 a 40 años	0	0%
más de 40 años	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

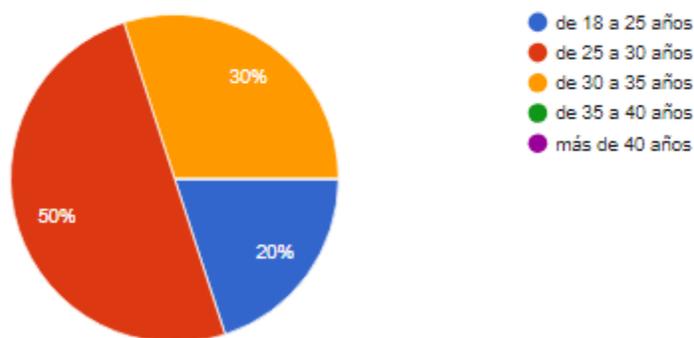
Nota: Esta tabla muestra la frecuencia y el porcentaje de las edades de los trabajadores de Macrodistribuidora. Fuente: Autoría propia.

### Figura 3

*Rango de edad de los trabajadores de Macrodistribuidora.*

1.- ¿Qué rango de edad tiene?

10 respuestas



*Nota:* Pastel que muestra el rango de edad de los trabajadores de Macrodistribuidora. *Fuente:* Autoría propia.

#### Análisis

De 10 encuestados el 20% corresponde a dos trabajadores que indica el rango de edad de 18 a 25 años, el 50% corresponde a cinco trabajadores en un rango de 25 a 30 años, el 30% corresponde a 3 trabajadores en un rango de 30 a 35 años y el 0% de 35 a 40 años y el 0% de más de 40 años.

Entender las edades de los empleados ayuda a evaluar el perfil idóneo de los profesionales.

2. ¿Cuál es su sexo?

**Tabla 7**

*Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada*

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	3	30%
Masculino	7	70%
Total	10	100%

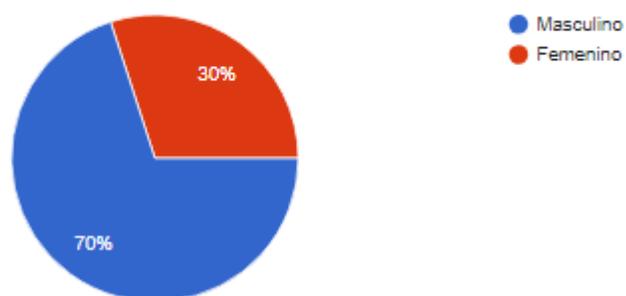
Nota: Esta tabla muestra la frecuencia y el porcentaje del sexo de los trabajadores de Macro distribuidora. *Fuente:* Autoría propia.

#### Figura 4

*Sexo de los trabajadores de Macro distribuidora.*

2.- ¿Cuál es su sexo?

10 respuestas



*Nota:* Pastel que muestra el sexo de los trabajadores de Macro distribuidora. *Fuente:* Autoría propia.

#### Análisis

De 10 encuestados el 70% corresponde a 7 trabajadores de género masculino, y el 30% corresponde a 3 trabajadoras de género femenino. Entender el sexo de los empleados ayuda a diseñar de mejor manera el perfil de los profesionales.

3. ¿Hace cuánto tiempo labora en Macro distribuidora?

#### Tabla 8

*Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.*

	Frecuencia	Porcentaje
de 0 a 6 meses	3	30%
de 6 meses a 1 año	3	30%
de 1 año a 2 años	2	20%
más de 2 años	2	20%

Total	10	100%
-------	----	------

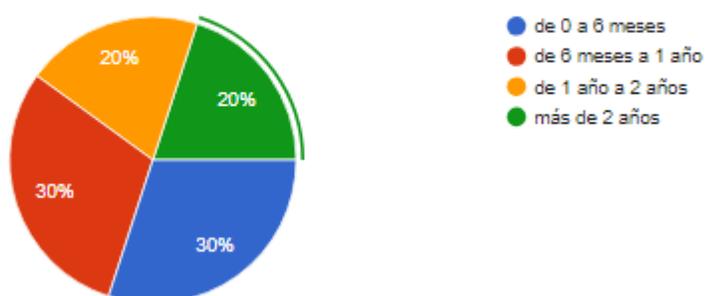
Nota: Esta tabla muestra la frecuencia y el porcentaje del tiempo que llevan laborando los trabajadores de Macrodistribuidora. *Fuente:* Autoría propia.

### Figura 5

*Tiempo trabajado por los trabajadores de Macrodistribuidora.*

3.- ¿Hace cuánto tiempo labora en Macrodistribuidora?

10 respuestas



*Nota:* Pastel que muestra el tiempo que llevan laborando los trabajadores de Macrodistribuidora. *Fuente:* Autoría propia.

### Análisis

De 10 encuestados el 30% indica que 3 trabajadores han laborado de 0 a 6 meses, el otro 30% indica que 3 trabajadores han laborado de 6 meses a 1 año, el 20% que corresponde a 2 trabajadores que han trabajado de 1 año a 2 años y el último 20% indica que 2 trabajadores han laborado más de 2 años. Esto ayuda a entender los motivos de la rotación del personal para la empresa Macrodistribuidora.

4. ¿Cómo considera el ambiente laboral de la empresa?

### Tabla 9

*Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.*

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%

Bueno	6	60%
Regular	4	40%
Malo	0	0%
Total	10	100%

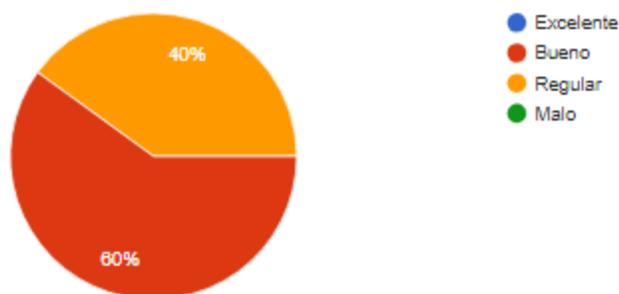
Nota: Esta tabla muestra la frecuencia y el porcentaje del criterio de los trabajadores acerca del ambiente laboral de Macro distribuidora. *Fuente:* Autoría propia.

### Figura 6

*Criterio de los trabajadores acerca del ambiente laboral de Macro distribuidora.*

4.- ¿Cómo considera el ambiente laboral de la empresa?

10 respuestas



*Nota:* Pastel que muestra el criterio de los trabajadores acerca del ambiente laboral de Macro distribuidora. *Fuente:* Autoría propia.

### Análisis

De 10 encuestados el 60% indica que 6 trabajadores consideran que la empresa tiene un ambiente laboral bueno, el otro 40% indica que 4 trabajadores consideran que Macro distribuidora mantiene un ambiente laboral regular. Esta pregunta ayuda a entender que ambiente laboral hay dentro de la empresa.

5. ¿Cómo valoraría el nivel de exigencia que presenta en su puesto de trabajo?

**Tabla 10**

*Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.*

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0%
Medio	7	70%
Bajo	3	30%
Total	10	100%

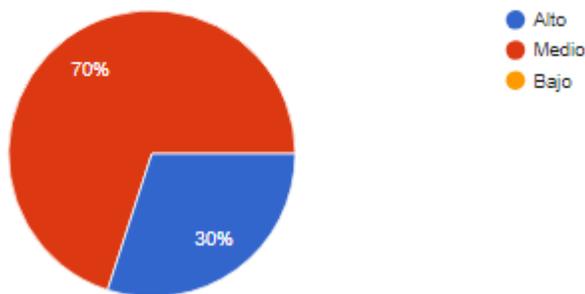
Nota: Esta tabla muestra la frecuencia y el porcentaje del nivel de exigencia del puesto de trabajo que consideran los trabajadores de Macro distribuidora. *Fuente:* Autoría propia.

**Figura 7**

*Nivel de exigencia del puesto de trabajo según los trabajadores de Macro distribuidora.*

5.- ¿Cómo valoraría el nivel de exigencia que presenta en su puesto de trabajo?

10 respuestas



Nota: Pastel que muestra el nivel de exigencia en su puesto de trabajo según los trabajadores de Macro distribuidora. *Fuente:* Autoría propia.

### Análisis

De 10 encuestados el 70% indica que 7 trabajadores consideran que su nivel de exigencia es de nivel medio, mientras que el otro 30% representa a 3 trabajadores que consideran que su nivel de exigencia es alto.

6. ¿En su puesto de trabajo que tipo de riesgos cree que tiene según sus actividades?

**Tabla 11**

*Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.*

	Frecuencia	Porcentaje
Riesgos ergonómicos por movimientos repetitivos y malas posturas.	2	9,5%
Estrés	8	38,1%
Riesgos psicosociales debido a la interacción constante con clientes.	1	4,8%
Riesgos de caídas por objetos en mal estado o mal almacenados.	3	14,3%
Lesiones por manejo manual de cargas.	2	9,5%
Riesgos de resbalones y caídas.	2	9,5%
Riesgos en la calle como caídas o robos.	3	14,3%
Total	10	100%

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia y el porcentaje de las 10 encuestas acerca de los riesgos que los trabajadores consideran que tienen según sus actividades dentro de la empresa.

Fuente: Autoría propia.

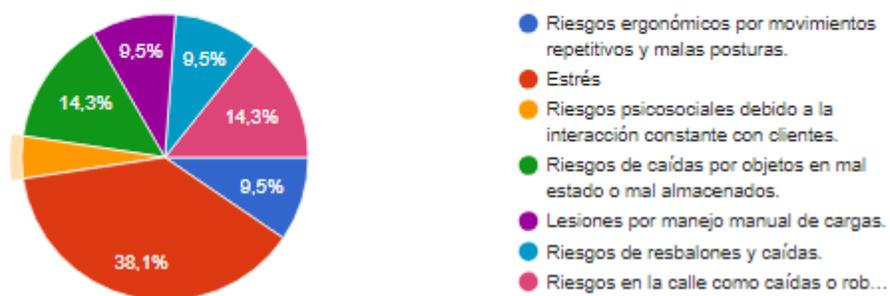
**Figura 8**

*Tipos de riesgos de trabajo según los trabajadores de Macrodistribuidora.*

6.- ¿En su puesto de trabajo que tipo de riesgos cree que tiene según sus actividades?

10 respuestas

 Copiar



*Nota:* Pastel que muestra los tipos de riesgos que creen que tienen los trabajadores en la empresa. *Fuente:* Autoría propia.

#### Análisis

De 10 encuestados del total 100% el 38,1% indican que el riesgo principal es el estrés, el 14,3% tiene riesgos en la calle de caídas y robos, el otro 14,3% tienen riesgos de caídas por objetos en mal estado o mal almacenados, el 9,5% tienen riesgo de lesiones por manejo manual de cargas, el 9,5% de riesgos de resbalones y caídas, el 9,5% riesgos ergonómicos por movimientos repetitivos y malas posturas, y el 4,8% tienen riesgos psicosociales debido a la interacción constante con clientes.

7. ¿Cómo considera la administración actual de Macro distribuidora?

**Tabla 12**

*Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.*

	Frecuencia	Porcentaje
Es democrática	0	0%
Es dictatorial	6	60%
Es centralizada	4	40%
Total	10	100%

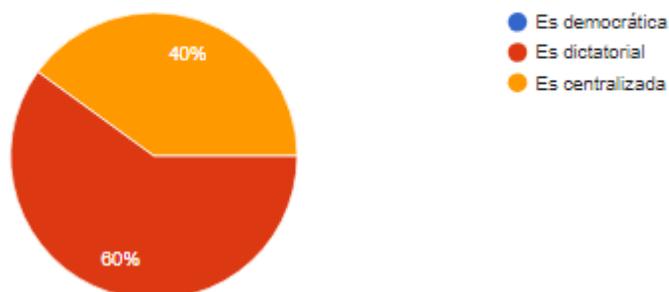
*Nota:* Esta tabla muestra la frecuencia y el porcentaje de como consideran los trabajadores la administración de la empresa. *Fuente:* Autoría propia.

### Figura 9

*Administración actual según los trabajadores de Macro distribuidora.*

7.- ¿Cómo considera la administración actual de Macro distribuidora?

10 respuestas



*Nota:* Pastel que muestra la administración de la empresa según el criterio de los trabajadores en la empresa. *Fuente:* Autoría propia.

#### Análisis

De 10 encuestados el 60% indica que 6 trabajadores consideran que la administración de la empresa es dictatorial, mientras que el 40% que corresponde a 4 trabajadores considera que la administración es centralizada.

8. ¿Considera que se lleva a cabo?

**Tabla 13**

*Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.*

	Frecuencia	Porcentaje
La misión.	0	0%
La visión.	1	10%
Las políticas de la empresa.	0	0%
Los objetivos.	0	0%
No los conozco	9	90%
Total	10	100%

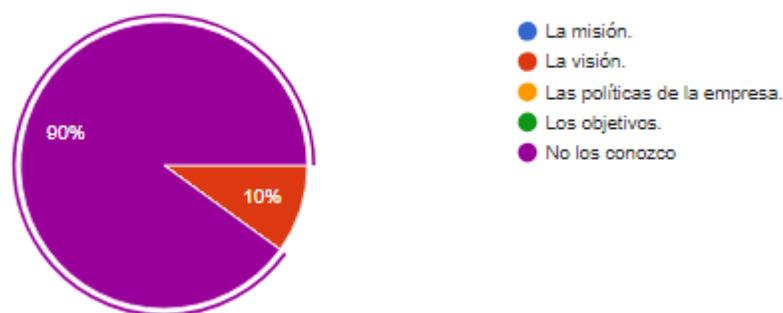
Nota: Esta tabla muestra la frecuencia y el porcentaje de que los trabajadores consideran que se lleva a cabo en la empresa. *Fuente:* Autoría propia.

