

Instituto Tecnológico de Costa Rica
Escuela de Administración de Empresas



Manual Descriptivo de Puestos y Manual Organizacional
para El Colono El Tanque

Trabajo final presentado por:

María Alejandra Calvo Castro

Profesor guía:

Ana Gabriela Víquez Paniagua

Práctica Profesional para optar por
el Grado de Bachiller en Administración de Empresas

San Carlos, 2007

i. DEDICATORIA

A Dios, por las maravillas que haces en la vida de las personas y que has hecho en mi vida.

A todas las personas que han creído en mí:

- A mi familia Calvo Castro, porque fueron y son los que sembraron la semilla y fertilizaron mi inquietud de conocer, por siempre estar a mi lado y darme la oportunidad de llegar a ser una mujer con principios y fundamentos, los amo.
- A mi abuela Carmen, que Dios te bendiga!!!
- A las familias Castro Miranda y Calvo Solano por alentarme en cada paso de mi vida a ser una persona más real.
- A mis amigos, no tengo palabras... Gracias.

Y como dijo alguien: "No sé si este es el fin o el principio pero... Ahora voy con más fuerza a comerme el mundo!!!"

ii. AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento profundo a Dios por el don de la vida y por darme la oportunidad de estar en este momento aquí y otorgarme la sabiduría y la salud para lograrlo.

A don Jorge Jimenez Porras, Gerente General de Mercado de Materiales El Tanque S.A., por abrirme las puertas hacia un nuevo mundo, lleno de oportunidades. Gracias.

A Jessica Jimenez por el apoyo incondicional que me ha brindado y por ayudarme a ampliar mis conocimientos y alcanzar mis metas profesionales, se lo agradezco de todo corazón.

A todo el personal de Mercado Materiales El Tanque S.A., que colaboraron y participaron en la realización de este trabajo, mi más sincera gratitud y por la amistad que he encontrado en cada uno de ellos.

A todo el personal del Instituto Tecnológico de Costa Rica, que de alguna u otra forma estuvieron en el transcurso de mi carrera universitaria, en especial a los profesores con los cuales recibí lecciones.

No quisiera dejar por fuera a mi asesora Ana Gabriela Viquez Paniagua quien me inspiro a continuar en mis momentos frágiles. Gracias por la amistad, comprensión y apoyo que me brindaste.

iii. RESUMEN

El presente trabajo propone brindar al Colono El Tanque, las herramientas necesarias para el desarrollo de la empresa en ámbitos relacionados con Recursos Humanos, de aquí surge el Manual Descriptivo de Puestos, así como un Manual de Organización que sirve de referencia a la empresa en su quehacer diario.

El Manual Descriptivo de Puestos contiene la información necesaria como guía clara de qué características debe tener y cuáles funciones debe desempeñar el personal más indicado para la empresa. Además sirve de orientación como al actual personal que labora para El Colono El Tanque.

El Manual de Organización contiene la información general para que permita a la empresa de una forma clara manejar con mayor exactitud algunas situaciones que se podrían presentar en cuanto a la estructura y funciones de las unidades y/o áreas.

Palabras clave: manual, puestos, organización, Colono El Tanque.

ABSTRACT

The present work proposes to offer to Colono El Tanque, the necessary tools for the development of the company in scopes related to Human Resources, from here appears the Descriptive Position Manual, as well as an Organization Manual who serves as reference to the company in her daily task.

The Descriptive Position Manual contains the necessary information as a clear guide of the characteristic and which functions must carry out the most indicated personnel for the company. In addition it serves as a direction for the present personnel who toils for Colono El Tanque

The Organization Manual contains the general information to allow the company to handle in a clear way some situations than can appear about the structure and functions of the units and/or areas.

Key words: manual, position, organization, Colono El Tanque.

iv. ÍNDICE

I. DEDICATORIA	2
II. AGRADECIMIENTO	3
III. RESUMEN	4
IV. ÍNDICE.....	5
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN	11
A. Referencia Empresarial	12
B. Justificación del Problema	17
C. Planteamiento del problema	18
Objetivos	18
D. Alcances y Limitación de la Investigación.....	18
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	20
A. Administración	21
B. Recursos Humanos.....	24
C. Manual de puestos	26
D. Manual de Organización	33
E. Organigramas.....	36
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	38
MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS.....	39
A. Tipo de investigación.....	39
B. Fuentes de información	39
C. Sujetos de Información	41
D. Unidad informante	41
E. Métodos utilizados para recolectar información	41
F. Procesamiento y análisis de datos	42
MANUAL DE ORGANIZACIÓN.....	42
A. Tipo de investigación.....	42
B. Fuentes de información	42
ETAPAS DE LA METODOLOGÍA.....	43
A. Planeamiento de Aspectos Preliminares.....	43
B. Redacción de las Generalidades de la Empresa.....	44
C. Recopilación de la Información para el Marco Teórico	44
D. Definir la información requerida para el análisis de puestos.....	44

E. Recolectar los datos necesarios para el análisis de los puestos	44
F. Recolección de la información	45
G. Preparar las descripciones y las especificaciones del puesto	45
CAPÍTULO IV MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS	46
<i>Introducción</i>	47
<i>Codificación</i>	48
<i>Referencias Especiales</i>	53
<i>Terminología Empleada</i>	54
ADMINISTRADOR CORPORATIVO.....	58
ADMINISTRADOR DE SUCURSAL.....	62
AGENTE DE VENTAS DIVISIÓN AGRÍCOLA Y VETERINARIA.....	67
ANALISTA DE COMPRAS	71
ASESOR DE PINTURAS	75
ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE RECURSOS HUMANOS	79
ASISTENTE DE ADMINISTRACIÓN GENERAL.....	83
AUDITOR DE INVENTARIOS.....	87
AUXILIAR DE CONTABILIDAD.....	91
AUXILIAR DE CRÉDITO.....	95
AYUDANTE DE BODEGA.....	99
CAJERO	102
CHEQUEADOR DE MERCADERÍA ENTRANTE	106
CHEQUEADOR DE MERCADERÍA SALIENTE	110
CHOFER DE TRÁILER.....	114
CHOFER DE VEHÍCULO LIVIANO	118
COBRADOR.....	122
CONTADOR CORPORATIVO.....	126
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS.....	130
DEPENDIENTE I.....	135
DEPENDIENTE II.....	139
DEPENDIENTE III.....	143
DESPACHADOR.....	147
DIGITADOR I.....	151
DIGITADOR II.....	155
ENCARGADO DE PINTURAS	159
ENCARGADO DE BODEGA DIVISIÓN AGRÍCOLA Y VETERINARIA.....	163
ENCARGADO DE CONTROL DE GASTOS.....	167
ENCARGADO DE CONTROL DE INVENTARIOS.....	171

ENCARGADO DE CUENTAS POR PAGAR	175
ENCARGADO DE PISOS Y AZULEJOS	179
ENCARGADO DE TOMA FÍSICA.....	183
ENCARGADO ELÉCTRICO Y CÓMPUTO	186
ENCARGADO DE SALA DE ACABADOS	190
GERENTE GENERAL	194
GONDOLERO.....	198
JEFE DE BODEGA.....	201
JEFE DE CHEQUEADORES DE MERCADERÍA.....	205
JEFE DE CRÉDITO CORPORATIVO	209
JEFE DE DIVISIÓN AGRÍCOLA Y VETERINARIA	214
JEFE DE DIVISIÓN DE ACABADOS.....	218
JEFE DE PROVEEDURÍA.....	222
JEFE DE TRANSPORTES	226
MECÁNICO.....	230
MISCELÁNEA.....	234
OPERADOR DE MONTACARGAS.....	238
PROVEEDOR.....	242
RECEPCIONISTA.....	246
REGENTE AGRÍCOLA.....	250
REGENTE VETERINARIO.....	255
CAPÍTULO V MANUAL DE ORGANIZACIÓN	260
A. INTRODUCCIÓN.....	261
B. DIRECTORIO.....	262
C. ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	263
D. LEGISLACIÓN O BASE LEGAL	265
E. ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONES.....	266
F. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	1
G. LISTADO DE PUESTOS	271
CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	273
CONCLUSIONES.....	274
RECOMENDACIONES.....	276
LITERATURA CONSULTADA	277
APÉNDICES	278
APÉNDICE N° 1	279



ACLARACIÓN

Por sencillez en el estilo, este documento utiliza un formato tradicional que no contempla las diferencias de género.

Se aclara que la discriminación sobre este tema es reprochable e incongruente con los principios que aquí se expresan.

INTRODUCCIÓN

En Costa Rica las actividades vinculadas a la construcción se han incrementado sustancialmente en los últimos años, debido a que el entorno económico y las facilidades financieras del país favorecen las mismas, y por ende, es posible que los ciudadanos de este país recurran a utilizar estas facilidades para hacer inversiones en infraestructura tanto personales como empresariales. En una zona como El Tanque de La Fortuna que sirve de puente para pueblos aledaños tales como: Monterrey, Los Ángeles, San Jorge, San Josecito, Sanafluca, La Perla, entre otros, una empresa como El Colono El Tanque se ve en la necesidad de mejorar en calidad y dinamismo comprometiéndose a buscar las opciones adecuadas a los gustos de los consumidores que exigen un buen servicio, así como, productos que se adapten a sus necesidades y deseos. De esta manera la empresa aprovecha el entorno económico y financiero que favorece en este momento el mercado nacional.

Esta empresa ya consolidada; a través de los años ha tenido en cuenta que el recurso humano es el activo más importante, por esta razón, describir y analizar los diferentes aspectos de su entorno, es una inversión que se verá reflejada en la organización y la verá fortalecida ante los requerimientos y crecimiento del sector. He aquí, la importancia de realizar un Manual Descriptivo de Puestos que pasará a ser un documento oficial en el que la empresa se basará para el cumplimiento de procesos propios de la administración de Recursos Humanos como los son el reclutamiento, selección e inducción del personal. Por otra parte, se convertirá en un instrumento clave para actividades concernientes a la capacitación y desarrollo, además evaluaciones de desempeño, seguridad e higiene ocupacional, entre otras.

En el presente documento el lector podrá encontrar las siguientes secciones:

- El **Capítulo I**, denominado **Generalidades de la Investigación**, en el se menciona la referencia empresarial, así como los objetivos general y específicos planteados, se describe justificación del problema, el planteamiento del problema y el alcances y limitación de la Investigación.



- El **Capítulo II**, denominado **Marco Teórico**, creado con el fin de ubicar al lector con la teoría necesaria para hacer frente al trabajo.
- El **Capítulo II**, denominado **Metodología**, se describe el procedimiento metodológico empleado para llevar a cabo la investigación.
- El **Capítulo IV**, denominado **Manual Descriptivo de Puestos**, pretende dar una idea necesaria para el diseño de los cargos de la empresa del Colono El Tanque.
- El **Capítulo V**, denominado **Manual de Organización**, pretende dar una referencia base de la organización del Colono El Tanque.
- El **Capítulo VI**, **Conclusiones y Recomendaciones**, se brindan ambos enfoques desde el punto de vista del Manual Descriptivo de Puestos y el Manual de Organización, de esta forma se espera que los resultados sean acorde al alcance del trabajo.



CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN

A. Referencia Empresarial

Mercado de Materiales El Tanque S.A.

Mercado de Mercado de Materiales El Tanque S.A. es una empresa dedicada a la venta de materiales de ferretería y construcción, agroquímicos, productos veterinarios, brinda sus servicios en ocho diferentes comunidades de la Zona Norte como lo son: El Tanque, La Fortuna, Guatuso, Katira, Chachagua, Nuevo Arenal, Santa Clara y Tilarán, cuenta con el respaldo del Grupo Colono, una empresa en el ámbito nacional asociada a Abonos Agro, con más de 43 empresas en todo el país.

Por lo tanto, todas las sucursales obedecen al nombre de Colono y el lugar donde se ubican, dejando para efectos legales y de reconocimiento el nombre de Mercado de Materiales El Tanque S.A. Se destacar para este trabajo las de:

- Colono El Tanque
- Colono Fortuna
- Colono Guatuso
- Colono Katira
- Colono Chachagua
- Colono Nuevo Arenal
- Colono Santa Clara
- Colono Tilaran

1. Fundación

Mercado de Materiales El Tanque S.A. nació un 23 de abril de 1993 en El Tanque de La Fortuna en la provincia de Alajuela, Costa Rica.

Fundado por los señores Jorge Luís Jiménez Porras, actual Gerente General y Representante Legal, el señor Luís Diego Jiménez Porras, quien funge en la zona de La Fortuna.

El 1 de octubre del 2002, Mercado de Mercado de Materiales El Tanque S.A. se alió a El Grupo Colono quien tiene como socio comercial a Abonos Agro, mediante la venta de un porcentaje de las acciones, siendo Mercado de



Materiales El Tanque S.A. el principal accionista. Como parte del Grupo Colono se ve influenciado en políticas y procedimientos que rige la empresa, no obstante antes de su implementación debe ser consulta por el Gerente General, señor Jorge Luis Jimenez Porras.

Actualmente la empresa cuenta con ocho sucursales, las cuales obedecen al nombre de Colono y el lugar donde se ubican, dejando para efectos legales y de reconocimiento el nombre de Mercado de Materiales El Tanque S.A. Válgase destacar para este trabajo las de:

- Colono El Tanque
- Colono Fortuna
- Colono Guatuso
- Colono Katira
- Colono Chachagua
- Colono Nuevo Arenal
- Colono Santa Clara
- Colono Tilaran

La sede central de Mercado de Mercado de Materiales El Tanque se localiza en El Tanque de La Fortuna, de este lugar se distribuye todos los productos de uso agropecuario, ferretería y materiales de construcción hacia los otros puntos de venta y donde se encuentra el apoyo corporativo de la organización.

Las demás sucursales han ido creciendo según las nuevas posibilidades de mercado se que se han encontrado con el pasar del tiempo, cada una marcha según las necesidades de los clientes. En cada una de ellas, se puede encontrar un buen ambiente de trabajo, recurso humano capacitado para su desempeño y buena atención al cliente.

Servicios y productos de Mercado de Mercado de Materiales El Tanque

Mercado de Materiales El Tanque S.A. ofrece suministros de materiales de construcción, ferretería, acabados, agroquímicos y productos veterinarios. También servicios de taller de reparación para equipo agrícola, departamento

de vidrios, servicio de cerrajería, servicios técnico veterinario y sala de acabados.

Misión

“Cumplir a tiempo con calidad, amistad y confianza las necesidades de nuestros clientes, colaboradores y comunidad para ser su mejor opción ahora y siempre”

Divisiones

Mercado de Mercado de Materiales El Tanque cuenta con las siguientes divisiones o puntos geográficos de servicio:



- 1. El Colono El Tanque**
- 2. El Colono La Fortuna**
- 3. El Colono de Guatuso**
- 4. El Colono de Katira**
- 5. El Colono de Chachagua**
- 6. El Colono de Nuevo Arenal**
- 7. El Colono Santa Clara**
- 8. El Colono Tillarán**

Mercado de Mercado de Materiales El Tanque cuenta con diferentes departamentos que considera necesarios para tener un servicio eficiente con sus clientes. A estos departamentos se les han agregado diferentes unidades las cuales han sido integradas para mejorar sus procesos.

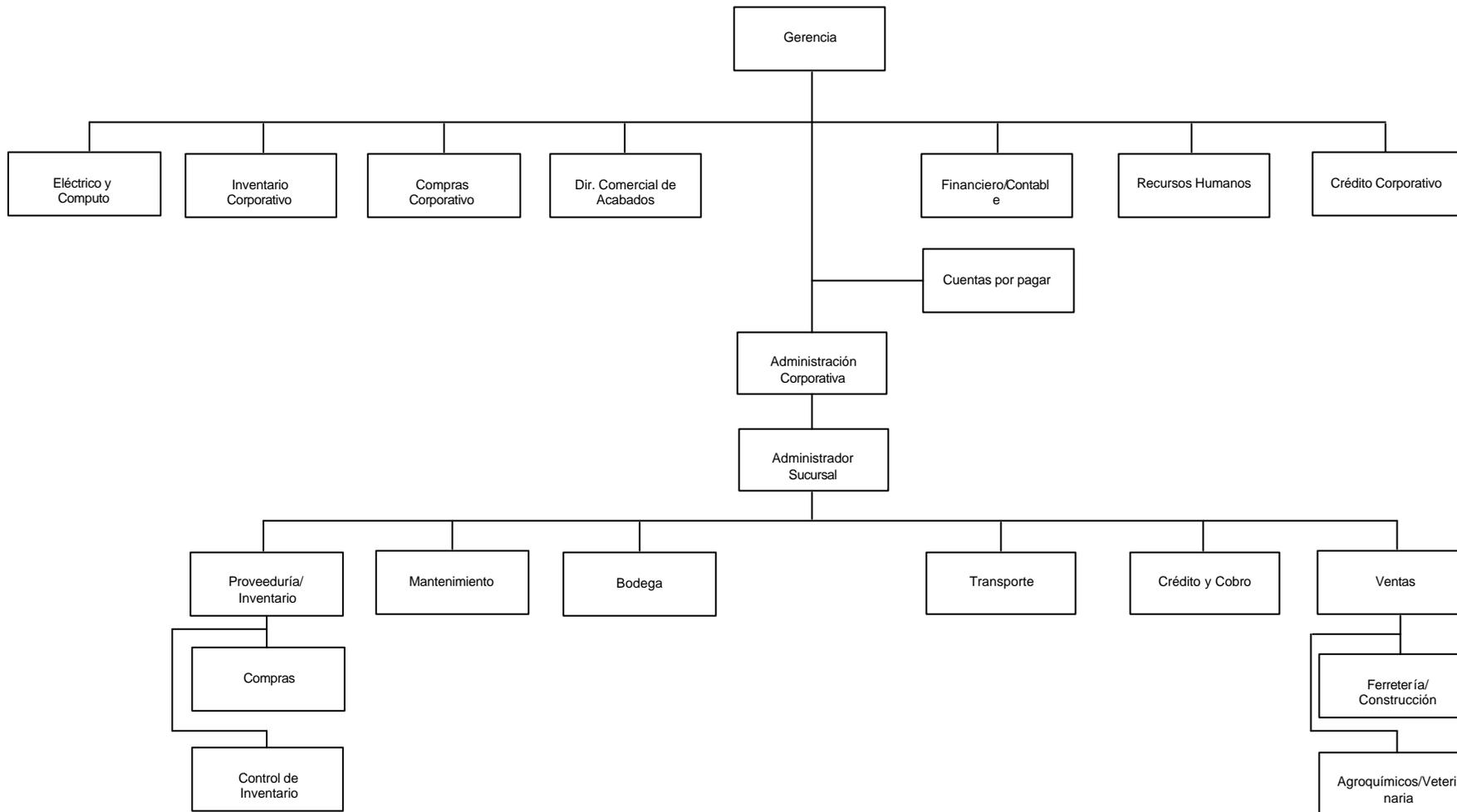
Los departamentos en los que se divide son acabados, administración, agrícola, bodega, contabilidad, crédito y cobro, eléctrico y de computo, gerencia, inventarios, mantenimiento, pinturas, recepción y empaque, recursos humanos, taller, transporte y ventas.



En los 13 años de experiencia se ha buscado y tratado de tener al servicio productos de buena calidad, servicio técnico y personalizado, pero sobre todo que exista una relación entre los clientes y la empresa donde se trata de cubrir de una forma eficiente y eficaz la misión impuesta desde sus inicios.



Organigrama Estructural Colono El Tanque



Simbología	
Órgano	□
Línea de Relación	—
Aprobado por el Gerente General de Mercado de Materiales el Tanque S.A. 2007	

Departamento de Recursos Humanos

El Departamento de Recursos Humanos surge de la necesidad de que ninguno de los departamentos que existentes podían satisfacer las necesidades de los colaboradores y en si la empresa, a la hora de hacer reclutamiento, selección, capacitación y demás, que compete a un departamento como lo es el de Recursos Humanos, también la necesidad que tenía tanto el gerente como los administradores, de tener un apoyo de una persona con conocimiento en esta área.

Hasta el momento, el departamento ha ido creciendo en forma conjunta con la empresa, percibiendo el apoyo de la alta gerencia y la colaboración de todo el personal que conforma el Colono El Tanque.

B. Justificación del Problema

El Colono El Tanque, a cinco años de su alianza ha experimentado un rápido crecimiento. Actualmente, cuenta con una fuerza laboral de sesenta y siete personas. De ahí surge la necesidad de contar con un documento que identifique cada puesto de trabajo, y que a la vez, sirva para resumir las principales funciones y responsabilidades que exige dicho cargo, además de los requisitos físicos e intelectuales que debe tener su ocupante.

En el presente las empresas deben de tener claramente establecido el rumbo hacia donde se dirige en el futuro, debido a los cambios a nivel de mercado (globalización, estrecha competencia y otros factores como los tecnológicos, económicos y sociales y organización) como a nivel organizacional, por lo tanto, es indispensable contar con personal de muy alta calidad y con un elevado grado de compromiso con la empresa, es por ello, que para lograr abatir esta meta se debe contar con la persona ideal para cada puesto de trabajo y que cumpla con el perfil y los requerimientos necesarios tal como lo indica un Manual de Puestos.

C. Planteamiento del problema

Mercado de Materiales El Tanque desde su creación no ha documentado un Manual Descriptivo de Puestos ni un Manual Organizacional, acorde con los requerimientos actuales.

Objetivos

1. General

Elaborar un Manual Descriptivo de Puestos y Manual de Organización que se adapte a la situación actual del Colono El Tanque.

2. Específicos

1. Examinar la estructura actual de los puestos revisando la información preliminar que se tenga sobre cada cargo.
2. Analizar la estructura de los puestos, en términos de funciones y responsabilidades inherentes a éstos, con el fin de determinar si es idónea para el logro de los objetivos de Mercado de Materiales El Tanque.
3. Definir la estructura del Manual Descriptivo de Puestos donde se de la descripción de las tareas a realizar, la especificación de los mismos, los requisitos, el ámbito de supervisión, la dependencia jerárquica y las relaciones las relaciones internas y externas aplicables a cada uno.
4. Diseñar una herramienta que permita la recolección de la información relacionada con los puestos del Colono El Tanque.
5. Someter a revisión y aprobación de las jefaturas el Manual propuesto.

D. Alcances y Limitación de la Investigación

Para llevar el presente proyecto, se realizó una investigación dentro de El Colono El Tanque, con una duración de cinco meses, la cual permitió elaborar el Manual Descriptivo de Puestos, donde se incluyeron cada uno de los perfiles de puestos existentes en esta empresa, se describieron según datos generales del puesto, descripción genérica del puesto, descripción específica de funciones, perfil de requisitos y competencias laborales, responsabilidades y



condiciones de trabajo. Además se elaboró un Manual de Organización que permitiera reflejar el quehacer diario de la organización.

En conclusión el principal alcance es el Manual Descriptivo de Puestos y el Manual de Organización del Colono El Tanque.

Sin embargo también existieron limitantes, la principal se dio en la etapa de recopilación de información debido a que el personal a la hora de realizar el cuestionario u observación directa se encontraba laborando y no aportó toda la información necesaria para hacer que el Manual Descriptivo de Puestos fuera lo más completo posible. Esto limitó, ya que al omitir información no es posible realizar un análisis más profundo y exacto de cada puesto.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

A. Administración

1. Definición

La administración es una de las actividades más importantes del ser humano. Por lo que se puede decir que la administración es el arte y a la vez la ciencia de lograr la efectividad organizacional haciendo que se lleven a cabo las tareas necesarias. Además, se define como proceso de diseñar y mantener un medio ambiente en el cual los individuos, que trabajan juntos en grupos, logren eficientemente los objetivos seleccionados (Koontz y O'Donnel).

