

Diseño y elaboración del diccionario de competencias laborales de los Cargos Operativos de Sevicol Ltda., y apoyo al proceso de selección

Proyecto de grado

Adriana Milena Quintero Jaramillo



Universidad Pontificia Bolivariana

Facultad de Psicología

2013

Diseño y elaboración del diccionario de competencias laborales de los Cargos Operativos de Sevicol Ltda., y apoyo al proceso de selección

Adriana Milena Quintero Jaramillo

Trabajo de grado

En la modalidad de pasantía para optar el título de Psicóloga

Asesora:

Ps. Sandra Rocío Salamanca Velandia



Universidad Pontificia Bolivariana

Facultad de Psicología

2013

***Tabla de contenido***

	Págs.
Resumen.....	4-5
1. Introducción.....	6
2. Justificación.....	7
3. Objetivos.....	8
3.1 Objetivo general.....	8
3.2 Objetivos específicos.....	9
4. Contextualización institucional.....	10
4.1 Objetivo general.....	10
4.2 Objetivos específicos.....	10
4.3 Misión.....	10
4.4 Visión.....	10
4.5 Lema.....	10
4.6 Valores.....	11
4.7 Competencias Organizacionales de Sevicol Ltda.....	11
5. Marco teórico.....	12-14
6. Metodología.....	15
6.1 Población.....	15
6.2 Instrumento.....	15
6.3 Procedimiento.....	16
7. Resultados.....	17-38
8. Discusión.....	39-41
9. Conclusiones.....	42
10. Sugerencias y Recomendaciones.....	43
11. Referencias Bibliográficas.....	44
12. Anexos.....	45-69

## RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

**TITULO:** DISEÑO Y ELABORACIÓN DEL DICCIONARIO DE COMPETENCIAS LABORALES DE LOS CARGOS OPERATIVOS DE SEVICOL LTDA., Y APOYO AL PROCESO DE SELECCIÓN

**AUTOR(ES):** ADRIANA MILENA QUINTERO JARAMILLO

**FACULTAD:** FACULTAD DE PSICOLOGIA

**DIRECTOR(A):** SANDRA ROCIO SALAMANCA VELANDIA

### RESUMEN

Dentro de la labor realizada en Sevicol Ltda., se definieron y redefinieron las competencias laborales por grados de los cargos operativos de la empresa, teniendo en cuenta las competencias Organizacionales, el Manual de funciones y perfiles de cargos y la entrevista realizada a la persona perteneciente al cargo y a su jefe inmediato. En la primera parte se realiza revisión del Manual de perfiles y funciones del cargo y posteriormente se realiza la entrevista con la persona perteneciente al cargo y su jefe inmediato, para así definir cuáles son las competencias pertinentes para cada cargo. Además se tendrán en cuenta las 3 competencias Organizacionales de la empresa, (Orientación al Cliente Interno y Externo, Orientación a los Resultados y Búsqueda de Información). El total de cargos a evaluar es de 6 (Guarda de seguridad, Supervisor, Operador de medios tecnológicos, Escolta, Guía canino, Guarda móvil o supervisor de alarmas). En la parte final del trabajo, se presentan los resultados obtenidos en la definición de las competencias laborales por niveles de los cargos operativos, considerándose necesario definir las competencias del personal administrativo para posteriormente realizar la evaluación de las competencias y determinar en qué grado se encuentran cada una de las personas pertenecientes al cargo.

**PALABRAS  
CLAVES:**

Competencias, Competencias Organizacionales,  
Competencias laborales, Cargos operativos.

**V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

## **GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE**

**TITLE:** DESIGN AND DEVELOPMENT OF THE  
DICTIONARY OF OCCUPATIONAL SKILLS  
OPERATING CHARGES SEVICOL LTDA., AND  
SUPPORT SELECTION PROCESS

**AUTHOR(S):** ADRIANA MILENA QUINTERO JARAMILLO

**FACULTY:** FACULTY OF PSYCHOLOGY

**DIRECTOR:** SANDRA ROCIO SALAMANCA VELANDIA

### **ABSTRACT**

Within the work of Sevicol Ltda, defined and redefined labor skills by degrees of operational charges of the company, considering Organizational skills, the manual functions and job profiles and an interview with the person belonging in charge and their immediate superior. In the first part of the manual review is made of profiles and functions of the office and then conducting the interview with the person belonging to the charge and his immediate supervisor, in order to define what are the relevant competencies for each position. Also be taken into account 3 Company Organizational skills (Internal Customer Orientation and External Orientation Results and Finding Information). The total charges to assess is 6 (Security Guard, Supervisor, Operator technological means, Escort, Guide canine Mobile Save or supervisor alarms). In the final part of the paper presents the results of the definition of labor skills for levels of operating expenses, considered necessary to define the powers of the administrative staff to subsequently perform skills assessment and determine to what extent are each one of the persons belonging to the office.

### **KEYWORDS:**

Skills, Organizational Skills, Job competencies  
operating charges.

**V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK**

## ***Introducción***

El concepto de competencia laboral ha cobrado gran importancia en los últimos años en el área laboral, definiéndose como las características específicas que debe tener un trabajador para realizar satisfactoriamente un cargo determinado, implementándose este concepto en los procesos de selección de personal, capacitación, inducción y evaluación de perfiles, direccionándolas desde tres esferas: el ser, el saber y el hacer, cuyo objetivo es desarrollar estos tres aspectos de la competencia con el fin de obtener un trabajador idóneo para dicho cargo.

El presente proyecto llevado a cabo en Sevicol Ltda., tiene como objetivo definir y redefinir las competencias laborales por niveles de los cargos operativos (Guarda de seguridad, Supervisor, Operador de medios tecnológicos, Escolta, Guía canino, Guarda móvil o supervisor de alarmas), buscando trabajadores íntegros con capacidades que cumplan a cabalidad sus funciones y responsabilidades y así obtener un mejor servicio.

Para concluir, en la pasantía desarrollada dentro de Sevicol Ltda., se pusieron en práctica los diferentes roles del psicólogo organizacional como lo son el manejo de técnicas de evaluación y selección de personal y el diseño de las definiciones de competencias laborales.

## **Justificación**

La implementación, desarrollo y ejecución de competencias laborales en una empresa, permiten la utilización de recursos dispuestos por la organización para el desempeño de las funciones propuestas. De igual forma, establece las funciones y deberes propios del cargo sin que se requiera supervisión y control permanentes y asumiendo las consecuencias que se derivan de su trabajo. Unido al conocimiento necesario para desempeñar cada una de las actividades adscritas a los cargos laborales, se logra la aplicación e identificación de destrezas y saberes necesarios para el cumplimiento de las funciones del empleo.

Por otro lado, las competencias laborales contribuyen a que cada uno de los empleados asuma y transmita el conjunto de valores organizacionales, mediante su comportamiento y actitudes, las cuales se demuestran por medio del sentido de pertenencia a la entidad. Así mismo, establecen comunicación con usuarios, superiores, compañeros y colaboradores propiciando un ambiente laboral de cordialidad y respeto.

Para finalizar, las competencias laborales promueven en los empleados, directivos y comunidad empresarial en general el cooperativismo entre compañeros ya sean entre dependencias o entidad en general. Se logran resolverlos imprevistos del trabajo y se busca la forma de mejorar los procedimientos, generan credibilidad y confianza en cuanto a la comunicación y manejo responsable de la información, se demuestra efectividad ante la demanda de un servicio.

## **Objetivo general**

Diseñar y elaborar el diccionario de competencias laborales de los cargos operativos de Sevicol Ltda., a través del análisis del Manual de funciones y perfiles de cargo y la entrevista, con el fin de determinar las habilidades necesarias para desempeñarse de manera exitosa en dicho puesto de trabajo.

## **Objetivos específicos**

- ✓ Identificar las competencias organizacionales, misión, visión y valores institucionales de Sevicol Ltda.
- ✓ Establecer las competencias propias del perfil de cargo del personal operativo de la empresa (guarda de seguridad, supervisor, operador de medios tecnológicos, escolta, guía canino, guarda móvil o supervisor de alarmas).
- ✓ Determinar los tres niveles (Grado A 100%, Grado B 75% y Grado C 50%) de las competencias laborales identificadas para los cargos operativos de la empresa.
- ✓ Apoyar el proceso de selección que se lleva a cabo en Sevicol Ltda.



### *Contextualización Institucional*

Seguridad y vigilancia colombiana (SEVICOL., LTDA) es una compañía que inicia sus actividades en la ciudad de Santander el 11 de abril de 1973. Sus servicios inician con 9 personas para el perfil de guarda de seguridad, pero a medida que pasa el tiempo la empresa fue creciendo tanto en cantidad, como en calidad y organización a nivel nacional. Es así como en el año 1998 ya contaba con 540 empleados, sumando personal administrativo como operativo.

Durante el crecimiento y existencia, Sevicol Ltda., se ha destacado por sus certificaciones en calidad como: ISO 9001, RUC, OHSAS 18001, BASC, IQNET, Políticas internas en salud ocupacional y medio ambiente, de seguridad, de calidad, de no fumadores, alcohol y otras sustancias psicoactivas, política de transporte y desplazamiento de personal. Además tiene el reconocimiento como la empresa más segura, primer puesto en el encuentro de brigada de emergencias 2002, segundo puesto en el encuentro de brigadas de emergencia 2003, segundo puesto en el encuentro de brigadas de emergencia 2004, primer puesto en el encuentro de brigadas de emergencias 2008 y 2010.

Sevicol Ltda., es una empresa cuarenta años de experiencia y crecimiento en el sector de la vigilancia privada y se constituye como líder en el mercado local y nacional prestando sus servicios de: seguridad física, escolta a personas o mercancías, seguridad electrónica y consultoría de asesorías e investigación (CAI); también gracias a su infraestructura y los mejores soportes en cuanto a: personal calificado, equipos, telecomunicaciones y patrullas de reacción inmediata que han permitido proporcionar la tranquilidad a nuestros clientes y la expansión de la empresa. Es por ello que cuenta con varias agencias a nivel nacional como en las ciudades de: Bogotá, Cartagena, Cúcuta, Villavicencio, Cali, Medellín, Barranquilla, Arauca, Valledupar, Yopal, la Dorada, y en muchas otras ciudades.

#### **4.1 Objetivo general**

Prestar servicios integrales de seguridad y vigilancia privada con calidad, mediante personal calificado, tecnología avanzada y capacitación continua, protegiendo vidas y bienes, logrando así la satisfacción de nuestros clientes.

#### **4.2 Objetivos específicos**

- ✓ Administrar y desarrollar los diferentes procesos, logrando la excelencia con la optimización de los recursos, para satisfacer las necesidades del mercado.
- ✓ Optimizar el recurso humano mediante planes de desarrollo y tecnología, logrando la satisfacción del cliente interno y externo.
- ✓ Garantizar la seguridad física a través de personas, equipos y estrategias para minimizar los riesgos, aumentando la protección del cliente. Ofrecer alternativas de seguridad electrónica mediante la implementación de equipos y dispositivos con tecnología de punta, maximizando el nivel de seguridad en instalaciones, bienes y personas.