### Figura 10

*¿Qué se lleva a cabo según los trabajadores de Macrodistribuidora?*

8.- ¿Considera que se lleva a cabo ?

10 respuestas



*Nota:* Pastel que muestra que se lleva a cabo según los trabajadores de Macrodistribuidora.

*Fuente:* Autoría propia.

### Análisis

De 10 encuestados el 90% representa a 9 trabajadores que consideran que no conoce la misión, la visión, las políticas y los objetivos de la empresa, mientras el 10% representa a 1 trabajador que considera que se lleva a cabo la visión de la empresa.

9. ¿Se brindan capacitaciones constantes por parte de la empresa?

**Tabla 14**

*Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.*

	Frecuencia	Porcentaje
Todos los días	0	0%
1 vez al mes	0	0%
Más de 2 veces al mes	0	0%
Nunca	10	100%
Total	10	100%

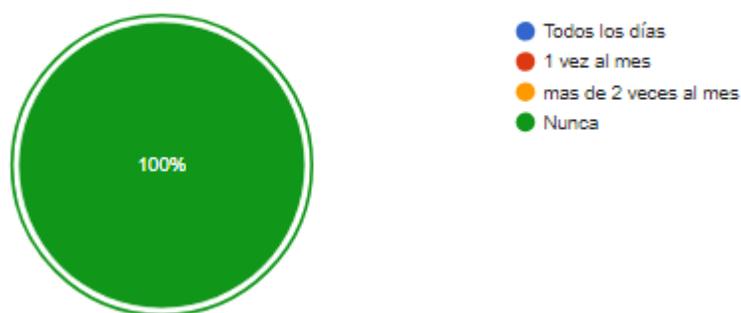
Nota: Esta tabla muestra la frecuencia y el porcentaje en que se brindan las capacitaciones a los trabajadores. *Fuente:* Autoría propia.

### Figura 11

*Frecuencia en que se brindan las capacitaciones.*

9.- ¿Se brindan capacitaciones constantes por parte de la empresa

10 respuestas



*Nota:* Pastel que muestra la frecuencia en que se brindan capacitaciones en la empresa.

*Fuente:* Autoría propia.

### Análisis

De 10 encuestados el 100% que representan los 10 trabajadores en el que todos consideran que nunca se han brindado capacitaciones en la empresa.

10. ¿Usted sabe todas las funciones y responsabilidades que tiene que cumplir en el cargo que actualmente ocupa?

### Tabla 15

*Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

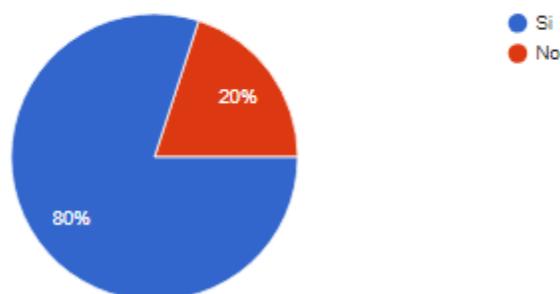
Nota: Esta tabla muestra la frecuencia y el porcentaje en que los trabajadores estiman si saben todas sus funciones y responsabilidades en la empresa. *Fuente:* Autoría propia.

**Figura 12**

*Funciones y responsabilidades que cumple cada trabajador en su cargo.*

10.- ¿Usted sabe todas las funciones y responsabilidades que tiene que cumplir en el cargo que actualmente ocupa?

10 respuestas



*Nota:* Pastel que muestra el conocimiento de los trabajadores de sus funciones y responsabilidades en la empresa. *Fuente:* Autoría propia.

#### Análisis

De 10 encuestados el 80% indica que 8 personas si saben cuáles son sus funciones y responsabilidades dentro de la empresa, mientras que el 20 % que representan a 2 trabajadores que no saben cuáles son todas sus funciones que tienen dentro de la empresa.

11. ¿Considera que, para un mejor entendimiento de sus funciones y responsabilidades dentro de la empresa, necesita un manual en el que se pueda apoyar?

**Tabla 16**

*Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%

Total	10	100%
-------	----	------

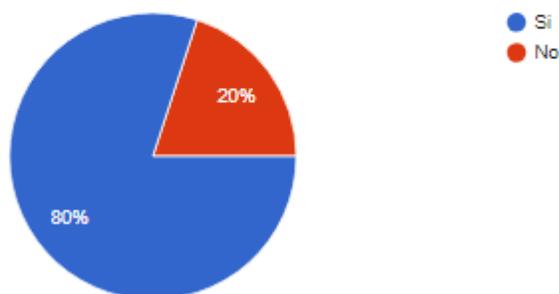
Nota: Esta tabla muestra la frecuencia y el porcentaje en que los trabajadores estiman que necesiten un manual en el que se puedan apoyar. *Fuente:* Autoría propia.

### Figura 13

*Necesidad por un manual para el mejor entendimiento de las funciones y responsabilidades.*

11.- ¿Considera que para un mejor entendimiento de sus funciones y responsabilidades dentro de la empresa, necesita un manual en el que se pueda apoyar?

10 respuestas



*Nota:* Pastel que muestra la necesidad por un manual para un mejor entendimiento de sus funciones y responsabilidades dentro de la empresa. *Fuente:* Autoría propia.

#### Análisis

De 10 encuestados el 80% indica que 8 personas consideran que si necesitan un manual en el que se pueden apoyar para tener un mejor entendimiento en sus funciones y responsabilidades, mientras que el 20 % que corresponde a 2 trabajadores indica que no necesitan de un manual.

12. ¿Cree usted que, con la implementación de un manual de perfiles profesionales, en el que se detallan todas sus funciones y responsabilidades, se mejoraría la administración de la empresa?

**Tabla 17**

*Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.*

	Frecuencia	Porcentaje
Bastante	7	70%
Un poco	3	30%
Nada	0	0%
Total	10	100%

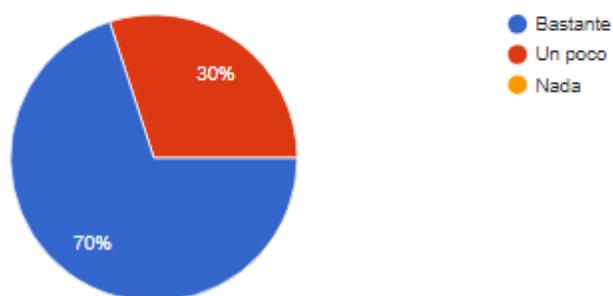
Nota: Esta tabla muestra la frecuencia y el porcentaje en que los trabajadores estiman que con la implementación de un manual se mejoraría la administración de la empresa. *Fuente:* Autoría propia.

**Figura 14**

*Implementación del manual para la empresa*

12.- ¿ Cree usted que con la implementación de un manual de perfiles profesionales, en el que se detallan todas sus funciones y responsabilidades, se mejoraría la administración de la empresa?

10 respuestas



*Nota:* Pastel que muestra la necesidad de implementación por un manual para la empresa. *Fuente:* Autoría propia.

#### Análisis

De 10 encuestados el 70% indica que 7 trabajadores consideran que, si necesitan la implementación de un manual para también mejorar la administración de la empresa, mientras que el 30% que representa 3 trabajadores consideran que no es necesario.

**La siguiente encuesta esta direccionada a la gerencia de la empresa Macrodistribuidora**

Datos de la encuesta presentada a la gerencia de Macrodistribuidora.

1. ¿Qué rango de edad tiene?

**Tabla 18**

Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.

	Frecuencia	Porcentaje
de 18 a 25 años	0	0%
de 25 a 30 años	2	100%
de 30 a 35 años	0	0%
de 35 a 40 años	0	0%
más de 40 años	0	0%
Total	2	100%

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia y el porcentaje de las edades de la gerencia de Macrodistribuidora. *Fuente:* Autoría propia.

**Figura 15**

*Rango de edad de la gerencia de Macrodistribuidora.*

1.- ¿Qué rango de edad tiene?

2 respuestas



*Nota:* Pastel que muestra el rango de edad la gerencia de Macrodistribuidora. *Fuente:* Autoría propia.

## Análisis

De 2 encuestados el 100% corresponde a los dos gerentes propietarios de la empresa Macro distribuidora en que indica que su rango de edad es de 25 a 30 años.

### 2. ¿Cuál es su sexo?

**Tabla 19**

Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	1	50%
Masculino	1	50%
Total	2	100%

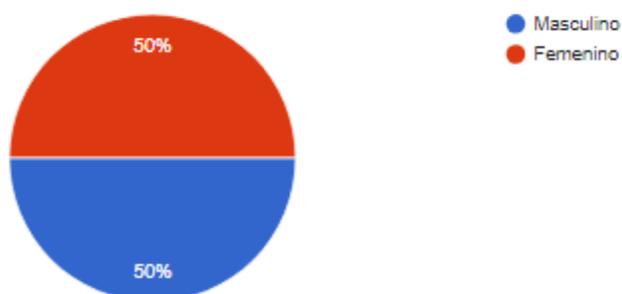
Nota: Esta tabla muestra la frecuencia y el porcentaje del sexo de los gerentes propietarios de Macro distribuidora. *Fuente:* Autoría propia.

**Figura 16**

*Sexo de los gerentes de Macro distribuidora.*

### 2.- ¿Cuál es su sexo?

2 respuestas



*Nota:* Pastel que muestra el sexo de los gerentes de Macro distribuidora. *Fuente:* Autoría propia.

## Análisis

De 2 encuestados el 50% corresponde a 1 gerente de la empresa de sexo femenino y el otro 50% corresponde a 1 gerente de sexo masculino.

3. ¿Hace cuánto tiempo labora en Macro distribuidora?

**Tabla 20**

Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.

	Frecuencia	Porcentaje
de 0 a 6 meses	0	0%
de 6 meses a 1 año	0	0%
de 1 año a 2 años	0	0%
más de 2 años	2	100%
Total	2	100%

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia y el porcentaje del tiempo que llevan laborando los gerentes de Macro distribuidora. *Fuente:* Autoría propia.

**Figura 17**

*Tiempo trabajado por los gerentes de Macro distribuidora.*

3.- ¿Hace cuánto tiempo labora en Macro distribuidora?

2 respuestas



Nota: Pastel que muestra el tiempo que llevan laborando los gerentes de Macro distribuidora. *Fuente:* Autoría propia.

Análisis

De 2 encuestados el 100% indica que los dos gerentes han laborado en la empresa más de 2 años.

4. ¿Cómo considera el ambiente laboral de la empresa?

**Tabla 21**

Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	50%
Bueno	1	50%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	2	100%

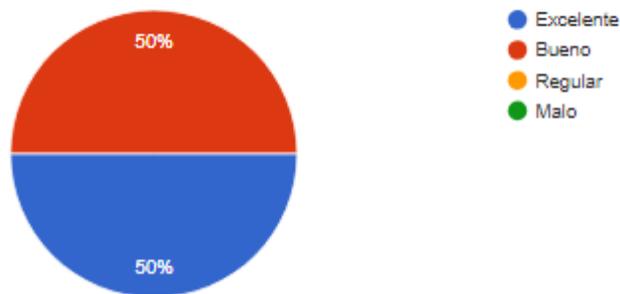
Nota: Esta tabla muestra la frecuencia y el porcentaje del criterio de los gerentes acerca del ambiente laboral de Macrodistribuidora. *Fuente:* Autoría propia.

**Figura 18**

*Criterio de los gerentes acerca del ambiente laboral de Macrodistribuidora.*

4.- ¿Cómo considera el ambiente laboral de la empresa?

2 respuestas



Nota: Pastel que muestra el criterio de los gerentes acerca del ambiente laboral de Macrodistribuidora. *Fuente:* Autoría propia.

## Análisis

De 2 encuestados el 50% indica que un gerente considera que la empresa tiene un excelente ambiente laboral, mientras que el otro 50% que corresponde a un gerente indica que el ambiente laboral en la empresa es bueno. Esta pregunta ayuda a entender que ambiente laboral hay dentro de la empresa.

5. ¿Cómo valoraría el nivel de exigencia que presenta en su puesto de trabajo?

**Tabla 22**

Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	2	100%
Medio	0	0%
Bajo	0	0%
Total	2	100%

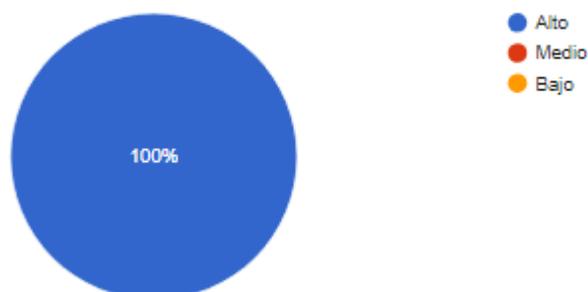
Nota: Esta tabla muestra la frecuencia y el porcentaje del nivel de exigencia del puesto de trabajo que consideran que tienen los gerentes de Macro distribuidora. *Fuente:* Autoría propia.