Para la palabra administración existen gran cantidad de definiciones, entre las cuales se pueden citar:

“Administrar es preveer, organizar, mandar, coordinar y controlar” (Henry Fayol).

“La Administración consiste en lograr un objetivo predeterminado, mediante el esfuerzo ajeno”. (George R. Terry).

Todo administrador es el individuo que ejerce bajo su responsabilidad subordinada las funciones básicas de la administración aplicables a cualquier tipo de organización, la cual, persigue la productividad, implicando a la eficiencia y la eficacia como una herramienta esencial.

Es importante recalcar que la administración abarca las funciones de controlar, dirigir, planear, organizar y integración de personal dentro de cualquier campo.

2. Funciones

Las cinco funciones básicas de la administrativa son: planeación, organización, dirección, control y integración de personal.

a) Planeación

La planeación consiste en seleccionar objetivos, establecer metas, evaluar las alternativas y escoger entre ellas la más satisfactoria, calculando lograr los resultados esperados a corto, mediano y largo plazo tratando

siempre de que no se ignoren o descuiden cada área de las diferentes responsabilidades.

Como se describe “planeación es el Proceso de establecer objetivos y cursos de acción adecuados antes de iniciar la acción” (Rosenberg, J. M.).

b) Organización

La importancia de esta definición, radica en crear un ambiente propicio orientando al personal idóneo, a las tareas de los diferentes niveles con la meta de lograr que la estructura sea eficaz para manejar todo tipo de conflicto que pueda presentarse en el ambiente laboral interno y aún para evitar que estas se presenten.

c) Dirección

La dirección es el hecho de influir en los individuos, guiándolos y motivándolos, para que contribuyan en favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales.

d) Control

El control consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de las mismas. En otras palabras, el control facilita el cumplimiento de los planes.

e) Integración de personal

Esta función implica llenar y mantener ocupados los puestos contenidos por la estructura organizacional. Esto se lleva a cabo mediante la identificación de los requerimientos de fuerza de trabajo, la realización de un inventario del personal disponible y el reclutamiento, la selección, ubicación, ascenso, evaluación, planificación profesional, compensación y capacitación.

3. Áreas de la Administración

Un administrador de empresas puede especializarse en una de diversas áreas, entre las cuales se puede mencionar: Operaciones, Mercadotecnia, Información, Finanzas y Recursos Humanos. En su mayor parte, estas áreas corresponden a los tipos de habilidades administrativas que se describieron anteriormente.

a) Operaciones

El término operaciones se refiere a los sistemas por medio de los cuales una organización produce bienes y servicios. Entre otros deberes, los administradores de operaciones son responsables de la producción, el inventario y el control de calidad.

b) Mercadeo

La mercadotecnia abarca el desarrollo de las cuatro “P’s”: precio, promoción, producto y plaza. Los gerentes de mercadeo son responsables de llevar los productos de los fabricantes a los consumidores. La mercadotecnia es especialmente importante para empresas que comercian con productos de consumo, ya que de esta rama de la administración depende la satisfacción del cliente, de esto depende si el producto se vende o no.

c) Contabilidad

La Contabilidad se define como un sistema adaptado para clasificar los hechos económicos que ocurren en un negocio. De tal manera que, se constituya en el eje central para llevar a cabo los diversos procedimientos que conducirán a la obtención del máximo rendimiento económico que implica el constituir una empresa determinada.

d) Finanzas

Rama de la administración de empresas que se preocupa de la obtención y determinación de los flujos de fondos que requiere la empresa, además de distribuir y administrar esos fondos entre los diversos activos, plazos y fuentes de financiamiento con el objetivo de maximizar el valor económico de la empresa.

e) Recursos Humanos

Administración de Recursos Humanos es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo y de la propia organización.

Es precisamente en esta área de la Administración de negocios en la que se desarrollará este trabajo.

B. Recursos Humanos

1. Definición

Recursos Humanos o administración de personal se refiere a todo lo implicado para que los individuos desempeñen de una forma adecuada las funciones necesarias en una organización, empleando técnicas y conceptos que se requieren.

Existen gran cantidad de definiciones, entre las cuales se pueden citar:

“Es una actividad planeada, basada en las necesidades reales de una empresa y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (Chruden y Sherman).

“Es la disciplina que se encarga de organizar a los trabajadores y a las personas que laboran en una empresa para alcanzar los objetivos de ambas partes” (Fernando Arias G.)

Para que exista una convivencia entre los colaboradores y la organización debe existir un buen trato, consideración, reconocimiento de méritos, de las oportunidades de crecimiento y una compensación oportuna, para todo esto existe el estudio de la Administración de Recursos Humanos.

2. Objetivos

- Mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización, de forma que sean responsables desde el punto de vista estratégico, ético y social.
- Crear, mantener y desarrollar un plan de Recursos Humanos con habilidad y motivación para alcanzar los objetivos de la organización.
- Alcanzar eficiencia y eficacia con los Recursos Humanos disponibles.
- Contribuir al éxito de la empresa o corporación.
- Responder ética y socialmente a los desafíos que presenta la sociedad en general y reducir al máximo las tensiones o demandas negativas que la sociedad pueda ejercer sobre la organización.
- Cumplir con las obligaciones legales.

3. Funciones

Las funciones que desempeña el Departamento de Recursos Humanos dependerán del tipo de organización y las necesidades únicas que tiene cada una de ellas. Generalmente se pueden decir que algunas funciones son:

- Reclutar y seleccionar el personal idóneo para cada puesto.
- Capacitar y desarrollar programas, cursos y actividades que vaya en función del mejoramiento de los conocimientos del personal y de crecimiento tanto personal como para beneficio organizacional.
- Brindar ayuda a los colaboradores para mantener la armonía entre ellos y la organización.
- Controlar de una forma eficiente los beneficios e iniciativa.
- En general, todo que compete a los colaboradores de la organización que de una forma u otra son lo que impulsa a que la empresa siga creciendo y estableciéndose en un mercado.

4. Importancia

La importancia de la Administración de Recursos Humanos, ha ido aumentando, debido a que las empresas requieren cada vez más de personal



altamente calificado y motivado para poder adaptarse a los constantes cambios del entorno.

Al contar con el personal calificado (tanto en conocimiento, destrezas, actitudes y comportamiento) se lograra cumplir con el éxito corporativo . Siendo necesario reconocer la importancia que tiene la capacitación y el desarrollo de los Recursos Humanos como parte fundamental para el logro de las metas organizacionales.

Su importancia radica en evitar errores que afectan a la organización y que ningún administrador desea como lo es:

- Que exista una alta rotación de colaboradores.
- Perder tiempo con las personas erróneas para el puesto.
- Que los colaboradores sientan que su salario es injusto y que no se adecuada a las funciones y responsabilidades asignadas.
- Que se incurra en cualquier práctica laboral injusta.

C. Manual de puestos

1. Definición

La administración de Recursos Humanos, se vincula con la planeación, dirección y coordinación de todas las actividades referentes a los colaboradores.

La meta de toda empresa es lograr el cumplimiento de todos los objetivos de una forma eficiente y eficaz, logrando que los colaboradores utilicen sus capacidades, intereses y oportunidades para su propio beneficio.

A la hora de organizar y definir de una mejor manera los puestos en una empresa permite al colaborador desempeñarse con mayor eficiencia, alcanzando los objetivos trazados y permitiendo que se manifieste un sentimiento de satisfacción y seguridad.

Los puestos de trabajo constituyen la esencia misma de la productividad en una organización. Si están bien diseñados, la organización avanza hacia el



logro de sus objetivos. En caso contrario, la productividad se ve afectada en el ámbito organizacional como personal y es muy difícil alcanzar los objetivos.

Para que tanto la organización como el colaborador puedan alcanzar sus metas, es necesario que cada puesto se diseñe para conducir a un alto nivel de satisfacción y productividad laboral.

2. Concepto de puesto

Un puesto es el conjunto de tareas y responsabilidades permanentes que requieren la atención de una persona durante la totalidad o una parte de la jornada de trabajo.

El puesto es la descripción de todas las actividades desempeñadas por una persona (el ocupante), englobadas en todo unificado, el cual ocupa cierta posición formal en el organigrama de la empresa. (Idalberto Chiavenato, pág. 165). La posición del cargo en el organigrama define su nivel jerárquico, la subordinación (a quién responde), los subordinados (sobre quién ejerce autoridad) y el departamento o división en que está situado.

Se puede decir, que el puesto es una unidad en la organización, en el se recargan un conjunto de deberes y responsabilidades que lo distinguen y separan de los demás puestos en la organización.

3. Diseño de cargos

A la hora de hablar de diseño de cargos se incluye la especificación del contenido de cada cargo, los métodos de trabajo y además las relaciones del puesto con los demás cargos en una estructura de organizativa.

Se dice que para que un colaborador pueda desempeñar bien un cargo debe de tener competencias básicas necesarias en el lugar de trabajo, las cuales son los recursos, las relaciones interpersonales, información, sistemas y tecnologías.

Cuando se diseña un cargo, significa que se define cuatro condiciones básicas: el contenido del cargo, métodos y procesos de trabajo, responsabilidad y autoridad según Bohlander, Snell y Sherman.

4. Descripción y Análisis de Puestos

a) Concepto de descripción de cargos

Qué hace, cómo lo hace, en qué condiciones lo hace y por qué lo hace, son las principales preguntas que se deben hacer a la hora de describir un puesto; ya que se intenta de una forma simplificada el contenido y las responsabilidades del puesto, aquí se dan los aspectos intrínsecos.

El formato simple que contiene una descripción es el nombre del puesto, resumen de actividades y las principales responsabilidades.

La Descripción de Puestos funciona como un inventario previo de datos respecto a la situación que se tratará, alimentando todos los demás procesos de información indispensables, para su planeamiento, organización, coordinación y control; Esta debe de analizarse por lo menos una vez al año.

b) Concepto de análisis de puesto

Cuando se quiere analizar un puesto se mencionan términos de conocimientos, habilidades y capacidades de un colaborador para desempeñarlo de la mejor manera.

A través del Análisis de Puestos se busca determinar las principales características o dimensiones del puesto, pero el interés se centra en el análisis de puestos y no de personas.

Cuando se realiza un análisis de puesto se hace un comparativo entre los requisitos o exigencias que da el puesto desde el punto de intelectual, físico, de responsabilidades y las condiciones de trabajo.

Para poder analizar un puesto primero debemos de describir el puesto. Existe una diferencia marcada entre la descripción y el análisis de puestos, la cual es que la descripción se centra en el contenido del puesto, mientras que el análisis

se centra en los aspectos intelectuales y físicos, las responsabilidades y las condiciones que deberá cumplir la persona que esté en el puesto.

La importancia del puesto no depende únicamente de las funciones o tareas que desarrolla sino también debe considerar el enfoque estratégico de la empresa, en cuanto a negocios, funciones y productos.

c) Importancia de un Análisis y Descripción de Puestos

La importancia del Análisis y Descripción de puestos está en que constituyen el vínculo entre los individuos y la organización. Casi todas las actividades o procesos de Recursos Humanos se basan en informaciones proporcionadas por el análisis y descripción de puestos.

Dentro de una organización, es necesario y de gran utilidad un análisis de puestos y la respectiva actualización del Manual existente, ya que es la base para las diferentes áreas que abarca la administración de recursos, como lo son: reclutamiento y selección, evaluación del desempeño y productividad, fijación de salarios, creación de programas de capacitación, valoración de puestos y demás actividades de Recursos Humanos.

Es importante, pues con frecuencia se comete el error de no dar a conocer la información necesaria que encierra cada puesto y esto hace que el empleado comience sus labores con inseguridad, con lo que se logra el descontento y frustración que se notará en los resultados. Por lo tanto, es importante tomar en cuenta la preparación del empleado en todo aspecto.

Los puestos deben tener una clasificación correcta para así pagar lo justo, y ambos, tanto el empresa como colaborador, mantengan sus intereses satisfactoriamente.

d) Etapas del proceso de análisis de puestos

Cuando se analizan los cargos se deben tomar en cuenta tres fases o etapas:

- **Etapa de planeación**

Fase en que se planea cuidadosamente todo el trabajo del análisis de cargos; es una fase de oficina y de laboratorio. La planeación del análisis de cargos requiere los siguientes pasos:

1. Determinación de los cargos que deben describirse, analizarse e incluirse en el programa de análisis, así como de sus características, naturaleza, tipología, etc.
2. Elaboración del organigrama de cargos y ubicación de los cargos en este.
3. Elaboración del cronograma de trabajo, donde se especifique por donde se iniciará el programa de análisis.
4. Elección de los métodos de análisis que van a aplicarse.
5. Selección de los factores de especificación que se utilizaran en el análisis, basada en dos criterios:
 - a. Criterio de universidad
 - b. Criterio de discriminación
6. Dimensionamiento de los factores de especificación, determinara el campo o amplitud de variación de cada factor dentro del conjunto de cargos que se pretende analizar.
7. Gradación de los factores de especificaciones, consiste en transfórmalos de variable continua en variable discreta o discontinúa.

Etapa de preparación

En esta fase se apresta las personas, los esquemas y los materiales de trabajo:

1. Reclutamiento, selección y entrenamiento de los analistas de cargos que conformaran el equipo de trabajo.



2. Preparación del material de trabajo (formularios, folletos, materiales, etc.)
3. Disposición del ambiente (informes a la dirección, a la gerencia, a la supervisión y a todo el personal incluido en el programa de análisis de cargos)
4. Recolección previa de datos (nombres de los ocupantes de los cargos que se analizarán, elaboración de una relación de los equipos, herramientas, materiales, formularios, etc., utilizados por los ocupantes de los cargos).
5. La etapa de preparación puede desarrollarse de manera simultánea con la etapa de planeación.

Etapas de ejecución

En esta fase se recolectan los datos relativos a los cargos que van a analizarse y redacta el análisis.

1. Recolección de datos sobre los cargos mediante los métodos de análisis elegidos.
2. Selección de los datos obtenidos.
3. Redacción provisional del análisis, hecha por el analista de cargos.
4. Presentación de la redacción provisional del análisis al supervisión inmediato, para que la ratifique.
5. Redacción definitiva del análisis de cargo.
6. Presentación de la redacción definitiva del análisis del cargo, para la aprobación.

e) Objetivos de la descripción y análisis de puestos

1. Ayudar al reclutamiento: proporciona datos necesarios para la elaboración de avisos o técnicas de atracción de posibles candidatos a un puesto.
2. Ayudar a la selección de personas: permite definir el perfil y características, requisitos, a la vez la definición de técnicas de selección.
3. Brindar material para entrenamiento: contenido de los programas de entrenamiento, conocimientos y habilidades exigidos al colaborador y actitudes frente al cliente.
4. Servir de base para la evaluación y clasificación de cargos: factores que ayuden a la elaboración de evaluaciones de puestos, definición de franjas salariales, elección de cargos referenciales para la investigación, etc.
5. Evaluar el desempeño: dar factores que permitan elaborar criterios y estándares de desempeño para la evaluación de los colaboradores, las metas y los resultados que se deben alcanzar.
6. Servir de base para programas de higiene y seguridad: información que permita conocer sobre condiciones de insalubridad y peligrosidad en determinados puestos.
7. Guiar al gerente: guía de una forma práctica a la alta gerencia sobre la información pertinente sobre el contenido de los cargos y el desempeño de los colaboradores.

5. Métodos de recolección de datos sobre puestos

Existen diferentes tipos de métodos a la hora de recolectar información que permite elaborar un Manual de Puestos. Los métodos más utilizados son: las entrevistas, cuestionarios y la observación.

a) Método de la entrevista

Se pueden encontrar tres tipos de entrevista: la entrevista individual que con cada colaborador, la entrevista grupal con colaboradores que desempeñan un

mismo puesto y la entrevista con el superior que conoce los diferentes puestos que se deben analizar. Es el método más popular en la recolección de información para realizar un Manual de Puestos.

b) Método del cuestionario

El investigador reparte cuestionarios preparados a las personas que desempeñan los diferentes puestos para que lo respondan. El cuestionario permite recolectar de una forma más rápida y eficiente la información necesaria a un número mayor de personas.

c) Método de observación

Este método es aplicable a puestos más sencillos, el investigador conoce sobre el puesto observando quien lo realiza, las formas y lo registra.

6. Mantenimiento del Manual de Puestos

Para mantener el Manual Descriptivo de Puestos debidamente actualizado, se deben de efectuar revisiones periódicas, con el fin de realizar los ajustes pertinentes, en especial cuando se dan situaciones como: nuevos puestos, desaparición de puestos y nuevas funciones o responsabilidades.

D. Manual de Organización

1. Definición

El Manual de Organización es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática la información y/o las instrucciones sobre el marco jurídico-administrativo, atribuciones, antecedentes históricos, organización, objetivo y funciones de la dependencia o entidad, constituyéndose en un instrumento de apoyo administrativo, que describe las relaciones orgánicas que se dan entre los elementos de la estructura organizacional.

2. Identificación

La identificación se refiere a la carátula del Manual de Organización la cual da a conocer los datos más elementales como son:

- Nombre oficial de la empresa o institución.
- Título del manual y extensión del manual (general o específico).
- Niveles jerárquicos que comprende (Nivel Directivo, Nivel Gerencial, Nivel Ejecutivo, Nivel Operativo).
- Lugar y fecha de elaboración.
- Numero de revisión.
- Unidades responsables de su elaboración.
- Cantidad de ejemplares impresos.

3. Introducción

Es una especie de marco conceptual que implica el Manual de Organización. Explica en qué consiste el concepto y describe la importancia y utilidad para la administración. Incluye información sobre el ámbito de su aplicación, a quien va dirigida, cómo se usará y cómo y cuando se harán las revisiones y actualizaciones.

4. Directorio

Consiste en el detalle de la Junta Directiva o Consejo de Administración. En él se puede incluir el detalle de los principales puestos ejecutivos, como lo son el nombre, número de cedula, puesto que ocupa y profesión.

5. Antecedentes Históricos

Es un cuadro de resumen de los principales hechos históricos de la organización, como lo es la fundación de la empresa, evolución, infraestructura, ampliación, la ley o el decreto por el que se creó la misma, situaciones de crisis o cualquier otro hecho relevante.

6. Legislación o base legal

Se menciona la principal normativa que afecta a la empresa o institución, así como la normativa que regula la actividad a la que se dedica. Es recomendable que la relación de las disposiciones jurídicas siga el orden jerárquico que se

indica a continuación: constitución, tratados, leyes, convenios, reglamentos, decretos, acuerdos y/o circulares.

7. Estructura Orgánica y funciones

Este apartado se refiere a la descripción ordenada por jerarquía de las unidades administrativas adscritas a una dependencia o entidad, o a los órganos administrativos de una unidad administrativa.

Esta debe ser exacta a la presentada en el organigrama, para cada unidad debe describirse las principales funciones y potestades que tiene. Debe indicarse para cada unidad de quien depende y a quien da órdenes. Se describe las actividades inherentes a cada uno de los cargos y/o unidades administrativas contenidas en la estructura orgánica, que le permiten cumplir con sus atribuciones legales.

8. Descripción de Puestos

Se refiere al caso de un Manual de Organización para una unidad administrativa particular, cuando los componentes de la estructura orgánica de esta correspondan a puestos específicos.

El puesto de la unidad básica de trabajo en una estructura de organización está integrado por un conjunto de actividades y de procedimientos necesarios para llevarlas a cabo. Se dice que un puesto puede llegar a tener una o varias plazas.

2. Ventajas de un Manual de Organización

- Presenta una visión de conjunto de la Dependencia o Entidad y de las unidades administrativas.
- Precisa el objetivo y las funciones encomendadas a la Unidad.
- Ser administrativa para evitar duplicidad, detectar omisiones y deslindar responsabilidades.
- Colabora en la ejecución correcta de las actividades encomendadas al personal y proporciona uniformidad en su desarrollo.

- Permite el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución de las funciones, evitando la repetición de instrucciones y directrices.
- Proporciona información básica para la planeación e instrumentación de medidas de modernización administrativa.
- Sirve como medio de integración al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación e inducción a las distintas áreas.
- Es instrumento útil de orientación e información sobre el quehacer de las unidades responsables.

E. Organigramas

Es un diagrama que expresa gráficamente la estructura orgánica de una institución, empresa o parte de ella, y las relaciones que guardan entre sí los órganos que la integran.

1. Finalidad de los Organigramas

Es convertirse en un instrumento que proporcione una representación gráfica de los aspectos fundamentales de una estructura de organización, y permitan entender su esquema general, el grado de diferenciación e interpretación funcional.

En un organigrama se deben localizar: el tipo de unidades que conforman una estructura, sus relaciones, las características de la dependencia o entidad y sus funciones básicas, entre otros.

Se infiere que los organigramas:

- Proporcionan una imagen formal de la organización, constituyéndose en una fuente autorizada de consulta con fines de información.
- Indican las relaciones de jerarquía que guardan entre sí los principales órganos de la Institución o de una de sus áreas.
- Facilitan al personal el conocimiento de su ubicación y relaciones dentro de la estructura orgánica.

- Ayudan a descubrir posibles duplicaciones, dispersiones o lagunas, múltiples relaciones de dependencia y de niveles y tramos insuficiente o excesivos de supervisión y control.
- En general, auxilian en el análisis, conocimiento y diseño de la organización.

2. Tipos de Organigramas

Según su contenido, los organigramas se clasifican en:

a) Estructurales

Tiene por objeto la representación gráfica de los órganos (unidades administrativas) que integran la empresa o institución, así como sus relaciones de jerarquía o dependencia. Su importancia radica en que sirven de base para el diseño de otros gráficos. Este tipo de organigramas debe aparecer como parte integrante de los Manuales Generales de Organización de las dependencias y entidades de la administración pública.

b) Funcionales

Indican en el cuerpo de la gráfica, además de las unidades y sus interrelaciones, las funciones principales que realizan los órganos representados, estas pueden transcribirse con arreglo a su orden de importancia o al lugar que ocupan dentro de un proceso.

c) De integración de puestos, de plazas y unidades

Señalan, dentro del marco de cada unidad administrativa, los diferentes puestos establecidos para la ejecución de las funciones asignadas así como el número de plazas existentes y requeridas o indistintamente, y en su caso, los nombres de las personas que los ocupan. Es recomendable que el organigrama que se elabore adopte el nombre de acuerdo a su contenido.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Se entiende como metodología a la determinación y aplicación de un método que orienta las actividades previamente planeadas y que se realizarán de una forma secuencial y lógica con el propósito de lograr un determinado objetivo.

En la elaboración del presente proyecto se siguió la siguiente metodología.

MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS

A. Tipo de investigación

A través del desarrollo del estudio se recopiló la información necesaria para elaborar el Manual Descriptivo de Puestos, de manera que sean de utilidad y satisfagan los requerimientos de la empresa. Por lo tanto, la presente investigación es de tipo descriptiva.

Se definió como una investigación de tipo descriptivo tomando como base la que Ronald Weiers define como:

“La investigación que se propone describir algo, que puede asumir gran diversidad de formas, que exigen que el investigador identifique preguntas específicas que desea responder, cómo las respondería y las implicaciones de las mismas. Debe fijar una finalidad bien definida.”

En consecuencia, se examinaron debidamente los puestos mediante un cuestionario elaborado para sustraer la información pertinente que se necesitaba para alcanzar los objetivos propuestos para que diera como resultado la descripción y análisis para un Manual Descriptivo de Puestos que ayude al Colono El Tanque en todos los procesos que involucra a Departamento de Recursos Humanos.

B. Fuentes de información

Esta investigación utilizó fuentes de información tanto primaria como secundaria, con el objetivo de obtener suficientes datos que permitieran obtener una visión más amplia de los perfiles a describir.