#### **4.3 Misión**

Brindamos y gestionamos soluciones para promover entornos seguros y tranquilos.

#### **4.4 Visión (2012-2017)**

Consolidarnos como líderes en Colombia en el sector de la seguridad privada con tecnología de punta que nos permita una expansión continua con alto sentido humano.

#### **4.5 Lema**

**MUCHO MÁS QUE SEGURIDAD.** Es la manifestación de nuestra labor en términos de calidad y de manera coherente con nuestro logotipo la búsqueda de la perfección en la prestación de los servicios ante nuestros usuarios y trabajadores.

#### **4.6 Valores**

- Lealtad
- Cumplimiento
- Honestidad
- Verdad

#### **4.7 Competencias organizacionales de Sevicol Ltda.**

*Orientación al Cliente Interno Y Externo:* Logra la satisfacción teniendo en cuenta las necesidades o exigencias que tanto clientes internos como externos puedan requerir; basados siempre en una inquietud constante de incorporar estas necesidades en las actividades de mejora de nuestra empresa, marcando un compromiso con la política de calidad de SEVICOL Ltda., que proporciona una mejora continua de todos los procesos involucrados con nuestros clientes.

*Orientación A Los Resultados:* Direcciona todas las acciones al objetivo Institucional, consolidarnos como líderes en el sector de la seguridad Privada, con capacidad de actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando se deben tomar decisiones importantes y necesarias para superar a los competidores y responder a las diferentes necesidades de los clientes contribuyendo a la mejora de nuestra Organización.

*Búsqueda De Información:* Maneja con respeto las informaciones personales e institucionales que contiene su puesto de trabajo, haciendo uso de los recursos que genera esta información, despertando la necesidad constante de estar a la vanguardia de todos los procesos que se llevan a cabo en Sevicol Ltda., esta búsqueda exige un análisis profundo de información válida (objetiva, significativa, pertinente, confiable, actual o vigente), que contribuya a trabajar por el alcance de la visión.

## **Marco teórico**

La formación de Competencias es una prioridad, para toda organización, ya que se han experimentado cambios sustanciales, originados por la competitividad exigida en los mercados globales y en el rápido avance de la tecnología. Se requieren nuevas organizaciones basadas en redes y equipos de trabajo, que usen tecnologías y procesos flexibles y que tengan en cuenta a los clientes. Las demandas del medio laboral necesitan personas versátiles, que sepan identificar oportunidades para crear negocios, asociarse con otros o generar unidades productivas de carácter asociativo y cooperativo. Personas que sean capaces de adaptarse a los cambios del entorno, de autodirigirse y autoevaluarse, de relacionarse apropiadamente con otros y de aprender cada vez más sobre su trabajo.

En la literatura es posible encontrar diferentes definiciones sobre las competencias, tal es el ejemplo de autores como Carrillo & Iranzo, que definen las competencias organizacionales como el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que un profesional debe desarrollar para desempeñarse de manera apropiada en cualquier entorno productivo, sin importar el sector económico de la actividad, el nivel del cargo, la complejidad de la tarea o el grado de responsabilidad requerido. Con ellas, un trabajador actúa asertivamente, sabe trabajar en equipo, tiene sentido ético, maneja de forma acertada los recursos, puede solucionar problemas y aprende de las experiencias de los otros (Carrillo & Iranzo, 2000, p. 181-184).

Así mismo, puede afirmarse que con el aprendizaje de estas competencias, un profesional adquiere las bases para crear, liderar y sostener negocios por cuenta propia, desarrollando capacidades y habilidades que le permiten tener una inteligencia práctica y una mentalidad emprendedora para la vida productiva, e incluso para actuar en otros ámbitos. Vistas así, las competencias constituyen recursos permanentes que las personas no sólo pueden utilizar en su vida laboral, sino que les permiten desempeñarse de manera adecuada en diferentes espacios y, lo que es muy importante, seguir aprendiendo.

Partiendo desde los anteriores supuestos, es indispensable retomar la definición que presenta Alles (2009) sobre el término competencia el cual se encuentra relacionado con “características de personalidad, devenidas en comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo” (p.18). Teniendo en cuenta que una empresa debe estar direccionada en pro de los objetivos organizacionales, surgen los diferentes modelos por competencias, los cuales responden o son el resultado del desarrollo de habilidades y conocimientos orientados a los procesos de trabajo de las personas que integran dicha institución (Alles, 2009, p.p. 18-19).

De ante mano es importante señalar que una organización debe realizar el establecimiento de ciertos objetivos, los cuales se encuentran fundamentados en los valores personales y empresariales, es decir, un empleado debe demostrar ante sus directivos y compañeros de trabajo, cuales son las capacidades, virtudes y valores aportantes al surgimiento de la compañía. Así mismo:

Las competencias se definen en función de la misión, la visión y la estrategia de la organización. Aunque no se defina un modelo de competencias, el mero sentido común indica que para alcanzar los objetivos estratégicos será necesario que las personas que integran la organización, tanto directivos como colaboradores de todos los niveles, posean ciertas características (Alles, 2009, p. 22).

Se logra partir y complementar la importancia de las competencias laborales según el siguiente planteamiento:

La competencia es el conjunto de los conocimientos, cualidades, capacidades, y aptitudes que permiten discutir, consultar y decidir sobre lo que concierne al trabajo. Supone conocimientos razonados, ya que se considera que no hay competencia completa si los conocimientos teóricos no son acompañados por las cualidades y la capacidad que permita ejecutar las decisiones que dicha competencia sugiere.” Son entonces un conjunto de propiedades en permanente modificación que deben ser sometidas a la prueba de la

resolución de problemas concretos en situaciones de trabajo que entrañan ciertos márgenes de incertidumbre y complejidad técnica (Gallart y Jacinto, 2000, p. 1).

En este orden de ideas, es importante tener en cuenta que las competencias institucionales, pueden ser establecidas de manera general y de forma específica, respondiendo a los cargos, responsabilidades y directrices de la empresa. Autores como Alles, proponen que las competencias pueden llegar a tener una subdivisión. Por un lado se identifican las cardinales, las cuales se encuentran relacionadas con las competencias que son aplicadas de forma general a toda la organización. Así mismo, se establecen las específicas, en donde se organizan las competencias aplicables a colectivos determinados, es decir, grupos que comparten características comunes entre ellos (p.25).

Según el Ministerio de Educación de Colombia (2004) “las Competencias Laborales Generales son el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que se deben desarrollar para desempeñarse de manera apropiada en cualquier entorno productivo” (p.6). Es indispensable determinar que según las habilidades demostradas del trabajador en un entorno laboral, puede llegar a permitirle ascender o aspirar a actividades de mayor remuneración. A su vez, cabe la pena resaltar que cada una de las labores realizadas por los empleados en una empresa determinada es vital e indispensable, pues cada uno aporta de diferente forma al surgimiento y cumplimiento de las metas propuestas.

Para concluir, el modelo por competencias logra dar a la empresa una mayor articulación y organización, ya que establece ciertos parámetros de selección de empleados a partir de la misión, visión, valores y objetivos institucionales que han sido propuestos, pues de manera intrínseca se logran identificar las directrices de la compañía a las características de todos y cada uno de los empleados.

## **Metodología**

### ***Participantes***

El diseño de las competencias laborales de Sevicol Ltda., se realizara con los cargos operativos de la empresa (6), (Guarda de seguridad, Supervisor, Operador de medios tecnológicos, Escolta, Guía canino y Guarda móvil o Supervisor de alarmas).

### ***Instrumentos***

#### ***Ficha de entrevista-Competencias laborales***

Para la ejecución de éste trabajo se diseño la Ficha que consta de un enunciado “*Ficha de entrevista-Competencias laborales*”, un apartado donde se da información sobre el cargo y nombre del entrevistado y tres columnas: 1. Contiene las competencias que se encuentran actualmente definidas en el Manual de funciones y perfiles de cargos de Sevicol Ltda, 2. Contiene las competencias propuestas por la persona que se encuentra en el cargo y la 3. Contiene las competencias propuestas por el jefe inmediato. (*Ver Anexo. 1*)

Por otra parte, se tendrá en cuenta el “Formato para la definición de las Competencias Laborales por grados” (*Ver Anexo. 2*), el cual describe los niveles o grados de cada una de las competencias de la siguiente manera:

*Grado A:* Alto desempeño o superior 100%

*Grado B:* Bueno, por sobre el estándar 75%

*Grado C:* Mínimo necesario para el puesto de trabajo 50%

### ***Procedimiento***

Durante el proceso de pasantía se definieron las competencias laborales por cargos y grados, teniendo en cuenta los siguientes pasos:

### **1. Revisión del Manual de funciones y perfiles de cargos**

Se realizó la revisión del Manual de funciones y perfiles de los cargos operativos de Sevicol Ltda., con el fin de conocer la identificación del cargo, misión, responsabilidades, funciones generales y competencias específicas.

### **2. Entrevista con la persona del cargo y jefe inmediato**

Primero se realizó la entrevista con la persona perteneciente al cargo y luego con el jefe inmediato, a cada uno se le presentó la “*Ficha de entrevista-Competencias laborales*” (Ver anexo. 1) y el listado de competencias con sus definiciones del diccionario de Comportamientos. Gestión por Competencias de Martha Alles. Además se le solicitaba a cada uno (Persona perteneciente al cargo y Jefe inmediato), que nombraran cada una de las competencias que debería tener el cargo que desempeñaban y al jefe inmediato se le solicitaba que nombrara las competencias que debería tener la persona que ocupara ese cargo.

### **3. Definición de las competencias laborales**

Se realizó la definición de las competencias laborales por grados para cada uno de los cargos operativos, teniendo en cuenta la Revisión del Manual de funciones y perfiles de cargos y la entrevista realizada, se definen de acuerdo a la pertinencia de cada cargo, se pide la aprobación de la psicóloga de la empresa y finalmente se procede a consolidar el Diccionario de competencias laborales para los cargos operativos de Sevicol Ltda.



# ***RESULTADOS***

***DICCIONARIO DE COMPETENCIAS LABORALES DE LOS CARGOS  
OPERATIVOS DE SEVICOL LTDA.***

*Descripción:*

El Diccionario de Competencias de Sevicol Ltda., es un documento donde se encuentran las competencias identificadas para cada uno de los cargos con sus respectivos grados o niveles.

Los niveles que se establecen en el diccionario de competencias son los siguientes:

*Nivel A:* Alto desempeño o superior 100%

*Nivel B:* Bueno, por sobre el estándar 75%

*Nivel C:* Mínimo necesario para el puesto de trabajo 50%

Las competencias estarán divididas en Competencias Organizacionales y Competencias Laborales.

*Competencias Organizacionales*

Son las competencias generales o cardinales que hacen parte del desarrollo organizacional de toda la institución, siendo parte de la cultura organizacional. Estas competencias aplican a todos los cargos de la organización.