**Figura 19**

*Nivel de exigencia del puesto de trabajo según los gerentes de Macro distribuidora.*

5.- ¿Cómo valoraría el nivel de exigencia que presenta en su puesto de trabajo?

2 respuestas



Nota: Pastel que muestra el nivel de exigencia en su puesto de trabajo según los gerentes de Macro distribuidora. *Fuente:* Autoría propia.

## Análisis

De 2 encuestados el 100% indica que los dos gerentes consideran que su nivel de exigencia en su puesto de trabajo es de nivel alto.

6. ¿En su puesto de trabajo que tipo de riesgos cree que tiene según sus actividades?

**Tabla 23**

Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.

	Frecuencia	Porcentaje
Riesgos ergonómicos por movimientos repetitivos y malas posturas.	1	25%
Estrés	2	50%
Riesgos psicosociales debido a la interacción constante con clientes.	0	0%
Riesgos de caídas por objetos en mal estado o mal almacenados.	0	0%
Lesiones por manejo manual de cargas.	0	0%
Riesgos de resbalones y caídas.	1	25%
Riesgos en la calle como caídas o robos.	0	0%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia y el porcentaje de los riesgos que los gerentes consideran que tienen según sus actividades dentro de la empresa. *Fuente:* Autoría propia.

**Figura 20**

*Tipos de riesgos de trabajo según los gerentes de Macro distribuidora.*

6.- ¿En su puesto de trabajo que tipo de riesgos cree que tiene según sus actividades?

 Copiar

2 respuestas



*Nota:* Pastel que muestra los tipos de riesgos que creen que tienen los gerentes en la empresa.

*Fuente:* Autoría propia.

### Análisis

De 2 encuestados el 50% indica que el riesgo para los dos gerentes es el estrés, mientras que el 25% indica que un gerente tiene riesgos ergonómicos por movimientos repetitivos y malas posturas, y el otro 25% indica que el otro gerente tiene un riesgo por resbalones y caídas.

7. ¿Cómo considera la administración actual de Macro distribuidora?

### Tabla 24

Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.

	Frecuencia	Porcentaje
Es democrática	1	50%
Es dictatorial	0	0%
Es centralizada	1	50%
Total	2	100%

*Nota:* Esta tabla muestra la frecuencia y el porcentaje de como consideran los gerentes la administración de la empresa. *Fuente:* Autoría propia.

### Figura 21

*Administración actual según los gerentes de Macro distribuidora.*

## 7.- ¿Cómo considera la administración actual de Macrodistribuidora?

2 respuestas



*Nota:* Pastel que muestra la administración de la empresa según el criterio de los gerentes en la empresa. *Fuente:* Autoría propia.

## Análisis

De 2 encuestados el 50% indica que un gerente considera que la administración es centralizada, mientras que el otro 50% considera que un gerente indica que la administración es democrática.

## 8. ¿Considera que se lleva a cabo?

**Tabla 25**

Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.

	Frecuencia	Porcentaje
La misión.	1	50%
La visión.	0	0%
Las políticas de la empresa.	1	50%
Los objetivos.	0	0%
No los conozco	0	0%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

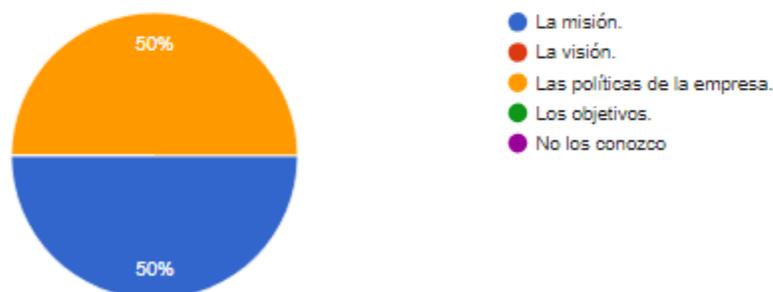
*Nota:* Esta tabla muestra la frecuencia y el porcentaje en que los gerentes consideran que se lleva a cabo en la empresa. *Fuente:* Autoría propia.

## Figura 22

Que se lleva a cabo según los gerentes de Macrodistribuidora.

8.- ¿Considera que se lleva a cabo ?

2 respuestas



*Nota:* Pastel que muestra que se lleva a cabo según los gerentes de Macrodistribuidora.

*Fuente:* Autoría propia.

### Análisis

De 2 encuestados el 50% representa a un gerente que considera se lleva a cabo las políticas de la empresa, mientras que el otro 50% representa a un gerente que indica que se lleva a cabo la misión de la empresa.

9. ¿Se brindan capacitaciones constantes por parte de la empresa?

### Tabla 26

Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.

	Frecuencia	Porcentaje
Todos los días	0	0%
1 vez al mes	1	50%
Más de 2 veces al mes	0	0%
Nunca	1	50%
Total	2	100%

*Nota:* Esta tabla muestra la frecuencia y el porcentaje en que se brindan las capacitaciones.

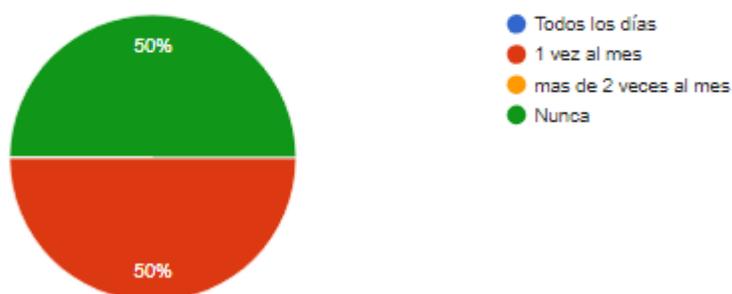
*Fuente:* Autoría propia.

### Figura 23

*Frecuencia en que se brindan las capacitaciones.*

9.- ¿Se brindan capacitaciones constantes por parte de la empresa?

2 respuestas



*Nota:* Pastel que muestra la frecuencia en que se brindan capacitaciones en la empresa.

*Fuente:* Autoría propia.

#### Análisis

De 2 encuestados el 50% representa a un gerente el que indica que se brindan capacitaciones 1 vez al mes, y el otro 50% representa al otro gerente que indica que nunca se brindan capacitaciones en la empresa.

10. ¿Usted sabe todas las funciones y responsabilidades que tiene que cumplir en el cargo que actualmente ocupa?

### Tabla 27

Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.

	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	100%
No	0	0%
Total	2	100%

*Nota:* Esta tabla muestra la frecuencia y el porcentaje en que los gerentes indican que si saben todas sus funciones y responsabilidades en la empresa. *Fuente:* Autoría propia.

## Figura 24

*Funciones y responsabilidades que cumple cada gerente en su cargo.*

10.- ¿Usted sabe todas las funciones y responsabilidades que tiene que cumplir en el cargo que actualmente ocupa?

2 respuestas



*Nota:* Pastel que muestra el conocimiento de los gerentes de sus funciones y responsabilidades en la empresa. *Fuente:* Autoría propia.

### Análisis

De 2 encuestados el 100% indica que los dos gerentes si saben todas las funciones y responsabilidades que tienen que cumplir en el cargo que actualmente ocupan.

11. ¿Considera que, para un mejor entendimiento de sus funciones y responsabilidades dentro de la empresa, necesita un manual en el que se pueda apoyar?

## Tabla 28

Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.

	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	100%
No	0	0%
Total	2	100%

*Nota:* Esta tabla muestra la frecuencia y el porcentaje en que los gerentes estiman que necesiten un manual en el que se puedan apoyar. *Fuente:* Autoría propia.

## Figura 25

*Necesidad por un manual para el mejor entendimiento de las funciones y responsabilidades.*

11.- ¿Considera que para un mejor entendimiento de sus funciones y responsabilidades dentro de la empresa, necesita un manual en el que se pueda apoyar?

2 respuestas



*Nota:* Pastel que muestra la necesidad por un manual para un mejor entendimiento de sus funciones y responsabilidades dentro de la empresa. *Fuente:* Autoría propia.

### Análisis

De los 2 gerentes encuestados, el 100% corresponden a los dos gerentes indicando que para un mejor entendimiento de sus funciones y responsabilidades si es necesario un manual.

12. ¿Cree usted que, con la implementación de un manual de perfiles profesionales, en el que se detallan todas sus funciones y responsabilidades, se mejoraría la administración de la empresa?

## Tabla 29

Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.

	Frecuencia	Porcentaje
Bastante	1	50%
Un poco	1	50%
Nada	0	0%

Total	2	100%
-------	---	------

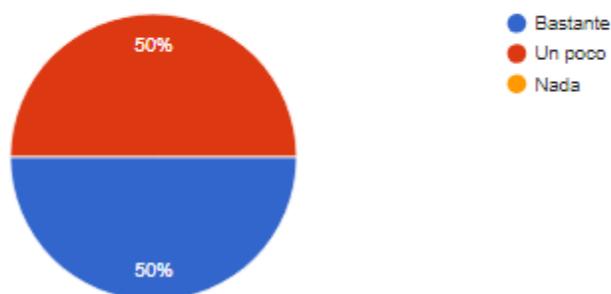
Nota: Esta tabla muestra la frecuencia y el porcentaje en que los gerentes estiman que con la implementación de un manual se mejoraría la administración de la empresa. *Fuente:* Autoría propia.

## Figura 26

### Implementación del manual para la empresa

12.- ¿ Cree usted que con la implementación de un manual de perfiles profesionales, en el que se detallan todas sus funciones y responsabilidades, se mejoraría la administración de la empresa?

2 respuestas



*Nota:* Pastel que muestra la necesidad de implementación por un manual para la empresa. *Fuente:* Autoría propia.

### Análisis

De los 2 encuestados el 50% indica que un gerente considera que mejoraría bastante en la administración de la empresa la implementación de un manual, mientras que el otro 50% corresponde al otro gerente que indica que solo mejoraría un poco la administración de la empresa. Al implementar un manual de perfiles profesionales.

13. ¿Cómo se elige al personal, tanto en el área administrativa como en la operativa, en términos de las características generales del puesto?

**Tabla 30**

Frecuencia y porcentaje de la encuesta aplicada.

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel de escolaridad	1	14,3%
Situación económica	0	0%
Experiencia	2	28,6%
Adaptabilidad al puesto	2	28,6%
Destrezas, habilidades y aptitudes	2	28,6%
Total	2	100%

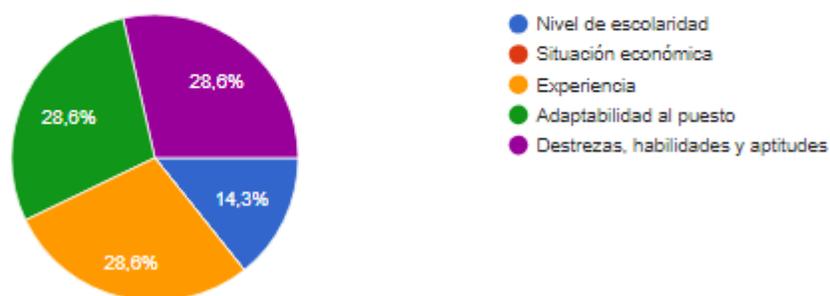
Nota: Esta tabla muestra la frecuencia y el porcentaje en que los gerentes elijen al personal en términos de características generales para un puesto de trabajo. *Fuente:* Autoría propia.

**Figura 27**

*Características generales para la elección del personal para la empresa*

13. - ¿Cómo se elige al personal, tanto en el área administrativa como en la operativa, en términos de las características generales del puesto?

2 respuestas



Nota: Pastel que muestran las características generales para la elección del personal para la empresa. *Fuente:* Autoría propia.

## Análisis

De los 2 encuestados tomando el 100% indica que las características generales que toman los gerentes para contratar al personal es de 28.6% su nivel de escolaridad, el 28,6% la experiencia, el 28,6% las destrezas, habilidades y aptitudes, y el 14,3% la adaptabilidad al puesto.

## **Capítulo III: Propuesta**

### **3.1. Tema: Perfiles profesionales para la óptima gestión del personal de la empresa**

**Macrodistribuidora sur de Quito.**

### **3.2. Objetivo de la propuesta**

Diseñar perfiles profesionales para para disponer del personal idóneo para realizar las actividades de manera eficiente, manteniendo la calidad y el servicio, asimismo asistir con la formación del personal de Macrodistribuidora que se ajusten a las necesidades de la empresa y del público objetivo, para fidelizar a los clientes y destacar en el mercado.

### **3.3. Diagnóstico situacional: Síntesis**

La empresa Macrodistribuidora carece de un manual de perfiles de trabajo que detalle todas las funciones de los empleados para satisfacer las necesidades que surgen, lo cual está causando una carga excesiva de trabajo en algunos empleados. Se propone, por lo tanto, un diseño de perfiles profesionales para la empresa Macrodistribuidora con el fin de cubrir las necesidades y alcanzar los objetivos de la empresa al contar con el personal idóneo.