1. Primaria:

La información primaria se obtuvo por medio de:

- Entrevistas realizadas a los colaboradores que ocupan cada uno de los puestos de Colono El Tanque.
- Conversaciones y entrevistas con Bach. Jessica Jiménez, Coordinadora Recursos Humanos de Materiales El Tanque S.A.
- Mediante la aplicación del cuestionario; en donde se solicitó una descripción general del puesto, un detalle específico de tareas y aspectos propios de la especificación del mismo.

2. Secundaria:

Además de la utilización de las fuentes primarias antes descritas, a continuación se detallan las principales fuentes secundarias empleadas en el estudio:

- Revisión Bibliográfica:

Se consultaron notas técnicas y libros relacionados con los temas en estudio, es decir, bibliografía propia de las áreas de Recursos Humanos o Gestión del Talento Humano.

- Documentos de la empresa:

Se utilizó información interna de la empresa relacionada con los diferentes puestos, brindada por el Área de Recursos Humanos. Además, de una base de información y datos sueltos que se utilizaron en la elaboración de la Reseña Histórica.

- Otros:

Trabajos finales de graduación que aborden temas similares al de este estudio e información encontrada en Internet.

C. Sujetos de Información

Entiéndase en este proyecto, como sujeto de información, a aquellas personas que ocupan un puesto de trabajo y que se encargan de llevar a cabo las distintas funciones propias de éste.

D. Unidad informante

Tomando en cuenta lo anterior, los sujetos de información fueron cada uno de los colaboradores de cada una de las unidades que componen El Colono El Tanque.

E. Métodos utilizados para recolectar información

1. Método del cuestionario

Se utilizó un cuestionario de tipo directo estructurado, con el que se pretendió obtener la mayor cantidad de detalles acerca de las funciones y requisitos que exige cada puesto de trabajo. [Ver apéndice N° 1.](#)

El cuestionario de Análisis de Puestos se hizo autodirigido, fue entregado en forma personal por parte de la entrevistadora.

2. Método de la entrevista

Se realizó entrevistas formales y estructuradas a los ocupantes de los puestos de trabajo para entender de una mejor forma las labores que realizan en El Colono El Tanque.

El cuestionario fue llenado por medio de entrevista, mediante la cual, se aclaraban toda clase de dudas que surgieran con respecto a las preguntas planteadas en el mismo, para ello se aplicaron ochenta y cinco entrevistas, que corresponden al total de funcionarios de la El Colono El Tanque y algunos funcionarios del Colono Fortuna que retroalimentaron el proceso.

3. Método de observación

Se aplicó la técnica de la observación directa a los ocupantes de los cargos para confirmar la información suministrada de por los colaboradores de cada área de trabajo.

Finalmente, se realizó la revisión de éstos por parte del jefe inmediato, El Administrador de Sucursal y/o la Coordinadora de Recursos Humanos, quienes ayudaron a esclarecer dudas o ampliar información.

F. Procesamiento y análisis de datos

Una vez finalizada la etapa anterior, se procedió a ordenarla y analizarla. La información recolectada sirvió como punto de partida para elaborar los perfiles de puestos.

A continuación se describen brevemente los factores que se consideraron para la realización del estudio:

1. Elementos de Forma:

En este aspecto, para la realización del Manual Descriptivo de Puestos se tomaron en cuenta variables tales como: el nombre o título de la clase de puesto, formato de presentación de los perfiles, descripción y especificación de los mismos, entre otros.

2. Políticas de la empresa:

Es importante señalar que tanto para los perfiles propuestos que se analizaron en el presente trabajo, se buscó que se adaptarán a las necesidades de la empresa, y que no se apartaran de la normativa establecida, especialmente a nivel de Recursos Humanos.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

A. Tipo de investigación

Para la elaboración de este trabajo se realizó una investigación descriptiva de la estructura organizacional del Colono El Tanque.

B. Fuentes de información

Esta investigación utilizó fuentes de información tanto primaria como secundaria.

1. Primaria:

La información primaria se obtuvo por medio de:

- Conversaciones y entrevistas con Bach. Jessica Jiménez, Coordinadora Recursos Humanos de Materiales El Tanque S.A.

2. Secundaria:

- Revisión Bibliográfica:

Se consultó las antologías, notas técnicas y libros relacionados con los temas en estudio.

- Documentos de la empresa:

Se utilizó información interna de la empresa relacionada con la estructura organizativa.

ETAPAS DE LA METODOLOGÍA

A continuación se hará referencia a las etapas que permitieron desarrollar el presente proyecto de una manera óptima en aspectos de orden, tiempo, secuencia de actividades y todos aquellos elementos que de una u otra manera conllevaron a que paso a paso el proyecto denotara exitosamente una serie de resultados derivados de los objetivos planteados al inicio de la investigación. Las etapas detalladas aplican para el desarrollo del proyecto de manera integral, tanto para la estructura general como para los dos manuales aquí presentados.

A. Planeamiento de Aspectos Preliminares

Para iniciar el presente proyecto, se contó con una reunión previa con la Bach. Jessica Jiménez, para hacer el planteamiento de los objetivos de acuerdo a la necesidad que tenía la empresa de contar con un Manual de Puestos; seguidamente se sostuvo una reunión con la profesora Coordinadora en la cual, se hizo una serie de ajustes importantes a los objetivos, que permitirían dar inicio al proyecto.

Además se examinó la estructura de cada uno de los puestos que se encuentran en El Colono El Tanque y de la organización para conocer acerca de la empresa y sus actividades y procedimientos que hay en ella.

B. Redacción de las Generalidades de la Empresa

La Coordinadora de Recursos Humanos facilitó el organigrama actual de la empresa y una base de información de la historia y consolidación de la empresa.

Con dichos documentos, se logró realizar una base en la cual se revisó y redactó de manera en la que se lograra contar con un marco de referencia que denotara la historia y el quehacer de El Colono El Tanque.

C. Recopilación de la Información para el Marco Teórico

Para la elaboración de la investigación, en aspectos relacionados a Manuales de Puestos y Manuales de Organización, se recurrió a fuentes de información que permitieran establecer una base teórica que fundamente y de validez al estudio así como para que sirva de guía al lector.

D. Definir la información requerida para el análisis de puestos

Con la información obtenida, se definió los principales aspectos a tomar en cuenta a la hora de analizar cada uno de los puestos del Colono El Tanque, que fueran acoplados a los objetivos propuestos y a las necesidades de la empresa. Aspectos como datos generales del puesto, descripción genérica del puesto, descripción específica de funciones, perfil de requisitos y competencias laborales, responsabilidades y condiciones de trabajo.

E. Recolectar los datos necesarios para el análisis de los puestos

Para la recolección de los datos se elaboró un cuestionario conformado tanto por preguntas cerradas como abiertas que permitieron recopilar de una forma amplia la información necesaria para el manual. [Ver apéndice N° 1.](#)

El cuestionario contiene un espacio que permitió tanto al entrevistador como al entrevistado, agregar las observaciones que se consideraran necesarias para la descripción de funciones hecha por el personal a su cargo, esto con el fin de contar con información amplia, correcta y oportuna.

F. Recolección de la información

En la recolección de la información, se contó con el apoyo de la Coordinadora de Recursos Humanos con quien se sostuvo una reunión previa a dicha etapa, con el fin de que fuera ella directamente quien solicitara la colaboración a cada uno de los Jefes de las Unidades y/ áreas que conforman la empresa, para dar prioridad al suministro de información, tanto del personal a su cargo, como colaboración de su parte en la revisión y análisis de ésta.

G. Preparar las descripciones y las especificaciones del puesto.

Una vez recolectada la información, se realizó la descripción y las especificaciones de cada uno de los puestos para darle paso al análisis de cada uno de ellos.



CAPÍTULO IV

MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS

Introducción

El Manual Descriptivo de puestos es un instrumento técnico que contiene, en forma genérica, las especificaciones y descripciones de las clases de puestos para El Colono El Tanque.

La clasificación de puestos es una técnica con que cuenta la administración de personal que consiste en agrupar y estratificar los puestos de trabajo cargo de los trabajadores por deberes, responsabilidades y requisitos.

Como resultado, la descripción es básicamente hacer un inventario de los aspectos significativos del puesto (aspectos intrínsecos), como las tareas, los deberes y las responsabilidades del mismo, en tanto que el análisis se ocupa de los requisitos que el aspirante necesita cumplir, así como las condiciones del mismo (aspectos extrínsecos). Lo que pretende un análisis de este tipo es estudiar y determinar todas las tareas, los deberes y responsabilidades comprendidas, así como los requisitos, exigencias físicas y mentales, requisitos académicos, conocimientos, habilidades, experiencia, las condiciones laborales y la relación con otros puestos; para poder desempeñarlo de manera adecuada.

A continuación se presenta esquemáticamente la estructura bajo la cual se encuentra descrito cada uno de los puestos:

- Datos generales del puesto: departamento y jefe inmediato.
- Descripción genérica del puesto.
- Descripción específica de funciones.
- Perfil de requisitos y competencias laborales: formación académica, experiencia, destrezas, aptitudes y actitudes.
- Responsabilidades: por la naturaleza de las funciones que ejecutan, por supervisión recibida, por supervisión ejercida, por relaciones de trabajo, por materiales, herramientas y equipo, por fondos y valores y por manejo de información confidencial.
- Condiciones de trabajo: condiciones ambientales y esfuerzo físico.



Codificación

Codificación Ocupacional General

0000	Acabados
0025	Administración
0050	Agrícola
0075	Bodega
0100	Contabilidad
0125	Crédito y cobro
0150	Eléctrico y de computo
0175	Gerencia
0200	Inventarios
0225	Mantenimiento
0250	Pinturas
0275	Proveeduría
0300	Recepción/Empaque
0325	Recursos Humanos
0350	Taller
0375	Transporte
0400	Ventas

Codificación Ocupacional Específico

0000	Acabados
0001	Encargado de Pisos y Azulejos
0003	Encargado de Sala de Acabados
0006	Jefe de División de Acabados
0025	Administración
0026	Administrador Corporativo
0029	Administrador de Sucursal
0032	Analista de Compras
0035	Asistente de Administración General
0050	Agrícola
0051	Agente de Ventas División Agrícola y Veterinaria
0053	Dependiente III
0056	Encargado de Bodega División Agrícola y Veterinaria
0059	Jefe de División Agrícola y Veterinaria
0062	Regente Agrícola
0065	Regente Veterinario
0075	Bodega
0076	Ayudante de Bodega
0079	Chequeador de Mercadería Saliente
0082	Jefe de Bodega
0085	Operador de Montacargas
0100	Contabilidad
0101	Auxiliar de Contabilidad
0103	Contador Corporativo
0106	Encargado de Control de Gastos
0109	Encargado de Cuentas por Pagar
0125	Crédito y cobro
0126	Auxiliar de Crédito
0129	Cajero
0132	Cobrador
0135	Jefe de Crédito Corporativo
0150	Eléctrico y de computo
0151	Encargado Eléctrico y Computo
0175	Gerencia
0176	Gerente General
0200	Inventarios
0201	Auditor de Inventarios
0203	Encargado de Control de Inventarios
0225	Mantenimiento
0226	Miscelánea
0250	Pinturas
0251	Asesor de Pinturas
0253	Encargado de Pinturas



0275	Proveeduría
0276	Chequeador de Mercadería Entrante
0279	Digitador I
0282	Digitador II
0285	Encargado de Toma Física
0289	Gondolero
0292	Jefe de Chequeadores de Mercadería
0295	Jefe de Proveeduría
0299	Proveedor
0300	Recepción/Empaque
0301	Despachador
0303	Recepcionista
0325	Recursos Humanos
0326	Asistente Administrativo de Recursos Humanos
0329	Coordinador de Recursos Humanos
0350	Taller
0351	Mecánico
0375	Transporte
0376	Chofer de Tráiler
0379	Chofer de Vehículo Liviano
0382	Jefe de Transportes
0400	Ventas
0401	Dependiente I
0403	Dependiente II



Índice Alfabético de las Clases de Puestos

0026	Administrador Corporativo
0029	Administrador de Sucursal
0051	Agente de Ventas División Agrícola y Veterinaria
0032	Analista de Compras
0251	Asesor de Pinturas
0326	Asistente Administrativo de Recursos Humanos
0035	Asistente de Administración General
0201	Auditor de Inventarios
0101	Auxiliar de Contabilidad
0126	Auxiliar de Crédito
0076	Ayudante de Bodega
0129	Cajero
0276	Chequeador de Mercadería Entrante
0079	Chequeador de Mercadería Saliente
0376	Chofer de Tráiler
0379	Chofer de Vehículo Liviano
0132	Cobrador
0103	Contador Corporativo
0329	Coordinador de Recursos Humanos
0401	Dependiente I
0403	Dependiente II
0053	Dependiente III
0301	Despachador
0279	Digitador I
0282	Digitador II
0106	Encargado de Control de Gastos
0109	Encargado de Cuentas por Pagar
0056	Encargado de Bodega División Agrícola y Veterinaria
0203	Encargado de Control de Inventarios
0253	Encargado de Pinturas
0001	Encargado de Pisos y Azulejos
0285	Encargado de Toma Física
0151	Encargado Eléctrico y Computo
0003	Encargado de Sala de Acabados
0176	Gerente General
0289	Gondolero
0082	Jefe de Bodega
0292	Jefe de Chequeadores de Mercadería
0135	Jefe de Crédito Corporativo
0059	Jefe de División Agrícola y Veterinaria
0006	Jefe de División de Acabados
0295	Jefe de Proveduría
0382	Jefe de Transportes
0351	Mecánico



0226	Miscelánea
0085	Operador de Montacargas
0299	Proveedor
0303	Recepcionista
0062	Regente Agrícola
0065	Regente Veterinario



Referencias Especiales

Para laborar en El Colono El Tanque, cada colaborador debe sin excepción cumplir con los siguientes puntos:

- Marcar en el (reloj marcador) el ingreso y salida.
- Cumplir con las otras regulaciones de cumplimiento obligatorio, establecidas en el Manual de Bienvenida (inducción).
- Debe tener un comportamiento amable, cortés y conducirse con cautela para prevenir accidentes.
- Deben estar dispuestos a recibir cursos, charlas o seminarios de capacitación y / o entrenamiento en aspectos de orden, limpieza y calidad en su área de trabajo.
- Debe colaborar en situaciones de emergencia o en brigadas de seguridad ante posibles eventualidades.
- Cumplir con las normas disciplinarias, seguridad y salud ocupacional establecidas por la Gerencia de El Colono El Tanque.



Terminología Empleada

ACTITUDES

Se refiere a la disposición de ánimo manifestada exteriormente.

APTITUDES

Se refiere a las características para obtener y ejercer un cargo; y a la capacidad y disposición para el buen desempeño de tarea o función.

CALIFICACIONES ESPECIALES

Se incluye únicamente cuando por ley debe exigirse, como por ejemplo, la incorporación a un Colegio Profesional o posesión de licencia de manejo para maquinaria o equipo de transporte y equipo diverso.

CONDICIONES AMBIENTALES

Se refiere a las condiciones del ambiente a las que se enfrenta como trabajador en la ejecución de sus actividades, tales como: luminosidad, temperatura, ruidos, polvo, lluvia, malos olores, suciedad y otros.

CONDICIONES DE TRABAJO

Factor que valora las condiciones bajo las cuales debe ejecutarse el trabajo, sobre las que el funcionario no puede ejercer control alguno y que pueden afectar su estado físico o mental, o exponerlo a accidentes o enfermedades.

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES

Esta sección incluye ejemplos de tareas, generalmente comunes a los puestos que comprende la clase y que exigen a quienes los ocupan la dedicación de tiempo y la posesión de determinados conocimientos, aptitudes, destrezas y habilidades. Describe tareas representativas, cuya inclusión en la especificación sirve fundamentalmente para dar una idea general de los diferentes puestos asignados a cada clase. La descripción de funciones contenidas en una clase no es, por tanto, ni restrictiva, ni limitada de los



deberes propios de cada puesto. Lo anterior, implica que el / la funcionario no debe limitarse a realizar solamente las funciones descritas en la clase a que pertenece su puesto. Tampoco puede objetar su asignación a la clase tan sólo porque se le asignen algunas tareas que no se describen en la especificación de dicha clase.

DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO

Es un resumen del puesto que se desempeña y las principales obligaciones, de manera que se dé una idea general del trabajo.

DESTREZAS

Corresponde a las habilidades o características personales requeridas por el puesto, se consideran tanto las habilidades físicas como mentales que debe tener el individuo para desempeñar el puesto.

ESFUERZO FÍSICO

Se refiere a la aplicación de la energía física para el desempeño del puesto, que conlleva la posibilidad de incapacidades, temporales o permanentes.

EXPERIENCIA

Trabajo formal realizado en un campo específico. Se indica el nivel de experiencia requerido (alguna, suficiente o amplia experiencia) y su equivalencia en términos de años, así como la especialidad o actividad específica que se requiere.

FORMACIÓN ACADÉMICA

Representa el grado académico mínimo necesario para el desempeño del puesto.

PERFIL DE REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES

Factores que se refieren a la preparación académica, formal o no formal, la experiencia y otras habilidades o conocimientos que debe poseer el (la)



funcionario para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades esenciales.

Se presentan las principales características del puesto como son la formación académica, experiencia, destrezas, aptitudes y actitudes.

POR CONSECUENCIA DE ERROR

Consecuencias que podrían tener un error en las funciones a desempeñar y que afecten a la empresa.

POR FONDOS Y VALORES

Indica la responsabilidad por la recepción, custodia, entrega o administración de fondos o títulos valores comerciales.

POR LA NATURALEZA DE LAS FUNCIONES QUE EJECUTAN

Se refiere a la responsabilidad que se deriva de la naturaleza misma de las actividades asignadas a su puesto.

POR MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Se refiere a la responsabilidad por el correcto empleo de los datos, información y noticias reservadas que llegan a su conocimiento en el desenvolvimiento de las obligaciones asignadas y cuya divulgación podría, directa o indirectamente, ocasionar conflictos de trascendencia o daños a la empresa.

POR MATERIALES, HERRAMIENTAS Y EQUIPO

Es la responsabilidad directa o indirecta por la utilización, recibo, custodia, y entrega de herramientas, materiales y equipos.

POR SUPERVISIÓN EJERCIDA

Esta es la responsabilidad que la función de controlar en cuanto a la supervisión de otras personas.



POR SUPERVISIÓN RECIBIDA

Se refiere a la libertad de acción y/o supervisión derivada por el tipo de iniciativa, decisión y confianza requerida y permitida en el cumplimiento de sus funciones.

RESPONSABILIDADES

Se refiere a la independencia que tienen los trabajadores en la realización de sus actividades, las cuales están relacionadas con el trámite de procesos, coordinación, control o supervisión de personas, así como la toma de decisiones que se derivan de los diversos servicios que brinda la empresa.

ADMINISTRADOR CORPORATIVO

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Administración Corporativa.
- **Jefe Inmediato:** Gerente General.

2. Descripción genérica del puesto

Coordinar las necesidades administrativas de las ocho sucursales a través de los jefes de cada una de las sucursales, confeccionando y ejecutando presupuestos, coordinando los departamentos corporativos de inventarios y cuentas por cobrar.

3. Descripción específica de funciones

1. Coordinar pago de gastos varios.
2. Elaborar informes de ventas, agentes de ventas, pintura y agrícola.
3. Revisar en general el inventario (paralelos, coordinación de toma física).
4. Elaborar y revisar los presupuestos para todas las sucursales.
5. Revisar y aprobar créditos en conjunto con el Jefe de Crédito Corporativo.
6. Confeccionar y ejecutar cobros judiciales en conjunto con el Jefe de Crédito Corporativo.
7. Confeccionar escrituras públicas y contratos y coordinar su aplicación con la autoridad competente.
8. Coordinar reuniones generales con departamentos y sucursales.
9. Coordinar actividades de mercadeo.
10. Coordinar contrataciones de personal en conjunto con el departamento de Recursos Humanos.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Licenciado en Derecho con estudios en Administración de Empresas o carrera afín al puesto.



B. Experiencia

Dos años en puestos afines con conocimientos en administración y en la parte legal.

C. Destrezas

Capacidad analítica y creadora, discreción, así como buena expresión oral y escrita. Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio. Pericia en un campo especializado o funcional que implica una vasta comprensión de sus prácticas y principios.

D. Calificaciones especiales

Incorporación al Colegio de Abogados.

Licencia B1 al día.

E. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad



- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

Se requiere responsabilidad por la calidad, la precisión o cantidad de los resultados y por la exactitud de los procesos e información que se otorga, así como la oportunidad de ésta, en las actividades técnicas y/o profesionales. El nivel de independencia le autoriza para resolver situaciones que no siempre están previstas en rutinas de trabajo, para lo cual necesita capacidad de análisis y creatividad.

B. Por supervisión recibida

Trabaja con amplia independencia. Presenta a su superior informes para su conocimiento y aprobación.

C. Por supervisión ejercida

La ejecución del trabajo incluye la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

La relación con personas internas o externas a la empresa consiste en entrevistas o reuniones, mediante las cuales busca información para análisis de necesidades, además para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable únicamente por los materiales, documentos, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su trabajo.



F. Por fondos y valores

Tiene responsabilidad por el cobro del servicio realizado, la custodia temporal, traslado y entrega de fondos o valores a un departamento superior.

G. Por manejo de información confidencial

Como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

El trabajo se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades.

B. Esfuerzo físico

El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

ADMINISTRADOR DE SUCURSAL

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Administración de Sucursal.
- **Jefe Inmediato:** Administrador Corporativo.

2. Descripción genérica del puesto

Administrar y velar por el buen funcionamiento del Almacén, dar órdenes de trabajo y resolver problemas de los colaboradores, dar seguimiento para que los procesos sean eficientes y eficaces con la utilización de los recursos.

3. Descripción específica de funciones

1. Abrir y cerrar el Almacén.
2. Revisar facturas modificadas, pendientes, de contado, descuento de cuentas por cobrar, entre otras.
3. Supervisar y controlar la asistencia de personal.
4. Realizar cierres contables diarios.
5. Revisar márgenes de utilidad.
6. Firmar notas de crédito.
7. Supervisar orden y limpieza en las instalaciones.
8. Atender y colaborar en consultas y asuntos varios de clientes internos.
9. Valorar desempeño en los puestos de todo el almacén.
10. Supervisar la participación del personal en charlas y capacitaciones.
11. Mantener reuniones (talleres técnicos) con los vendedores para retroalimentarlos y mejorar el servicio al cliente.
12. Velar porque se realicen los cierres mensuales.
13. Responsable de velar por el inventario fiscal.
14. Mantener reuniones periódicas con los diferentes departamentos, con el fin de analizar el avance y cumplimiento de sus programas de trabajo.
15. Verificar el manejo y cuidado de la maquinaria y equipos del Almacén para garantizar el buen servicio al cliente.



16. Coordinar con Recursos Humanos, en lo que se refiere a la motivación, armonía y capacitación del personal que le ayuden a facilitar el cumplimiento de metas y objetivos.
17. Coordinar con Recursos Humanos lo relacionado con la gestión propia de este departamento así como, requerimientos y medidas disciplinarias.
18. Participar en reuniones periódicas con la Gerencia para informar, evaluar la rentabilidad del mes en la organización, teniendo la habilidad para transmitir información claramente.
19. Distribuir recursos de la sucursal según necesidades.
20. Desarrollar alternativas de solución a los problemas y/o situaciones, para evaluar cursos de acción y determinar alternativas lógicas y decisiones.
21. Controlar e informar frecuentemente sobre incapacidades, permisos, ausencias y tardías, entre otras.
22. Realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales y su Jefe las solicite.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Bachiller en Administración de Empresas. Con conocimiento en servicio al cliente y formulación de proyectos.