- Orientación al cliente interno y externo
- Orientación a los resultados
- Búsqueda de información

A continuación se presenta la descripción de cada competencia de los cargos operativos de Sevicol Ltda., con sus correspondientes niveles:

### ***Competencias específicas del Guarda de Seguridad***

#### *Autocontrol*

Es la capacidad de evitar reacciones negativas ante situaciones de tensión y provocaciones de pares, superiores y/o clientes internos y externos, controlando las emociones propias, y dando soluciones acertadas.

<i>Competencias Especificas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i> Mantiene la calma frente a las situaciones que se presentan en su entorno laboral y que requieren alta exigencia, preocupándose por mantener una actitud positiva y un buen clima frente a sus pares, superiores y/o clientes internos y externos.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i> Identifica las situaciones de estrés laboral, colaborando con actitud positiva solucionando los problemas con los pares, superiores y/o clientes internos y externos.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i> Ante situaciones de tensión y estrés actúa dejando evidenciar sus emociones pero logra controlarlas, solicita apoyo de los demás cuando se encuentra estresado, retirándose de la situación a fin de evitar comportamientos inadecuados que podrían influir en la buena ejecución de su labor.</p>

*Iniciativa - Autonomía*

Es la capacidad de actuar de manera rápida ante situaciones que presentan pequeñas dificultades o problemas de determinada labor, actúan proactivamente cuando ocurren dificultades sin necesidad de esperar consultar con el jefe inmediato, evitando que la situación se agrave. Además implica la proposición de mejoras aunque no exista un problema concreto.

<i>Competencias Específicas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i> En las actividades diarias actúa de manera acertada, evitando demoras y empeoramientos en los problemas presentes, proponiendo diversas formas de acción buscando el curso normal de la actividad laboral.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i> Siempre está atento a resolver las situaciones cotidianas que puede dificultar su labor, actuando de manera rápida ante estos, teniendo alternativas de solución.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i> Resuelve los obstáculos que afectan directamente su tarea resolviendo dicha dificultad de manera autónoma evitando demoras.</p>

*Preocupación por el orden y la claridad*

Representa la preocupación constante por tener el control del trabajo, la información y la claridad en las funciones y responsabilidades asignadas.

<i>Competencias Especificas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i> Identifica con facilidad el plan de acción adecuado para cada tarea que le es asignada y se preocupa por el progreso de la tarea.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i> Cuenta con herramientas para asegurar el cumplimiento de las tareas creando un compromiso con los involucrados.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i> En actividades cotidianas toma en cuenta la importancia de trazar un plan de acción y busca ayuda si lo considera necesario.</p>

*Responsabilidad*

Competencia relacionada con el compromiso adquirido con las tareas que le son encomendadas.

<i>Competencias Especificas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i> Se propone altos objetivos que siempre cumple con calidad en el trabajo, modifica sus actividades con el fin de cumplir con las tareas encomendadas.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i> Identifica las tareas que requieren de mayor dedicación y redistribuye sus tiempos para desarrollarlas adecuadamente.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i> Cumple con las tareas asignadas realizando lo estrictamente encomendado y solicita a sus superiores más plazo de lo pautado para finalizar la entrega de las tareas.</p>

*Integridad*

Capacidad de actuar acorde con lo que se dice o se piensa como importante, comunicando las ideas, sentimientos y opiniones de manera directa dispuesto a actuar con honestidad aun en situaciones difíciles.

<i>Competencias Especificas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i>            Establece y orienta sus relaciones laborales en base a sus valores y sus acciones son consecuentes con sus ideales.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i>            Cumple las reglas que se ajustan a su criterio ético y acepta sus errores y actúa en consecuencia a ellos.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i>            Es equitativo en el establecimiento de sus relaciones laborales y involucra a otros a actuar de acuerdo a sus valores.</p>

### ***Competencias específicas del Supervisor***

#### *Autocontrol*

Es la capacidad de evitar reacciones negativas ante situaciones de tensión y provocaciones de pares, superiores y/o clientes internos y externos, controlando las emociones propias, y dando soluciones acertadas.

<i>Competencias Específicas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i> Mantiene la calma frente a las situaciones que se presentan en su entorno laboral y que requieren alta exigencia, preocupándose por mantener una actitud positiva y un buen clima frente a sus pares, superiores y/o clientes internos y externos.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i> Identifica las situaciones de estrés laboral, colaborando con actitud positiva solucionando los problemas con los pares, superiores y/o clientes internos y externos.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i> Ante situaciones de tensión y estrés actúa dejando evidenciar sus emociones pero logra controlarlas, solicita apoyo de los demás cuando se encuentra estresado, retirándose de la situación a fin de evitar comportamientos inadecuados que podrían influir en la buena ejecución de su labor.</p>

*Iniciativa - Autonomía*

Es la capacidad de actuar de manera rápida ante situaciones que presentan pequeñas dificultades o problemas de determinada labor, actúan proactivamente cuando ocurren dificultades sin necesidad de esperar consultar con el jefe inmediato, evitando que la situación se agrave. Además implica la proposición de mejoras aunque no exista un problema concreto.

<i>Competencias Especificas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i> En las actividades diarias actúa de manera acertada, evitando demoras y empeoramientos en los problemas presentes, proponiendo diversas formas de acción buscando el curso normal de la actividad laboral.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i> Siempre está atento a resolver las situaciones cotidianas que puede dificultar su labor, actuando de manera rápida ante estos, teniendo alternativas de solución.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i> Resuelve los obstáculos que afectan directamente su tarea resolviendo dicha dificultad de manera autónoma evitando demoras.</p>

*Comunicación*

Es la capacidad de escuchar al otro y entenderlo, hacer preguntas y expresarse sus ideas de forma clara, concisa y precisa.

<i>Competencias Especificas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i> Transmite información importante a sus colaboradores y a otros miembros de la organización, comunicándose de forma clara y efectiva tanto de forma oral como escrita.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i> Escucha al otro poniéndose en lugar, se preocupa por transmitir las ideas y mensajes a todos los niveles de la empresa, además brinda retroalimentación a sus compañeros con el fin de orientarlos en su labor.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i> Difunde la información con sus compañeros de trabajo y los mantiene al tanto del avance de las tareas propias del equipo de trabajo.</p>



*Liderazgo*

Es la habilidad para orientar la acción de determinados grupos en una dirección determinada u objetivo común, estableciendo objetivos e integrando diversas opiniones.

<i>Competencias Especificas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i> Está atento a las necesidades de sus pares y sus superiores colaborando con ellos y reorganizando las tareas asignadas para darles cumplimiento.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i> Atiende las opiniones y sugerencias de las demás personas con las que trabaja e identifica las fortalezas y debilidades para obtener los resultados esperados.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i> Si es necesario se pone al frente de su equipo de trabajo y acepta sugerencias para mantener el rumbo y darle cumplimiento a los objetivos.</p>

*Responsabilidad*

Competencia relacionada con el compromiso adquirido con las tareas que le son encomendadas.

<i>Competencias Especificas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i> Se propone altos objetivos que siempre cumple con calidad en el trabajo, modifica sus actividades con el fin de cumplir con las tareas encomendadas.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i> Identifica las tareas que requieren de mayor dedicación y redistribuye sus tiempos para desarrollarlas adecuadamente.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i> Cumple con las tareas asignadas realizando lo estrictamente encomendado y solicita a sus superiores más plazo de lo pautado para finalizar la entrega de las tareas.</p>

*Trabajo en equipo*

Es la habilidad para involucrarse en una meta común, facilitando las relaciones interpersonales comprendiendo las consecuencias de las acciones propias en el éxito de todo el grupo.

<i>Competencias Específicas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i> Orienta los esfuerzos de su grupo de trabajo hacia el cumplimiento de los objetivos de la organización, anteponiendo los intereses del grupo a los intereses personales, manteniendo una actitud activa de escucha hacia los demás miembros de su grupo.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i> Facilita la comunicación y el intercambio de las ideas preocupándose por lograr un acuerdo propiciando el dialogo y cuidando el clima laboral entre los integrantes del grupo.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i> Trabaja en los proyectos planteados en el área de trabajo cumpliendo con las expectativas ya planteadas.</p>

### ***Competencias Especificas del Supervisor de alarmas o Guarda móvil***

#### *Autocontrol*

Es la capacidad de evitar reacciones negativas ante situaciones de tensión y provocaciones de pares, superiores y/o clientes internos y externos, controlando las emociones propias, y dando soluciones acertadas.

<i>Competencias Especificas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i> Mantiene la calma frente a las situaciones que se presentan en su entorno laboral y que requieren alta exigencia, preocupándose por mantener una actitud positiva y un buen clima frente a sus pares, superiores y/o clientes internos y externos.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i> Identifica las situaciones de estrés laboral, colaborando con actitud positiva solucionando los problemas con los pares, superiores y/o clientes internos y externos.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i> Ante situaciones de tensión y estrés actúa dejando evidenciar sus emociones pero logra controlarlas, solicita apoyo de los demás cuando se encuentra estresado, retirándose de la situación a fin de evitar comportamientos inadecuados que podrían influir en la buena ejecución de su labor.</p>

#### *Iniciativa - Autonomía*

Es la capacidad de actuar de manera rápida ante situaciones que presentan pequeñas dificultades o problemas de determinada labor, actúan proactivamente cuando ocurren dificultades sin necesidad de esperar consultar con el jefe inmediato, evitando que la situación se agrave. Además implica la proposición de mejoras aunque no exista un problema concreto.

<i>Competencias Especificas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i> En las actividades diarias actúa de manera acertada, evitando demoras y empeoramientos en los problemas presentes, proponiendo diversas formas de acción buscando el curso normal de la actividad laboral.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i> Siempre está atento a resolver las situaciones cotidianas que puede dificultar su labor, actuando de manera rápida ante estos, teniendo alternativas de solución.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i> Resuelve los obstáculos que afectan directamente su tarea resolviendo dicha dificultad de manera autónoma evitando demoras.</p>

*Responsabilidad*

Competencia relacionada con el compromiso adquirido con las tareas que le son encomendadas.

<i>Competencias Especificas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i> Se propone altos objetivos que siempre cumple con calidad en el trabajo, modifica sus actividades con el fin de cumplir con las tareas encomendadas.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i> Identifica las tareas que requieren de mayor dedicación y redistribuye sus tiempos para desarrollarlas adecuadamente.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i> Cumple con las tareas asignadas realizando lo estrictamente encomendado y solicita a sus superiores más plazo de lo pautado para finalizar la entrega de las tareas.</p>

*Integridad*

Capacidad de actuar acorde con lo que se dice o se piensa como importante, comunicando las ideas, sentimientos y opiniones de manera directa dispuesto a actuar con honestidad aun en situaciones difíciles.