### **3.4. Perfiles profesionales para la empresa Macrodistribuidora**



**MACRO  
DISTRIBUIDORA**

*Piensa en Grande, piensa en Macro!*

**MANUAL DE  
PERFILES  
PROFESIONALES**

 <p><b>MACRO DISTRIBUIDORA</b> <i>Pensa en Grande, pensa en Macro!</i></p>	<h1>Manual de perfiles profesionales</h1>	<b>Fecha de emisión:</b>  01/08/2023
<b>Revisión/Versión: 0</b>	<b>Índice</b>	<b>Código: MPP-1</b>  <b>Página: 1/35</b>
<p style="text-align: center;"><b>Índice</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Introducción</b></li> <li>2. <b>Objetivo del manual</b></li> <li>3. <b>Alcance del manual</b></li> <li>4. <b>Justificación</b></li> <li>5. <b>Misión</b></li> <li>6. <b>Visión</b></li> <li>7. <b>Estructura organizacional</b></li> <li>8. <b>Perfiles Profesionales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nombre del cargo</b></li> <li>• <b>Ubicación del cargo</b></li> <li>• <b>Reporta a</b></li> <li>• <b>Supervisa a</b></li> <li>• <b>Propósito</b></li> <li>• <b>Funciones</b></li> <li>• <b>Responsabilidades</b></li> <li>• <b>Requisitos</b></li> <li>• <b>Elaboración y revisión</b></li> </ul> </li> </ol>		

	<h1>Manual de perfiles profesionales</h1>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	<b>Introducción y Objetivo del manual</b>	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>		<b>Página: 2/35</b>

## 1. Introducción

El presente Manual de Perfiles Profesionales de la empresa MACRODISTRIBUIDORA es una herramienta que permite a la empresa garantizar la organización, la optimización la gestión y mejorar la calidad del servicio. La estructura de este manual describe todas las tareas, funciones, responsabilidades, habilidades, aptitudes, actitudes, entre otros, que se requieren en la empresa, los cuales están delimitados conforme las políticas, principios y objetivos propios de la empresa, permitiendo determinar los niveles de responsabilidad de cada miembro de la empresa en cada una de las actividades ejecutadas, facilitando el seguimiento y control de los procesos.

Es importante resaltar que este documento tendrá que ser actualizado según las modificaciones que se presenten en su contenido o en cualquier otro aspecto que afecte la operatividad del mismo, con el objetivo de garantizar su vigencia operativa.

## 2. Objetivo del manual.

El objetivo del Manual de Perfiles Profesionales es proporcionar a la organización una herramienta que ayude optimizar la gestión del personal en sus funciones y responsabilidades, además de contribuir al crecimiento profesional y a cumplir de manera eficiente y efectiva la misión, políticas y objetivos de Macro distribuidora, brindando un excelente ambiente laboral, y asimismo brindar un servicio de excelencia a los clientes internos y externos.

	<h1>Manual de perfiles profesionales</h1>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	<b>Alcance del manual y Justificación</b>	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>		<b>Página: 3/35</b>

### 3. Alcance del manual

Este manual va dirigido a todo el personal Macrodistribuidora. Del mismo modo, se busca que sea un documento completo y actualizado, y que establezca un método estándar para la óptima gestión del personal, y se pueda realizar un seguimiento en la gestión diaria de la organización.

Este manual es válido para todas las áreas de la empresa.

### 4. Justificación

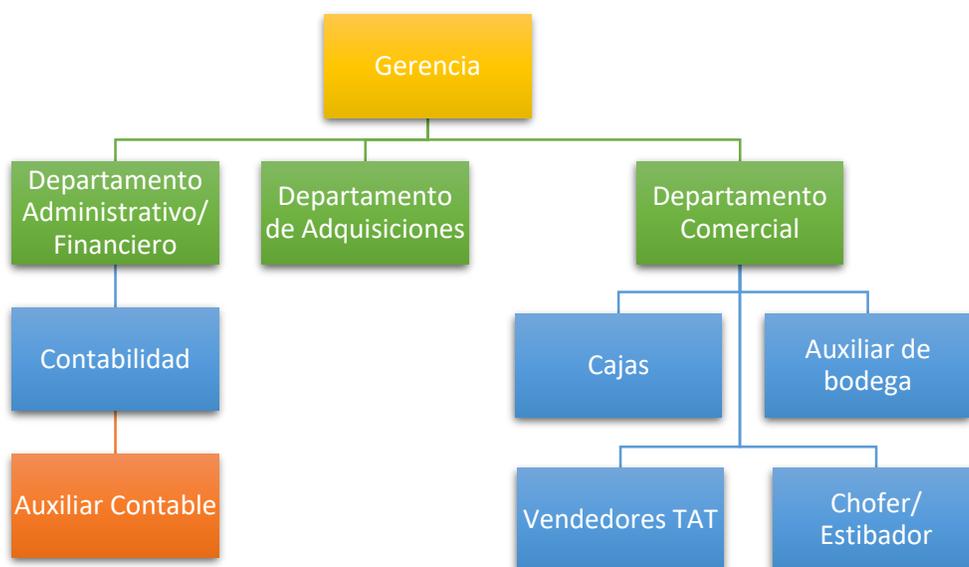
Al implementar este manual de perfiles profesionales se logra mejorar el desempeño y la productividad de los colaboradores en la empresa. Proporcionando una descripción clara de los deberes, responsabilidades y requisitos para cada posición, que a su vez se permite una mejor gestión del personal y una mayor eficiencia en los procesos. Esto fomenta una cultura de trabajo más transparente y profesional, lo cual resulta en una mayor satisfacción de los empleados y una mejor imagen de la empresa ante el mercado.

	<h1>Manual de perfiles profesionales</h1>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
<b>Revisión/Versión: 0</b>	<b>Misión y visión</b>	<b>Código: MPP-1</b>
		<b>Página: 4/35</b>
<p style="text-align: center;"><b>5. Misión</b></p> <p>Vender y distribuir bienes de consumo a mayoristas y comercios de la ciudad de Quito. Nuestra prioridad es brindar a nuestros clientes el más alto estándar de servicio a través del buen servicio, entrega oportuna y entrega completa de la mercancía, lo que contribuye al desarrollo integral de nuestro equipo de trabajo.</p> <p style="text-align: center;"><b>6. Visión</b></p> <p>Ser la mejor opción para compras al por mayor en Quito aprovechando nuestra posición de liderazgo en los productos que vendemos, manteniendo un alto nivel de atención y servicio al cliente, y desarrollando un personal profundamente conectado con el negocio.</p>		

	<h2>Manual de perfiles profesionales</h2>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	<b>Estructura organizacional</b>	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>		<b>Página: 5/35</b>

### 5. Estructura organizacional

La estructura organizacional de la empresa se generaliza en los siguientes puestos de trabajo:



*Fuente:* Autoría propia.

### 6. Perfiles Profesionales

A continuación, se detallan los perfiles profesionales de cada uno de los puestos de trabajo de la empresa Macrodistribuidora.

	<h2>Manual de perfiles profesionales</h2>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	<b>Gerencia</b>	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>		<b>Página: 6/35</b>
<b>Nombre del cargo:</b>	Gerencia	
<b>Ubicación del cargo:</b>	Nivel Ejecutivo	
<b>Reporta a:</b>	Ninguno	
<b>Supervisa a:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Departamento Administrativo/ Financiero</li> <li>- Departamento de Adquisiciones</li> <li>- Departamento Comercial</li> </ul>	
<b>Propósito:</b>	Garantizar el buen funcionamiento del establecimiento y la consecución de los objetivos fijados.	
<b>Funciones:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificación y organización de las estrategias para el crecimiento de la empresa.</li> <li>2. Administración de personal.</li> <li>3. Supervisión de todos los departamentos.</li> <li>4. Inspirar y liderar al equipo, fomentando un ambiente de trabajo positivo y motivador.</li> <li>5. Identificar las necesidades de formación y desarrollo del equipo, proporcionar oportunidades de desarrollo y tutoría.</li> <li>6. Cumplir con las normas y leyes aplicables a la empresa.</li> <li>7. Y las demás relacionadas con el cargo.</li> </ol>	
<b>Responsabilidades:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable.</li> <li>2. Cumplir las leyes y regulaciones aplicables.</li> <li>3. Lograr los objetivos comerciales y financieros.</li> </ol>	

 <p><b>MACRO DISTRIBUIDORA</b> <i>Pensa en Grande, piensa en Macro!</i></p>	<h2>Manual de perfiles profesionales</h2>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	<b>Gerencia</b>	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>	<b>Página: 7/35</b>	
<b>Requisitos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formación/nivel de educación</b> Título de tercer nivel en Administración de empresas, Economía, Finanzas, o carreras afines al cargo.</li> <li>- <b>Conocimientos</b> Conocimiento en el área de finanzas, ventas, marketing, operaciones, administración y recursos humanos.</li> <li>- <b>Experiencia</b> Experiencia en administración de empresas, centros de abastecimiento, supermercados, ventas y cumplimiento de metas. Se requiere al menos de 3 a 5 años de experiencia en cargos similares.</li> <li>- <b>Actitud/Iniciativa/Habilidades</b> Habilidades de liderazgo y comunicación asertiva con empleados, clientes y proveedores. Capacidad para motivar, trabajar en equipo, y toma de decisiones y resolución de problemas. Proactivos y trabajar bajo presión.</li> <li>- <b>Requisitos físicos y mentales</b> Mantener una buena salud física. Tener una apariencia y aseo profesional son esenciales para transmitir confianza y autoridad. Priorizar tareas, administrar múltiples responsabilidades.</li> </ul>	

 <p><b>MACRO DISTRIBUIDORA</b> <i>Pensa en Grande, pensa en Macro!</i></p>	<h2>Manual de perfiles profesionales</h2>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	<b>Gerencia</b>	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>	<b>Página: 8/35</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Factores de riesgo</b></li> <li>Presión para alcanzar las metas de ventas y rentabilidad de la empresa.</li> <li>Estar sometido a riesgos de salud mental por tener que gestionar un equipo y tomar decisiones cruciales.</li> <li>Riesgos de responsabilidad legal de acuerdo con las leyes y normas que rigen el trabajo y los impuestos.</li> </ul>	
<b>Elaboración y revisión:</b>	<p>.....</p> <p>Elaborado por: Karen Melo</p> <p>Fecha de Elaboración: 01/08/2023</p> <p>.....</p> <p>Revisado por: Ing. Natalia Llumiluisa</p> <p>Fecha de Revisión: 30/09/2023</p>	

	<h2>Manual de perfiles profesionales</h2>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	<b>Departamento Administrativo/ Financiero</b>	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>		<b>Página: 9/35</b>
<b>Nombre del cargo:</b>	Departamento Administrativo/ Financiero	
<b>Ubicación del cargo:</b>	Nivel de Apoyo	
<b>Reporta a:</b>	Gerencia	
<b>Supervisa a:</b>	Contabilidad	
<b>Propósito:</b>	Supervisar y coordinar las tareas administrativas y financieras de la empresa para garantizar la eficiencia en la gestión de recursos y procesos, y lograr los objetivos estratégicos establecidos por la organización.	
<b>Funciones:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinar con otros departamentos para tomar decisiones financieras.</li> <li>2. Coordinación de área de recursos humanos.</li> <li>3. Gestionar el talento humano de la empresa.</li> <li>4. Supervisión de las finanzas, operaciones y tecnología de la empresa.</li> <li>5. Desarrollar y reformar el presupuesto de la empresa.</li> <li>6. Controlar la ejecución del presupuesto.</li> <li>7. Planificar y elaborar presupuestos.</li> <li>8. Tomar decisiones para mejora continua de la empresa.</li> <li>9. Cumplir con obligaciones fiscales y contables.</li> <li>10. Establecer políticas y procedimientos para asegurar el buen funcionamiento de la organización.</li> </ol>	

 <p><b>MACRO DISTRIBUIDORA</b> <i>Pensa en Grande, piensa en Macro!</i></p>	<h2>Manual de perfiles profesionales</h2>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	<b>Departamento Administrativo/ Financiero</b>	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>	<b>Página: 10/35</b>	
<b>Responsabilidades:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegurar la correcta implementación de políticas y procedimientos administrativos y financieros.</li> <li>2. Controlar los presupuestos.</li> <li>3. Tomar decisiones sobre la contratación y gestión del personal.</li> <li>4. Cumplir con las normas y regulaciones establecidas por la empresa.</li> <li>5. Supervisar y gestionar los recursos empresariales.</li> </ol>	
<b>Requisitos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formación/nivel de educación</b> Título de tercer nivel en Administración de empresas, Economía, Finanzas, Contabilidad, o carreras afines al cargo.</li> <li>- <b>Conocimientos</b> Conocimiento en el área de contabilidad, finanzas, presupuestos, inversiones, impuestos, talento humano, regulaciones y análisis financieros.</li> <li>- <b>Experiencia</b> Experiencia en administración de empresas, áreas financieras y contables, y gestión del talento humano. Se requiere al menos de 3 a 5 años de experiencia en cargos similares.</li> <li>- <b>Actitud/Iniciativa/Habilidades</b> Habilidades de comunicación asertiva, toma de decisiones, liderazgo, resolución de problemas, trabajo en equipo, proactivo. Capacidad para trabajar bajo presión.</li> </ul>	