B. Experiencia

De tres años en puestos afines con conocimiento en ventas de construcción y ferretería y en atención al cliente, habilidad para el mando en administración de personal y para trabajar bajo presión. En los casos que se requiera, que la persona tenga conocimientos básicos en el área agropecuaria. Conocimientos en el manejo de paquetes computacionales.

C. Destrezas

Capacidad analítica y creadora, discreción, así como buena expresión oral y escrita. Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio. Pericia en un campo especializado o funcional que implica una vasta comprensión de sus prácticas y principios.



D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

Responsable por la calidad, la precisión o cantidad de los resultados y por la exactitud de los procesos e información que se otorga, así como la oportunidad de ésta, en las actividades técnicas y/o profesionales. El nivel de independencia le autoriza para resolver situaciones que no siempre están



previstas en rutinas de trabajo, para lo cual necesita capacidad de análisis y creatividad.

B. Por supervisión recibida

Trabaja con amplia independencia. Presenta a su superior informes para su conocimiento y aprobación.

C. Por supervisión ejercida

La ejecución del trabajo incluye la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones con personas internas o externas a la empresa consiste en entrevistas o reuniones, mediante las cuales busca información para análisis de necesidades, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Como función principal, es responsable, conjuntamente con el departamento respectivo, por la administración de una bodega, recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

Como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

El trabajo se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades.



B. Esfuerzo físico

El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.



AGENTE DE VENTAS DIVISIÓN AGRÍCOLA Y VETERINARIA

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** División Agrícola y Veterinaria.
- **Jefe Inmediato:** Jefe de División Agrícola y Veterinaria.

2. Descripción genérica del puesto

Responsable de la venta de productos de la División Agrícola y Veterinaria en las zonas de La Fortuna, Monterrey, Venado, El Tanque y La Vega, brindando asesoramiento en su área.

3. Descripción específica de funciones

1. Asesoramiento a clientes en desparasitación y vacunación de ganado.
2. Asesoramiento en manejo de pasturas, abonamiento, control de maleza y análisis de suelo a todos aquellos clientes que lo soliciten.
3. Brindar asesoramiento a los vendedores de las diferentes sucursales donde se encuentre un área agrícola y veterinaria.
4. Informar sobre el buen manejo de los productos agrícolas con énfasis en los productos de franja roja.
5. Dar conocimiento de los diferentes productos que se ofrece en el almacén.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Bachiller en Ingeniería Agrónoma, aprobada por el CONESUP. Además, poseer dominio en la operación de paquetes y programas computacionales de aplicación al puesto.

B. Experiencia

De dos años ó más en puestos afines.

C. Destrezas

Capacidad analítica y creadora, discreción, así como buena expresión oral y escrita. Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio. Pericia

en un campo especializado o funcional que implica una vasta comprensión de sus prácticas y principios.

D. Calificaciones Especiales

Incorporado al Colegio de Ingenieros Agrónomos.

Licencia B1 al día .

E. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo



4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

Se requiere responsabilidad por la calidad, la precisión o cantidad de los resultados y por la exactitud de los procesos e información que se otorga, así como la oportunidad de ésta, en las actividades técnicas y/o profesionales.

B. Por supervisión recibida

Estos puestos están total o parcialmente sujetos a instrucciones, prácticas y procedimientos estandarizados, supervisión periódica sobre el avance del trabajo y sus resultados.

C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable, conjuntamente con el departamento correspondiente, por la recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

F. Por fondos y valores

Tiene responsabilidad por el retiro y entrega de cheques en forma periódica.

G. Por manejo de información confidencial

Tiene responsabilidad por el manejo de datos e información de importancia, pero conocida por otros puestos a nivel de departamento.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

El trabajo se realiza a la intemperie; expuesto constantemente a condiciones ambientales adversas como: ruido, lluvia, terrenos fangosos, polvo y otras. En algunos casos le corresponde permanecer en sitios o instalaciones en condiciones de ambiente incómodas. Está expuesto a sufrir accidentes o adquirir enfermedades laborales de gran magnitud que podrían ocasionar incapacidad temporal o permanente e inclusive la muerte.

B. Esfuerzo físico

El trabajo exige desplazarse de un lugar a otro, en forma constante, dentro o fuera de la Empresa. Incluye la aplicación del esfuerzo físico en el mantenimiento o instalación de mecanismos o equipos, así como el traslado de materiales y equipos de peso moderado. Está expuesto a sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales que pueden provocar una incapacidad temporal o permanente.

ANALISTA DE COMPRAS

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Compras Corporativas.
- **Jefe Inmediato:** Gerente General.

2. Descripción genérica del puesto

Realizar los trámites de compra de los suministros y activos de acuerdo a los requerimientos de las ocho sucursales, para lo cual debe comunicarse con los proveedores de cada una de ellas y con las casas comerciales. Además de, asistir en actividades diversas al gerente general.

3. Descripción específica de funciones

1. Velar por el cumplimiento de compras corporativas.
1. Analizar las negociaciones especiales con proveedores.
2. Realizar negociaciones con proveedores con respecto a descuento, entregas, entre otros.
3. Proyectar pagos semanales a proveedores con negociaciones especiales.
4. Revisar inventarios de todas las sucursales, excesos o faltantes de inventarios.
5. Solucionar problemas de sucursales sobre pedidos.
6. Revisar paralelos de inventarios.
7. Dar seguimiento a las notas de crédito y visita a clientes para su respectiva aplicación.
8. Visitar sucursales semanalmente para realizar un análisis de oportunidad de negocios.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

De 60 a 90 créditos en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas o en una carrera universitaria afín al puesto, aprobada por el CONESUP.

Además, poseer dominio en la operación de paquetes computacionales de aplicación al puesto.

B. Experiencia

De dos años ó más en puestos afines en actividades similares.

C. Destrezas

Capacidad analítica y creadora, discreción, así como buena expresión oral y escrita. Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio. Pericia en un campo especializado o funcional que implica una vasta comprensión de sus prácticas y principios.

D. Calificaciones Especiales

Licencia B1 al día.

E. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación
- Disciplina

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra



- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

Se requiere responsabilidad por la calidad, la precisión o cantidad de los resultados y por la exactitud de los procesos e información que se otorga, así como la oportunidad de ésta, en las actividades técnicas y/o profesionales.

B. Por supervisión recibida

Trabaja con amplia independencia. Presenta a su superior informes para su conocimiento y aprobación.

C. Por supervisión ejercida

La ejecución del trabajo incluye la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

La relación con personas internas o externas a la empresa consiste en entrevistas o reuniones, mediante las cuales busca información para análisis de necesidades.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable únicamente por los materiales, documentos, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su trabajo.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.



G. Por manejo de información confidencial

Como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

En general las condiciones ambientales son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes, en tanto que exige el desplazamiento constante de un lugar a otro.

B. Esfuerzo físico

El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.



ASESOR DE PINTURAS

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Pinturas.
- **Jefe Inmediato:** Administrador de Sucursal.

2. Descripción genérica del puesto

Responsable del departamento de pinturas de las diferentes sucursales brindando ayuda a los colaboradores que laboran en este departamento. Dar una atención personalizada a la cartera de clientes brindando información referente en cuanto a precios, características y consejos, así como darles orientación para realizar la compra de los artículos solicitados.

3. Descripción específica de funciones

1. Vender pinturas según necesidades y solicitudes de la clientela.
2. Asesorar al cliente en el área de pinturas.
3. Resolver problemas diversos relacionados con el área pinturas en las sucursales.
4. Mantener y estructurar un amplio control de inventarios en los departamentos de pinturas de las sucursales.
5. Visitar la cartera de clientes.
6. Brindar ayuda a los agentes de ventas.
7. Realizar mandados cuando lo solicitan.
8. Realizar inventarios semanales de los departamentos de pinturas para llevar un control.
9. Dar un reporte de visitas al administrador.
10. Brindar apoyo a los vendedores de pinturas de las sucursales, visitando a posibles clientes, asesorándolos y realizando las ventas.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Conclusión de Estudios de Educación Diversificada (5º año de Colegio) y capacitación en el campo específico. Con conocimientos en Decoración y Pintura.

B. Experiencia

De dos o más en puestos afines con conocimiento técnico en pinturas y mezclas.

C. Destrezas

Habilidad para expresarse oralmente y por escrito, para efectuar cálculos aritméticos de alguna complejidad, para aplicar conocimientos teóricos y prácticos.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra



- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

Las actividades asignadas son variadas y deben acoplarse al cumplimiento de objetivos determinados. El nivel de independencia le autoriza para sugerir cambios en la forma de realizar el trabajo, los cuales deben ser consultados con anterioridad con su superior antes de su implantación.

B. Por supervisión recibida

Las tareas se ejecutan bajo inmediata supervisión e instrucciones constantes, detalladas y precisas.

C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente, además consiste en entrevistas o reuniones, mediante las cuales busca información para análisis de necesidades.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable, conjuntamente con el departamento correspondiente, por la recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.



F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

Como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

En general las condiciones ambientales son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes, en tanto que exige el desplazamiento constante de un lugar a otro.

B. Esfuerzo físico

El trabajo exige desplazarse de un lugar a otro, en forma constante, dentro o fuera de la Empresa. Incluye la aplicación del esfuerzo físico en el traslado de materiales y equipos de peso moderado. Está expuesto a sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales que pueden provocar una incapacidad temporal o permanente.



ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE RECURSOS HUMANOS

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Recursos Humanos.
- **Jefe Inmediato:** Coordinador de Recursos Humanos.

2. Descripción genérica del puesto

Realizar todo tipo de labores asistenciales relacionadas con el departamento de Recursos Humanos.

3. Descripción específica de funciones

1. Confeccionar hojas de trámites para los colaboradores nuevos (hoja de ingreso, contrato de trabajo, etc.)
2. Confeccionar la planilla quincenal de las ocho sucursales.
3. Alistar y enviar quincenalmente los comprobantes de pago, ordenes patronales y/o cualquier otro documento correspondiente a planillas para las ocho sucursales.
4. Realizar llamadas a los oferentes.
5. Dar apoyo a la coordinadora de Recursos Humanos cuando lo requiera.
6. Llamar a los administradores de las sucursales para comunicar o coordinar asuntos diversos.
7. Bajar las marcas del Tanque y Fortuna y enviar reporte al administrador.
8. Registrar capacitaciones de sucursales.
9. Registrar colaboradores nuevos en el bio Clock.
10. Confeccionar Constancias de Salario.
11. Realizar otras tareas propias o similares a su puesto cuando condiciones especiales así lo requieran.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Más de 90 créditos universitarios en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos, aprobada por el CONESUP. Además, poseer dominio



en la operación de paquetes y programas computacionales de aplicación al puesto.

B. Experiencia

Al menos dos años en puestos afines.

C. Destrezas

Aplicación de los principios elementales propios de áreas técnicas o administrativas. Juicio y criterio para tomar decisiones dentro de los métodos de trabajo y las normas establecidas. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza en el uso de equipo especializado y complejo.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad



- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

Las actividades asignadas son variadas y deben acoplarse al cumplimiento de objetivos determinados. El nivel de independencia le autoriza para sugerir cambios en la forma de realizar el trabajo, los cuáles deben ser consultados con anterioridad con su superior antes de su implantación. La responsabilidad es directa sobre la calidad y exactitud del trabajo.

B. Por supervisión recibida

Las tareas se ejecutan bajo inmediata supervisión e instrucciones constantes, detalladas y precisas.

C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable únicamente por los materiales, documentos, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su trabajo.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial



Como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial.

H. Por consecuencia de error

Mal cálculo de Planilla puede acarrear implicaciones inclusive legales.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

El trabajo se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas. En general las condiciones ambientales son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes o enfermedades, en tanto que exige el desplazamiento constante de un lugar a otro.

B. Esfuerzo físico

El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.



ASISTENTE DE ADMINISTRACIÓN GENERAL

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Administración Corporativa.
- **Jefe Inmediato:** Gerente General.

2. Descripción genérica del puesto

Realizar funciones administrativas tales como estudios y análisis, desarrollo de proyectos y supervisión de los mismos con respecto a los objetivos de la Administración.

3. Descripción específica de funciones

1. Supervisar la sucursal de Santa Clara, El Tanque, Fortuna, Guatuso, Katira, Chachagua, Arenal y Tilaran, en cuanto a inventarios, proveeduría, cuentas por cobrar, márgenes de ventas, tomas físicas, principalmente.
2. Organizar actividades o eventos como ferias, charlas, etc.
3. Analizar los reportes de las diferentes dependencias y aplicar cambios en estructura si se amerita.
4. Desarrollar proyectos comerciales.
5. Controlar, dirigir y asistir a los agentes de ventas.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

De 60 a 90 créditos universitarios en Administración de Empresas o en una carrera universitaria afín al puesto, aprobada por el CONESUP. Además, poseer dominio en la operación de paquetes computacionales de aplicación al puesto.

B. Experiencia

De uno año a dos años en puestos afines con conocimientos en administración y en capacidad comercial.



C. Destrezas

Capacidad analítica y creadora, discreción, así como buena expresión oral y escrita. Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio. Pericia en un campo especializado o funcional que implica una vasta comprensión de sus prácticas y principios.

D. Calificaciones especiales

Licencia B1 al día.

E. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración



- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

La responsabilidad es directa sobre la calidad y exactitud del trabajo. El nivel de independencia le autoriza para resolver situaciones que no siempre están previstas en rutinas de trabajo, para lo cual necesita capacidad de análisis y creatividad.

B. Por supervisión recibida

Trabaja con amplia independencia. Presenta a su superior informes para su conocimiento y aprobación.

C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

La relación con personas internas o externas a la empresa consiste en entrevistas o reuniones, mediante las cuales busca información para análisis de necesidades.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable, conjuntamente con el departamento correspondiente, por la recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

Como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial.



5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

El trabajo se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades.

B. Esfuerzo físico

El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

AUDITOR DE INVENTARIOS

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Inventario Corporativo.
- **Jefe Inmediato:** Gerente General.

2. Descripción genérica del puesto

Administrar y verificar que los procedimientos en cuanto al manejo de inventarios, se cumplan de manera satisfactoria, así como valorar si es necesario implementar algún otro tipo de control en aquellos artículos que por su naturaleza o movimiento requieren mayor supervisión. Además coordinar procesos como toma física, ajustes y márgenes de venta.

3. Descripción específica de funciones

1. Revisar información contenida en paralelos de inventarios a nivel de las ocho sucursales existentes.
2. Verificar aquellas quejas de malos procedimientos (transferencias erróneas, mercadería pendiente, despacho de mercadería) a nivel de las ocho sucursales existentes.
3. Coordinar ajustes de inventario a nivel de sucursales.
4. Revisar márgenes y costos de artículos especiales.
5. Revisar o verificar facturas con precio modificado.
6. Solicitar información al encargado de toma física diaria (consolidado).
7. Realizar muestreo de compras (verificar su traslado, costo adecuado, ingreso adecuado, si la compra está justificada por rotación).
8. Realizar la apertura de negativos y de precio cuatro (precio especial a ciertos clientes).
9. Realizar la apertura de códigos en otras sucursales.
10. Realizar visitas de apoyo a encargados de toma física en sucursales.
11. Revisar reporte de facturación para verificar que las facturas con mercadería pendiente sean reportadas.
12. Revisar excesos de inventarios.
13. Verificar el proceso de devolución de mercadería a proveedores.

14. Coordinar reportes mensuales.
15. Coordinar y supervisar la toma fiscal anual.
16. Realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales y su Jefe los solicite.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Bachiller en Administración de Empresas o en una carrera universitaria afín al puesto, aprobada por el CONESUP. Además, poseer dominio en la operación de paquetes computacionales de aplicación al puesto.

B. Experiencia

De uno a dos años en puestos afines con conocimiento en procedimientos en el manejo de inventarios.

C. Destrezas

Aplicación de los principios elementales propios de áreas técnicas o administrativas. Juicio y criterio para tomar decisiones dentro de los métodos de trabajo y las normas establecidas. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza en el uso de equipo especializado y complejo.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación



2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

Se requiere responsabilidad por la calidad, la precisión o cantidad de los resultados y por la exactitud de los procesos e información que se otorga, así como la oportunidad de ésta, en las actividades técnicas y/o profesionales. El nivel de independencia le autoriza para sugerir cambios en la forma de realizar el trabajo, los cuales deben ser consultados con anterioridad con su superior antes de su implantación, además para resolver situaciones que no siempre están previstas en rutinas de trabajo.

B. Por supervisión recibida

Trabaja con amplia independencia. Presenta a su superior informes para su conocimiento y aprobación.

C. Por supervisión ejercida

La ejecución del trabajo incluye la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo



Relaciones con personas internas o externas a la empresa consiste en entrevistas o reuniones, mediante las cuales busca información para análisis de necesidades.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable únicamente por los materiales, documentos, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su trabajo.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

Como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial.

H. Por consecuencia de error

Si no se detectan errores en procedimientos de manejo de mercadería, posiblemente se generen pérdidas significativas de mercadería para la empresa.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

En general las condiciones ambientales son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes, en tanto que exige el desplazamiento constante de un lugar a otro.

B. Esfuerzo físico

El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

AUXILIAR DE CONTABILIDAD

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Contabilidad.
- **Jefe Inmediato:** Contador Corporativo.

2. Descripción genérica del puesto

Debe auxiliar en el registro y operación de las transacciones contables que se realicen en las ocho sucursales, además brindar apoyo al contador en relación de sus tareas. Revisar los cierres de caja de todos los días de cada una de las sucursales.

3. Descripción específica de funciones

1. Verificar que las transferencias estén aplicadas de forma correcta en una factura de contado o un recibo de dinero.
2. Verificar el desglose del efectivo o caja
3. Verificar que las ventas de contado menos las nulas sean las ventas brutas del contado. Además que las devoluciones aplicadas tengan su debido respaldo.
4. Verificar que los recibos de dinero sean los correspondientes al mismo día y detallado de una forma correcta.
5. Revisar que las notas de crédito por exoneración y retención, vengam respaldados con un documento sellado y firmado por la institución que lo solicita.
6. Verificar que los depósitos del día estén depositados en el banco.
7. Controlar que los cierres del día vengam firmados por el administrador y el encargado de dicho puesto.
8. Conciliar las cuentas bancarias semanalmente.
9. Verificar los depósitos pendientes de contabilizar con las de crédito.
10. Verificar que los depósitos contabilizados estén en los bancos.
11. Realizar cada lunes un análisis de cuentas y flujo de efectivo.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Diplomado o Asociado, o bien de 60 a 90 créditos, en Contabilidad o una carrera universitaria afín al puesto, aprobada por el CONESUP. Además, poseer dominio en la operación de paquetes computacionales de aplicación al puesto.

B. Experiencia

De seis meses a doce meses en puestos afines en conocimientos básicos en contabilidad y computación.

C. Destrezas

Aplicación de los principios elementales propios de áreas técnicas o administrativas. Juicio y criterio para tomar decisiones dentro de los métodos de trabajo y las normas establecidas. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza en el uso de equipo especializado y complejo, y en un campo especializado o funcional que implica una vasta comprensión de sus prácticas y principios. Capacidad analítica y creadora, discreción, así como buena expresión oral y escrita.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo



- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

La responsabilidad es directa sobre la calidad y exactitud del trabajo. Las actividades asignadas son variadas y deben acoplarse al cumplimiento de objetivos determinados. El nivel de independencia le autoriza para sugerir cambios en la forma de realizar el trabajo, los cuales deben ser consultados con anterioridad con su superior antes de su implantación. Necesita capacidad de análisis y creatividad.

B. Por supervisión recibida

Trabaja con amplia independencia. Presenta a su superior informes para su conocimiento y aprobación.

C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con compañeros (as) o superiores inmediatos del departamento donde laboro.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable únicamente por los materiales, documentos, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su trabajo.

F. Por fondos y valores



Tiene responsabilidad por la custodia temporal, traslado y entrega de fondos o valores a un departamento superior.

G. Por manejo de información confidencial

Como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial pero conocida por otros puestos a nivel de departamento.

H. Por consecuencia de error

- No revisar bien las transferencias.
- No conciliar las cuentas bancarias cada semana.
- Ignorar un faltante o sobrante de alguna de las cajas.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

El trabajo se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades.

B. Esfuerzo físico

El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

AUXILIAR DE CRÉDITO

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Crédito y Cobro.
- **Jefe Inmediato:** Jefe de Crédito Corporativo.

2. Descripción genérica del puesto

Encargado de actividades relacionadas con la función crédito como lo son las llamadas de cobro a clientes con facturas vencidas, la aplicación de recibos, despacho del cobrador, aplicación de recibos de cobro de los servicios públicos, aplicación de notas de crédito y débito, completar solicitudes de crédito y realizar depósitos.

3. Descripción específica de funciones

1. Aplicar recibos al sistema, tanto de la empresa como cobro de recibos públicos.
2. Atender llamadas y consultas de los clientes y compañeros relacionados en el área de crédito.
3. Revisar el análisis de vencimiento para proceder a realizar llamadas a clientes con facturas vencidas Enlistar diariamente ruta de cobro al cobrador.
4. Enlistar diariamente ruta de cobro al cobrador.
5. Sumar facturas de crédito.
6. Archivar facturas firmadas de crédito.
7. Realizar notas de crédito y debito según necesidades.
8. Completar solicitudes para aperturas de crédito.
9. Conciliar cuentas corporativas con las diferentes sucursales.
10. Coordinar reuniones semanales con el Jefe de Crédito corporativo.
11. Dar autorizaciones de créditos y consultar con el Jefe de Crédito aquellos que ameriten un análisis detallado según su condición.
12. Imprimir informes para cierre de caja.
13. Realizar conciliaciones.



14. Realizar el cierre mensual (Resumen de ventas de crédito y contable, análisis de vencimiento, reporte de recibos, resumen de facturación, reportes de transacciones y estados de cuenta entre colonos).
15. Cumplir y cubrir las funciones de la persona encargada de caja en hora de almuerzo y en los momentos que no se encuentre.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Técnico Medio en Contabilidad.

B. Experiencia

De uno a dos años en puestos afines con conocimiento en manejo de crédito y relaciones humanas.

C. Destrezas

Capacidad analítica y creadora, discreción, así como buena expresión oral y escrita. Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra



- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración

3. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

Se requiere responsabilidad por la calidad, la precisión o cantidad de los resultados y por la exactitud de los procesos e información que se otorga, así como la oportunidad de ésta, en las actividades técnicas y/o profesionales.

B. Por supervisión recibida

Se encuentra total o parcialmente sujeto a instrucciones, prácticas y procedimientos estandarizados, supervisión periódica sobre el avance del trabajo y sus resultados.

C. Por supervisión ejercida

La ejecución del trabajo incluye la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable únicamente por los materiales, documentos, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su trabajo.

F. Por fondos y valores

Tiene responsabilidad por el cobro de facturas, la custodia temporal, traslado y entrega de fondos o valores a un departamento superior, administración de un



fondo de caja y le corresponde el depósito de fondos recaudados, así como su respectivo control.

G. Por manejo de información confidencial

Como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial.

H. Por consecuencia de error

- Mal manejo del dinero en caja chica, mala aplicación de un recibo de dinero o de una nota de crédito o débito.

4. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

El trabajo se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades.

B. Esfuerzo físico

El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

AYUDANTE DE BODEGA

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Bodega.
- **Jefe Inmediato:** Jefe de Bodega.

2. Descripción genérica del puesto

Realizar tareas diversas en bodega y almacén como lo son la atención al cliente, traslado de mercadería, mantener orden y respectivos controles en bodega y velar por el cumplimiento de normas de seguridad y salud ocupacional establecidas en la empresa.