<i>Competencias Especificas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i> Establece y orienta sus relaciones laborales en base a sus valores y sus acciones son consecuentes con sus ideales.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i> Cumple las reglas que se ajustan a su criterio ético y acepta sus errores y actúa en consecuencia a ellos.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i> Es equitativo en el establecimiento de sus relaciones laborales y involucra a otros a actuar de acuerdo a sus valores.</p>

*Liderazgo*

Es la habilidad para orientar la acción de determinados grupos en una dirección determinada u objetivo común, estableciendo objetivos e integrando diversas opiniones.

<i>Competencias Especificas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i> Está atento a las necesidades de sus pares y sus superiores colaborando con ellos y reorganizando las tareas asignadas para darles cumplimiento.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i> Atiende las opiniones y sugerencias de las demás personas con las que trabaja e identifica las fortalezas y debilidades para obtener los resultados esperados.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i> Si es necesario se pone al frente de su equipo de trabajo y acepta sugerencias para mantener el rumbo y darle cumplimiento a los objetivos.</p>

*Comunicación*

Es la capacidad de escuchar al otro y entenderlo, hacer preguntas y expresarse sus ideas de forma clara, concisa y precisa.

<i>Competencias Especificas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i> Transmite información importante a sus colaboradores y a otros miembros de la organización, comunicándose de forma clara y efectiva tanto de forma oral como escrita.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i> Escucha al otro poniéndose en lugar, se preocupa por transmitir las ideas y mensajes a todos los niveles de la empresa, además brinda retroalimentación a sus compañeros con el fin de orientarlos en su labor.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i> Difunde la información con sus compañeros de trabajo y los mantiene al tanto del avance de las tareas propias del equipo de trabajo.</p>

### ***Competencias Especificas del Escolta***

#### *Autocontrol*

Es la capacidad de evitar reacciones negativas ante situaciones de tensión y provocaciones de pares, superiores y/o clientes internos y externos, controlando las emociones propias, y dando soluciones acertadas.

<i>Competencias Especificas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i> Mantiene la calma frente a las situaciones que se presentan en su entorno laboral y que requieren alta exigencia, preocupándose por mantener una actitud positiva y un buen clima frente a sus pares, superiores y/o clientes internos y externos.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i> Identifica las situaciones de estrés laboral, colaborando con actitud positiva solucionando los problemas con los pares, superiores y/o clientes internos y externos.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i> Ante situaciones de tensión y estrés actúa dejando evidenciar sus emociones pero logra controlarlas, solicita apoyo de los demás cuando se encuentra estresado, retirándose de la situación a fin de evitar comportamientos inadecuados que podrían influir en la buena ejecución de su labor.</p>

*Adaptabilidad al cambio*

Actúa conforme a los cambios generados en la organización, modificando la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando se presentan dificultades, nuevas órdenes o cambios en el medio exterior, adaptándose a distintos contextos, situaciones y/o personas de forma rápida.

<i>Competencias Específicas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i> Es ágil y rápido en la implementación de nuevas estrategias para enfrentar las situaciones cambiantes que se le presentan en el entorno, modificando rápidamente su conducta para conseguir dichos objetivos.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i> Percibe los cambios como crecimientos y se adapta fácilmente a ellos, implementando nuevas herramientas para la realización del trabajo cotidiano, además revisa sus actuaciones en situaciones pasadas con el fin de afrontar nuevas condiciones del entorno.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i> Acepta y se adapta a los cambios propuestos por la organización, incorporando nuevas herramientas y procedimientos de trabajo, satisfaciendo las expectativas propias y de la organización.</p>

*Tolerancia a la presión*

Habilidad para actuar con eficacia en situaciones de presión de tiempo, desacuerdo, oposición y diversidad., Respondiendo y trabajando con desempeño alto en situaciones muy exigentes.

<i>Competencias Específicas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i> Actúa eficientemente y con profesionalismo en situaciones de alta exigencia a pesar de las dificultades cumpliendo con los objetivos planteados.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i> Reacciona con voluntad y equilibrio frente a situaciones abrumadoras, alcanzando los objetivos previstos, manteniendo la calidad de su trabajo proponiendo diferentes estrategias de trabajo ante situaciones de estrés.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i> En situaciones de estrés constante, suele responder con bajo rendimiento en su trabajo si se siente acosado por las circunstancias o sus superiores, requiriendo de una supervisión cuando enfrenta situaciones abrumadoras.</p>

*Iniciativa - Autonomía*

Es la capacidad de actuar de manera rápida ante situaciones que presentan pequeñas dificultades o problemas de determinada labor, actúan proactivamente cuando ocurren dificultades sin necesidad de esperar consultar con el jefe inmediato, evitando que la situación se agrave. Además implica la proposición de mejoras aunque no exista un problema concreto.

<i>Competencias Especificas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i> En las actividades diarias actúa de manera acertada, evitando demoras y empeoramientos en los problemas presentes, proponiendo diversas formas de acción buscando el curso normal de la actividad laboral.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i> Siempre está atento a resolver las situaciones cotidianas que puede dificultar su labor, actuando de manera rápida ante estos, teniendo alternativas de solución.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i> Resuelve los obstáculos que afectan directamente su tarea resolviendo dicha dificultad de manera autónoma evitando demoras.</p>

*Dinamismo - Energía*

Habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes, con interlocutores que cambian en cortos periodos de tiempo, en jornadas de trabajo largas, sin verse afectado su nivel de actividad laboral.

<i>Competencias Especificas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i> Propone soluciones creativas para hacer frente a cambios que se presentan en su rutina de trabajo y que demandan mayor esfuerzo, redistribuyendo su tiempo y reorganizando sus actividades si surge algún cambio en la rutina de trabajo.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i> Esta dispuesto a incrementar su jornada laboral si se le presentan cambios en la rutina de trabajo, colaborando a consolidar los objetivos con actitud positiva.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i> Muestra disposición al momento de responder a los cambios imprevistos, redistribuyendo los tiempos y cumpliendo sin dificultad las nuevas pautas para la consecución de los objetivos ya planteados.</p>



### ***Competencias Específicas del Guía canino***

#### *Iniciativa - Autonomía*

Es la capacidad de actuar de manera rápida ante situaciones que presentan pequeñas dificultades o problemas de determinada labor, actúan proactivamente cuando ocurren dificultades sin necesidad de esperar consultar con el jefe inmediato, evitando que la situación se agrave. Además implica la proposición de mejoras aunque no exista un problema concreto.

<i>Competencias Específicas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i> En las actividades diarias actúa de manera acertada, evitando demoras y empeoramientos en los problemas presentes, proponiendo diversas formas de acción buscando el curso normal de la actividad laboral.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i> Siempre está atento a resolver las situaciones cotidianas que puede dificultar su labor, actuando de manera rápida ante estos, teniendo alternativas de solución.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i> Resuelve los obstáculos que afectan directamente su tarea resolviendo dicha dificultad de manera autónoma evitando demoras.</p>

#### *Responsabilidad*

Competencia relacionada con el compromiso adquirido con las tareas que le son encomendadas.

<i>Competencias Específicas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i> Se propone altos objetivos que siempre cumple con calidad en el trabajo, modifica sus actividades con el fin de cumplir con las tareas encomendadas.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i> Identifica las tareas que requieren de mayor dedicación y redistribuye sus tiempos para desarrollarlas adecuadamente.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i> Cumple con las tareas asignadas realizando lo estrictamente encomendado y solicita a sus superiores más plazo de lo pautado para finalizar la entrega de las tareas.</p>

*Integridad*

Capacidad de actuar acorde con lo que se dice o se piensa como importante, comunicando las ideas, sentimientos y opiniones de manera directa dispuesto a actuar con honestidad aun en situaciones difíciles.

<i>Competencias Especificas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i>            Establece y orienta sus relaciones laborales en base a sus valores y sus acciones son consecuentes con sus ideales.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i>            Cumple las reglas que se ajustan a su criterio ético y acepta sus errores y actúa en consecuencia a ellos.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i>            Es equitativo en el establecimiento de sus relaciones laborales y involucra a otros a actuar de acuerdo a sus valores.</p>

### ***Competencias Específicas del Radioperador***

#### *Iniciativa - Autonomía*

Es la capacidad de actuar de manera rápida ante situaciones que presentan pequeñas dificultades o problemas de determinada labor, actúan proactivamente cuando ocurren dificultades sin necesidad de esperar consultar con el jefe inmediato, evitando que la situación se agrave. Además implica la proposición de mejoras aunque no exista un problema concreto.

<i>Competencias Especificas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i> En las actividades diarias actúa de manera acertada, evitando demoras y empeoramientos en los problemas presentes, proponiendo diversas formas de acción buscando el curso normal de la actividad laboral.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i> Siempre está atento a resolver las situaciones cotidianas que puede dificultar su labor, actuando de manera rápida ante estos, teniendo alternativas de solución.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i> Resuelve los obstáculos que afectan directamente su tarea resolviendo dicha dificultad de manera autónoma evitando demoras.</p>

#### *Tolerancia a la presión*

Habilidad para actuar con eficacia en situaciones de presión de tiempo, desacuerdo, oposición y diversidad., Respondiendo y trabajando con desempeño alto en situaciones muy exigentes.

<i>Competencias Especificas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i> Actúa eficientemente y con profesionalismo en situaciones de alta exigencia a pesar de las dificultades cumpliendo con los objetivos planteados.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i> Reacciona con voluntad y equilibrio frente a situaciones abrumadoras, alcanzando los objetivos previstos, manteniendo la calidad de su trabajo proponiendo diferentes estrategias de trabajo ante situaciones de estrés.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i> En situaciones de estrés constante, suele responder con bajo rendimiento en su trabajo si se siente acosado por las circunstancias o sus superiores, requiriendo de una supervisión cuando enfrenta situaciones abrumadoras.</p>

*Trabajo en equipo*

Es la habilidad para involucrarse en una meta común, facilitando las relaciones interpersonales comprendiendo las consecuencias de las acciones propias en el éxito de todo el grupo.

<i>Competencias Específicas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i> Orienta los esfuerzos de su grupo de trabajo hacia el cumplimiento de los objetivos de la organización, anteponiendo los intereses del grupo a los intereses personales, manteniendo una actitud activa de escucha hacia los demás miembros de su grupo.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i> Facilita la comunicación y el intercambio de las ideas preocupándose por lograr un acuerdo propiciando el dialogo y cuidando el clima laboral entre los integrantes del grupo.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i> Trabaja en los proyectos planteados en el área de trabajo cumpliendo con las expectativas ya planteadas.</p>

*Modalidades de contacto*

Es la habilidad para involucrarse en una meta común, facilitando las relaciones interpersonales comprendiendo las consecuencias de las acciones propias en el éxito de todo el grupo.