 <p><b>MACRO DISTRIBUIDORA</b> <i>Pensa en Grande, piensa en Macro!</i></p>	<h2>Manual de perfiles profesionales</h2>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	<b>Departamento Administrativo/ Financiero</b>	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>		<b>Página: 11/35</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Requisitos físicos y mentales</b> Mantener una buena salud mental, y capacidad para trabajar con datos, números. Administrar múltiples tareas de gestión para talento humano y gestiones administrativas/financieras.</li> <li>- <b>Factores de riesgos</b> Riesgo de responsabilidad por el cumplimiento de normas laborales y tributarias. Riesgo para la salud mental por trabajar con números y datos, y responsabilidades para la toma de decisiones importantes.</li> </ul>	
<b>Elaboración y revisión:</b>	<p>.....</p> <p>Elaborado por: Karen Melo</p> <p>Fecha de Elaboración: 01/08/2023</p>	
	<p>.....</p> <p>Revisado por: Ing. Natalia Llumiluisa</p> <p>Fecha de Revisión: 30/09/2023</p>	

	<h2>Manual de perfiles profesionales</h2>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	<b>Contabilidad</b>	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>		<b>Página: 12/35</b>
<b>Nombre del cargo:</b>	Contabilidad	
<b>Ubicación del cargo:</b>	Nivel de apoyo	
<b>Reporta a:</b>	Departamento Administrativo/ Financiero	
<b>Supervisa a:</b>	Auxiliar contable	
<b>Propósito:</b>	Mantener registros detallados y precisos de las transacciones financieras de la empresa.	
<b>Funciones:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registrar todas las transacciones financieras de la empresa, incluidos los ingresos, gastos, activos y pasivos con precisión y detalle en los libros contables.</li> <li>2. Preparar los estados financieros de la empresa como hojas de balance, estados de ingresos y estados de flujo de efectivo para obtener una imagen clara de las finanzas y el rendimiento.</li> <li>3. Participar en auditorías internas para verificar la precisión de los registros y procesos.</li> <li>4. Supervisar y controlar los gastos comerciales para identificar áreas en las que se pueden reducir los costos y maximizar los recursos.</li> <li>5. Ayuda a preparar y controlar el presupuesto financiero de la empresa y proporciona información clave para la toma de decisiones.</li> </ol>	

 <p><b>MACRO DISTRIBUIDORA</b> <i>Pensa en Grande, piensa en Macro!</i></p>	<h2>Manual de perfiles profesionales</h2>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	<h3>Contabilidad</h3>	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>		<b>Página: 13/35</b>
	6. Calcular, declarar y pagar impuestos de conformidad con las leyes tributarias para asegurar el cumplimiento y minimizar los riesgos legales.	
<b>Responsabilidades:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantizar la precisión y la integridad de los registros financieros.</li> <li>2. Cumplir y hacer cumplir las leyes y políticas.</li> <li>3. Cooperar con otros miembros de la empresa.</li> <li>4. Garantizar la confidencialidad de la información financiera.</li> <li>5. Preparar y presentar informes financieros internos y externos dentro de los plazos establecidos con datos precisos y fáciles de entender.</li> </ol>	
<b>Requisitos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formación/nivel de educación</b> Título de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría, Finanzas, Economía o carreras afines al cargo.</li> <li>- <b>Conocimientos</b> Conocimiento de software de contabilidad, legislación fiscal y contable, análisis financiero y estadístico, controles internos y auditorías, presupuestos y planificación financiera, impuestos y obligaciones tributarias, contabilidad de costos y gestión de inventarios.</li> <li>- <b>Experiencia</b> Experiencia previa en la industria retail en el área de contabilidad de 3 a 5 años.</li> </ul>	

 <p><b>MACRO DISTRIBUIDORA</b> <i>Pensa en Grande, piensa en Macro!</i></p>	<h2>Manual de perfiles profesionales</h2>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	<b>Contabilidad</b>	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>		<b>Página: 14/35</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Actitud/Iniciativa/Habilidades</b> Habilidades contables y financieras, comunicación asertiva, resolución de problemas, toma de decisiones, gestión de presupuestos y planificación financiera.</li> <li>- <b>Requisitos físicos y mentales</b> Mantener una buena salud mental, para trabajar con datos, y números y capacidad de concentración para realizar tareas con un nivel específico de detalle en las funciones contables.</li> <li>- <b>Factores de riesgo</b> Riesgo de lesiones por movimientos repetitivos, falta de ejercicio, estrés y agotamiento mental. Excesiva carga de trabajo como el manejo de grandes cantidades de información y cuentas.</li> </ul>	
<b>Elaboración y revisión:</b>	<p>.....</p> <p>Elaborado por: Karen Melo</p> <p>Fecha de Elaboración: 01/08/2023</p> <p>.....</p> <p>Revisado por: Ing. Natalia Llumiluisa</p> <p>Fecha de Revisión: 30/09/2023</p>	

	<b>Manual de perfiles profesionales</b>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	<b>Auxiliar contable</b>	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>		<b>Página: 15/35</b>
<b>Nombre del cargo:</b>	Auxiliar contable	
<b>Ubicación del cargo:</b>	Nivel de Apoyo	
<b>Reporta a:</b>	Contabilidad	
<b>Supervisa a:</b>	Ninguno	
<b>Propósito:</b>	Apoyar en la elaboración y registro de registros contables y financieros.	
<b>Funciones:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener los registros contables de la compañía.</li> <li>2. Crear y llevar a cabo registros contables.</li> <li>3. Realizar conciliaciones bancarias.</li> <li>4. Gestionar las cuentas por cobrar y pagar.</li> <li>5. Ejecutar el mantenimiento y la administración de los registros financieros.</li> <li>6. Elaborar informes financieros para la gerencia de la compañía.</li> <li>7. Archivar y organizar los documentos contables.</li> <li>8. Apoyar en procesos contables.</li> </ol>	
<b>Responsabilidades:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegurar la exactitud y totalidad de los registros contables y financieros.</li> <li>2. Hacer un control y vigilancia de los saldos de las cuentas.</li> <li>3. Colaborar en la elaboración de reportes financieros y tributarios.</li> </ol>	

 <p><b>MACRO DISTRIBUIDORA</b> <i>Pienso en Grande, pienso en Macro!</i></p>	<h2>Manual de perfiles profesionales</h2>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	<b>Auxiliar contable</b>	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>	<b>Página: 16/35</b>	
	<p>4. Verificar el cumplimiento de los requerimientos contables y fiscales determinados por las leyes y reglamentos correspondientes.</p>	
<b>Requisitos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formación/nivel de educación</b> Título de tercer nivel en Administración de empresas, Economía, Finanzas, o carreras afines al cargo.</li> <li>- <b>Conocimientos</b> Contar con conocimientos sólidos en contabilidad, tributaria y sistemas contables.</li> <li>- <b>Experiencia</b> Experiencia en roles de contabilidad o afines al área financiera. Se requiere al menos de 1 a 3 años de experiencia en cargos similares.</li> <li>- <b>Actitud/Iniciativa/Habilidades</b> Habilidades numéricas, analíticas y de organización, ser proactivo, contar con capacidad de trabajar en equipo y ser meticulosos en los pequeños detalles.</li> <li>- <b>Requisitos físicos y mentales</b> Capacidad de concentración para realizar tareas con un nivel específico de detalle, mantener un rendimiento constante y un físico que facilite mantener un buen desempeño en situaciones de altas cargas de trabajo.</li> </ul>	

 <p><b>MACRO DISTRIBUIDORA</b> <i>Pensa en Grande, pensa en Macro!</i></p>	<h2>Manual de perfiles profesionales</h2>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	<b>Auxiliar contable</b>	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>		<b>Página: 17/35</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Factores de riesgo</b> Errores en el registro de transacciones financieras, pérdida de información financiera confidencial e incumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables.</li> </ul>	
<b>Elaboración y revisión:</b>	<p>.....</p> <p>Elaborado por: Karen Melo</p> <p>Fecha de Elaboración: 01/08/2023</p> <p>.....</p> <p>Revisado por: Ing. Natalia Llumiluisa</p> <p>Fecha de Revisión: 30/09/2023</p>	

	<h2>Manual de perfiles profesionales</h2>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	<b>Departamento de Adquisiciones</b>	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>		<b>Página: 18/35</b>
<b>Nombre del cargo:</b>	Departamento de Adquisiciones	
<b>Ubicación del cargo:</b>	Nivel de apoyo	
<b>Reporta a:</b>	Gerencia	
<b>Supervisa a:</b>	Ninguno	
<b>Propósito:</b>	Asegurar la provisión de los productos necesarios para correcto funcionamiento de la empresa.	
<b>Funciones:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar estudios de mercado para encontrar el mejor proveedor para las necesidades y requisitos de la empresa.</li> <li>2. Negociar condiciones de compra, precios, tiempos de entrega y condiciones de pago con los proveedores.</li> <li>3. Mantener registros precisos de los niveles de inventario y asegurar que los productos se repongan a tiempo para evitar déficit y excesos de existencias.</li> <li>4. Obtener materiales, insumos y equipos necesarios para la empresa.</li> <li>5. Gestionar el proceso de compra desde la consulta hasta la recepción del producto.</li> <li>6. Supervisar y analizar los resultados de las compras y sugerir mejoras al proceso de adquisiciones.</li> <li>7. Y otras relacionadas con el cargo.</li> </ol>	
<b>Responsabilidades:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantizar la calidad de los bienes comprados.</li> <li>2. Adherirse a las normas morales y legales.</li> </ol>	

 <p><b>MACRO DISTRIBUIDORA</b> <i>Pensa en Grande, piensa en Macro!</i></p>	<h2>Manual de perfiles profesionales</h2>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	<b>Departamento de Adquisiciones</b>	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>		<b>Página: 19/35</b>
	<p>3. Mantener un presupuesto conveniente para la empresa.</p> <p>4. Cooperar con otros departamentos.</p>	
<b>Requisitos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formación/nivel de educación</b> Título de tercer nivel en Administración de empresas, Adquisiciones, Negocios, Economía, Logística, Finanzas, Contabilidad, o carreras afines al cargo.</li> <li>- <b>Conocimientos</b> Conocimiento en el área de adquisiciones de consumo masivo, contabilidad, finanzas, presupuestos, negocios, regulaciones gubernamentales.</li> <li>- <b>Experiencia</b> Experiencia en compras preferiblemente en productos de consumo masivo, administración de empresas, y negocios. Se requiere al menos de 3 a 5 años de experiencia en cargos similares.</li> <li>- <b>Actitud/Iniciativa/Habilidades</b> Habilidades de negociación, gestión de compras y tiempos, comunicación asertiva, liderazgo, resolución de conflictos, trabajo en equipo, y proactivo.</li> <li>- <b>Requisitos físicos y mentales</b> Mantener una buena salud para mantenerse largas horas de trabajo dentro de la oficina, capacidad para trabajar con datos, y números.  Coordinar múltiples tareas de adquisiciones.</li> </ul>	

 <p><b>MACRO DISTRIBUIDORA</b> <i>Pensa en Grande, piensa en Macro!</i></p>	<h2>Manual de perfiles profesionales</h2>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	<b>Departamento de Adquisiciones</b>	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>		<b>Página: 20/35</b>
	<p>- <b>Factores de riesgos</b></p> <p>Estrés relacionado con la gestión de numerosos proveedores y contratos.</p> <p>Riesgos ergonómicos por largos períodos de tiempo en una sola posición.</p>	
<b>Elaboración y revisión:</b>	<p>.....</p> <p>Elaborado por: Karen Melo</p> <p>Fecha de Elaboración: 01/08/2023</p> <p>.....</p> <p>Revisado por: Ing. Natalia Llumiluisa</p> <p>Fecha de Revisión: 30/09/2023</p>	

	<h2>Manual de perfiles profesionales</h2>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	<b>Departamento Comercial</b>	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>		<b>Página: 21/35</b>
<b>Nombre del cargo:</b>	Departamento Comercial	
<b>Ubicación del cargo:</b>	Nivel operativo	
<b>Reporta a:</b>	Gerencia	
<b>Supervisa a:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cajeras/os</li> <li>- Vendedores tienda a tienda</li> <li>- Auxiliar de bodega</li> <li>- Chofer / Estibador</li> </ul>	
<b>Propósito:</b>	Diseñar, ejecutar y controlar las tácticas comerciales de una compañía con el fin de incrementar las ventas y el desarrollo de la empresa.	
<b>Funciones:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer metas de ventas, diseñar estrategias de marketing.</li> <li>2. Identificar nuevas oportunidades de mercado y clientes potenciales.</li> <li>3. Liderar equipos de ventas.</li> <li>4. Negociar con clientes.</li> <li>5. Seguimiento de pedidos y entregas para garantizar la satisfacción del cliente.</li> <li>6. Supervisar al equipo comercial.</li> <li>7. Cumplir con las metas delimitadas por la empresa.</li> <li>8. Y otras relacionadas con el cargo.</li> </ol>	
<b>Responsabilidades:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lograr metas de ventas.</li> <li>2. Planificar y supervisar estrategias de marketing y ventas.</li> <li>3. Administrar la relación con clientes.</li> </ol>	