3. Descripción específica de funciones

1. Atender a clientes que soliciten información de los productos que hay en existencia.
2. Descargar mercadería que llega de la bodega.
3. Acomodar mercadería en su debido lugar.
4. Preparar y alistar pedidos de mercadería.
5. Alistar mercadería para traslados hacia otras sucursales.
6. Realizar labores de orden y limpieza de la bodega.
7. Colaborar con el inventario fiscal.
8. El titular debe realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales así lo requieran.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Segundo Ciclo de Enseñanza General Básica (sexto grado escuela).

B. Experiencia

De cero a seis meses en puestos afines con conocimientos básicos en productos del almacén.



C. Destrezas

Habilidades manuales y conocimientos elementales de aritmética (matemática básica) y escritura.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Seguridad en sí mismo
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se realizan actividades básicas, siguiendo procedimientos claramente establecidos.

B. Por supervisión recibida

Las tareas se ejecutan bajo inmediata supervisión e instrucciones constantes, detalladas y precisas.



C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Como función principal, es responsable, conjuntamente con el departamento respectivo, por la administración de una bodega, recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

No tiene responsabilidad por el manejo de información confidencial.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

El trabajo se realiza a la intemperie; expuesto constantemente a condiciones ambientales adversas como: ruido, lluvia, terrenos fangosos, polvo y otras. En algunos casos le corresponde permanecer en sitios o instalaciones en condiciones de ambiente incómodas. Está expuesto a sufrir accidentes o adquirir enfermedades laborales de gran magnitud que podrían ocasionar incapacidad temporal o permanente e inclusive la muerte.

B. Esfuerzo físico

La aplicación de la fuerza física es constante en la carga o descarga de materiales y equipo o realización de labores de limpieza. Existe el riesgo de sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales que pueden provocar incapacidad temporal o permanente.

CAJERO

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Crédito y Cobro.
- **Jefe Inmediato:** Administrador de Sucursal.

2. Descripción genérica del puesto

Encargado de cobrar a los clientes en efectivo, cheque o tarjeta las compras de artículos que adquieran en el almacén, así como hacer los depósitos correspondientes a las ventas del día.

3. Descripción específica de funciones

1. Cobrar y llevar control de facturas de contado.
2. Controlar las facturas de crédito.
3. Llevar control de los cheques recibidos durante el día en la caja.
4. Preparar una nómina del dinero para cubrir los vueltos de pagos.
5. Verificar tipos de cambio del día y originalidad para pagos en dólares.
6. Hacer cierre de caja.
7. Realizar depósitos diurnos y nocturnos de cierre de caja.
8. Respaldar recibos de depósitos fotocopiándolos diariamente.
9. Archivar la documentación generada.
10. Sustituir al auxiliar de crédito en su hora de almuerzo.
11. Realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales y su superior así lo solicite.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Conclusión de Estudios de Educación Diversificada (5º año de Colegio) y capacitación en contabilidad básica.

B. Experiencia

Dos años en puestos afines con experiencia en el manejo de efectivo.

C. Destrezas

Capacidad analítica y creadora, discreción, así como buena expresión oral y escrita. Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio. Pericia en un campo especializado o funcional que implica una vasta comprensión de sus prácticas y principios.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo
- Orden en el manejo de dinero y documentos

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se realizan actividades básicas, siguiendo procedimientos claramente establecidos.

B. Por supervisión recibida

Se encuentra total o parcialmente sujetos a instrucciones, prácticas y procedimientos estandarizados, supervisión periódica sobre el avance del trabajo y sus resultados.

C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa, para la solicitud o suministro de información, servicio al cliente y cobros de facturas.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable, conjuntamente con el departamento correspondiente, por la recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

F. Por fondos y valores

Administra un fondo de caja y le corresponde el depósito de fondos recaudados, así como su respectivo control.

G. Por manejo de información confidencial

Tiene responsabilidad por el manejo de datos e información de importancia, pero conocida por otros puestos a nivel de departamento.

H. Por consecuencia de error

- No tener el debido orden y pericia en el manejo de facturas, dinero y fondos ocasiona faltantes y/o sobrantes en su cierre diario.



5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

El trabajo se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades.

B. Esfuerzo físico

El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.



CHEQUEADOR DE MERCADERÍA ENTRANTE

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Proveeduría.
- **Jefe Inmediato:** Jefe de Chequeadores de Mercadería.

2. Descripción genérica del puesto

Velar por el funcionamiento correcto del área de recepción de mercadería, en todos sus aspectos como el recibir la mercadería, revisarla, despacharla y hacer todas las gestiones correspondientes como el reclamo de mercaderías, notas de crédito y devoluciones. También está a cargo del acomodo de mercadería y su codificación.

3. Descripción específica de funciones

1. Recibir y revisar mercadería de proveedores.
2. Buscar facturas y códigos de productos.
3. Marcar la mercadería con su respectivo código.
4. Alistar pedidos de sucursales.
5. Despachar mercadería a sucursales.
6. Realizar reclamos y devoluciones de mercadería.
7. Atender llamadas para aclarar dudas y reclamos.
8. Despachar cable (medir y cortar) para clientes.
9. Revisar y arreglar las transferencias que fueron elaboradas mal.
10. Enviar herramientas a reparar y estar dándole seguimiento hasta que llegue.
11. Estar pendiente del stock del cable.
12. Pasar correos a Guápiles de facturas.
13. Realizar labores de limpieza en el lugar de trabajo.



4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Tercer año de Enseñanza General Básica con conocimiento en la administración de bodegas.

B. Experiencia

De seis meses a doce meses en puestos afines.

C. Destrezas

Habilidades manuales y conocimientos elementales de aritmética (matemática básica) y escritura.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad



- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo
- Orden

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se realizan actividades básicas, siguiendo procedimientos claramente establecidos. Requiere responsabilidad por la calidad, la precisión o cantidad de los resultados y por la exactitud de los procesos e información que se otorga.

B. Por supervisión recibida

Las tareas se ejecutan bajo inmediata supervisión e instrucciones constantes, detalladas y precisas.

C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Como función principal, es responsable, conjuntamente con el departamento respectivo, por la administración de una bodega, recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

Tiene responsabilidad por el conocimiento y manejo de información confidencial esporádicamente.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

El trabajo se realiza a la intemperie; expuesto constantemente a condiciones ambientales adversas como: ruido, lluvia, terrenos fangosos, polvo y otras. En algunos casos le corresponde permanecer en sitios o instalaciones en condiciones de ambiente incómodas. Está expuesto a sufrir accidentes o adquirir enfermedades laborales de gran magnitud que podrían ocasionar incapacidad temporal o permanente e inclusive la muerte.

B. Esfuerzo físico

La aplicación de la fuerza física es constante en la carga o descarga de materiales y equipo o realización de labores de limpieza. Existe el riesgo de sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales que pueden provocar incapacidad temporal o permanente.

CHEQUEADOR DE MERCADERÍA SALIENTE

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Bodega.
- **Jefe Inmediato:** Jefe de Bodega.

2. Descripción genérica del puesto

Encargado de chequear la mercadería saliente del almacén tanto de clientes como de sucursales.

3. Descripción específica de funciones

1. Chequear minuciosamente toda la mercadería que se sube en los camiones y carros tanto de clientes como de las sucursales de principio a fin.
2. Revisar las facturas y marcar la mercadería pendientes para informar al digitador (transporte).
3. Archivar facturas, para luego pasarlas al despacho principal para que realicen el detallado.
4. Tener comunicación constante con el despacho principal.
5. Brindar servicio al cliente que solicite.
6. Coordinar con proveeduría para que transfieran mercadería de clientes a las sucursales.
7. Informar a los vendedores sobre las devoluciones y materiales defectuosos, que se dan cuando se chequea la mercadería a salir.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Tercer año de Educación Media con cursos en mecánica básica emitidos por el Instituto Nacional de Aprendizaje o entidad autorizada por el Ministerio de Educación Pública.



B. Experiencia

De uno a dos años en puestos afines con conocimiento en productos del almacén.

C. Destrezas

Habilidades manuales y conocimientos elementales de aritmética (matemática básica) y escritura.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Seguridad en sí mismo
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se realizan actividades básicas, siguiendo procedimientos claramente establecidos.



B. Por supervisión recibida

Las tareas se ejecutan bajo inmediata supervisión e instrucciones constantes, detalladas y precisas.

C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable, conjuntamente con el departamento correspondiente, por la recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

No tiene responsabilidad por el manejo de información confidencial.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

El trabajo se realiza a la intemperie; expuesto constantemente a condiciones ambientales adversas como: ruido, lluvia, terrenos fangosos, polvo y otras. En algunos casos le corresponde permanecer en sitios o instalaciones en condiciones de ambiente incómodas. Está expuesto a sufrir accidentes o adquirir enfermedades laborales de gran magnitud que podrían ocasionar incapacidad temporal o permanente e inclusive la muerte.



B. Esfuerzo físico

El trabajo exige desplazarse de un lugar a otro, en forma constante, dentro de la Empresa. Incluye la aplicación del esfuerzo físico en el mantenimiento o instalación de mecanismos o equipos, así como el traslado de materiales y equipos de peso moderado. Está expuesto a sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales que pueden provocar una incapacidad temporal o permanente.



CHOFER DE TRÁILER

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Transportes.
- **Jefe Inmediato:** Jefe de Transportes.

2. Descripción genérica del puesto

Encarado de transportar los diferentes materiales de las casas comerciales a las distintas sucursales.

3. Descripción específica de funciones

1. Conducir el vehículo asignado, además de velar por la debida protección del material que transporta según la ruta asignada.
2. Realizar la ruta asignada justo a tiempo.
3. Acomodar y descargar mercadería según las necesidades.
4. Velar por el mantenimiento del tráiler para asegurar un buen funcionamiento del mismo.
5. El titular debe realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales así lo requieran.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Tercer año de Educación Media con cursos en mecánica básica emitidos por el Instituto Nacional de Aprendizaje o entidad autorizada por el Ministerio de Educación Pública.

B. Experiencia

De un año a dos años en puestos afines, en el manejo de materiales y camiones de gran magnitud.



C. Destrezas

Habilidades manuales y conocimientos elementales de aritmética (matemática básica) y escritura. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza en el uso de equipo especializado y complejo.

D. Calificaciones Especiales

Licencia B4 al día.

E. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Capacidad de negociación
- Seguridad en sí mismo
- Facilidad de comunicación

3. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se realizan actividades básicas, siguiendo procedimientos claramente establecidos. El nivel de independencia le autoriza para sugerir cambios en la forma de realizar el trabajo y resolver situaciones que no siempre están previstas en rutinas de trabajo, para lo cual necesita capacidad de análisis y creatividad. La responsabilidad es directa sobre la calidad y exactitud del trabajo.

B. Por supervisión recibida

Esta total o parcialmente sujeto a instrucciones, prácticas y procedimientos estandarizados, supervisión periódica sobre el avance del trabajo y sus resultados.

C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Como función principal, es responsable, conjuntamente con el departamento respectivo, por la administración de una bodega, recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

F. Por fondos y valores

Tiene responsabilidad por el retiro y entrega de cheques en forma periódica.

G. Por manejo de información confidencial

Tiene responsabilidad por el manejo de datos e información de importancia, pero conocida por otros puestos a nivel de departamento.



H. Por consecuencia de error

El mal conducir del vehículo inadecuado puede ocasionar daños a terceros.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

El trabajo se realiza a la intemperie; expuesto constantemente a condiciones ambientales adversas como: ruido, lluvia, terrenos fangosos, polvo y otras. En algunos casos le corresponde permanecer en sitios o instalaciones en condiciones de ambiente incómodas. Está expuesto a sufrir accidentes o adquirir enfermedades laborales de gran magnitud que podrían ocasionar incapacidad temporal o permanente e inclusive la muerte.

B. Esfuerzo físico

El trabajo exige desplazarse de un lugar a otro, en forma constante, dentro o fuera de la Empresa. Incluye la aplicación del esfuerzo físico en el mantenimiento o instalación de mecanismos o equipos, así como el traslado de materiales y equipos de peso moderado. Está expuesto a sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales que pueden provocar una incapacidad temporal o permanente.

CHOFER DE VEHÍCULO LIVIANO

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Transportes.
- **Jefe Inmediato:** Jefe de Transportes.

2. Descripción genérica del puesto

Realizar labores correspondientes al traslado y compra de algunos repuestos insumos, labores de mensajería a lo externo de la empresa. Labores de traslado de mercadería a los diferentes clientes que se les ofrece el servicio de transporte a domicilio que realizan sus compras en las diferentes sucursales, para lo cual debe conducir vehículo automotor.

3. Descripción específica de funciones

1. Realizar labores de mensajería cuando lo requiera la empresa.
2. Realizar las rutas de transporte que le asigna el jefe inmediato.
3. Debe trasladar y descargar el material que traslada a los clientes por medio del servicio a domicilio.
4. Mantener limpio el vehículo.
5. Retirar y entregar cheques en forma esporádica.
6. El titular debe realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales así lo requieran.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Tercer año de Enseñanza General Básica (tercer año de colegio) con conocimientos en mecánica.

B. Experiencia

De seis meses a un año en puestos afines.



C. Destrezas

Habilidad para las relaciones públicas. Tener conocimientos elementales de aritmética (matemática básica) y escritura.

D. Calificaciones Especiales

Licencia B2 al día.

E. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Trabajo en equipo.
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se realizan actividades básicas, siguiendo procedimientos claramente establecidos.



B. Por supervisión recibida

Las tareas se ejecutan bajo inmediata supervisión e instrucciones constantes, detalladas y precisas.

C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable, conjuntamente con el departamento correspondiente, por la recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

F. Por fondos y valores

Tiene responsabilidad por el retiro y entrega de cheques en forma esporádica.

G. Por manejo de información confidencial

No tiene responsabilidad por el manejo de información confidencial.

H. Por consecuencia de error

- No amarar bien la carga y que esta se derrape.
- Dejar que le carguen de más de lo permitido en la regulación de tránsito.
- Conducir en condiciones inadecuadas el vehículo podría ocasionar daños a terceros.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

En general las condiciones ambientales son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes, en tanto que exige el desplazamiento constante de un lugar a otro.



B. Esfuerzo físico

La aplicación de la fuerza física es constante en la carga o descarga de materiales y equipo. Existe el riesgo de sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales que pueden provocar incapacidad temporal o permanente.

COBRADOR

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Crédito y Cobro.
- **Jefe Inmediato:** Auxiliar de Crédito.

2. Descripción genérica del puesto

Realizar gestiones de trámite de facturas y cobro que le asigne el departamento de crédito con respecto a la cartera de clientes.

3. Descripción específica de funciones

1. Recibir por parte del departamento de crédito la gira del día para gestión de cobro.
2. Realizar la distribución de estados de cuentas de los clientes.
3. Entregar los trámites con las facturas, en las distintas empresas para la confección del cheque.
4. Realizar depósitos en diferentes entidades bancarias.
5. Realizar funciones de mensajero según necesidades.
6. Entregar al departamento de crédito el dinero y recibos correspondientes al cobro del día de los diferentes lugares.
7. Realizar los depósitos nocturnos correspondientes al dinero de las ventas del día al cierre del almacén.
8. El titular debe realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales así lo requieran.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Tercer ciclo de Enseñanza General Básica (tercer año de colegio).

B. Experiencia

De cero a seis meses en puestos afines.



C. Destrezas

Habilidad para las relaciones públicas. Tener conocimientos elementales de aritmética (matemática básica) y escritura.

D. Calificaciones especiales

Licencia A3 al día.

E. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Seguridad en sí mismo
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario e extra
- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo
- Ordenado en el manejo de documentos

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se realizan actividades básicas, siguiendo procedimientos claramente establecidos.

B. Por supervisión recibida

Las tareas se ejecutan bajo inmediata supervisión e instrucciones constantes, detalladas y precisas.

C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Como función principal, es responsable, conjuntamente con el departamento respectivo, por la administración de una bodega, recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

F. Por fondos y valores

Tiene responsabilidad por el cobro del servicio realizado, la custodia temporal, traslado y entrega de fondos o valores a un departamento superior.

G. Por manejo de información confidencial

Tiene responsabilidad por el manejo de datos e información de importancia, pero conocida por otros puestos a nivel de departamento.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

En general las condiciones ambientales son buenas, está expuesto constantemente a condiciones ambientales adversas como: ruido, lluvia, terrenos fangosos, polvo y otras. En algunos casos, le corresponde permanecer en sitios o instalaciones en condiciones de ambiente incómodas. Está expuesto a sufrir accidentes o adquirir enfermedades laborales de gran magnitud que podrían ocasionar incapacidad temporal o permanente e inclusive la muerte, en tanto que exige el desplazamiento constante de un lugar a otro.

B. Esfuerzo físico

El trabajo exige desplazarse de un lugar a otro, en forma constante, dentro o fuera de la Empresa. Está expuesto a sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales que pueden provocar una incapacidad temporal o permanente.

CONTADOR CORPORATIVO

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Contabilidad.
- **Jefe Inmediato:** Gerente General.

2. Descripción genérica del puesto

Llevar la contabilidad general de Mercado de Materiales El Tanque S.A., tanto en la parte de procedimiento, registro con la parte tributaria.

3. Descripción específica de funciones

1. Verificar la codificación de los cheques emitidos.
2. Revisar las conciliaciones bancarias (depósitos, cheques).
3. Coordinar el uso de los fondos de las cuentas bancarias.
4. Coordinar pagos ocasionales de proveedores y gastos con el auxiliar de contabilidad.
5. Revisar las conciliaciones de proveedores (notas de crédito, notas de debito, cheques).
6. Revisar y coordinar el paralelo de cuentas por pagar, velando por su buen registro.
7. Revisar el registro de facturas proveedores suministros.
8. Revisar la codificación de los gastos en la compañía suministros.
9. Revisar y registrar los asientos contables.
10. Revisar todos los auxiliares correspondientes para cada partida contable (auxiliar de ingresos, de cheques, de cuentas por cobrar diversas y cuentas por pagar diversas.)
11. Coordinar los pagos de las deudas con los bancos.
12. Preparar los auxiliares contables.
13. Preparar las hojas castillo y los estados financieros.
14. Revisar los paralelos de inventarios de todas las sucursales.
15. Visitar los puntos de ventas para realizar los arqueos de caja, caja chica, fondos de cambio, etc.
16. Preparar las declaraciones de impuestos (ventas y dietas).



17. Preparar la declaración informativa (clientes, Proveedores y gastos).
18. Preparar la declaración de impuestos de renta.
19. Coordinar diferencias tributarias.
20. Atender a los auditores externos tanto de KPMG como de Abonos Agro.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Bachiller en Administración de Empresas con Énfasis en Contaduría Pública.

B. Experiencia

De dos años ó más en puestos afines con manejo en paquetes de computo.

C. Destrezas

Capacidad analítica y creadora, discreción, así como buena expresión oral y escrita. Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio. Pericia en un campo especializado o funcional que implica una vasta comprensión de sus prácticas y principios.

D. Calificaciones Especiales

Licencia B1 al día.

Incorporado al Colegio Contadores Privados.

E. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos



- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo
- Ordenado en el manejo de documentos

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

La responsabilidad es directa sobre la calidad, la precisión o cantidad de los resultados y exactitud de los procesos e información que se otorga, así como la oportunidad de ésta, en las actividades técnicas y/o profesionales. El nivel de independencia le autoriza para resolver situaciones que no siempre están previstas en rutinas de trabajo, para lo cual necesita capacidad de análisis y creatividad.

B. Por supervisión recibida

Trabaja con amplia independencia y sigue instrucciones generales, recibe supervisión principalmente sobre el avance del trabajo y sus resultados. Presenta informes para su conocimiento y aprobación.

C. Por supervisión ejercida

La ejecución del trabajo incluye la supervisión de personal.



D. Por relaciones de trabajo

La relación con personas internas o externas a la empresa consiste en entrevistas o reuniones, mediante las cuales busca información para análisis de necesidades.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable únicamente por los materiales, documentos, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su trabajo.

F. Por fondos y valores

Tiene responsabilidad por el retiro y entrega de cheques en forma periódica, por el cobro del servicio realizado, la custodia temporal, traslado y entrega de fondos o valores a un departamento superior.

G. Por manejo de información confidencial

Como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial.

H. Por consecuencia de error

- Mal registro contable ocasiona multas, sanciones, intereses, otros.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

El trabajo se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades. En general las condiciones ambientales son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes, en tanto que exige el desplazamiento constante de un lugar a otro.

B. Esfuerzo físico

El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.



COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Recursos Humanos.
- **Jefe Inmediato:** Gerente General.

2. Descripción genérica del puesto

Planifica, organiza y coordina las actividades relacionadas con el capital humano y las relaciones laborales de las sucursales. Implementar políticas y procedimientos de contratación, programas de formación profesional, compensación, seguridad, bienestar y servicios sociales y otros asuntos que afecten la administración del talento humano de la empresa.

3. Descripción específica de funciones

1. Supervisar que los procedimientos de reclutamiento y selección de personal se lleven a cabo por el personal responsable del proceso y la documentación respectiva.
2. Coordinar todo lo referente a la inducción y capacitación del personal.
3. Supervisar todo lo referente a la Administración eficiente de salarios, y políticas salariales e incentivos de la empresa.
4. Realizar investigaciones relacionadas con los métodos y procedimientos de trabajo que permitan el máximo aprovechamiento del capital humano.
5. Llevar a cabo la aplicación y análisis de encuestas de clima laboral, así como la presentación de resultados a la gerencia y administradores.
6. Llevar a cabo la aplicación y análisis de auditoría de Recursos Humanos, así como la presentación de resultados a la gerencia y administradores.
7. Desarrollar los planes de acción de mejora para los resultados obtenidos de las encuestas, y verificar su implementación.
8. Llevar control de los indicadores de Recursos Humanos, y emitir un informe a la Gerencia del negocio y a la Gerencia de Recursos Humanos.
9. Velar por el cumplimiento de políticas y normas de la empresa, y el buen trato a los colaboradores de la empresa.



10. Resolver cualquier conflicto laboral que se dé entre los colaboradores de la empresa y jefes, facilitando medios de mediación y solución.
11. Garantizar un buen Clima Organizacional dentro de la empresa y entre los colaboradores, proponiendo acciones de acuerdo a las necesidades detectadas.
12. Revisar todo lo concerniente a planillas y su aplicación de las mismas al sistema.
13. Revisar y auditar las liquidaciones del personal.
14. Brindar informes a la Gerencia Recursos Humanos según lo solicite.
15. Supervisar y dar seguimiento a los programas de Calidad (SOL, Equipos de Mejora, Programas de Salud Ocupacional, etc.)
16. Apoyar y brindar logística a los grupos formales (Asociación Solidarista, Comité Deportes, Comité de Calidad).
17. Cumplir con las tareas indicadas en el Programa SOL 5'S, así como trabajar en equipo para alcanzar las metas establecidas por la gerencia.
18. Facilitar el proceso de diagnóstico de necesidades de entrenamiento en todos los niveles requeridos.
19. Dar soporte en la realización de labores divulgativas (programas, campañas de concientización, etc.) dirigidas a lograr el compromiso de todo el personal de la empresa con la política, los programas, objetivos y las metas integrales.
20. Realizar tareas propias o similares a su puesto, en condiciones especiales según así lo requiera.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Licenciado en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos.

B. Experiencia

De dos años en puestos afines con experiencia en el manejo de personal y resolución de conflictos.

C. Destrezas

Capacidad analítica y creadora, discreción, así como buena expresión oral y escrita. Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio. Pericia en un campo especializado o funcional que implica una vasta comprensión de sus prácticas y principios.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación
- Empatía
- Capacidad de juicio.