<i>Competencias Específicas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i> Orienta los esfuerzos de su grupo de trabajo hacia el cumplimiento de los objetivos de la organización, anteponiendo los intereses del grupo a los intereses personales, manteniendo una actitud activa de escucha hacia los demás miembros de su grupo.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i> Facilita la comunicación y el intercambio de las ideas preocupándose por lograr un acuerdo propiciando el dialogo y cuidando el clima laboral entre los integrantes del grupo.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i> Trabaja en los proyectos planteados en el área de trabajo cumpliendo con las expectativas ya planteadas.</p>

### ***Competencias Específicas del Operador de medios tecnológicos***

#### *Iniciativa - Autonomía*

Es la capacidad de actuar de manera rápida ante situaciones que presentan pequeñas dificultades o problemas de determinada labor, actúan proactivamente cuando ocurren dificultades sin necesidad de esperar consultar con el jefe inmediato, evitando que la situación se agrave. Además implica la proposición de mejoras aunque no exista un problema concreto.

<i>Competencias Especificas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i> En las actividades diarias actúa de manera acertada, evitando demoras y empeoramientos en los problemas presentes, proponiendo diversas formas de acción buscando el curso normal de la actividad laboral.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i> Siempre está atento a resolver las situaciones cotidianas que puede dificultar su labor, actuando de manera rápida ante estos, teniendo alternativas de solución.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i> Resuelve los obstáculos que afectan directamente su tarea resolviendo dicha dificultad de manera autónoma evitando demoras.</p>

#### *Tolerancia a la presión*

Habilidad para actuar con eficacia en situaciones de presión de tiempo, desacuerdo, oposición y diversidad., Respondiendo y trabajando con desempeño alto en situaciones muy exigentes.

<i>Competencias Especificas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i> Actúa eficientemente y con profesionalismo en situaciones de alta exigencia a pesar de las dificultades cumpliendo con los objetivos planteados.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i> Reacciona con voluntad y equilibrio frente a situaciones abrumadoras, alcanzando los objetivos previstos, manteniendo la calidad de su trabajo proponiendo diferentes estrategias de trabajo ante situaciones de estrés.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i> En situaciones de estrés constante, suele responder con bajo rendimiento en su trabajo si se siente acosado por las circunstancias o sus superiores, requiriendo de una supervisión cuando enfrenta situaciones abrumadoras.</p>

*Dinamismo - Energía*

Habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes, con interlocutores que cambian en cortos periodos de tiempo, en jornadas de trabajo largas, sin verse afectado su nivel de actividad laboral.

<i>Competencias Especificas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i>  Propone soluciones creativas para hacer frente a cambios que se presentan en su rutina de trabajo y que demandan mayor esfuerzo, redistribuyendo su tiempo y reorganizando sus actividades si surge algún cambio en la rutina de trabajo.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i>  Esta dispuesto a incrementar su jornada laboral si se le presentan cambios en la rutina de trabajo, colaborando a consolidar los objetivos con actitud positiva.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i>  Muestra disposición al momento de responder a los cambios imprevistos, redistribuyendo los tiempos y cumpliendo sin dificultad las nuevas pautas para la consecución de los objetivos ya planteados.</p>

*Autocontrol*

Es la capacidad de evitar reacciones negativas ante situaciones de tensión y provocaciones de pares, superiores y/o clientes internos y externos, controlando las emociones propias, y dando soluciones acertadas.

<i>Competencias Especificas y Grado</i>
<p><i>Grado A: (100%)</i>  Mantiene la calma frente a las situaciones que se presentan en su entorno laboral y que requieren alta exigencia, preocupándose por mantener una actitud positiva y un buen clima frente a sus pares, superiores y/o clientes internos y externos.</p>
<p><i>Grado B: (75%)</i>  Identifica las situaciones de estrés laboral, colaborando con actitud positiva solucionando los problemas con los pares, superiores y/o clientes internos y externos.</p>
<p><i>Grado C: (50%)</i>  Ante situaciones de tensión y estrés actúa dejando evidenciar sus emociones pero logra controlarlas, solicita apoyo de los demás cuando se encuentra estresado, retirándose de la situación a fin de evitar comportamientos inadecuados que podrían influir en la buena ejecución de su labor.</p>

**Competencias Laborales de los Cargos Operativos de Sevicol Ltda**

<i>Guarda de Seguridad</i>	<i>Supervisor</i>	<i>Op. Medios Tecnológicos</i>	<i>Escolta</i>	<i>Guía canino</i>	<i>Radioperador</i>	<i>Supervisor de alarmas o Guarda móvil</i>
Integridad	Comunicación	Autocontrol	Autocontrol	Iniciativa – Autonomía	Trabajo en equipo	Comunicación
Autocontrol	Iniciativa y autonomía	Iniciativa y autonomía	Adaptación al cambio	Responsabilidad	Modalidades de contacto	Liderazgo
Iniciativa-Autonomía	Liderazgo	Dinamismo – Energía	Tolerancia a la presión	Integridad	Iniciativa-Autonomía	Autocontrol
Preocupación por el orden	Responsabilidad	Tolerancia a la presión	Dinamismo – Energía		Tolerancia a la presión	Iniciativa-Autonomía
	Trabajo en equipo		Iniciativa - Autocontrol			Responsabilidad
	Autocontrol					Integridad

**Discusión**

La formación de Competencias es una prioridad, para toda organización, ya que se han experimentado cambios sustanciales, originados por la competitividad exigida en los mercados globales y en el rápido avance de la tecnología. Se requieren nuevas organizaciones basadas en redes y equipos de trabajo, que usen tecnologías y procesos flexibles y que tengan en cuenta a los clientes. Las demandas del medio laboral necesitan personas versátiles, que sepan identificar oportunidades para crear negocios, asociarse con otros o generar unidades productivas de carácter asociativo y cooperativo. Personas que sean capaces de adaptarse a los cambios del entorno, de autodirigirse y autoevaluarse, de relacionarse apropiadamente con otros y de aprender cada vez más sobre su trabajo.

Por esto, la definición del diccionario de competencias laborales de los cargos operativos de Sevicol Ltda., debe ir actualizándose a medida que pasa el tiempo, como lo plantea Rodríguez “El directorio o diccionario de competencias requiere de la actualización

permanente de su contenido así como se la incorporación de "las competencias del futuro" que permitan implementar la estrategia del mañana".

En la literatura es posible encontrar diferentes definiciones sobre las competencias, tal es el ejemplo de autores como Carrillo & Iranzo, que definen las competencias organizacionales como el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que un profesional debe desarrollar para desempeñarse de manera apropiada en cualquier entorno productivo, sin importar el sector económico de la actividad, el nivel del cargo, la complejidad de la tarea o el grado de responsabilidad requerido. Con ellas, un trabajador actúa asertivamente, sabe trabajar en equipo, tiene sentido ético, maneja de forma acertada los recursos, puede solucionar problemas y aprende de las experiencias de los otros (Carrillo & Iranzo, 2000, p. 181-184).

Partiendo desde los anteriores supuestos, es indispensable retomar la definición que presenta Alles (2009) sobre el término competencia el cual se encuentra relacionado con "características de personalidad, devenidas en comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo" (p.18).

Teniendo en cuenta que una empresa debe estar direccionada en pro de los objetivos organizacionales, surgen los diferentes modelos por competencias, los cuales responden o son el resultado del desarrollo de habilidades y conocimientos orientados a los procesos de trabajo de las personas que integran dicha institución Alles, 2009.

En la investigación realizada pudimos encontrar que Sevicol Ltda., se encuentra alineada con el modelo de gestión por competencias, direccionando las competencias laborales a través de la misión, visión, valores institucionales y competencias organizacionales como lo plantea Alles 2009, Las competencias se definen en función de la misión, la visión y la estrategia de la organización. Aunque no se defina un modelo de competencias, el mero sentido común indica que para alcanzar los objetivos estratégicos



será necesario que las personas que integran la organización, tanto directivos como colaboradores de todos los niveles, posean ciertas características.

Es importante tener en cuenta que las competencias institucionales, pueden ser establecidas de manera general y de forma específica, respondiendo a los cargos, responsabilidades y directrices de la empresa.

Autores como Alles, proponen que las competencias pueden llegar a tener una subdivisión: A: Alto o desempeño superior. Según Spencer & Spencer es una desviación tipo por encima del promedio de desempeño. , B: Bueno por sobre el estándar, C: Mínimo necesario para el puesto pero dentro del perfil requerido, niveles que se tuvieron en cuenta al momento de definir las competencias laborales de los cargos operativos de Sevicol Ltda.

Por otro lado se identifican las cardinales, las cuales se encuentran relacionadas con las competencias que son aplicadas de forma general a toda la organización, en Sevicol Ltda., se identifican las siguientes competencias organizacionales 1. Búsqueda de información 2. Orientación al cliente interno y externo 3. Orientación a los resultados. Así mismo, se establecen las específicas, en donde se organizan las competencias aplicables a colectivos determinados, es decir, grupos que comparten características comunes entre ellos, para esto se definieron las competencias para cada uno de los cargos operativos de manera discriminada.

Para concluir, el modelo por competencias que se lleva a cabo en Sevicol Ltda., logra dar a la empresa una mayor articulación y organización, ya que establece ciertos parámetros de selección de empleados a partir de la misión, visión, valores y objetivos institucionales que han sido propuestos, pues de manera intrínseca se logran identificar las directrices de la compañía a las características de todos y cada uno de los empleados.

### ***Conclusiones***

Por medio de las entrevistas realizadas al personal operativo de Sevicol Ltda., se pudo evidenciar el conocimiento del concepto de competencias laborales, por otro lado, se pudo evidenciar el desconocimiento de las competencias laborales propias del cargo que desempeñan, además se contó con una buena participación y acogida por parte del personal al momento de realizar las entrevistas.

Por otra parte, el proceso de selección realizado en Sevicol Ltda., resultó satisfactorio, ya que se cuentan con pautas establecidas para el procedimiento a seguir en el proceso de selección facilitando la ejecución del mismo.

### ***Recomendaciones***

A partir de los resultados obtenidos con la definición de las competencias laborales de los cargos operativos, se considera importante definir las competencias por grados de los cargos administrativos y realizar la evaluación de las competencias.

Realizar actividades o capacitaciones que permitan a los funcionarios interiorizar las competencias laborales pertenecientes a su cargo y así desarrollar mejor su labor.

Continuar con la presencia de un pasante de psicología en la organización e involucrarlo en actividades diferentes al proceso de selección, con el fin de desarrollar otro tipo de habilidades en el área organizacional.

Abrir espacios específicos destinados para que los pasantes del área de psicología puedan realizar actividades que sean de interés y provecho del personal de Sevicol Ltda.