 <p><b>MACRO DISTRIBUIDORA</b> <i>Pensa en Grande, piensa en Macro!</i></p>	<h2>Manual de perfiles profesionales</h2>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
<b>Revisión/Versión: 0</b>	<b>Departamento Comercial</b>	<b>Código: MPP-1</b>
	<b>Página: 22/35</b>	
<b>Requisitos:</b>	<p>4. Mejorar el departamento de ventas y liderar equipos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formación/nivel de educación</b> Título de tercer nivel en Contabilidad, Finanzas, Administración.</li> <li>- <b>Conocimientos</b> Conocimientos de contabilidad, finanzas, software de contabilidad, derecho tributario y contable, control interno y auditoría, análisis financiero y estadístico, gestión presupuestaria y planificación financiera.</li> <li>- <b>Experiencia</b> Experiencia liderando equipos de trabajo, planificación estratégica, contabilidad de costos. Se requiere al menos de 3 a 5 años de experiencia en cargos similares.</li> <li>- <b>Actitud/Iniciativa/Habilidades</b> Capacidad de resolución de problemas y toma de decisiones, comunicación asertiva y trabajo en equipo. Capacidad de adaptación al cambio y aprendizaje continuo.</li> <li>- <b>Requisitos físicos y mentales</b> Hacer frente a situaciones tensas y estresantes, durante épocas de alta demanda o situaciones difíciles de atención al cliente.</li> <li>- <b>Factores de riesgo</b> Riesgos ergonómicos que se derivan de posturas y manipulaciones incómodas, especialmente para el trabajo en el área comercial/ventas.</li> </ul>	

 <p><b>MACRO DISTRIBUIDORA</b> <i>Pensa en Grande, piensa en Macro!</i></p>	<h2 style="text-align: center;">Manual de perfiles profesionales</h2>	<b>Fecha de emisión:</b>  01/08/2023
	<h3 style="text-align: center;">Departamento Comercial</h3>	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>		<b>Página: 23/35</b>
<b>Elaboración y revisión:</b>	<p>.....</p> Elaborado por: Karen Melo Fecha de Elaboración: 01/08/2023	<p>.....</p> Revisado por: Ing. Natalia Llumiluisa Fecha de Revisión: 30/09/2023

	<h2>Manual de perfiles profesionales</h2>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	<b>Cajeras/os</b>	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>		<b>Página: 24/35</b>
<b>Nombre del cargo:</b>	Cajeras/os	
<b>Ubicación del cargo:</b>	Nivel Operativo	
<b>Reporta a:</b>	Departamento Comercial	
<b>Supervisa a:</b>	Ninguno	
<b>Propósito:</b>	Manejar las compras de los clientes de manera eficiente, garantizando que se gestione bien el dinero y se entregue el cambio correcto a tiempo.	
<b>Funciones:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción del pago por los productos adquiridos por el cliente.</li> <li>2. Registrar los productos usando el código de cada producto.</li> <li>3. Manejo de dinero en efectivo, cheques y otros modos de pago.</li> <li>4. Dar detalles a los consumidores sobre costos, rebajas y ofertas.</li> <li>5. Atender y solucionar de manera rápida y amable los inconvenientes de las transacciones de los clientes.</li> </ol>	
<b>Responsabilidades:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manejar el dinero cuidadosamente y de forma responsable, asegurando la precisión en cada operación.</li> <li>2. Ofrecer un excelente servicio al cliente con una actitud amigable y respetuosa siempre.</li> <li>3. Verificar si el efectivo disponible es suficiente y notificar de inmediato cualquier anomalía.</li> </ol>	

 <p><b>MACRO DISTRIBUIDORA</b> <i>Pensa en Grande, pensa en Macro!</i></p>	<h2>Manual de perfiles profesionales</h2>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	<b>Cajeras/os</b>	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>	<b>Página: 25/35</b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Seguir las normas de seguridad del supermercado.</li> <li>5. Asegurar que la zona de caja esté limpia y ordenada.</li> <li>6. Cuadre de caja.</li> </ol>	
<b>Requisitos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formación/nivel de educación</b> Título de bachiller en Contabilidad, cursos de capacitación en cajas.</li> <li>- <b>Conocimientos</b> Poseer conocimientos sólidos en manejo efectivo y sus equivalentes, cuadros de caja, y atención al cliente.</li> <li>- <b>Experiencia</b> Manejo de cajas registradoras, atención al cliente y manejo de efectivo. Se requiere al menos de 1 a 3 años de experiencia en cargos similares. Ventas mayoristas y minoristas.</li> <li>- <b>Actitud/Iniciativa/Habilidades</b> Contar con una actitud amable orientada a la atención al cliente, poseer una comunicación efectiva, además de ser proactivo, trabajar con precisión y saber resolver problemas de manera eficiente.</li> </ul>	

 <p><b>MACRO DISTRIBUIDORA</b> <i>Pensa en Grande, pensa en Macro!</i></p>	<h2>Manual de perfiles profesionales</h2>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023		
	<b>Cajeras/os</b>	<b>Código: MPP-1</b>		
<b>Revisión/Versión: 0</b>	<b>Página: 26/35</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Requisitos físicos y mentales</b> Poseer una buena aptitud física para poder permanecer en posiciones estáticas en prolongados periodos de tiempo, además de una excelente capacidad mental para manejar transacciones de manera precisa.</li> <li>- <b>Factores de riesgo</b> Lesiones musculo esqueléticas por movimientos repetitivos, exposición a enfermedades infecciosas por contacto, estrés laboral, robo o daño físico, y lesiones por cortes o pinchazos accidentales al manipular alimentos.</li> </ul>			
<b>Elaboración y revisión:</b>	<p>.....</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;">           Elaborado por: Karen Melo             Fecha de Elaboración: 01/08/2023         </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;">           Revisado por: Ing. Natalia Llumiluisa             Fecha de Revisión: 30/09/2023         </td> </tr> </table>		Elaborado por: Karen Melo  Fecha de Elaboración: 01/08/2023	Revisado por: Ing. Natalia Llumiluisa  Fecha de Revisión: 30/09/2023
Elaborado por: Karen Melo  Fecha de Elaboración: 01/08/2023	Revisado por: Ing. Natalia Llumiluisa  Fecha de Revisión: 30/09/2023			

	<h2>Manual de perfiles profesionales</h2>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	<b>Auxiliar de bodega</b>	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>		<b>Página: 27/35</b>
<b>Nombre del cargo:</b>	Auxiliar de bodega	
<b>Ubicación del cargo:</b>	Nivel Operativo	
<b>Reporta a:</b>	Departamento Comercial	
<b>Supervisa a:</b>	Ninguno	
<b>Propósito:</b>	Administrar y mantener el inventario de productos en el almacén, asegurando que esté en su ubicación adecuada y se pueda acceder y entregar de acuerdo a las solicitudes del personal de la tienda y los clientes.	
<b>Funciones:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir y clasificar los envíos de mercancía y ubicarlos correctamente en el almacén.</li> <li>2. Preparación y manejo de los pedidos de los productos necesarios para las bodegas y control del inventario.</li> <li>3. Recibir y registrar los productos devueltos o dañados.</li> <li>4. Cuidado y conservación de la bodega y zonas de almacenaje.</li> <li>5. Administrar eficientemente el inventario para evitar la escasez o el exceso de existencias, asegurando niveles óptimos de inventario.</li> <li>6. Trabajar con proveedores y transportistas para garantizar la entrega a tiempo y minimizar los tiempos de espera.</li> </ol>	
<b>Responsabilidades:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegurar que los productos se almacenen adecuadamente para prevenir pérdidas, daños o demoras en la entrega.</li> </ol>	

 <p><b>MACRO DISTRIBUIDORA</b> <i>Pensa en Grande, piensa en Macro!</i></p>	<h2>Manual de perfiles profesionales</h2>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	<b>Auxiliar de bodega</b>	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>	<b>Página: 28/35</b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Controlar y vigilar el stock en el depósito, notificando cualquier inconveniente al encargado del almacén.</li> <li>3. Mantener el almacén organizado y seguir los procedimientos de seguridad correctos.</li> </ol>	
<b>Requisitos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formación/nivel de educación</b> Título de bachiller en Contabilidad, Administración o carreras afines al cargo.</li> <li>- <b>Conocimientos</b> Poseer conocimientos sólidos en gestión de inventarios, logística, almacenamiento y manejo de productos de consumo masivo.</li> <li>- <b>Experiencia</b> Experiencia en manejo de inventarios, gestión de bodegas, manejo y almacenamiento de productos de consumo masivo. Se requiere al menos de 1 a 3 años de experiencia en cargos similares.</li> <li>- <b>Actitud/Iniciativa/Habilidades</b> Contar con habilidades organizativas, trabajar de manera ordenada y precisa, además de poseer una actitud colaborativa, ser proactivo y cumplir con las distintas tareas asignadas relacionadas al manejo, almacenamiento y control de bodega.</li> </ul>	

 <p><b>MACRO DISTRIBUIDORA</b> <i>Pensa en Grande, pensa en Macro!</i></p>	<h2>Manual de perfiles profesionales</h2>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	<b>Auxiliar de bodega</b>	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>	<b>Página: 29/35</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Requisitos físicos y mentales</b> Poseer una buena capacidad física para manipular cargas y equipos de almacenamiento de forma segura y efectiva, al igual que una capacidad mental adecuada para gestionar tareas de manejo, almacenamiento y control para cumplir con los protocolos establecidos.</li> <li>- <b>Factores de riesgo</b> Vulnerabilidad a lesiones musculo esqueléticas por manipulación repetitiva de alimentos, riesgo de caídas a la misma o diferente altura, lesiones por cortes o pinchazos accidentales y riesgo de contraer enfermedades infecciosas.</li> </ul>	
<b>Elaboración y revisión:</b>	<p>.....</p> <p>Elaborado por: Karen Melo</p> <p>Fecha de Elaboración: 01/08/2023</p> <p>.....</p> <p>Revisado por: Ing. Natalia Llumiluisa</p> <p>Fecha de Revisión: 30/09/2023</p>	

	<h2>Manual de perfiles profesionales</h2>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	Vendedores Tienda A Tienda	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>		<b>Página: 30/35</b>
<b>Nombre del cargo:</b>	Vendedores Tienda A Tienda	
<b>Ubicación del cargo:</b>	Nivel Operativo	
<b>Reporta a:</b>	Departamento Comercial	
<b>Supervisa a:</b>	Ninguno	
<b>Propósito:</b>	Aumentar las ventas a través de clientes potenciales y pequeños negocios. Visitar las tiendas para ofrecer los productos que oferta la empresa, gestionar cuentas pendientes y promover los productos.	
<b>Funciones:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizar y llevar a cabo visitas a tiendas y puntos de venta aprobados para ofrecer productos que oferta la empresa a los potenciales y pequeños clientes.</li> <li>2. Buscar potenciales clientes para aumentar la lista de clientes de la empresa.</li> <li>3. Hacer ofertas directamente a los clientes autorizados.</li> <li>4. Recibir y gestionar facturas impagas de clientes.</li> <li>5. Registrar las visitas, ventas y cuentas acreditadas.</li> </ol>	
<b>Responsabilidades:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantizar un servicio al cliente de calidad.</li> <li>2. Incrementar la velocidad de rotación de productos.</li> <li>3. Seguir las indicaciones de la empresa sobre la exhibición de los productos y ofertas.</li> <li>4. Asegurar el cumplimiento de las ventas y el cobro de las cuentas.</li> <li>5. Reportar mejoras en procesos o detectar problemas.</li> </ol>	

 <p><b>MACRO DISTRIBUIDORA</b> <i>Pensa en Grande, piensa en Macro!</i></p>	<h2>Manual de perfiles profesionales</h2>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	Vendedores Tienda A Tienda	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>	<b>Página: 31/35</b>	
<b>Requisitos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formación/nivel de educación</b> Título de tercer nivel en ventas, marketing, negocios o carreras afines al cargo.</li> <li>- <b>Conocimientos</b> Poseer conocimientos sólidos en ventas y estrategias de marketing en la venta de productos masivos.</li> <li>- <b>Experiencia</b> Experiencia en ventas tienda a tienda con interacción directa con clientes minoristas. Se requiere al menos de 1 a 3 años de experiencia en cargos similares.</li> <li>- <b>Actitud/Iniciativa/Habilidades</b> Mostrar habilidades efectivas de comunicación y presentación orientadas al cliente, capacidad de iniciativa para construir relaciones con los clientes además de ser proactivo.</li> <li>- <b>Requisitos físicos y mentales</b> Contar con capacidades físicas que le permitan desplazarse de manera constante entre las distintas tiendas, además de poseer un estado mental adecuado para poder afrontar los distintos desafíos diarios y mantener una actitud positiva.</li> </ul>	

 <p><b>MACRO DISTRIBUIDORA</b> <i>Pensa en Grande, piensa en Macro!</i></p>	<h2 style="text-align: center;">Manual de perfiles profesionales</h2>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	<b>Vendedores Tienda A Tienda</b>	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>		<b>Página: 32/35</b>
	<p>- <b>Factores de riesgo</b> Exposición a enfermedades infecciosas, riesgo de accidentes de tráfico en los desplazamientos de tienda en tienda, riesgo de robo o asalto durante las visitas a la tienda.</p>	
<b>Elaboración y revisión:</b>	<p>.....</p> <p>Elaborado por: Karen Melo</p> <p>Fecha de Elaboración: 01/08/2023</p> <p>.....</p> <p>Revisado por: Ing. Natalia Llumiluisa</p> <p>Fecha de Revisión: 30/09/2023</p>	