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

Las actividades asignadas son variadas y deben acoplarse al cumplimiento de objetivos determinados. El nivel de independencia le autoriza para sugerir cambios en la forma de realizar el trabajo, para lo cual necesita capacidad de análisis y creatividad, los cuales deben ser consultados con anterioridad con su superior antes de su implantación. La responsabilidad es directa sobre la calidad y exactitud del trabajo.

B. Por supervisión recibida

Trabaja con amplia independencia. Sigue instrucciones generales, recibe supervisión principalmente sobre el avance del trabajo y sus resultados. Presenta a su superior informes para su conocimiento y aprobación.

C. Por supervisión ejercida

La ejecución del trabajo incluye la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

La relación con personas internas o externas a la empresa consiste en entrevistas o reuniones, mediante las cuales busca información para análisis de necesidades.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Como función principal, es responsable, conjuntamente con el departamento respectivo, por la administración de una bodega, recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.



G. Por manejo de información confidencial

Como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial.

H. Por consecuencia de error

- Realizar malos cálculos en el pago de salarios y liquidaciones y no velar por el cumplimiento de las normas de seguridad y las establecidas por la ley.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

En general las condiciones ambientales son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes, en tanto que exige el desplazamiento constante de un lugar a otro.

B. Esfuerzo físico

El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

DEPENDIENTE I

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Ventas.
- **Jefe Inmediato:** Administrador de Sucursal.

2. Descripción genérica del puesto

Dar una atención personalizada al cliente brindando información referente a precios y características de los productos y servicios que se comercializan en el almacén, así como darles orientación para realizar su compra.

3. Descripción específica de funciones

1. Atender con gentileza, de manera oportuna y personalizada a los clientes que visitan al almacén.
2. Atender a clientes vía telefónica, brindando la información solicitada por los mismos.
3. Facturar cada vez que se realiza una venta.
4. Acomodar en su lugar la mercadería que no es utilizada después de atender a un cliente.
5. Mantener una cartera de clientes propia para procurar su satisfacción.
6. Mantener el inventario de los diferentes artículos ordenado.
7. Informar a proveeduría las necesidades para mantener el stock de inventario que surgen diariamente.
8. Mantener el orden y aseo tanto en el lugar de trabajo como personal.
9. Cooperar en impulsar los productos de poca rotación en inventario.
10. Procurar cumplir con las ventas esperadas por la empresa.
11. El titular debe realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales y su Jefe lo solicite.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Conclusión de Estudios de Educación Diversificada y capacitación en Servicio al Cliente y Asesoría de ventas.

B. Experiencia

De seis a doce meses en puestos afines con conocimiento en ferretería y construcción.

C. Destrezas

Habilidad para expresarse oralmente y por escrito, para efectuar cálculos aritméticos de alguna complejidad, para aplicar conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza en el uso de equipo especializado.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra



- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

Las actividades asignadas son variadas y deben acoplarse al cumplimiento de objetivos determinados. El nivel de independencia le autoriza para sugerir cambios en la forma de realizar el trabajo, los cuales deben ser consultados con anterioridad con su superior antes de su implantación.

B. Por supervisión recibida

Está total o parcialmente sujeto a instrucciones, prácticas y procedimientos estandarizados, supervisión periódica sobre el avance del trabajo y sus resultados.

C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable, conjuntamente con el departamento correspondiente, por la recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.



F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

No tiene responsabilidad por el manejo de información confidencial.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

En general las condiciones ambientales son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes, en tanto que exige el desplazamiento constante de un lugar a otro.

B. Esfuerzo físico

El trabajo exige desplazarse de un lugar a otro, en forma constante, dentro o fuera de la Empresa. Incluye la aplicación del esfuerzo físico en el mantenimiento o instalación de mecanismos o equipos, así como el traslado de materiales y equipos de peso moderado. Está expuesto a sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales que pueden provocar una incapacidad temporal o permanente.



DEPENDIENTE II

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Ventas.
- **Jefe Inmediato:** Administrador de Sucursal.

2. Descripción genérica del puesto

Realizar cotizaciones solicitadas por el cliente y darles seguimiento y asesoraría para cumplir el procedimiento de compra y venta adecuadamente.

3. Descripción específica de funciones

1. Realizar todo tipo de cotizaciones que los clientes soliciten.
2. Dar seguimiento de las cotizaciones enviadas, llamando a los clientes para brindar cualquier tipo de información adicional, y lograr que las ventas de los productos se concreten.
3. Contactar telefónicamente clientes para ofréceles nuevos productos.
4. Atender personalmente los pedidos de clientes especiales.
5. Apoyar al departamento de ventas en el servicio al cliente cuando se el caso.
6. Llevar un control de precios según las regulaciones de las diferentes carteras de clientes.
7. Informar a los proveedores cuando el límite mínimo alcance el stock de inventario.
8. Cerrar negociaciones con clientes.
9. Visitar a clientes para dar recomendaciones especiales.
10. Ayudar a vendedores a cerrar negociaciones de ventas significativas.
11. Colaborar en la realización del inventario fiscal.
12. Colaborar en la limpieza y orden de los estantes.
13. Facturar a los agentes de venta y alistar mercadería.
14. El titular debe realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales así lo requieran.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Técnico Medio en Administración de Empresa.

B. Experiencia

De dos a tres años en puestos afines con conocimiento en ferretería y construcción.

C. Destrezas

Capacidad analítica y creadora, discreción, así como buena expresión oral y escrita. Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio. Pericia en un campo especializado o funcional que implica una vasta comprensión de sus prácticas y principios, y en procedimientos o sistemas que incluye destreza en el uso de equipo especializado.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra

- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

La responsabilidad es directa sobre la calidad y exactitud del trabajo. El nivel de independencia le autoriza para resolver situaciones que no siempre están previstas en rutinas de trabajo, para lo cual necesita capacidad de análisis y creatividad.

B. Por supervisión recibida

Trabaja con independencia y sigue instrucciones generales, recibe supervisión principalmente sobre el avance del trabajo y sus resultados.

C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente, mediante las cuales busca información para análisis de necesidades.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable únicamente por los materiales, documentos, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su trabajo.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

Tiene responsabilidad por el conocimiento y manejo de información confidencial esporádicamente.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

En general las condiciones ambientales son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes, en tanto que exige el desplazamiento constante de un lugar a otro.

B. Esfuerzo físico

El trabajo exige desplazarse de un lugar a otro, en forma constante, dentro de la Empresa, implica el traslado de materiales y equipos de peso moderado. Está expuesto a sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales que pueden provocar una incapacidad temporal o permanente.

DEPENDIENTE III

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** División Agrícola y Veterinaria.
- **Jefe Inmediato:** Jefe de División Agrícola y Veterinaria.

2. Descripción genérica del puesto

Aplicar las técnicas de servicio al cliente para brindar la mejor atención tanto a clientes reales, como potenciales que visitan el almacén en el área de agro veterinaria, así como darles orientación para realizar la compra de los artículos solicitados.

3. Descripción específica de funciones

1. Controlar la temperatura de la refrigeradora donde se encuentran los diferentes productos que necesitan estar en una temperatura baja.
2. Limpiar el mobiliario y las góndolas.
3. Atender al cliente ante todas las dudas y necesidades que tenga.
4. Atender a clientes por teléfono.
5. Facturar todas las compras de su dependencia.
6. Mantener en orden los productos y estar al tanto de los faltantes de inventario para hacer las respectivas solicitudes.
7. Vigilar fechas de vencimiento en productos.
8. Vacunar y desparasitar perros y gatos.
9. Realizar tomas físicas o fiscales de inventario en su dependencia.
10. Debe realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales y su Jefe lo solicite.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Técnico Medio reconocido por el Ministerio de Educación Pública, en una especialidad agropecuaria y capacitación para expendedor de agroquímicos

otorgado por el Ministerio de Agricultura y Ganadería. Además, poseer dominio en la operación de paquetes computacionales de aplicación al puesto.

B. Experiencia

De uno a dos años en puestos afines.

C. Destrezas

Habilidad para expresarse oralmente y por escrito, para efectuar cálculos aritméticos de alguna complejidad, para aplicar conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza en el uso de equipo especializado.

D. Calificaciones Especiales

Licencia para expendedores del Ministerio de Agricultura y Ganadería.

E. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente

- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

Las actividades asignadas son variadas y deben acoplarse al cumplimiento de objetivos determinados. El nivel de independencia le autoriza para sugerir cambios en la forma de realizar el trabajo, los cuales deben ser consultados con anterioridad con su superior antes de su implantación.

B. Por supervisión recibida

Estos puestos están total o parcialmente sujetos a instrucciones, prácticas y procedimientos estandarizados, supervisión periódica sobre el avance del trabajo y sus resultados.

C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable únicamente por los materiales, documentos, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su trabajo.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.



G. Por manejo de información confidencial

Tiene responsabilidad por el manejo de datos e información de importancia, pero conocida por otros puestos a nivel de departamento.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

En general las condiciones ambientales son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes, en tanto que exige el desplazamiento constante de un lugar a otro.

B. Esfuerzo físico

El trabajo exige desplazarse de un lugar a otro, en forma constante, dentro o fuera de la Empresa. Incluye la aplicación del esfuerzo físico en el mantenimiento o instalación de mecanismos o equipos, así como el traslado de materiales y equipos de peso moderado. Está expuesto a sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales que pueden provocar una incapacidad temporal o permanente.

DESPACHADOR

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Recepción y Empaque.
- **Jefe Inmediato:** Administrador de Sucursal.

2. Descripción genérica del puesto

Empacar los artículos que compran los clientes, revisando los productos contra las facturas.

3. Descripción específica de funciones

1. Dar la bienvenida a los clientes que ingresen al almacén y orientar los según su necesidad.
2. Revisar detalladamente las facturas cuando entrega la mercadería.
3. Empacar en bolsas y papel según requiera la compra.
4. Controlar y vigilar lo que ingresa o sale por la puerta principal.
5. Llenar las notas de crédito que aplican las devoluciones.
6. Llenar boletas de entrega de mercadería para que el cliente despache en otros almacenes.
7. Facilitar a los vendedores las transferencias de los clientes que pagan en otras sucursales.
8. Velar por los paquetes que se guarden en el despacho.
9. Controlar los productos de banda roja que son altamente peligrosos, que ameriten con receta médica.
10. Mantener stock de bolsas y empaques.
11. Mantener stock de las hojas de transferencia, entrega de mercadería y talonario de las notas de crédito.
12. Ordenar las facturas diarias para hacer el detallado.
13. Aclarar y resolver consultas de los clientes.
14. Atender el teléfono y recibir mensajes cuando la recepcionista no se encuentra.
15. El titular debe realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales así lo requieran.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Tercer ciclo de Enseñanza General Básica (tercer año de colegio) y capacitación en el campo específico.

B. Experiencia

De cero a seis meses en puestos afines con conocimiento en artículos propios del almacén y servicio al cliente.

C. Destrezas

Habilidad para las relaciones públicas. Tener conocimientos elementales de aritmética (matemática básica) y escritura.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Seguridad en sí mismo
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se realizan actividades básicas, siguiendo procedimientos claramente establecidos.

B. Por supervisión recibida

Las tareas se ejecutan bajo inmediata supervisión e instrucciones constantes, detalladas y precisas.

C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable, conjuntamente con el departamento correspondiente, por la recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

No tiene responsabilidad por el manejo de información confidencial.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

El trabajo se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades.



B. Esfuerzo físico

El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

DIGITADOR I

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Proveeduría.
- **Jefe Inmediato:** Jefe de Proveeduría.

2. Descripción genérica del puesto

Encargado de realizar transferencias, apertura de códigos de productos, llevar control de las consignaciones y revisar márgenes de utilidad para las diferentes sucursales.

3. Descripción específica de funciones

1. Verificar salidas y entradas de productos por traslados.
2. Ingresar los traslados de mercadería que se trasladan de las distintas sucursales para El Tanque.
3. Revisar y verificar los márgenes de utilidad de las ocho sucursales.
4. Realizar la apertura de códigos de mercadería nueva a todas las sucursales.
5. Revisar la conciliación de salidas y entradas de todas las sucursales
6. Conciliar las transferencias de mercadería.
7. Imprimir reportes de cierres mensuales de negativos de materiales de tajo, entradas y salidas por ajuste.
8. Controlar las consignaciones.
9. Dar accesos en negativos cuando no existan artículos en el sistema.
10. Verificar el ingreso de mercadería que se transfiere a otras sucursales.
11. Enviar documentos emitidos por transferencias por fax.
12. Revisar cambios de costos de los diferentes productos.
13. Confeccionar el paralelo de inventario (cuadro de los movimientos diario).
14. Realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales y su Jefe los solicite.



4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Técnico medio en Administración de Empresas y poseer dominio de paquetes computacionales de aplicación al puesto.

B. Experiencia

De seis a doce meses en puestos afines con agilidad y conocimiento en manejo de sistemas e inventarios.

C. Destrezas

Aplicación de los principios elementales propios de áreas técnicas o administrativas. Juicio y criterio para tomar decisiones dentro de los métodos de trabajo y las normas establecidas. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza en el uso de equipo especializado con agilidad para digitar.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad



- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se realizan actividades básicas, siguiendo procedimientos claramente establecidos. Se requiere responsabilidad por la calidad, la precisión o cantidad de los resultados y por la exactitud de los procesos e información que se otorga, así como la oportunidad de ésta, en las actividades técnicas y/o profesionales.

B. Por supervisión recibida

Trabaja con independencia y sigue instrucciones generales, recibe supervisión principalmente sobre el avance del trabajo y sus resultados.

C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable únicamente por los materiales, documentos, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su trabajo.



F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

Como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial pero que es conocida por otros puestos a nivel de departamento.

H. Por consecuencia de error

No tener cuidado en la apertura de códigos puede causar distorsiones o mal manejo de precios y/o transferencias.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

El trabajo se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades.

B. Esfuerzo físico

El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

DIGITADOR II

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Proveeduría.
- **Jefe Inmediato:** Jefe de Proveeduría.

2. Descripción genérica del puesto

Encargado de ingresar facturas provenientes de todas las casas comerciales, aplicar notas de crédito por devolución o descuento y revisar cambios de costos.

3. Descripción específica de funciones

- Ingresar facturas de mercadería provenientes de los diferentes distribuidores y casas comerciales del país e importada.
- Aplicación de notas de crédito por devolución de mercadería faltante o no solicitada.
- Aplicar de notas de crédito por descuento, por pronto pago, por mala facturación o por cualquier otro motivo que se amerite.
- Revisar cambios de costos significativos debido al incremento en el precio del producto.
- Controlar las facturas originales recibidas para su posterior entrega al departamento de Contabilidad.
- Controlar y revisar productos que se encuentren en promoción.
- Realizar cambios en descripciones de proveedores cuando así se requiera.
- Abrir cuentas de proveedores.
- Revisión diaria de las facturas ingresadas el día anterior con el propósito de detectar posibles errores para así, efectuar la debida corrección.
- Revisar diferencias en las cuentas de proveedor cuando así se requiera.
- Realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales y su Jefe los solicite.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Diplomado en Administración de Empresas con dominio en paquetes computacionales y Microsoft Excel.

B. Experiencia

De seis a doce meses en puestos afines con conocimiento y dominio del sistemas del almacén.

C. Destrezas

Habilidad para expresarse oralmente y por escrito, para efectuar cálculos aritméticos de alguna complejidad, para aplicar conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza en el uso de equipo especializado con agilidad para digitar.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de planeación y priorización
- Capacidad de organización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Puntualidad
- Confiabilidad

- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

La responsabilidad es directa sobre la calidad y exactitud del trabajo. El nivel de independencia le autoriza para resolver situaciones que no siempre están previstas en rutinas de trabajo, para lo cual necesita capacidad de análisis y creatividad.

B. Por supervisión recibida

Esta total o parcialmente sujeto a instrucciones, prácticas y procedimientos estandarizados, supervisión periódica sobre el avance del trabajo y sus resultados

C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

La relación con personas internas o externas a la empresa consiste en entrevistas o reuniones, mediante las cuales busca información para análisis de necesidades.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable únicamente por los materiales, documentos, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su trabajo.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

Tiene responsabilidad por el manejo de datos e información de importancia, pero conocida por otros puestos a nivel de departamento.

H. Por consecuencia de error

- El ingreso de algún producto mal al sistema causaría cambio de costos, afectaría al inventario y a las sucursales donde se transfirió el producto, provocaría una mala facturación, lo que genera un descontrol en el sistema.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

El trabajo se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades.

B. Esfuerzo físico

El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

ENCARGADO DE PINTURAS

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Pinturas.
- **Jefe Inmediato:** Administrador de Sucursal.

2. Descripción genérica del puesto

Atiende el área de pinturas brindando información al cliente y asesoría de características, cualidades y cantidades.

3. Descripción específica de funciones

1. Atender gentil y ágilmente a los clientes que visitan el área de pinturas.
2. Brindar la información deseada por el cliente y suministrarle más información.
3. Realizar las órdenes de pedidos a la bodega de artículos no existentes.
4. Mantener el inventario ordenado de los diferentes artículos.
5. Informar a proveeduría las necesidades que surgen diariamente en cuanto artículos en el área de pinturas.
6. Dar apoyo al área de ventas de ferretería y construcción cuando sea necesario.
7. Atender consultas vía telefónica.
8. Acomodar en su lugar la mercadería que no utiliza después de atender a un cliente.
9. Mantener y controlar su cartera de clientes.
10. Impulsar los productos de poca rotación en inventario.
11. El titular debe realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales y su Jefe lo solicite.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Tercer ciclo de Enseñanza General Básica (tercer año de colegio) y capacitación en el manejo y mezclas en pinturas. O certificado de aptitud o



competencia laboral expedido por el Instituto Nacional de Aprendizaje o entidad autorizada por el Ministerio de Educación Pública.

B. Experiencia

De seis meses a doce meses en puestos afines con conocimiento en pinturas, mezclas, ferretería y construcción.

C. Destrezas

Habilidad para expresarse oralmente y por escrito, para efectuar cálculos aritméticos de alguna complejidad, para aplicar conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza en el uso de equipo especializado.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente

- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

Las actividades asignadas son variadas y deben acoplarse al cumplimiento de objetivos determinados. El nivel de independencia le autoriza para sugerir cambios en la forma de realizar el trabajo, los cuales deben ser consultados con anterioridad con su superior antes de su implantación.

B. Por supervisión recibida

Estos puestos están total o parcialmente sujetos a instrucciones, prácticas y procedimientos estandarizados, supervisión periódica sobre el avance del trabajo y sus resultados.

C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente. Además consiste en entrevistas mediante las cuales busca información para análisis de necesidades.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable, conjuntamente con el departamento correspondiente, por la recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.



F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

No tiene responsabilidad por el manejo de información confidencial.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

En general las condiciones ambientales son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes, en tanto que exige el desplazamiento constante de un lugar a otro.

B. Esfuerzo físico

El trabajo exige desplazarse de un lugar a otro, en forma constante, dentro o fuera de la Empresa. Incluye la aplicación del esfuerzo físico en el mantenimiento o instalación de mecanismos o equipos, así como el traslado de materiales y equipos de peso moderado. Está expuesto a sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales que pueden provocar una incapacidad temporal o permanente.



ENCARGADO DE BODEGA DIVISIÓN AGRÍCOLA Y VETERINARIA

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** División Agrícola y Veterinaria.
- **Jefe Inmediato:** Jefe de División Agrícola y Veterinaria.

2. Descripción genérica del puesto

Encargado de despachar, recibir, trasladar y chequear mercadería referente a la División Agrícola y Veterinaria. Velar por el cumplimiento de las normas de seguridad y salud ocupacional establecidas.

3. Descripción específica de funciones

1. Alistar mercadería.
2. Chequeo de mercadería
3. Realizar transferencias para las diferentes sucursales.
4. Velar por el orden y limpieza de la bodega.
5. Realizar tomas físicas de mercadería.
6. Comunicar a razón de lista de faltantes al jefe inmediato para que realice los pedidos correspondientes.
7. Acomodar mercadería según necesidades y disposiciones de la jefatura.
8. Sustituir al vendedor de la dependencia es su hora de almuerzo.
9. Realizar el inventario fiscal.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Tercer año de Enseñanza General Básica (tercer año de colegio) y capacitación en el campo específico con conocimiento en servicio a clientes.

B. Experiencia

De seis meses a doce meses en puestos afines.



C. Destrezas

Habilidad para las relaciones públicas. Tener conocimientos elementales de aritmética (matemática básica) y escritura. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza en el uso de equipo especializado.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo



4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se realizan actividades básicas, siguiendo procedimientos claramente establecidos. La responsabilidad es directa sobre la calidad y exactitud del trabajo.

B. Por supervisión recibida

Las tareas se ejecutan bajo inmediata supervisión e instrucciones constantes, detalladas y precisas.

C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Como función principal, es responsable, conjuntamente con el departamento respectivo, por la administración de una bodega, recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

No tiene responsabilidad por el manejo de información confidencial.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

El trabajo se realiza a la intemperie; expuesto constantemente a condiciones ambientales adversas como: ruido, lluvia, terrenos fangosos, polvo y otras. En



algunos casos le corresponde permanecer en sitios o instalaciones en condiciones de ambiente incómodas. Está expuesto a sufrir accidentes o adquirir enfermedades laborales de gran magnitud que podrían ocasionar incapacidad temporal o permanente e inclusive la muerte.

B. Esfuerzo físico

La aplicación de la fuerza física es constante en la carga o descarga de materiales y equipo o realización de labores de limpieza. Existe el riesgo de sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales que pueden provocar incapacidad temporal o permanente.

ENCARGADO DE CONTROL DE GASTOS

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Contabilidad.
- **Jefe Inmediato:** Contador Corporativa.

2. Descripción genérica del puesto

Controlar los gastos en diferentes sucursales, hacer compras de suministros y limpieza, repartirlas y luego pagar a los suplidores de esta.

3. Descripción específica de funciones

1. Cotizar suministros.
2. Realizar compras.
3. Velar por las sucursales para obtener suministros.
4. Ingresar facturas.
5. Codificar facturas.
6. Facturar gastos.
7. Hacer cheques de proveedores.
8. Hacer cheques de cajas chicas.
9. Conciliar cuentas de proveedores.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Técnico Medio reconocido por el Ministerio de Educación Pública, en una especialidad en Contabilidad. Además, poseer dominio en la operación de paquetes computacionales de aplicación al puesto.

B. Experiencia

De un año a dos años en puestos afines con conocimientos básicos en contabilidad y computación.

C. Destrezas

Habilidad para las relaciones públicas. Tener conocimientos elementales de aritmética (matemática básica) y escritura. Aplicación de los principios elementales propios de áreas técnicas o administrativas. Juicio y criterio para tomar decisiones dentro de los métodos de trabajo y las normas establecidas. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza en el uso de equipo especializado y complejo.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se realizan actividades básicas, siguiendo procedimientos claramente establecidos. Se requiere responsabilidad por la calidad, la precisión o cantidad de los resultados y por la exactitud de los procesos e información que se otorga, así como la oportunidad de ésta, en las actividades técnicas y/o profesionales.

B. Por supervisión recibida

Estos puestos están total o parcialmente sujetos a instrucciones, prácticas y procedimientos estandarizados, supervisión periódica sobre el avance del trabajo y sus resultados.

C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

La relación con personas internas o externas a la empresa consiste en entrevistas o reuniones, mediante las cuales busca información para análisis de necesidades.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Como función principal, es responsable, conjuntamente con el departamento respectivo, por la administración de una bodega, recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

F. Por fondos y valores

Tiene responsabilidad por el retiro y entrega de cheques en forma periódica. Administra un fondo de caja y le corresponde el depósito de fondos recaudados, así como su respectivo control.