## Referencias Bibliográficas

ALLES, M. *Diccionario de competencias*. p.p. 9-60. Ed. Granica s.a. 2000

CARRILLO, J. & Iranzo, C. Clasificación y competencias laborales en América Latina. Recuperado el 29 de abril de 2013. Disponible en: <http://docencia.izt.uam.mx/egt/publicaciones/libros/Tratadolatinoamericanodesociologiadeltrabajo/Calificacionycompetencias.pdf>. 2000

GALLART, M. & Jacinto C. Competencias laborales: tema clave en la articulación educación-trabajo. *Biblioteca digital de la OEI educación técnico profesional*. p.1. 2000

Ministerio de Educación de Colombia. Articulación de la educación con el mundo productivo. *Competencias laborales generales*. Recuperado el 29 de abril de 2013. Disponible en: [http://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-106706\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-106706_archivo_pdf.pdf). 2004

IRIGOIN, M. & VARGAS, F. Competencia laboral. Manual de conceptos, métodos y aplicaciones zen el sector salud. Recuperado el 10 de Julio de 2013. Disponible en: [http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/man\\_ops.pdf](http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/man_ops.pdf). 2002

RODRIGUEZ, M. La gestión de recursos humanos por competencias. Recuperado el 10 de Julio de 2013. Disponible en: [http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catadmper/materiales/Gestion\\_por\\_Competencias.pdf](http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catadmper/materiales/Gestion_por_Competencias.pdf)

## *Programa 2. Selección de personal*

### **Metodología**

#### ***Participantes***

El proceso de selección se realiza tanto con el personal antiguo de la empresa como con el personal nuevo. El personal nuevo que se presenta debe cumplir con los siguientes requisitos para que su hoja de vida sea recibida y continúe el proceso de selección: ser mayor de edad, tener excelente presentación personal, situación militar definida: preferiblemente libreta de primera clase, tarjeta de conducta excelente o sobresaliente durante la prestación del servicio militar, experiencia certificada mínima de un año en el sector de la vigilancia privada, estatura entre 1,60m y 1,90m, nivel académico: estudio bachiller y curso del cargo al que aplique vigente (no mayor a un año), expedido por una academia autorizada por la Superintendencia de vigilancia y seguridad.

#### ***Instrumentos***

En la evaluación del proceso de selección del personal operativo de Sevicol Ltda se realiza el informe cuantitativo y cualitativo (*Puntaje total 615 Pts.*), donde se tienen en cuenta los siguientes instrumentos institucionales adaptados al contexto de la seguridad privada de la empresa:

<b><i>INSTRUMENTOS</i></b>	<b><i>PORCENTAJE</i></b>
Hoja de vida	100 Pts. (16%)
16PF-5	100 Pts. (16%)
Valinse	50 Pts. (8%)
Prueba de conocimiento	50 Pts. (8%)
Entrevista técnica	100 Pts. (16%)
Entrevista por competencias	140 Pts. (23%)
Concepto operativo/ Referencias	50 Pts. (8%)
Examen medico	25 Pts. (4%)

*Hoja de vida:* este instrumento abarca aspectos personales, estudios realizados, estudios en el área de seguridad, información familiar, experiencia laboral e información social.

### *Pruebas psicotécnicas*

*16 PF-5:* instrumento diseñado para la investigación de la personalidad en corto tiempo, adaptada al contexto de la seguridad privada, abarcando aspectos propios como porte de armas y perfiles ocupacionales. La aplicación se realiza a las personas que sean bachilleres.

*Wartegg (16 Campos):* El test de Wartegg es una prueba de personalidad, gráfica y proyectiva, la cual a partir de su aplicación busca analizar aspectos dinámicos de la personalidad como: posicionamiento frente al medio, relacionamiento interpersonal, manejo de ansiedades y frustraciones, expectativas, ambiciones y proyecto de vida, así como el comportamiento ético frente a los valores. Aplicada al personal antiguo que no ha culminado sus estudios de bachillerato.

*Valinse:* Valores Institucionales de Sevicol. Prueba institucional que consta de 75 ítems, mide los cuatro valores de Sevicol Ltda: Verdad, Honestidad, Lealtad y Cumplimiento.

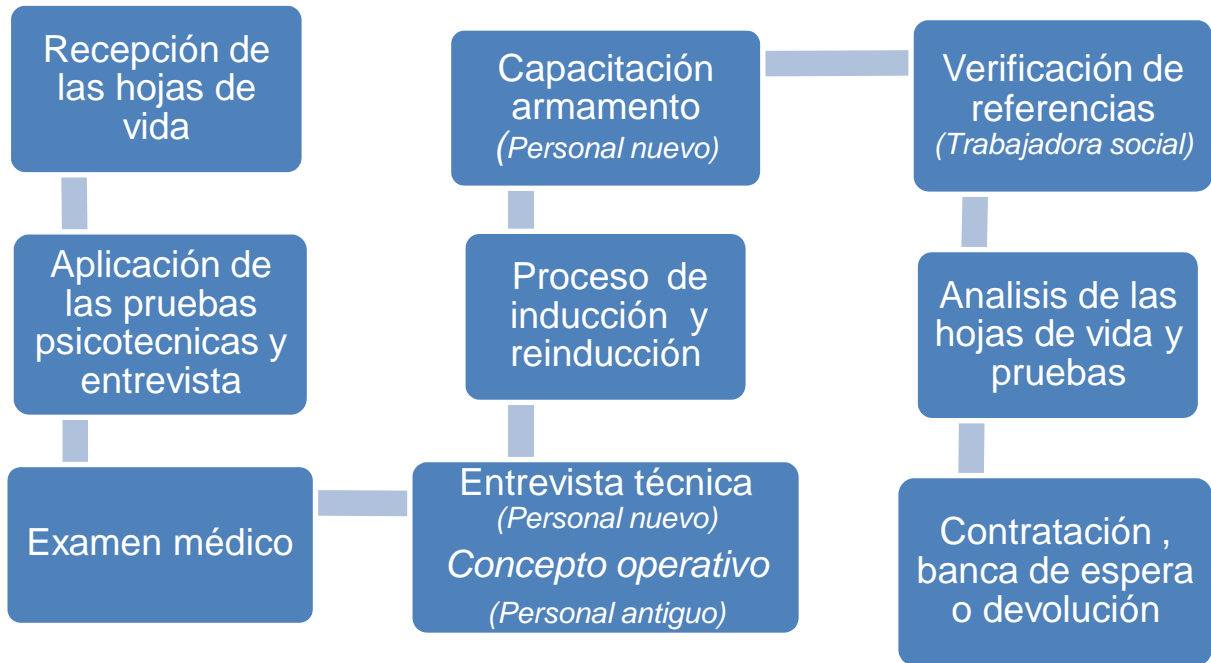
*Prueba de conocimiento:* prueba estructurada que consta de preguntas de selección múltiple y de preguntas abiertas, donde se miden los conocimientos que tienen los guardas de seguridad, escoltas y operadores de medios tecnológicos de su campo de acción.

*Entrevista técnica:* esta entrevista es llevada a cabo por el capitán de la empresa, esta direccionada a evaluar las habilidades y conocimientos frente a situaciones de seguridad.

*Entrevista por competencias:* entrevista estructurada, se realiza a cada aspirante del proceso con el fin de indagar sobre la vida familiar, área personal, académica, laboral y por último se evalúa las competencias requeridas para cada cargo de acuerdo al perfil.

*Concepto operativo/Referencias:* realizado por la trabajadora social de la empresa, donde se lleva a cabo la verificación de referencias y la visita domiciliaria.

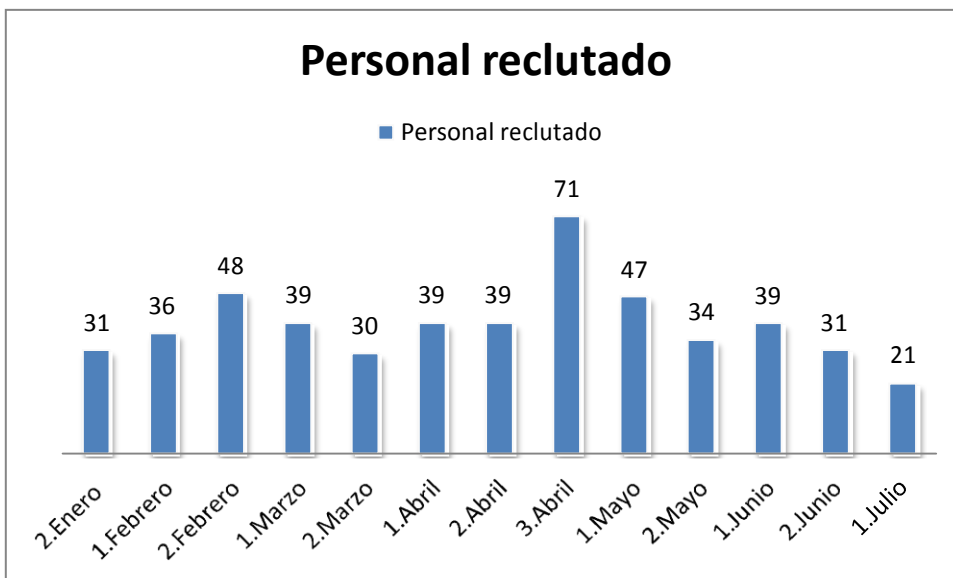
*Examen médico:* examen de ingreso donde se pretende conocer el estado físico del trabajador/aspirante, el cual es realizado por un médico especialista en salud ocupacional.