	<b>Manual de perfiles profesionales</b>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	<b>Chofer/ Estibador</b>	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>		<b>Página: 33/35</b>
<b>Nombre del cargo:</b>	Chofer/ Estibador	
<b>Ubicación del cargo:</b>	Nivel Operativo	
<b>Reporta a:</b>	Departamento comercial	
<b>Supervisa a:</b>	Ninguno	
<b>Propósito:</b>	Manejar y transportar los productos de manera adecuada, asegurando su calidad y llegada puntual a los clientes, se encarga también de la carga y descarga de productos y de mantener una comunicación y servicio de calidad con los clientes.	
<b>Funciones:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conducir el automóvil de acuerdo con las reglas de tránsito y seguridad en la carretera.</li> <li>2. Cargar y descargar los productos.</li> <li>3. Verificar el estado de los productos durante el transporte y almacenamiento para garantizar su calidad.</li> <li>4. Entregar los productos de forma amigable y adecuada, garantizando la satisfacción del cliente.</li> <li>5. Llevar a cabo el registro y seguimiento de la entrega y recepción de productos.</li> <li>6. Trabajar junto con los auxiliares de bodega para garantizar que se entreguen los productos correctos.</li> <li>7. Mantener registros precisos de las entregas realizadas.</li> <li>8. Informar a la dirección de cualquier problema o incidencia que se produzca al realizar las entregas.</li> </ol>	

	<h2>Manual de perfiles profesionales</h2>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	<b>Chofer/ Estibador</b>	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>		<b>Página: 34/35</b>
	9. Cuando hable con clientes y proveedores, mantenga una actitud cortés y profesional.	
<b>Responsabilidades:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conducir el vehículo de manera segura y responsable, cumpliendo con las leyes y regulaciones de transporte.</li> <li>2. Manejar los productos correctamente, evitando daños o pérdidas y conservando su integridad en todo el proceso.</li> <li>3. Cumplir con los plazos acordados y avisar de cualquier cambio que pueda afectar la hora de entrega.</li> <li>4. Mantener una comunicación amigable y clara con los clientes, siguiendo las reglas de la empresa.</li> <li>5. Realizar los registros y documentar en el transporte y entrega de los productos.</li> </ol>	
<b>Requisitos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formación/nivel de educación</b>  Título en bachillerato General Unificado.  Licencia de conducir vigente tipo C.</li> <li>- <b>Conocimientos</b>  Conocimiento y comprensión de las normas de tráfico y carga, además de conocimientos mecánicos.  Conocimiento de rutas y ubicaciones de entrega, y capacidad para utilizar mapas y sistemas de navegación.</li> <li>- <b>Experiencia</b>  Previa experiencia en conducción de vehículos de carga, movilización y tratamiento de productos de consumo masivo.</li> </ul>	

 <p><b>MACRO DISTRIBUIDORA</b> <i>Pensa en Grande, pensa en Macro!</i></p>	<h2>Manual de perfiles profesionales</h2>	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2023
	<b>Chofer/ Estibador</b>	<b>Código: MPP-1</b>
<b>Revisión/Versión: 0</b>		<b>Página: 35/35</b>
	<p>Se requiere al menos de 1 a 3 años de experiencia en cargos similares.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Actitud/Iniciativa/Habilidades</b> Responsable y cauteloso en la conducción, carga y movilización de productos de consumo masivo, resolver problemas de logística, capacidad para trabajar en equipo y contar con comunicación efectiva con los clientes y los colaboradores.</li> <li>- <b>Requisitos físicos y mentales</b> Contar con aptitudes físicas y salud óptima para cargar y descargar productos, soportar largos tramos de conducción además de buena visión y concentración.</li> <li>- <b>Factores de riesgo</b> Riesgo de lesiones musculo esqueléticas al cargar y descargar el producto, riesgo de accidentes de tránsito al conducir camiones, exposición a enfermedades infecciosas.</li> </ul>	
<b>Elaboración y revisión:</b>	<p>.....</p> <p>Elaborado por: Karen Melo</p> <p>Fecha de Elaboración: 01/08/2023</p> <p>.....</p> <p>Revisado por: Ing. Natalia Llumiluisa</p> <p>Fecha de Revisión: 30/09/2023</p>	

### **3.5. Presupuesto**

El presupuesto para este proyecto es bajo debido al tamaño de la empresa. El taller de socialización se realizará en la sala de reuniones de la empresa; los manuales serán distribuidos de manera digital, a través de correo electrónico a cada uno de los colaboradores, para su revisión, y socialización, adicional se quedará un manual físico impreso dentro del archivo de responsabilidad de la empresa, a cargo del departamento administrativo/financiero, cabe mencionar que este manual es un documento para la toma de decisiones y control de la empresa.

Un taller de socialización con todos los colaboradores es de vital importancia, ya que les brinda una claridad en las expectativas de la empresa y les permite tener una visión clara de lo que se espera de ellos y cómo pueden contribuir al éxito de la organización. Aunque los colaboradores ya han sido informados de sus tareas en el contrato de trabajo, este taller también promueve el desarrollo profesional y fomenta la coherencia y consistencia en el desempeño de funciones y responsabilidades en toda la organización. Esto garantiza que todos los colaboradores estén alineados en cuanto a las prácticas y estándares de trabajo, lo que contribuye a un ambiente de trabajo más eficiente y productivo.

El taller para socialización consta de 4 horas que se realizará en la sala de reuniones de la empresa por la mañana de 9:00 am a 13:00 pm, posterior a la socialización los colaboradores se dirigirán al comedor de la empresa en donde se les entregará el almuerzo tipo buffet por parte de la empresa, y por último se entregará el equipo de protección personal a los auxiliares de bodega, choferes estibadores, y vendedores tienda a tienda, cabe mencionar que se renovara el equipo de protección cada 6 meses, para garantizar la seguridad de los colaboradores.

**Tabla 31***Presupuesto*

<b>Concepto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>P. Unitario</b>	<b>Total</b>
Taller de socialización	4 horas	\$ 20	\$ 80
Impresión y anillado	1 unidad	\$ 8	\$ 8
Almuerzo	12 unidades	\$ 8	\$ 96
Guantes de carga	36 unidades	\$ 5	\$ 240
Cinturón de carga	6 unidades	\$ 25	\$ 200
Calzado de seguridad	8 unidades	\$ 45	\$ 360
TOTAL =			\$ 984

*Fuente: Autoría propia*

### 3.6. Control y seguimiento

Para el control y seguimiento de la implementación del manual de perfiles profesionales, se delegará a departamento administrativo/financiero para la verificación del cumplimiento del manual, además se realizarán reuniones periódicas con el fin de verificar el progreso y los resultados de la implementación. Cabe mencionar que esta es una tarea continua que involucra a todo el personal para su correcto funcionamiento.

Además, se aplicará el indicador de desempeño de la eficacia y eficiencia del manual, como se presenta a continuación:

$$Eficacia = \left( \frac{\text{resultados obtenidos}}{\text{resultados deseados}} \right) \times 100$$

$$Eficiencia = \left( \frac{\text{resultados obtenidos}}{\text{costo real}} \times \text{tiempo real} \right) \times \left( \frac{\text{resultados deseados}}{\text{costo deseado}} \times \text{tiempo deseado} \right)$$

En base a esa fórmula el personal a cargo del cumplimiento deberá medir la eficacia del manual proporcionado a la empresa.

## Conclusiones

El manual de perfiles profesionales es trascendente para las empresas al dar una orientación clara y concisa de los propósitos, funciones, responsabilidades, requisitos y riesgos de cada puesto de trabajo, de igual manera enfocándose en la mejora continua, todo esto con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

La correcta gestión del personal en las organizaciones conlleva una mejora en la productividad, satisfacción, y compromiso con los trabajadores, mejorando también su desempeño, y asimismo mejorando los resultados esperados por la organización, este también reduce el ausentismo, y rotación en el personal, manteniendo un impacto positivo y eficiente para la empresa.

Los perfiles de cargo permiten que se tenga una mejor selección del personal brindando oportunidades de desarrollo o crecimiento profesional, y que estas a su vez ayuden a delimitar una estructura organizacional clara y eficiente para la empresa.

Macro distribuidora comenzó sin un claro enfoque administrativo, por lo que han operado de manera experimental. Y aunque tienen personal capacitado, carecen de un diseño de perfiles que les permita alcanzar sus objetivos y a su vez contratar profesionales adecuados para cada área.

El 80% de empleados de Macro distribuidora creen que es importante tener un manual de perfiles profesionales que explique en detalle sus tareas y responsabilidades, ya que, esto ayudaría a mejorar la gestión interna de la empresa, para así, evitar contratiempos, por lo que, el diseño de perfiles profesionales en Macro distribuidora ayudará a satisfacer las necesidades administrativas y comerciales de la empresa al enfocarse en las funciones y responsabilidades del equipo de trabajo actual.

La administración actual de la empresa según los trabajadores es dictatorial, mientras que los jefes asumen que la administración resulta ser democrática y centralizada, por lo que, hay una discordia entre trabajadores y los jefes lo que a su vez provoca un ambiente laboral deficiente.

La falta de comunicación y capacitación al personal acerca de la misión, visión, objetivos, y políticas hace que los trabajadores no se sientan cien por ciento comprometidos con

la empresa, manteniendo una ineficiente productividad y manifestando una actitud de indiferencia y apatía por las metas de la empresa.

A pesar que la mayoría de trabajadores sepan las funciones que tiene que realizar y los jefes sepan el 100% de sus funciones y responsabilidades, hay que resaltar que quedan ciertas tareas que son descuidadas o sin realizar, lo que provoca retrasos tanto en el área administrativa como en el área comercial.

Los jefes de Macrodistribuidora y los trabajadores consideran que se necesita de un manual de perfiles profesionales en el que se entienda y se especifique todas sus funciones y responsabilidades dentro de la empresa y que así también se mejoraría notablemente la administración de la empresa.

### **Recomendaciones**

Implementar la propuesta del manual de perfiles profesionales que se realizó en esta investigación para contribuir al mejoramiento de la empresa.

Entrenar al equipo en áreas administrativas para cumplir correctamente las tareas necesarias y alcanzar las metas establecidas con el personal adecuado.

Agregar al grupo de empleados individuos con elevados niveles de calidad elegidos mediante la creación de perfiles específicos para esta tarea.

Organizar reuniones más frecuentes para fortalecer el trabajo en equipo y transmitir de manera positiva los objetivos, políticas, misión y visión de la empresa a los empleados para que sean más comprometidos con su cumplimiento.

## Bibliografía

- Abdon, M., & Arato, F. (s/f). Análisis y descripción de puestos, definición de un organigrama y propuesta de un sistema de evaluación de desempeño o para Expreso Alex S.R.L .  
Obtenido de  
<https://rdu.iaa.edu.ar/bitstream/123456789/588/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20ABDON%20-%20ARATO.pdf>
- Abrego, Y., & Baghin, M. (2017). *Creación del Manual de Análisis y Descripción de Puestos*.  
Obtenido de Universidad de la Defensa Nacional Centro Regional Universitario Córdoba - IUA: <https://rdu.iaa.edu.ar/bitstream/123456789/1298/1/PG%20Abrego%20-%20Baghin.pdf>
- Alvarado, M. (15 de mayo de 2020). *Ecuador avanza en el camino de la cultura del reciclaje*.  
Obtenido de VISTAZO: <https://www.vistazo.com/actualidad/ecuador-avanza-en-el-camino-de-la-cultura-del-reciclaje-BWVI182021>
- Angulo, S. (15 de noviembre de 2022). *Si su compra es de \$ 50 o más ya no podrá ser a nombre de consumidor final*. Obtenido de Expreso:  
<https://www.expreso.ec/actualidad/economia/compras-50-podran-nombre-consumidor-final-141233.html#:~:text=Desde%20el%20pasado%2010%20de,final%20por%20m%C3%A1s%20de%20%24%2050.>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil - Servir; Escuela Nacional de Administración Pública. (marzo de 2022). *Elaboración del Manual de Perfiles de Puestos*. Obtenido de La ruta del tránsito al régimen del servicio civil:  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3159944/Elaboraci%C3%B3n%20del%20Manual%20de%20Perfiles%20de%20Puestos.pdf>
- Brandan, T. (10 de julio de 2023). *Perfil Profesional: Ejemplos que poner en tu Currículum*.  
Obtenido de Zety: <https://zety.es/blog/perfil-profesional#1>
- BURO TRIBUTARIO. (16 de diciembre de 2022). *EL MINISTERIO DE TRABAJO FIJA EL SALARIO BÁSICO UNIFICADO DEL TRABAJADOR EN GENERAL EN US\$ 450,00*

*PARA EL AÑO 2023*. Obtenido de BURO TRIBUTARIO:

<https://burotributario.com.ec/el-ministerio-de-trabajo-fija-el-salario-basico-unificado-del-trabajador-en-general-en-us-45000-para-el-ano-2023/#:~:text=203%2C%20de%20el%206%20de%20diciembre,00%20para%20el%20a%C3%B1o%202023.>

Chiavenato, I. (1993). *Administración de Recursos Humanos*. McGRAW- HILL.