G. Por manejo de información confidencial

Tiene responsabilidad por el manejo de datos e información de importancia, pero conocida por otros puestos a nivel de departamento.

H. Por consecuencia de error

- Confeccionar mal un cheque.
- Mal ingreso de una factura.
- Realizar compras sin autorización.
- Ingresar una factura mal codificada.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

El trabajo se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades.

B. Esfuerzo físico

El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

ENCARGADO DE CONTROL DE INVENTARIOS

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Proveeduría.
- **Jefe Inmediato:** Jefe de Proveeduría.

2. Descripción genérica del puesto

Encargado de llevar un control exacto de los inventarios de los productos existentes y del manejo adecuado de los mismos.

3. Descripción específica de funciones

1. Revisar diariamente la toma físicas del inventario.
2. Tabular la información de la toma física de los artículos.
3. Analizar las diferencias de existencias entre toma física y del sistema.
4. Revisar el reporte de cantidades de negativos en el inventario.
5. Coordinar con las sucursales la toma físicas para verificar inconsistencias.
6. Revisar los pendientes para verificar su estado.
7. Aplicar ajustes de diferencias de tomas físicas y revisarlas antes de aplicarlas.
8. Coordinar tomas físicas tanto de las parte de ferretería como de patio.
9. Realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales y su Jefe los solicite.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Tercer ciclo de Enseñanza General Básica (tercer año de colegio) y capacitación en el campo específico. O certificado de aptitud o competencia laboral expedido por el Instituto Nacional de Aprendizaje o entidad autorizada por el Ministerio de Educación Pública y poseer dominio de paquetes computacionales de aplicación al puesto.

B. Experiencia

De cero a seis meses en puestos afines con conocimiento en computación y mercadería del almacén.

C. Destrezas

Capacidad analítica y creadora, discreción, así como buena expresión oral y escrita. Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

Se requiere responsabilidad por la calidad, la precisión o cantidad de los resultados y por la exactitud de los procesos e información que se otorga, así como la oportunidad de ésta, en las actividades técnicas y/o profesionales.

B. Por supervisión recibida

Trabaja con independencia y sigue instrucciones generales, recibe supervisión principalmente sobre el avance del trabajo y sus resultados.

C. Por supervisión ejercida

La ejecución del trabajo incluye la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con compañeros (as) o superiores inmediatos del departamento donde labora.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable únicamente por los materiales, documentos, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su trabajo.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

Como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

El trabajo se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades.



B. Esfuerzo físico

El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.



ENCARGADO DE CUENTAS POR PAGAR

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Cuentas por Pagar.
- **Jefe Inmediato:** Gerente General.

2. Descripción genérica del puesto

Elaborar cheques para el pago a terceros (proveedores), recibir tramites y revisar que las facturas estén bien ingresadas. Archivar facturas originales en sus respectivas carpetas. Archivar cheques verificando que tengan sus respectivos comprobantes originales.

3. Descripción específica de funciones

1. Recepción de documentos originales por parte de los proveedores para su respectiva cancelación. Recibir tramite de facturas.
2. Revisar las facturas originales y verificar que estén ingresadas en el sistema.
3. Elaborar cheques para proveedores una vez que se tiene la proyección de pagos una vez a la semana.
4. Entregar los cheques al proveedor respectivo, vigilando que este le adjunte el recibo de cancelación.
5. Conciliar cuentas.
6. Atender proveedores.
7. Atender llamadas de proveedores.
8. Archivar cheques entregados.
9. Archivar facturas.
10. Aplicar pagos por transferencias.
11. Imprimir reportes de transacciones diarias.
12. Actualizar paralelo de cuentas por pagar diariamente.
13. Imprimir mensualmente: reportes de facturación, reportes de cheques, reportes de notas de crédito por devolución, reportes de notas de crédito por descuento, notas de debito y reportes de diferencial cambiario.
14. Realizar otras funciones que se le pueda asignar.

1. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Técnico Medio reconocido por el Ministerio de Educación Pública, en Contabilidad o especialidad afín al puesto. Además, poseer dominio en la operación de paquetes computacionales de aplicación al puesto.

B. Experiencia

De seis meses a doce meses en puestos afines, conocimientos en computación y en contabilidad.

C. Destrezas

Aplicación de los principios elementales propios de áreas técnicas o administrativas. Juicio y criterio para tomar decisiones dentro de los métodos de trabajo y las normas establecidas. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza en el uso de equipo especializado y complejo.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra

- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se realizan actividades básicas, siguiendo procedimientos claramente establecidos.

B. Por supervisión recibida

Estos puestos están total o parcialmente sujetos a instrucciones, prácticas y procedimientos estandarizados, supervisión periódica sobre el avance del trabajo y sus resultados.

C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa consiste en entrevistas o reuniones, mediante las cuales busca información para análisis de necesidades. Además para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Como función principal, es responsable, conjuntamente con el departamento respectivo, por la administración de una bodega, recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

F. Por fondos y valores

Tiene responsabilidad por el retiro y entrega de cheques en forma periódica. Además la custodia temporal, traslado y entrega de fondos o valores.



G. Por manejo de información confidencial

Tiene responsabilidad por el manejo de datos e información de importancia, pero conocida por otros puestos a nivel de departamento.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

El trabajo se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades.

B. Esfuerzo físico

El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

ENCARGADO DE PISOS Y AZULEJOS

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Acabados.
- **Jefe Inmediato:** Jefe de Salas de Acabados.

2. Descripción genérica del puesto

Responsable de suministrar a las sucursales cerámicas, azulejos y listelos; y mantener en óptimas condiciones la bodega pisos y azulejos.

3. Descripción específica de funciones

1. Recibir mercadería de los proveedores y sucursales.
2. Revisar las tarimas de pisos.
3. Entregar y despachar mercadería a sucursales.
4. Estar pendiente del ingreso y salida de cerámica, azulejo y otros.
5. Llevar el control y conteo físico del inventario de pisos, azulejos, listelos, entre otros.
6. Dar seguimiento a las solicitudes de pisos y azulejos de las sucursales.
7. Apoyar al Encargado de Sala de Acabados en cuanto pedidos y servicio al cliente.
8. Estar pendiente del inventario y solicitudes de los clientes.
9. Mantener las tarimas en orden según las disposiciones de espacio y control.
10. Verificar que la cerámica ingrese en buen estado y en la cantidad respectiva según las facturas.
11. Mantener el orden y limpieza de la bodega así como el los mostrarios de cerámica.
12. Proveer de muestras actualizadas a las sucursales.
13. Pasar el reporte de saldos a los compañeros de inventarios.
14. Hacer un reporte de material dañado y emitir las notas de crédito correspondientes.
15. Dar inducción básica a diferentes compañeros de otras sucursales.

3. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Tercer ciclo de Enseñanza General Básica (tercer año de colegio) y capacitación en administración de bodegas, y/o certificado de aptitud o competencia laboral expedido por el Instituto Nacional de Aprendizaje o entidad autorizada por el Ministerio de Educación Pública.

B. Experiencia

De seis a doce meses en puestos afines con conocimiento en los productos a manipular y en las obligaciones que debe de cumplir.

C. Destrezas

Habilidad para las relaciones públicas. Tener conocimientos elementales de aritmética (matemática básica) y escritura.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Seguridad en sí mismo
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad

- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

Las actividades asignadas son variadas y deben acoplarse al cumplimiento de objetivos determinados. El nivel de independencia le autoriza para sugerir cambios en la forma de realizar el trabajo, los cuales deben ser consultados con anterioridad con su superior antes de su implantación.

B. Por supervisión recibida

Estos puestos están total o parcialmente sujetos a instrucciones, prácticas y procedimientos estandarizados, supervisión periódica sobre el avance del trabajo y sus resultados.

C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Como función principal, es responsable, conjuntamente con el departamento respectivo, por la administración de una bodega, recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

Tiene responsabilidad por el manejo de datos e información de importancia, pero conocida por otros puestos a nivel de departamento.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

En general las condiciones ambientales son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes, en tanto que exige el desplazamiento constante de un lugar a otro. Esta expuesto constantemente a condiciones ambientales adversas como: ruido, lluvia, polvo y otras. A sufrir accidentes o adquirir enfermedades laborales de gran magnitud que podrían ocasionar incapacidad temporal o permanente.

B. Esfuerzo físico

La aplicación de la fuerza física es constante en la carga o descarga de materiales y equipo o realización de labores de limpieza. Existe el riesgo de sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales que pueden provocar incapacidad temporal o permanente.

ENCARGADO DE TOMA FÍSICA

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Proveeduría.
- **Jefe Inmediato:** Encargado de Control de Inventarios.

2. Descripción genérica del puesto

Contar y verificar la existencia de códigos y artículos del inventario del almacén.

3. Descripción específica de funciones

1. Reportar diferencias entre las existencias físicas y lo reportado en el sistema.
2. Informar a control de inventarios sobre material deteriorado.
3. Atender consultas o dudas de facturadores acerca de códigos inexistentes.
4. Dar soporte al encargado de transferencias y transacciones en su ausencia.
5. Brindar atención al cliente cuando sea necesario.
6. El titular debe realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales y su jefe así lo requieran.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Tercer ciclo de Enseñanza General Básica (tercer año de colegio) y capacitación en el campo específico de Administración de Inventarios. O certificado de aptitud o competencia laboral expedido por el Instituto Nacional de Aprendizaje o entidad autorizada por el Ministerio de Educación Pública.

B. Experiencia

De cero a seis meses en puestos afines con conocimiento en productos del almacén.



C. Destrezas

Habilidades manuales y conocimientos elementales de aritmética (matemática básica) y escritura.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se realizan actividades básicas, siguiendo procedimientos claramente establecidos.



B. Por supervisión recibida

Las tareas se ejecutan bajo inmediata supervisión e instrucciones constantes, detalladas y precisas.

C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con compañeros (as) o superiores inmediatos del departamento donde labora.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable únicamente por los materiales, documentos, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su trabajo

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

Tiene responsabilidad por el manejo de datos e información de importancia, pero conocida por otros puestos a nivel de departamento.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

En general las condiciones ambientales son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes, en tanto que exige el desplazamiento constante de un lugar a otro.

B. Esfuerzo físico

El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

ENCARGADO ELÉCTRICO Y CÓMPUTO

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Eléctrico y Cómputo.
- **Jefe Inmediato:** Gerente General.

2. Descripción genérica del puesto

Realizar labores de mantenimiento e instalaciones eléctricas. Además, brindar soporte en sistemas de cómputo y brindarle el respectivo mantenimiento preventivo a todas las computadoras del Almacén.

3. Descripción específica de funciones

1. Realizar labores de mantenimiento eléctrico.
2. Realizar instalaciones eléctricas.
3. Reparar averías eléctricas.
4. Revisar las instalaciones eléctricas.
5. Revisar del equipo de cómputo.
6. Dar mantenimiento al equipo de cómputo, velando que las computadoras no fallen.
7. Realizar reparaciones al equipo de cómputo.
8. Realizar asistencia técnica cuando las computadoras así lo ameriten.
9. Instalar los sistemas de información para cada computadora.
10. Llevar bitácora de trabajo.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Técnico Medio en Computación con conocimientos en electricidad.

B. Experiencia

De un año a dos años en puestos afines.



C. Destrezas

Aplicación de los principios elementales propios de áreas técnicas o administrativas. Juicio y criterio para tomar decisiones dentro de los métodos de trabajo y las normas establecidas. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza en el uso de equipo especializado y complejo.

D. Calificaciones Especiales

Licencia B1

E. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración



- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

Las actividades asignadas son variadas y deben acoplarse al cumplimiento de objetivos determinados. El nivel de independencia le autoriza para sugerir cambios en la forma de realizar el trabajo, los cuales deben ser consultados con anterioridad con su superior antes de su implantación.

B. Por supervisión recibida

Trabaja con independencia y sigue instrucciones generales, recibe supervisión principalmente sobre el avance del trabajo y sus resultados.

C. Por supervisión ejercida

La ejecución del trabajo incluye la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con compañeros (as) o superiores inmediatos del departamento donde laboro.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable, conjuntamente con el departamento correspondiente, por la recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

Como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial.



ENCARGADO DE SALA DE ACABADOS

2. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Acabados.
- **Jefe Inmediato:** Jefe División de Acabados.

2. Descripción genérica del puesto

Encargado de la sala de acabados, de promover y vender los productos de acabados.

3. Descripción específica de funciones

1. Recibir órdenes de pedido de las diferentes sucursales y despachar según sus necesidades.
2. Dar mantenimiento a la sala de acabados (los productos estén codificados, limpios y ordenados).
3. Mantener el orden en el área de la loza sanitaria.
4. Mantener el inventario actualizado y acorde a las necesidades.
5. Mantener el buen funcionamiento de la sala de acabados.
6. Preparar informes semanales y los pedidos de la sala de acabados de producto que haya que surtir para clientes específicos.
7. Dar seguimiento a los pedidos realizados
8. Realizar el inventario físico cada semana y entregar al Jefe de División de Acabados.
9. Dar mantenimiento a los exhibidores de cerámica.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Bachiller Conclusión de Enseñanza General Básica y capacitación en el campo específico.

B. Experiencia

De seis meses a doce meses en puestos afines con conocimiento en los productos.

C. Destrezas

Capacidad analítica y creadora, discreción, así como buena expresión oral y escrita. Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio. Pericia en un campo especializado o funcional que implica una vasta comprensión de sus prácticas y principios.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio

- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

Las actividades asignadas son variadas y deben acoplarse al cumplimiento de objetivos determinados. El nivel de independencia le autoriza para sugerir cambios en la forma de realizar el trabajo, los cuales deben ser consultados con anterioridad con su superior antes de su implantación.

B. Por supervisión recibida

Estos puestos están total o parcialmente sujetos a instrucciones, prácticas y procedimientos estandarizados, supervisión periódica sobre el avance del trabajo y sus resultados.

C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable únicamente por los materiales, documentos, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su trabajo.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

No tiene responsabilidad por el manejo de información confidencial.



5. Condiciones de trabajo

C. Condiciones ambientales

En general las condiciones ambientales son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes, en tanto que exige el desplazamiento constante de un lugar a otro.

D. Esfuerzo físico

El trabajo exige desplazarse de un lugar a otro, en forma constante, dentro o fuera de la Empresa. Incluye la aplicación del esfuerzo físico en el mantenimiento o instalación de mecanismos o equipos, así como el traslado de materiales y equipos de peso moderado. Está expuesto a sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales que pueden provocar una incapacidad temporal o permanente.

GERENTE GENERAL

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Gerencia.

2. Descripción genérica del puesto

Planificar, dirigir, organizar y coordinar todas las actividades relacionadas con las ocho sucursales de Mercado de Materiales El Tanque S.A., velando por el buen funcionamiento y el seguimiento de los procesos, para lograr el uso eficaz y eficiente de los recursos.

3. Descripción específica de funciones

1. Dirigir todo lo relacionado con Mercado de Materiales S.A., vigilando que todas las actividades se cumplan, de una forma eficiente y eficaz al igual que las políticas y procedimientos implementados.
2. Autorizar y analizar las proyecciones de pago de proveedores.
3. Visitar constantemente las diferentes sucursales velando por su buen accionar.
4. Analizar nuevas posibilidades de mercado.
5. Mantener reuniones con administradores, clientes importantes y proveedores.
6. Realizar contrataciones diversas según los diferentes requerimientos de las sucursales en conjunto con el departamento de Recursos Humanos

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Mercadeo y/o Recursos Humanos, o carrera afín. Además, poseer dominio en la operación de paquetes computacionales de aplicación al puesto.

B. Experiencia

De dos años ó más en puestos afines con habilidad técnica, humanística y conceptual.

C. Destrezas

Capacidad analítica y creadora, discreción, así como buena expresión oral y escrita. Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio. Pericia en un campo especializado o funcional que implica una vasta comprensión de sus prácticas y principios.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio



- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

Se requiere responsabilidad por la calidad, la precisión o cantidad de los resultados y por la exactitud de los procesos e información que se otorga, así como la oportunidad de ésta, en las actividades técnicas y/o profesionales.

B. Por supervisión recibida

Trabaja con amplia independencia. Presenta a su superior informes para su conocimiento y aprobación.

C. Por supervisión ejercida

La ejecución del trabajo incluye la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

La relación con personas internas o externas a la empresa consiste en entrevistas o reuniones, mediante las cuales busca información para análisis de necesidades.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Como función principal, es responsable, conjuntamente con el departamento respectivo, por la administración de una bodega, recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

Como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial.



5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

En general las condiciones ambientales son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes, en tanto que exige el desplazamiento constante de un lugar a otro.

B. Esfuerzo físico

El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

GONDOLERO

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Proveeduría.
- **Jefe Inmediato:** Jefe de Proveeduría.

2. Descripción genérica del puesto

Acomodar todos los artículos codificados por proveeduría en el lugar donde corresponda, verificando que los mismos estén debidamente codificados. Además mantener el orden en los estantes.

3. Descripción específica de funciones

1. Informar al proveedor en caso de haber faltantes de mercadería.
2. Mantener en todo momento los artículos del almacén ordenados y limpios.
3. Realizar funciones relacionadas con otros puestos, cuando es necesario.
4. Realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales y su Jefe los solicite.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Tercer ciclo de Enseñanza General Básica (tercer año de colegio).

B. Experiencia

De cero a seis meses en puestos afines, conocimientos en administración de bodegas.

C. Destrezas

Habilidades manuales y conocimientos elementales de aritmética (matemática básica) y escritura.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Seguridad en sí mismo
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se realizan actividades básicas, siguiendo procedimientos claramente establecidos.

B. Por supervisión recibida

Las tareas se ejecutan bajo inmediata supervisión e instrucciones constantes, detalladas y precisas.

C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.



D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con compañeros (as) o superiores inmediatos del departamento.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable únicamente por los materiales, documentos, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su trabajo.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

No tiene responsabilidad por el manejo de información confidencial.

4. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

En general las condiciones ambientales son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes, en tanto que exige el desplazamiento constante de un lugar a otro.

B. Esfuerzo físico

La aplicación de la fuerza física es constante en la carga o descarga de materiales y equipo o realización de labores de limpieza. Existe el riesgo de sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales que pueden provocar incapacidad temporal o permanente.

C. Destrezas

Capacidad analítica y creadora, discreción, así como buena expresión oral y escrita. Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación
- Conciencia del grado de responsabilidad

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo



4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

Se requiere responsabilidad por la calidad, la precisión o cantidad de los resultados y por la exactitud de los procesos e información que se otorga, así como la oportunidad de ésta, en las actividades técnicas y/o profesionales.

B. Por supervisión recibida

Trabaja con independencia y sigue instrucciones generales, recibe supervisión principalmente sobre el avance del trabajo y sus resultados.

C. Por supervisión ejercida

La ejecución del trabajo incluye la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Como función principal, es responsable, conjuntamente con el departamento respectivo, por la administración de una bodega, recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

Tiene responsabilidad por el conocimiento y manejo de información confidencial esporádicamente.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

El trabajo se realiza a la intemperie; expuesto constantemente a condiciones ambientales adversas como: ruido, lluvia, terrenos fangosos, polvo y otras. En algunos casos le corresponde permanecer en sitios o instalaciones en condiciones de ambiente incómodas. Está expuesto a sufrir accidentes o adquirir enfermedades laborales de gran magnitud que podrían ocasionar incapacidad temporal o permanente e inclusive la muerte.

B. Esfuerzo físico

La aplicación de la fuerza física es constante en la carga o descarga de materiales y equipo o realización de labores de limpieza. Existe el riesgo de sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales que pueden provocar incapacidad temporal o permanente.



JEFE DE CHEQUEADORES DE MERCADERÍA

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Proveeduría.
- **Jefe Inmediato:** Administrador de Sucursal.

2. Descripción genérica del puesto

Encargado por el cumplimiento de las funciones relacionadas con la entrada y chequeo de productos a la sucursal y demás sucursales.

3. Descripción específica de funciones

1. Recibir mercadería de diferentes casas comerciales y de sucursales (traslados y devoluciones).
2. Revisar todos los ingresos de mercadería contra la factura, verificando la cantidad, tipo de producto y el estado para ingresar la factura.
3. Verificar que la cantidad despachada de materiales sea igual a la solicitada en la factura, para poder controlar las entradas y salidas de materiales.
4. Dar seguimiento y entrega de productos que se han trasladado de la sucursal del Tanque hacia otras sucursales.
5. Recibir o despachar los pedidos de las diferentes sucursales y los clasifica por prioridad de atención.
6. Dar seguimiento a la mercadería pendiente de ingresar o despachar.
7. Registrar las facturas que quedan durante el día pendiente de entrega de compras.
8. Comunicar cuando se presentan diferencias importantes al Jefe o Encargado.
9. El titular debe realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales así lo requieran.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Conclusión de Estudios de Educación Diversificada y conocimiento en la Administración de Bodegas.

B. Experiencia

De seis meses a doce meses en puestos afines.

C. Destrezas

Habilidad para las relaciones públicas. Tener conocimientos elementales de aritmética (matemática básica) y escritura.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Puntualidad
- Confiabilidad



- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se realizan actividades básicas, siguiendo procedimientos claramente establecidos.

B. Por supervisión recibida

Está total o parcialmente sujeto a instrucciones, prácticas y procedimientos estandarizados, supervisión periódica sobre el avance del trabajo y sus resultados.

C. Por supervisión ejercida

La ejecución del trabajo incluye la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

La relación con personas internas o externas a la empresa consiste en entrevistas o reuniones, mediante las cuales busca información para análisis de necesidades.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Como función principal, es responsable, conjuntamente con el departamento respectivo, por la administración de una bodega, recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.



G. Por manejo de información confidencial

Tiene responsabilidad por el manejo de datos e información de importancia, pero conocida por otros puestos a nivel de departamento.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

El trabajo se realiza a la intemperie; expuesto constantemente a condiciones ambientales adversas como: ruido, lluvia, terrenos fangosos, polvo y otras. En algunos casos le corresponde permanecer en sitios o instalaciones en condiciones de ambiente incómodas. Está expuesto a sufrir accidentes o adquirir enfermedades laborales de gran magnitud que podrían ocasionar incapacidad temporal o permanente e inclusive la muerte.

B. Esfuerzo físico

El trabajo exige desplazarse de un lugar a otro, en forma constante, dentro o fuera de la Empresa. Incluye la aplicación del esfuerzo físico en el mantenimiento o instalación de mecanismos o equipos, así como el traslado de materiales y equipos de peso moderado. Está expuesto a sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales que pueden provocar una incapacidad temporal o permanente.

JEFE DE CRÉDITO CORPORATIVO

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Crédito Corporativo.
- **Jefe Inmediato:** Gerente General.

2. Descripción genérica del puesto

Seguimiento del área de crédito en todas las sucursales. Supervisión general en todo lo que respecta al crédito como plazo/límites de los clientes, garantías, procedimientos y gestión de los mismos.