**Procedimiento***Proceso de selección*

# ***RESULTADOS***

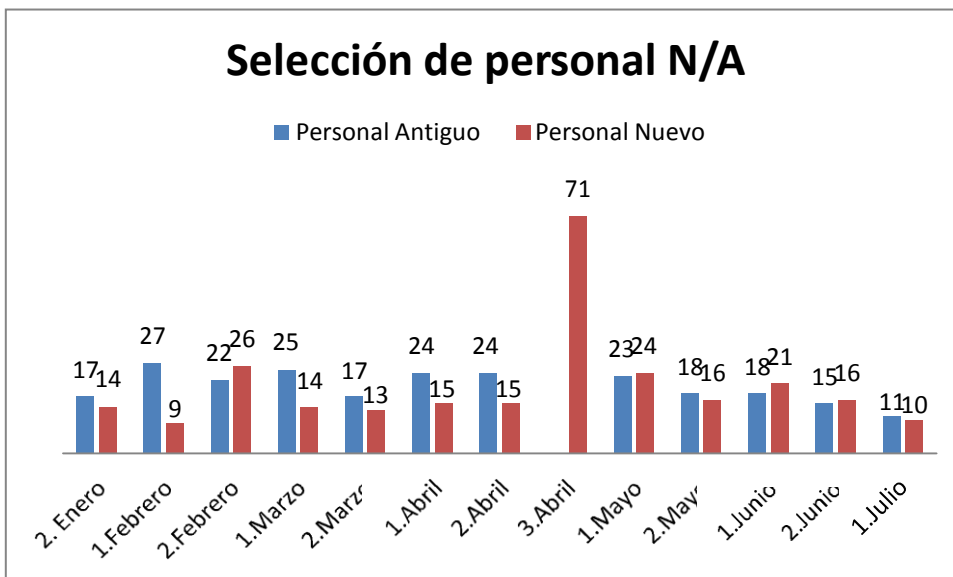


*Programa 2. Proceso de selección - Sevicol Ltda. 2013*



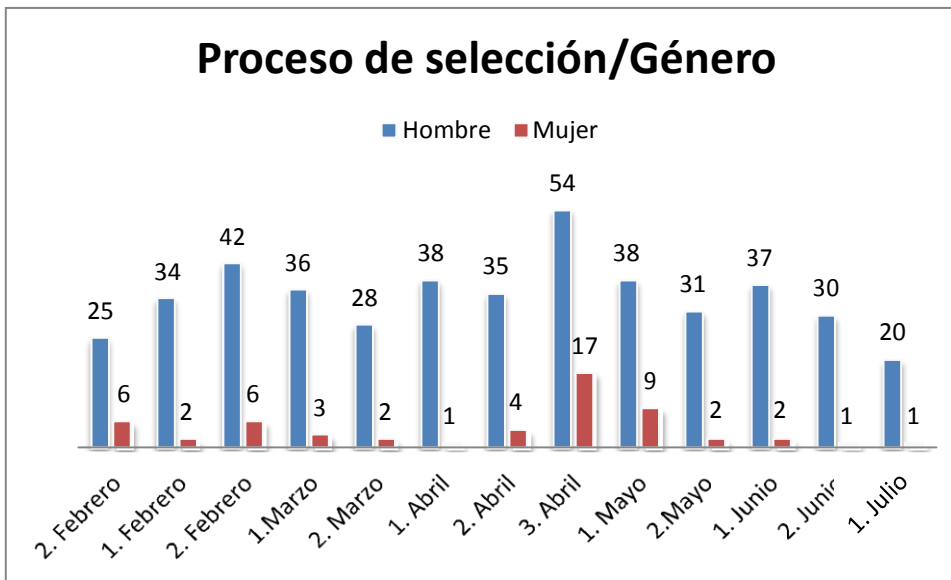
*Grafica 1. Proceso de selección (Personal reclutado)*

La grafica muestra la relación del personal reclutado durante los meses de Enero a Julio.



*Grafica 2. Personal antiguo y personal nuevo*

La grafica muestra la relación del personal antiguo y personal nuevo reclutado durante el mes de Enero a Julio.



*Grafica 3. Proceso de selección por género*

La grafica 3 muestra la relación del personal reclutado por género.

*Los indicadores de gestión de calidad pueden evidenciar el cumplimiento en las actividades de selección que se presentan a continuación:*

***Indicadores de gestión por cumplimiento (Enero-Febrero- Marzo)***

Numero de actividades de selección realizadas/planeadas

IGC=  $7/6*100=$  **110%**    *Meta:* 85%

***Indicadores de gestión por cumplimiento (Abril- Mayo- Junio)***

IGC=  $7/6*100=$ **110%**    *Meta:* 85%

# ***ANEXOS***

*Anexo 1. Ficha de entrevista – Competencias laborales*

<b>FICHA DE ENTREVISTA – Competencias laborales</b>		
<i>Cargo:</i>		
<i>Entrevistado:</i>		
<i>Competencias definidas</i>	<i>Competencias propuestas por el... (Cargo)</i>	<i>Competencias propuestas por el jefe inmediato...</i>

*Anexo 2. Listado de competencias – Comportamientos para niveles iniciales, según Martha Alles*

Alta adaptabilidad y flexibilidad  
Capacidad para aprender  
Dinamismo – Energía  
Habilidad analítica  
Iniciativa – Autonomía  
Liderazgo  
Modalidades de contacto  
Orientación al cliente interno y externo  
Productividad  
Responsabilidad  
Tolerancia a la presión  
Trabajo en equipo  
Flexibilidad  
Autocontrol  
Búsqueda de información  
Conciencia organizacional  
Confianza en sí mismo  
Desarrollo de relaciones  
Desarrollo de las personas  
Impacto e influencia  
Pensamiento analítico  
Preocupación por el orden y la claridad  
Pensamiento conceptual

*Anexo 3. Formato para la definición de las Competencias Laborales por grados.*

*Competencias Laborales y Grado (Nombre del cargo)*

**Competencia Laboral:** \_\_\_\_\_  
(Definición de la competencia)

<i>Competencias Especificas y Grado</i>
<i>Grado A: (100%)</i> Alto o desempeño superior.
<i>Grado B: (75%)</i> Bueno, por sobre el estándar.
<i>Grado C: (50%)</i> Mínimo, necesario para el puesto de trabajo.

## **SUPERVISOR**

### **1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

**1.1 Nombre del cargo:** Supervisor

**1.2 Jefe Inmediato:** Director de Operaciones, Director HSEQ, Director de Gestión Humana

**1.3 Supervisa el trabajo de:** Ejerce autoridad sobre los Guardas de Seguridad

**1.4 Nivel Jerárquico:** Medio

**1.5 Área de la Organización:** Dirección de Operaciones

### **2. MISIÓN DEL CARGO**

Encargada de velar por el óptimo desempeño de los Guardas dentro de los puestos de seguridad y sus respectivas zonas en cuanto al cumplimiento de las consignas y procesos establecidos tanto por la agencia como por el cliente ante el cual se presta el respectivo servicio.

### **3. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES GENERALES**

- Supervisar el desempeño de los guardas de seguridad al visitar en lo posible todos los puestos de trabajo de la zona verificando el estado de ánimo del personal, exigiendo el cumplimiento de la dotación exigida por la agencia y constatando la funcionalidad de los elementos de dotación y en caso de novedad reportar al jefe inmediato.
- Cubrir faltantes en los diferentes puestos mientras llega el respectivo relevante.
- Apoyar en la instalación y levantamiento del servicio sin dejar de lado el respectivo análisis de los puntos críticos de seguridad en cada puesto.
- Apoyar al Director HSEQ en el levantamiento de panoramas de riesgo.
- Consignar en la minuta aspectos observados en el guarda que son objeto de posterior seguimiento el cual debe ser igualmente ejecutado.
- Apoyar al auxiliar de Recursos Humano en el control de la carpeta del sistema de calidad exigida en cada uno de los puestos de trabajo.
- En caso de accidente, diligenciar el respectivo formato para el reporte de accidentes laborales.
- Entregar el material al personal que no aprobó la evaluación realizada dentro del programa de formación y realizar la evaluación respectiva.
- Cumplir con la normatividad establecida en los diferentes documentos de la empresa: manuales, reglamentos, procedimientos y demás documentos.
- Mantener contacto directo y permanente con el cliente o jefes inmediatos en cada puesto con el fin de satisfacer en mayor medida sus inquietudes y solicitudes.



## 6. COMPETENCIAS

### 6.1 Competencias Específicas:

Iniciativa: Propone proyectos o actividades que aportan al área o Institución. Mostrando una actitud permanente de adelantarse a otros en el obrar y en el actuar. Es la predisposición a actuar de forma pro-activa y no sólo pensar en lo que hay que hacer en el futuro.

Liderazgo II: Incentiva a sus compañeros de trabajo a la consecución de logros comunes, promoviendo en ellos una alta motivación y compromiso por conseguir cada objetivo en su trabajo, lo cual conllevará a alcanzar la meta final de la organización.

Comunicación: Habla con precisión, expresando ideas en orden, identificando con claridad y acierto los contenidos de la comunicación y escuchando activamente a los demás.

Autoeficacia: Posee la capacidad de realizar labores con seguridad y resultados favorables, haciendo uso de los recursos que proporciona la organización para dar soluciones a los problemas presentados en sus actividades diarias.

## **SUPERVISOR DE ALARMAS**

### **1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

- 1.1 Nombre del cargo:** Supervisor de Alarmas
- 1.2 Jefe Inmediato:** Director de Operaciones, Coordinador de Medios Tecnológicos.
- 1.3 Supervisa el trabajo de:** Ejerce Autoridad sobre los operadores de Medios tecnológicos.
- 1.4 Nivel Jerárquico:** Medio
- 1.5 Área de la Organización:** Dirección de Operaciones

### **2. MISIÓN DEL CARGO**

Encargada de verificar que el sistema de alarmas instalado se encuentre funcionando en perfectas condiciones de acuerdo a las especificaciones técnicas ofrecidas y las necesidades del cliente.

### **3. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES GENERALES**

- Reaccionar en los diferentes eventos en los que indique una alarma de acuerdo a lo determinado por la central de monitoreo.
- Asegurar las inmediaciones de las instalaciones en las cuales debe revisar la alarma teniendo en cuenta proteger la vida y los bienes del cliente y su entorno.
- Pasar revista constantemente para verificar que las alarmas y las cámaras se encuentren en perfecto estado de acuerdo al servicio que se este presentando.
- Entregar Informes diarios de las revistas hechas a cada una de las instalaciones en las cuales se presta el servicio de sistema integrado de seguridad teniendo en cuenta las políticas de la empresa.
- Entregar de manera oportuna las facturas relacionas con el servicio de seguridad electrónica y realizar el cobro de las mismas.
- Apoyar el servicio de seguridad electrónica en el momento que una alarma no esté funcionando con el fin de brindar la asesoría necesaria al usuario.

## 6. COMPETENCIAS

### 6.1 Competencias Específicas:

Iniciativa: Propone proyectos o actividades que aportan al área o Institución. Mostrando una actitud permanente de adelantarse a otros en el obrar y en el actuar. Es la predisposición a actuar de forma pro-activa y no sólo pensar en lo que hay que hacer en el futuro.

Liderazgo II: Incentiva a sus compañeros de trabajo a la consecución de logros comunes, promoviendo en ellos una alta motivación y compromiso por conseguir cada objetivo en su trabajo, lo cual conllevará a alcanzar la meta final de la organización.

Comunicación: Habla con precisión, expresando ideas en orden, identificando con claridad y acierto los contenidos de la comunicación y escuchando activamente a los demás.

Autoeficacia: Posee la capacidad de realizar labores con seguridad y resultados favorables, haciendo uso de los recursos que proporciona la organización para dar soluciones a los problemas presentados en sus actividades diarias.

## **RADIOPERADOR**

### **1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

**1.1 Nombre del cargo:** Radioperador

**1.2 Jefe Inmediato:** Director de Operaciones, al Coordinador de Servicios, a los Supervisores.

**1.3 Supervisa el trabajo de (Autoridad):** Guardas de Seguridad.

**1.4 Nivel Jerárquico:** Básico

**1.5 Área de la Organización:** Dirección de Operaciones

### **2. MISIÓN DEL CARGO**

Mantener comunicación constante con el personal operativo con el fin de tomar e informar consignas y reportes de información tanto de los guardas hacia la agencia como de la agencia hacia los guardas.