Coba, G. (30 de septiembre de 2022). *Tras la pandemia, aumenta el consumo de productos saludables*. Obtenido de PRIMICIAS:

<https://www.primicias.ec/noticias/economia/consumo-productos-saludables-ecuador/#:~:text=Durante%20el%20primer%20semestre%20de,pan%20integral%20y%20bebidas%20vegetales.>

Colegio de Bachilleres. (2014). *Elaboración de Manuales*. Obtenido de

<https://huelladigital.cbachilleres.edu.mx/secciones/docs/guias/laboral/3er-semester/ElaboracionManuales.pdf>

Colegio Oficial de Trabajo Social de León. (s.f.). *Perfil profesional*. Obtenido de Colegio Oficial de Trabajo Social de León.: <http://www.trabajosocialleon.org/perfilprofesional.php>

Constitución de la República del Ecuador . (25 de enero de 2021). *Constitución de la República del Ecuador 2008*. Obtenido de [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)

Duarte, M. (10 de diciembre de 2013). *Importancia de los manuales administrativos*. Obtenido de Reale Investment Consulting:

<https://realemexico.wordpress.com/2011/02/25/importancia-de-los-manuales-administrativos/>

IONOS. (13 de marzo de 2019). *Gestión de personal: tareas, funciones y objetivos*. Obtenido de

IONOS: <https://www.ionos.es/startupguide/productividad/gestion-de-personal-tareas-funciones-y-objetivos/>

- ISTHCPP. (2021). *Tecnológico Universitario Pichincha*. Obtenido de Líneas de Investigación: <https://www.tecnologicopichincha.edu.ec/lineas-de-investigacion/>
- La Hora. (5 de mayo de 2023). *La Canasta Básica llegó a los \$767 en abril de 2023*. Obtenido de La Hora: <https://www.lahora.com.ec/pais/canasta-basica-llego-767-en-abril-de-2023/>
- La Hora. (6 de febrero de 2023). *Si vende a través de redes sociales, existen cosas que debe tener en cuenta este 2023 para evitar problemas con el SRI*. Obtenido de La Hora: <https://www.lahora.com.ec/pais/si-vende-a-traves-redes-sociales-existen-cosas-tener-en-cuenta-2023-evitar-problemas-sri/>
- López León, Y. (10 de enero de 2019). *Ventajas y Desventajas de los Manuales Administrativos*. Obtenido de ContadorMX: <https://contadormx.com/2019/01/10/ventajas-y-desventajas-de-los-manuales-administrativos/>
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de México: [http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos\\_y\\_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos_y_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Mejía Giraldo, A. B.-C.-S. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Ingeniería industrial*, 34(1), 2-11.
- Ortega, V. (7 de septiembre de 2013). *Manuales de administración*. Obtenido de Ministerio de Planificación Nacional y Política-Económica: <http://manualesdejc.blogspot.com/2013/12/elaboracion-de-manuales-administrativos.html>
- Pérez Porto, J. M. (24 de junio de 2008). *Estrategia - Qué es, en la educación, definición y concepto*. Obtenido de Definicion.de.: <https://definicion.de/estrategia/>
- Ribes Giner, G., Perello Marin, M., & Herrero Blasco, A. (2018). *Dirección de recursos humanos. Gestión de personas*. Valencia: Editorial Universitat Politècnica de València.
- SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES. (2005). *GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE*. Obtenido de [https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia\\_elab\\_manu\\_org.pdf](https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_org.pdf)

Sisternas, P. (23 de marzo de 2023). *Subsistemas de Recursos Humanos*. Obtenido de Emprendepyme.net: <https://emprendepyme.net/subsistemas-de-recursos-humanos.html>

Universia. (23 de enero de 2018). *¿Qué es el perfil profesional?* Obtenido de Universia uy: <https://www.universia.net/uy/actualidad/empleo/como-definir-mi-perfil-profesional-1157421.html>

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LA SELVA. (9 de abril de 2003). *MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS*. Obtenido de UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LA SELVA: [http://www.utselva.edu.mx/MarcoLegal/MarcoLegal/Manuales/manual\\_de\\_perfil\\_de\\_puestos.pdf](http://www.utselva.edu.mx/MarcoLegal/MarcoLegal/Manuales/manual_de_perfil_de_puestos.pdf)

## Anexo

### Anexo 1: Cuestionario dirigido a los trabajadores de la empresa Macro distribuidora.



**TECNOLOGICO  
UNIVERSITARIO  
PICHINCHA**

### Encuesta Macro distribuidora

La siguiente encuesta esta direccionada a todos los trabajadores de la empresa Macro distribuidora.

Objetivo: esta encuesta permitirá obtener una adecuada noción del estado de la empresa con los perfiles profesionales que laboran actualmente en la empresa.

Agradezco sinceramente su participación en esta encuesta, su colaboración ayudará a mejorar el servicio y a comprender mejor las necesidades de la empresa.  
¡Gracias nuevamente por su tiempo y colaboración!

1.- ¿Qué rango de edad tiene? \*

de 18 a 25 años

de 25 a 30 años

de 30 a 35 años

de 35 a 40 años

más de 40 años

2.- ¿Cuál es su sexo? \*

Masculino

Femenino

3.- ¿Hace cuánto tiempo labora en Macrodistribuidora? \*

- de 0 a 6 meses
- de 6 meses a 1 año
- de 1 año a 2 años
- más de 2 años

4.- ¿Cómo considera el ambiente laboral de la empresa? \*

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

5.- ¿Cómo valoraría el nivel de exigencia que presenta en su puesto de trabajo? \*

- Alto
- Medio
- Bajo

6.- ¿En su puesto de trabajo que tipo de riesgos cree que tiene según sus actividades? \*

- Riesgos ergonómicos por movimientos repetitivos y malas posturas.
- Estrés
- Riesgos psicosociales debido a la interacción constante con clientes.
- Riesgos de caídas por objetos en mal estado o mal almacenados.
- Lesiones por manejo manual de cargas.
- Riesgos de resbalones y caídas.
- Riesgos en la calle como caídas o robos.

7.- ¿Cómo considera la administración actual de Macro distribuidora? \*

- Es democrática
- Es dictatorial
- Es centralizada

8.- ¿Considera que se lleva a cabo? \*

- La misión.
- La visión.
- Las políticas de la empresa.
- Los objetivos.
- No los conozco

9.- ¿Se brindan capacitaciones constantes por parte de la empresa? \*

- Todos los días
- 1 vez al mes
- mas de 2 veces al mes
- Nunca

10.- ¿Usted sabe todas las funciones y responsabilidades que tiene que cumplir en el cargo que actualmente ocupa? \*

- Si
- No

11.- ¿Considera que para un mejor entendimiento de sus funciones y responsabilidades dentro de la empresa, necesita un manual en el que se pueda apoyar? \*

Si

No

12.- ¿ Cree usted que con la implementación de un manual de perfiles profesionales, en el que se detallan todas sus funciones y responsabilidades, se mejoraría la administración de la empresa? \*

Bastante

Un poco

Nada

2.- ¿Cuál es su sexo? \*

Masculino

Femenino

**Anexo 2:** Cuestionario dirigido a los gerentes de la empresa Macrodistribuidora.

**TECNOLOGICO  
UNIVERSITARIO  
PICHINCHA**

## Encuesta Macrodistribuidora

La siguiente encuesta esta direccionada a la gerencia de la empresa Macrodistribuidora.

Objetivo: esta encuesta permitirá obtener una adecuada noción del estado de la empresa con los perfiles profesionales que laboran actualmente en la empresa.

Agradezco sinceramente su participación en esta encuesta, su colaboración ayudará a mejorar el servicio y a comprender mejor las necesidades de la empresa.  
¡Gracias nuevamente por su tiempo y colaboración!

1.- ¿Qué rango de edad tiene? \*

- de 18 a 25 años
- de 25 a 30 años
- de 30 a 35 años
- de 35 a 40 años
- más de 40 años

3.- ¿Hace cuánto tiempo labora en Macrodistribuidora? \*

- de 0 a 6 meses
- de 6 meses a 1 año
- de 1 año a 2 años
- más de 2 años

4.- ¿Cómo considera el ambiente laboral de la empresa? \*

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

5.- ¿Cómo valoraría el nivel de exigencia que presenta en su puesto de trabajo? \*

- Alto
- Medio
- Bajo

6.- ¿En su puesto de trabajo que tipo de riesgos cree que tiene según sus actividades? \*

- Riesgos ergonómicos por movimientos repetitivos y malas posturas.
- Estrés
- Riesgos psicosociales debido a la interacción constante con clientes.
- Riesgos de caídas por objetos en mal estado o mal almacenados.
- Lesiones por manejo manual de cargas.
- Riesgos de resbalones y caídas.
- Riesgos en la calle como caídas o robos.

7.- ¿Cómo considera la administración actual de Macro distribuidora? \*

- Es democrática
- Es dictatorial
- Es centralizada

8.- ¿Considera que se lleva a cabo? \*

- La misión.
- La visión.
- Las políticas de la empresa.
- Los objetivos.
- No los conozco

9.- ¿Se brindan capacitaciones constantes por parte de la empresa? \*

- Todos los días
- 1 vez al mes
- mas de 2 veces al mes
- Nunca

10.- ¿Usted sabe todas las funciones y responsabilidades que tiene que cumplir en el cargo que actualmente ocupa? \*

- Si
- No

11.- ¿Considera que para un mejor entendimiento de sus funciones y responsabilidades dentro de la empresa, necesita un manual en el que se pueda apoyar? \*

- Sí
- No

12.- ¿Cree usted que con la implementación de un manual de perfiles profesionales, en el que se detallan todas sus funciones y responsabilidades, se mejoraría la administración de la empresa? \*

- Bastante
- Un poco
- Nada

13.- ¿Cómo se elige al personal, tanto en el área administrativa como en la operativa, en términos de las características generales del puesto?

- Nivel de escolaridad
- Situación económica
- Experiencia
- Adaptabilidad al puesto
- Destrezas, habilidades y aptitudes

### Anexo 3: Resultado antiplagio.



**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

## Melo Velásquez Karen Alexandra

< 1%

Similitudes



< 1% Texto entre comillas

< 1% similitudes entre comillas

0% Idioma no reconocido

---

Nombre del documento: Melo Velásquez Karen Alexandra.pdf

ID del documento: 56b5268e008e2893eb7fa3ee6b060b56cf12dc3a

Tamaño del documento original: 1,82 MB

Depositante: Karla Elizabeth Maza Pazmiño

Fecha de depósito: 24/8/2023

Tipo de carga: interface

fecha de fin de análisis: 24/8/2023

Número de palabras: 19.785

Número de caracteres: 149.314

---

Ubicación de las similitudes en el documento:

**Fuentes principales detectadas**

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <b>Documento de otro usuario</b> #545301 El documento proviene de otro grupo 9 fuentes similares	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>	🔗 Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)
2	 <b>www.ionos.mx   Gestión de personal: definición, tareas y objetivos - IONOS</b> <a href="https://www.ionos.mx/startup/guia/productividad/gestion-de-personal/">https://www.ionos.mx/startup/guia/productividad/gestion-de-personal/</a> 1 fuente similar	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>	🔗 Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)
3	 <b>www.lahora.com.ec   Si vende a través de redes sociales, existen cosas que debe ...</b> <a href="https://www.lahora.com.ec/pais/hi-vente-a-traves-redes-sociales-existen-cosas-tener-en">https://www.lahora.com.ec/pais/hi-vente-a-traves-redes-sociales-existen-cosas-tener-en</a>	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>	🔗 Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)

**Fuentes con similitudes fortuitas**

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <b>Tesis Andrea Estefanía Caluña Murillo.pdf   Tesis Andrea Estefanía Caluña...</b> #264546 El documento proviene de mi grupo	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>	🔗 Palabras idénticas: < 1% (39 palabras)
2	 <b>NOROÑA ESPINEL LUIS MIGUEL VERSIÓN 1 PROYECTO APA 2.pdf   NOR...</b> #54552 El documento proviene de mi grupo	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>	🔗 Palabras idénticas: < 1% (33 palabras)
3	 <b>Rodríguez Gómez Kasandra Yessenia.pdf   Rodríguez Gómez Kasandra Ye...</b> #21029 El documento proviene de mi grupo	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>	🔗 Palabras idénticas: < 1% (33 palabras)
4	 <b>Documento de otro usuario</b> #161104 El documento proviene de otro grupo	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>	🔗 Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
5	 <b>rdu.iaa.edu.ar   RDU CRUC-UIA: Análisis y descripción de puestos, definición de un...</b> <a href="https://rdu.iaa.edu.ar/handle/123456789/588">https://rdu.iaa.edu.ar/handle/123456789/588</a>	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>	🔗 Palabras idénticas: < 1% (18 palabras)

---

**Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)** Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- 1  <https://www.vistazo.com/actualidad/ecuador-avanza-en-el>
- 2  <https://www.expreso.ec/actualidad/economia/compras-50-podran-nombre-consumidor>
- 3  <https://zety.es/blog/perfil-profesional#1>
- 4  <https://www.primicias.ec/noticias/economia/consumo-productos-saludables>
- 5  <https://huelladigital.cbachilleres.edu.mx/secciones/docs/guias/laboral/3er>