### **3. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES GENERALES**

- Realizar los reportes al personal operativo teniendo en cuenta las directrices del Director Operativo y el respectivo diligenciamiento de las planillas correspondientes.
- Recibir los comunicados del personal operativo y transmitirlos al Director Operativo teniendo en cuenta la importancia del caso.
- Revisar los medios de comunicación para brindar apoyo correspondiente ante cualquier novedad y reportar posibles daños en estas herramientas.
- Custodiar y responder por la entrega de los elementos que se dejan en consigna durante la prestación del servicio.
- Apoyar en el relevo a la recepción en la hora del almuerzo y en las pausas activas.
- Informar al personal sobre las capacitaciones y actividades coordinadas por el área de Capacitación y Bienestar Social para su efectivo cubrimiento.
- Realizar la entrega de planillas de asistencia y de notas a los instructores de la empresa.
- Mantener las fichas del personal de la organización actualizadas y al alcance para transmitir la información de manera eficaz y oportuna en caso de una emergencia.
- Registrar la entrega de llaves tanto de las instalaciones de la empresa como de vehículos en la minuta.
- Recibir y archivar los pre-operacionales correspondientes a los vehículos de la empresa.

## 6. COMPETENCIAS

### 6.1 Competencias Específicas:

Trabajo En Equipo: Establece relaciones con sus compañeros a fin de que cada uno pueda desempeñar las funciones de su cargo de forma conjunta y participativa, integrando esfuerzos para la consecución de las metas organizacionales y comunes. Basado en relaciones de cooperación y preocupación no sólo por las propias responsabilidades sino también por las del resto del equipo de trabajo.

Autoeficacia: Posee la capacidad de realizar labores con seguridad y resultados favorables, haciendo uso de los recursos que proporciona la organización para dar soluciones a los problemas presentados en sus actividades diarias.

## ESCOLTA

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

**1.1 Nombre del cargo:** Escolta

**1.2 Jefe Inmediato:** Protegido, Director de Operaciones y Jefe de Transportes.

**1.3 Supervisa el trabajo de (Autoridad):** No ejerce autoridad sobre ninguna persona.

**1.4 Nivel Jerárquico:** Básico.

**1.5 Área de la Organización:** Dirección Nacional de Operaciones

### 2. MISIÓN DEL CARGO

Encargada de brindar y garantizar la seguridad física de los clientes, bienes y/o instalaciones a los cuales se presta el servicio.

### 3. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES GENERALES

- Brindar la seguridad necesaria al protegido minimizando los riesgos existentes.
- Orientar sobre esquemas de seguridad al protegido según el análisis de vulnerabilidades y riesgos observados en su entorno.
- Revisar constantemente el óptimo funcionamiento de las herramientas de trabajo referidas al armamento y medio vehicular.
- Investigar sobre sitios, lugares, rutas, situación social donde el protegido se piensa desplazar.
- Diligenciar los formatos de chequeo pre-operacional de los vehículos, de tal manera que no se minimicen los riesgos en la prestación del servicio.
- Alternar rutas, horarios y días para brindar mayor seguridad al protegido.
- Mantener un buen estado físico y anímico para la prestación del servicio con el fin de estar siempre alerta ante cualquier eventualidad que se presente en el entorno del protegido.

## 6. COMPETENCIAS

### 6.1 Competencias Específicas:

Autocontrol: Posee la capacidad de controlar las emociones personales y evitar reacciones negativas ante provocaciones o situaciones de oposición u hostilidad de los demás, o cuando se trabaja en condiciones de estrés.

Adaptabilidad al cambio: Actúa conforme a los cambios generados en la Organización, modificando la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevas órdenes o cambios en el medio, es la versatilidad del comportamiento para adaptarse a distintos contextos, situaciones medios y personas de forma rápida y adecuada.

Tolerancia a la Presión: Actúa con eficacia en situaciones que se puedan presentar de presión de tiempo, desacuerdo, oposición y diversidad. Respondiendo y trabajando con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.

## **GUARDA DE SEGURIDAD**

### **1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

**1.1 Nombre del cargo:** Guarda de Seguridad

**1.2 Jefe Inmediato:** Supervisores, Coordinadores de Contrato, Coordinador de Servicios y Director de Operaciones.

**1.3 Supervisa el trabajo de (Autoridad):** No ejerce autoridad sobre ninguna persona.

**1.4 Nivel Jerárquico:** Básico.

**1.5 Área de la Organización:** Dirección Nacional de Operaciones

### **2. MISIÓN DEL CARGO**

Brindar y garantizar la seguridad física de los clientes, bienes y/o instalaciones a los cuales se presta el servicio.

### **3. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES GENERALES**

- Identificar, anunciar, registrar, orientar y brindar información al cliente externo acerca de su desplazamiento en los respectivos puestos de trabajo teniendo en cuenta previa autorización del cliente interno.
- Requisar todo elemento extra que ingrese al puesto de trabajo, bien sea automóviles, mercancías y bolsos.
- Recibir y entregar correspondencia.
- Prestar una buena atención al cliente a través no solo de líneas telefónicas sino también de manera personal directa.
- Realizar rondas periódicas tanto dentro del puesto como en sus alrededores.
- Registrar en la minuta cada uno de los eventos o sucesos acontecidos durante cada uno de los turnos de trabajo.
- Preservar por el buen uso y mantenimiento de las herramientas de trabajo (EPP, armamento, dotación etc.)
- Mantener un buen estado físico y anímico para prestación del servicio.
- Reportar de manera oportuna todas las novedades del puesto de trabajo al Director de Operaciones.
- Estar pendiente de los reportes de radio.
- Realizar las pausas activas dentro de la Jornada de trabajo
- Mantener permanentemente una excelente presentación personal.



## 6. COMPETENCIAS

### 6.1 Competencias Específicas:

Integridad: Es la capacidad de actuar en consonancia con lo que se dice o se considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negocios difíciles.

Autocontrol: Posee la capacidad de controlar las emociones personales y evitar reacciones negativas ante provocaciones o situaciones de oposición u hostilidad de los demás, o cuando se trabaja en condiciones de estrés.

## GUIA CANINO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

**1.1 Nombre del cargo:** Manejador Canino

**1.2 Jefe Inmediato:** Director de Operaciones, Director de Gestión Humana y Supervisores.

**1.3 Supervisa el trabajo de (Autoridad):** No maneja autoridad sobre ninguna persona

**1.4 Nivel Jerárquico:** Nivel Básico

**1.5 Área de la Organización:** Dirección de Operaciones

### 2. MISIÓN DEL CARGO

Orientar el canino puesto bajo su cuidado para que este desarrolle su tarea básica durante la prestación del servicio de vigilancia de acuerdo al sector en el cual sea ubicado.

### 3. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES GENERALES

- Brindar al canino las indicaciones básicas para que este desarrolle sus labores en defensa y seguridad teniendo en cuenta las necesidades del servicio.
- Seleccionar caninos según la especialidad, edad, aptitudes y normas vigentes.
- Realizar el folio de Hoja de Vida del canino teniendo en cuenta la revisión medico veterinaria, pruebas preliminares, raza y programa de adiestramiento.
- Acondicionar caninos teniendo en cuenta la especialidad y normas vigentes.
- Diseñar y utilizar elementos de trabajo teniendo en cuenta la especialidad del canino.
- Realizar ejercicios con el fin de evaluar la obediencia y especialidad de los caninos.
- Orientar al canino en la búsqueda de narcóticos, explosivos y personas para así realizar la debida neutralización o rescate en la zona de acuerdo al caso que se presente.
- Velar por el buen estado de salud del canino teniendo en cuenta las directrices dadas por la empresa.
- Cumplir con las normas de higiene sanitarias, así como el aseo en el sitio donde permanecen los caninos.
- Conocer de primeros auxilios y aplicarlos en el momento que sea necesario.

## 6. COMPETENCIAS

### 6.1 Competencias Específicas:

Iniciativa: Propone proyectos o actividades que aportan al área o Institución. Mostrando una actitud permanente de adelantarse a otros en el obrar y en el actuar. Es la predisposición a actuar de forma pro-activa y no sólo pensar en lo que hay que hacer en el futuro.

Calidad de Trabajo: Analiza las necesidades, prioridades y particularidades de su área para poder diseñar e implementar políticas de calidad en el trabajo. Transformando estas en soluciones prácticas y operables para Sevicol Ltda., demostrando un buen desempeño en el desarrollo de funciones tanto del cargo como de otras órdenes recibidas.

Modalidades De Contacto: Maneja una comunicación oportuna y eficaz con todos. Sabe escuchar, valora las contribuciones de los demás y genera espacios para el encuentro y para compartir información relevante para el funcionamiento de la organización.

## **OPERADOR DE MEDIOS TECNOLÓGICOS**

### **1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

**1.6 Nombre del cargo:** Operador de Medios Tecnológicos

**1.7 Jefe Inmediato:** Director de Operaciones, Coordinador de Servicios, Supervisores.

**1.8 Supervisa el trabajo de (Autoridad):** Guardas de Seguridad.

**1.9 Nivel Jerárquico:** Básico

**1.10 Área de la Organización:** Dirección de Operaciones

### **2. MISIÓN DEL CARGO**

Persona encargada de interpretar las diferentes señales tales como (Aperturas, Cierres, Sensores de movimiento, Botones de pánico, Cámaras remotas, Detectores de rompimiento de contacto magnético, Sensor de ruptura de vidrios, Sensores de vibración).

Identificar comportamientos sospechosos que puedan menoscabar la seguridad, y alertar al personal de vigilancia física.

### **3. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES GENERALES**

- Monitorear permanente de sistemas electrónicos de seguridad, instalados en empresas, establecimientos comerciales, financieros, industriales y en el sector residencial, etc.
- Procesar las señales provenientes de los sistemas de alarma, analizarla clasificarlas según: Señales de alarma (pánico, apertura con coacción, sabotaje, fallo de batería), Señales de Verificación (apertura irregular, falta de cierre), Señales sin operativo (apertura, cierre).
- Confirmar vía telefónica la señal de alarma o de verificación con el contacto asignado.
- Reportar la novedad al supervisor para que este confirme el evento y se presente en el lugar donde se presentó la activación de la alarma.
- Informar la eventualidad que se presente a los policías del cuadrante correspondiente y la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana de la Policía Nacional.
- Reportar al supervisor cuando se presenten casos de aperturas irregulares para que se presente en el lugar y verifique si se ha vulnerado el sistema de seguridad.
- Comunicarse con la persona contacto del cliente al que se le presta el servicio cuando no se presente el cierre de la instalación para corroborar la información y constatar que no se está presentando ninguna acción irregular.
- Revisar los medios de comunicación para brindar apoyo correspondiente ante cualquier novedad y reportar posibles daños en estas herramientas.

## 6. COMPETENCIAS

### 6.1 Competencias Específicas:

Trabajo En Equipo: Establece relaciones con sus compañeros a fin de que cada uno pueda desempeñar las funciones de su cargo de forma conjunta y participativa, integrando esfuerzos para la consecución de las metas organizacionales y comunes. Basado en relaciones de cooperación y preocupación no sólo por las propias responsabilidades sino también por las del resto del equipo de trabajo.

Autoeficacia: Posee la capacidad de realizar labores con seguridad y resultados favorables, haciendo uso de los recursos que proporciona la organización para dar soluciones a los problemas presentados en sus actividades diarias.