3. Descripción específica de funciones

1. Revisar solicitudes para aperturas de cuentas de crédito.
2. Revisar análisis de vencimiento de créditos en conjunto con el auxiliar de crédito de cada sucursal y el Administrador de Sucursal.
3. Revisar y establecer controles en facturas de crédito donde exista duda por mala aplicación de los procedimientos.
4. Revisar recibos de crédito y notas de crédito.
5. Elaborar sesión de crédito la cual indica la condición de las solicitudes (aprobadas, pendientes o denegadas).
6. Revisar solicitudes para aumento de crédito.
7. Clasificar en cada sucursal la cartera de crédito de acuerdo a su naturaleza.
8. Gestionar cobros con diferencias entidades ya sean físicas o jurídicas cuando exista un problema de pago mayor.
9. Planificar reuniones o citas con diferentes clientes para negociaciones de pago y plazo sobre el crédito.
10. Dar seguimiento a clientes morosos.
11. Dar seguimiento de clientes con problemas de cobro judicial personalizado.
12. Elaborar informes sobre problemas en alguna sucursal.
13. Elaborar informe sobre posibles clientes incobrables.
14. Asistir a reuniones mensuales de departamento crédito.
15. Realizar observaciones en cada sucursal sobre los porcentajes de morosidad aceptados en cada rubro y plazo.



16. Realizar recomendaciones de plazo/pago en aquellos clientes que se identifique como un riesgo para la empresa e informarlo por escrito a superior.
17. Revisar en el registro nacional y TELETEC (herramientas de apoyo) cada solicitud, para determinar su estado actual de crédito comercial y algunos parámetros indicadores para posible aprobación de crédito.
18. Coordinar reuniones con jefe inmediato mínimo una vez a la semana para ver algunas observaciones hechas durante la semana.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Más de 90 créditos universitarios en Licenciado en Administración de Empresas o en una carrera afín al puesto, aprobada por el CONESUP. Además, poseer dominio en la operación de paquetes y programas computacionales de aplicación al puesto.

B. Experiencia

De un año a dos años en puestos afines con en crédito y cobro.

C. Destrezas

Capacidad analítica y creadora, discreción, así como buena expresión oral y escrita. Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio. Pericia en un campo especializado o funcional que implica una vasta comprensión de sus prácticas y principios.

D. Calificaciones especiales

Licencia B1 al día.

E. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido

- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

Las actividades asignadas son variadas y deben acoplarse al cumplimiento de objetivos determinados. El nivel de independencia le autoriza para sugerir cambios en la forma de realizar el trabajo, los cuales deben ser consultados con anterioridad con su superior antes de su implantación, necesita capacidad de análisis y creatividad.

B. Por supervisión recibida

Trabaja con amplia independencia. Presenta a su superior informes para su conocimiento y aprobación.



C. Por supervisión ejercida

La ejecución del trabajo incluye la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con compañeros (as) o superiores inmediatos del departamento donde laboro.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable únicamente por los materiales, documentos, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su trabajo

F. Por fondos y valores

Tiene responsabilidad por el cobro del servicio realizado, la custodia temporal, traslado y entrega de fondos o valores a un departamento superior.

G. Por manejo de información confidencial

Como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial. No obstante, alguna de esta información es conocida por otros puestos a nivel de departamento.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

Por lo general, el trabajo se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades, aunque en ciertas ocasiones a la hora de hacer las visitas a las sucursales o realizar embargos se está expuesto a condiciones ambientales adversas como: ruido, lluvia, terrenos fangosos, polvo y otras. En algunos casos le corresponde permanecer en sitios o instalaciones en condiciones de ambiente incómodas. Está expuesto a sufrir accidentes o adquirir enfermedades laborales de gran magnitud que podrían ocasionar incapacidad temporal o permanente e inclusive la muerte.



B. Esfuerzo físico

El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico. Además el trabajo implica desplazarse de un lugar a otro en forma constante, donde se está expuesto a sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales que pueden provocar una incapacidad temporal o permanente.



JEFE DE DIVISIÓN AGRÍCOLA Y VETERINARIA

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** División Agrícola y Veterinaria.
- **Jefe Inmediato:** Gerente General.

2. Descripción genérica del puesto

Responsable de todo el proceso de proveeduría de la División Agrícola y Veterinaria, negociaciones con compañías y definición de paquetes de productos de interés comercial de acuerdo a cada zona, localizar nuevas oportunidades de negocios que beneficien al almacén y realizar negociaciones con clientes importantes.

3. Descripción específica de funciones

1. Coordinar en conjunto con administradores, vendedores y proveedores de las diferentes sucursales el desarrollo comercial de cada zona.
2. Identificar las diferentes necesidades de cada sucursal desde diferentes puntos de vista como épocas especiales, productos, capacitación, preparación técnica, entre otros, en conjunto con el Regente Agrícola.
3. Revisión de pedidos de clientes importantes.
4. Llevar control de inventarios total globales de todos los departamentos agropecuarios que maneja Mercado de Materiales El Tanque S.A.
5. Definir precios y descuentos de los diferentes productos de la División.
6. Controlar y fiscalizar los procesos de compras de las diferentes sucursales que poseen esta división.
7. Negociar con las diferentes compañías precios especiales, volúmenes de compra, devoluciones, cambio de productos, ofertas y promociones en conjunto con el Regente Veterinario y Regente Agrícola.
8. Revisar el cierre de mes de la División, la utilidad y el saldo de inventario para cada sucursal.
9. Visitar a clientes importantes con los regentes.
10. Coordinar y presentar la elaboración del presupuesto ventas anual.
11. Analizar la devolución o cambio de mercadería.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Más de 90 Créditos universitarios en Administración de Empresas o en una especialidad afín al puesto. Además, poseer dominio en la operación de paquetes computacionales de aplicación al puesto

B. Experiencia

De dos años ó más en puestos afines en conocimientos teórico/práctico a nivel técnico y comercial en aspectos relacionados a: zootecnia, manejo de fincas y proveeduría.

C. Destrezas

Capacidad analítica y creadora, discreción, así como buena expresión oral y escrita. Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio. Pericia en un campo especializado o funcional que implica una vasta comprensión de sus prácticas y principios.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo



- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

Se requiere responsabilidad por la calidad, la precisión o cantidad de los resultados y por la exactitud de los procesos e información que se otorga, así como la oportunidad de ésta, en las actividades técnicas y/o profesionales.

B. Por supervisión recibida

Trabaja con amplia independencia. Presenta a su superior informes para su conocimiento y aprobación.

C. Por supervisión ejercida

La ejecución del trabajo incluye la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

La relación con personas internas o externas a la empresa consiste en entrevistas o reuniones, mediante las cuales busca información para análisis de necesidades.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Como función principal, es responsable, conjuntamente con el departamento respectivo, por la administración de una bodega, recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.



F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

Como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

El trabajo se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades.

B. Esfuerzo físico

El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.



JEFE DE DIVISIÓN DE ACABADOS

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Acabados.
- **Jefe Inmediato:** Gerente General.

2. Descripción genérica del puesto

Responsable de todos los procesos concernientes a la División de Acabados, negociaciones con compañías y definición de paquetes de productos de interés comercial de acuerdo a cada zona, buscar nuevas oportunidades de negocios que beneficien al almacén, además de realizar negociaciones con clientes importantes.

3. Descripción específica de funciones

1. Instaurar las salas de exhibición de las diferentes sucursales.
2. Realizar visitas a las diferentes sucursales para valorar las necesidades de las divisiones de acabados.
3. Coordinar la creación de construcción de las salas de acabado y darles seguimiento en relación con mantenimiento y manejo de cambios.
4. Designar a las personas encargadas de la subadministración (considérese Encargado de pisos y azulejos y Encargado de Sala de Acabados) de las salas de acabados en conjunto con el Departamento de Recursos Humanos.
5. Administrar las salas de exhibición, realizando los pedidos según las necesidades de cada sala y las necesidades de la demanda.
6. Crear la normativa de ventas, basándose en las políticas y lineamientos de la empresa.
7. Crear y actualizar los procedimientos comprendidos en los manuales de procedimientos.
8. Realizar el inventario de cada sucursal en conjunto con el encargado de la sala de acabados.
9. Capacitar al personal de ventas según necesidades y cambios que se den en la empresa.



10. Establecer metas de ventas para cada sucursal en cuanto a la sala de acabados.
11. Realizar reuniones periódicas con los encargados, por lo menos una vez al mes.
12. Mantener contacto y alianzas estratégicas con las casas de proveedores.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

F. Formación académica

Más de 90 créditos universitarios en Decoración de Interiores o en una carrera afín al puesto, aprobada por el CONESUP. Además, poseer dominio en la operación de paquetes y programas computacionales de aplicación al puesto.

Especialización en servicio al cliente, etiqueta y protocolo.

G. Experiencia

De dos años ó más en puestos afines en manejo de personal, experiencia en negocios, relaciones interpersonales, manejo de computo, establecimiento de metas y manejo de trabajo bajo presión.

H. Destrezas

Capacidad analítica y creadora, discreción, así como buena expresión oral y escrita. Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio. Pericia en un campo especializado o funcional que implica una vasta comprensión de sus prácticas y principios.

I. Calificaciones especiales

Licencia B1 al día.

J. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido



- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación

4. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

Se requiere responsabilidad por la calidad, la precisión o cantidad de los resultados y por la exactitud de los procesos e información que se otorga, así como la oportunidad de ésta, en las actividades técnicas y/o profesionales.

B. Por supervisión recibida

Trabaja con amplia independencia. Presenta a su superior informes para su conocimiento y aprobación.

C. Por supervisión ejercida

La ejecución del trabajo incluye la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente. Además, consiste en entrevistas o reuniones, mediante las cuales busca información para análisis de necesidades.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Como función principal, es responsable, conjuntamente con el departamento respectivo, por la administración de una bodega, recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

Tiene responsabilidad por el manejo de datos e información de importancia, pero conocida por otros puestos a nivel de departamento y como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

En general las condiciones ambientales son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes, en tanto que exige el desplazamiento constante de un lugar a otro.

B. Esfuerzo físico

El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico, aunque el trabajo exige desplazarse de un lugar a otro, en forma constante, dentro o fuera de la Empresa.

JEFE DE PROVEEDURÍA

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Proveeduría.
- **Jefe Inmediato:** Administrador de Sucursal.

2. Descripción genérica del puesto

Cubrir las necesidades correspondientes al almacén (reposición de productos, cotización y coordinación de retiro y despacho de pedidos especiales), asignar y distribuir cargas de tareas a los colaboradores que se le han sido asignadas. Sugerir, implementar y desarrollar técnicas ante la necesidad de reposición de productos y servicios.

3. Descripción específica de funciones

- Cotizar productos de pedidos especiales.
- Generar órdenes de compra.
- Trasladar órdenes de lo que se requiere transportar a el Jefe de transportes.
- Revisar órdenes de compras vs. Facturas.
- Revisar los artículos de alta rotación.
- Coordinar la entrega y despacho de productos una vez ingresada la factura a bodega.
- Contestar llamadas y evacuar las consultas referentes a existencias de productos y costos.
- Revisar y autorizar las compras a otros proveedores de sucursales.
- Revisar órdenes coordinadas a las diferentes sucursales.
- Buscar autorización, ingresar, coordinar pago y retiro de compras especiales de contado.
- Pasar los reportes de las eventuales anomalías en facturación al analista de compras.
- Revisar faxes entrantes de sucursales y distribuir de información a cada miembro correspondiente.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Poseer de 60 a 90 créditos en Administración de Empresas o en una carrera universitaria afín al puesto, aprobada por el CONESUP. Además, poseer dominio en la operación de paquetes computacionales de aplicación al puesto.

B. Experiencia

De un año a dos años en puestos afines.

C. Destrezas

Capacidad analítica y creadora, discreción, así como buena expresión oral y escrita. Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio. Pericia en un campo especializado o funcional que implica una vasta comprensión de sus prácticas y principios.

D. Calificaciones especiales

Licencia B1 al día.

E. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación
- Disciplina
- Conciencia del grado de responsabilidad

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

Las actividades asignadas son variadas y deben acoplarse al cumplimiento de objetivos determinados. El nivel de independencia le autoriza para sugerir cambios en la forma de realizar el trabajo, los cuales deben ser consultados con anterioridad con su superior antes de su implantación. Además se le autoriza para resolver situaciones que no siempre están previstas en rutinas de trabajo, para lo cual necesita capacidad de análisis y creatividad.

B. Por supervisión recibida

Trabaja con independencia y sigue instrucciones generales, recibe supervisión principalmente sobre el avance del trabajo y sus resultados.

C. Por supervisión ejercida

La ejecución del trabajo incluye la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

La relación con personas internas o externas a la empresa consiste en entrevistas o reuniones, mediante las cuales busca información para análisis de necesidades.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Como función principal, es responsable, conjuntamente con el departamento respectivo, por la administración de una bodega, recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

Como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

El trabajo se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades.

B. Esfuerzo físico

El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

JEFE DE TRANSPORTES

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Transportes.
- **Jefe Inmediato:** Administrador de Sucursal.

2. Descripción genérica del puesto

Encargado de los transportes internos y externos de la empresa.

3. Descripción específica de funciones

1. Dirigir la ruta de los diferentes transportes que tienen que entregar o recoger.
2. Velar porque las unidades a su cargo, lo que incluye el control y mantenimiento preventivo de las mismas.
3. Realizar las requisiciones de los repuestos necesarios para reparaciones.
4. Informar y registrar los daños en unidades al administrador.
5. Coordinar con bodega para las requisiciones.
6. Estar en constante comunicación con el jefe de proveeduría en cuanto a órdenes de compra y traslado de mercadería.
7. Velar por el mejoramiento continuo de transportes.
8. El titular debe realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales así lo requieran.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Técnico medio en mecánica automotriz. Con conocimientos en manejo de personal.

B. Experiencia

De un año a dos años en puestos afines.

C. Destrezas

Capacidad analítica y creadora, discreción, así como buena expresión oral y escrita. Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio. Pericia en un campo especializado o funcional que implica una vasta comprensión de sus prácticas y principios.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación
- Conciencia del grado de responsabilidad

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo



4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

Se requiere responsabilidad por la calidad, la precisión o cantidad de los resultados y por la exactitud de los procesos e información que se otorga, así como la oportunidad de ésta, en las actividades técnicas y/o profesionales.

B. Por supervisión recibida

Trabaja con independencia y sigue instrucciones generales, recibe supervisión principalmente sobre el avance del trabajo y sus resultados.

C. Por supervisión ejercida

La ejecución del trabajo incluye la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Como función principal, es responsable, conjuntamente con el departamento respectivo, por la administración de una bodega, recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

Tiene responsabilidad por el manejo de datos e información de importancia, pero conocida por otros puestos a nivel de departamento.

H. Por consecuencia de error

- No realizar un mantenimiento correctivo y preventivo a las unidades.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

El trabajo se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades.

B. Esfuerzo físico

El trabajo exige desplazarse de un lugar a otro, en forma constante, dentro fuera de la Empresa. Incluye la aplicación del esfuerzo físico en el mantenimiento o instalación de mecanismos o equipos, así como el traslado de materiales y equipos de peso moderado. Está expuesto a sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales que pueden provocar una incapacidad temporal o permanente.

MECÁNICO

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Taller.
- **Jefe Inmediato:** Jefe de División Agrícola y Veterinaria.

2. Descripción genérica del puesto

Encargado de la reparación de maquinaria de combustión y eléctrica.

3. Descripción específica de funciones

1. Recibir y reparar maquinaria y/o equipo eléctrico y mecánico diverso.
2. Reparación y ensamble de mangueras.
3. Realizar pedidos de repuestos y maquinaria cuando exista un faltante para pasarla al Jefe de División Agrícola y Veterinaria.
4. Realizar un inventario del taller cuando lo solicite el jefe inmediato.
5. Despachar repuestos y maquinaria a sucursales.
6. Atender llamadas telefónicas en el taller, brindando información que se solicite.
7. Asesorar en ventas de maquinaria agrícola.
8. Valorar y facturar las reparaciones realizadas a equipo y/o maquinaria.
9. Gestionar el trámite para envíos de equipo y maquinaria a las diferentes casas comerciales para que valoren la garantía.
10. Enviar maquinas por garantía a diferentes compañías cuando se amerite.
11. Realizar el inventario fiscal del taller.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Técnico medio en mecánica básica expedido por el Instituto Nacional de Aprendizaje o entidad autorizada por el Ministerio de Educación Pública.



B. Experiencia

De dos años ó más en puestos afines con conocimientos en mecánica y ensamble de mangueras hidráulicas.

C. Destrezas

Habilidad para las relaciones públicas. Tener conocimientos elementales de aritmética (matemática básica) y escritura. Pericia en un campo especializado o funcional que implica una vasta comprensión de sus prácticas y principios.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

La responsabilidad es directa sobre la calidad y exactitud del trabajo. El nivel de independencia le autoriza para resolver situaciones que no siempre están previstas en rutinas de trabajo, para lo cual necesita capacidad de análisis y creatividad.

B. Por supervisión recibida

Estos puestos están total o parcialmente sujetos a instrucciones, prácticas y procedimientos estandarizados, supervisión periódica sobre el avance del trabajo y sus resultados.

C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Como función principal, es responsable, conjuntamente con el departamento respectivo, por la administración de una bodega, recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

No tiene responsabilidad por el manejo de información confidencial.



H. Por consecuencia de error

Mal uso de las técnicas implementadas a la hora de ensamblar las mangueras y cualquier tipo de máquina y equipo que haya reparado que pueden ocasionar daños y/o perjuicios a clientes.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

En general las condiciones ambientales son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes. En algunos casos le corresponde permanecer en sitios o instalaciones en condiciones de ambiente incómodas. Está expuesto a sufrir accidentes o adquirir enfermedades laborales de gran magnitud que podrían ocasionar incapacidad temporal o permanente.

B. Esfuerzo físico

Incluye la aplicación del esfuerzo físico en el mantenimiento o instalación de mecanismos o equipos, así como el traslado de materiales y equipos de peso moderado o en la realización de labores de limpieza. Está expuesto a sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales que pueden provocar una incapacidad temporal o permanente.

MISCELÁNEA

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Mantenimiento.
- **Jefe Inmediato:** Administrador de Sucursal.

2. Descripción genérica del puesto

Realizar la limpieza general del edificio y áreas respectivas. Proveer café para el público y compañeros en el horario del servicio.

3. Descripción específica de funciones

1. Realizar la limpieza completa de oficinas, vidrios, pasillos y sanitarios, que incluye paredes, pisos, asegurándose que queden completamente limpios.
2. Proveer café a los clientes y compañeros.
3. Mantener orden y limpieza en el área de comedor (mantiene stock de café, azúcar, servilletas que requiere, entre otros).
4. Descargar los basureros de las oficinas y trasladar la basura hasta el lugar asignado para ello.
5. Reportar y solicitar los materiales de limpieza que se necesiten para la ejecución de sus funciones.
6. Ordenar y limpiar la sala de juntas para capacitaciones, charlas y reuniones.
7. El titular debe realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales y su Jefe lo solicite.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Segundo Ciclo de Enseñanza General Básica (sexto grado escuela).

B. Experiencia

De seis meses a doce meses en puestos afines.

C. Destrezas

Habilidades manuales relacionadas con el puesto.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Seguridad en sí mismo
- Facilidad de comunicación
- Capacidad de comprensión

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Dinamismo
- Orden

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se realizan actividades básicas, siguiendo procedimientos claramente establecidos.

B. Por supervisión recibida

Trabaja con independencia y sigue instrucciones generales.



C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable únicamente por los materiales, documentos, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su trabajo.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

No tiene responsabilidad por el manejo de información confidencial

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

En general las condiciones ambientales son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes, en tanto que exige el desplazamiento constante de un lugar a otro.

B. Esfuerzo físico

El trabajo exige desplazarse de un lugar a otro, en forma constante, dentro de la Empresa. Incluye la aplicación del esfuerzo físico en el mantenimiento, realización de labores de limpieza o instalación de mecanismos o equipos, así como el traslado de materiales y equipos de peso moderado. Está expuesto a sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales que pueden provocar una incapacidad temporal o permanente.



OPERADOR DE MONTACARGAS

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Bodega.
- **Jefe Inmediato:** Jefe de Bodega.

2. Descripción genérica del puesto

Operar el montacargas para las diferentes tareas que se requiera, como descargar las tarimas de las carretas y / o cambiones, sacos de cemento de los furgones al lugar asignado, y traslado de cargas de materia prima del área.

3. Descripción específica de funciones

1. Cargar y descargar la mercadería los camiones que ingresen a la Bodega.
2. Descargar las tarimas, cemento, tubos y otros materiales pesados de bodega que ameriten ser descargados y llevados al lugar asignado.
3. Acomodar la mercadería según el orden en que ingresen a la bodega y su respectivo espacio asignado.
4. Velar por el buen estado y funcionamiento del montacargas.
5. Velar por el mantenimiento preventivo del montacargas.
6. El titular debe realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales así lo requieran.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Tercer ciclo de Enseñanza General Básica (tercer año de colegio) y capacitación en el campo específico.

B. Experiencia

De seis meses a doce meses en puestos afines, experiencia en el manejo y manipulación de montacargas.



B. Por supervisión recibida

Las tareas se ejecutan bajo inmediata supervisión e instrucciones constantes, detalladas y precisas.

C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable únicamente por los materiales, documentos, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su trabajo.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

No tiene responsabilidad por el manejo de información confidencial.

H. Por consecuencia de error

Conducir de manera inadecuada el equipo a su cargo.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

El trabajo se realiza a la intemperie; expuesto constantemente a condiciones ambientales adversas como: ruido, lluvia, terrenos fangosos, polvo y otras. En algunos casos le corresponde permanecer en sitios o instalaciones en condiciones de ambiente incómodas. Está expuesto a sufrir accidentes o adquirir enfermedades laborales de gran magnitud que podrían ocasionar incapacidad temporal o permanente e inclusive la muerte.



B. Esfuerzo físico

El trabajo exige desplazarse de un lugar a otro, en forma constante, dentro o fuera de la Empresa. Incluye la aplicación del esfuerzo físico en el mantenimiento o instalación de mecanismos o equipos, así como el traslado de materiales y equipos de peso moderado. Está expuesto a sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales que pueden provocar una incapacidad temporal o permanente.

PROVEEDOR

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Proveeduría.
- **Jefe Inmediato:** Jefe de Proveeduría.

2. Descripción genérica del puesto

Realizar los trámites de compra de los suministros y activos de acuerdo a los requerimientos de los departamentos de la empresa, para lo cual debe comunicarse con los suplidores y solicitar las respectivas cotizaciones para la confección de las órdenes de compra. Es vital en su función propiciar las condiciones que orienten condiciones óptimas y precisas en cuanto precio, calidad y servicio, para otorgar las adjudicaciones a aquellos proveedores que mejor satisfagan y cumplan estas variables.

3. Descripción específica de funciones

1. Recibir las solicitudes de compra de los diferentes departamentos y las clasificarlas por prioridad de atención.
2. Solicitar las cotizaciones a los diferentes suplidores y seleccionar la de mejor precio, calidad, servicio y forma de pago y/o según las condiciones de evaluación establecidas en la contratación.
3. Confeccionar órdenes de compra según las adjudicaciones.
4. Mantener un respaldo de la contratación (la solicitud y las cotizaciones correspondientes).
5. Clasificar según el monto las órdenes de compra para que sean firmadas y autorizadas según corresponda de acuerdo a las políticas empresariales.
6. Enviar por fax y/o email las órdenes de compra para adelantar el trámite de compra y dar seguimiento para verificar el ingreso de la mercadería.
7. Llevar el registro de las órdenes de compra, según el número de solicitudes y del ingreso de la mercadería, para lo cual bodega le envía un recibo de ingreso.
8. Atender a proveedores.



9. El titular debe realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales así lo requieran.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Técnico Medio en Administración de Empresas con conocimiento en manejo de contrataciones directas y licitaciones.

B. Experiencia

Al menos dos años en puestos afines. Conocimiento en el manejo de paquetes de computacionales.

C. Destrezas

Habilidad para expresarse oralmente y por escrito, para efectuar cálculos aritméticos de alguna complejidad, para aplicar conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza en el uso de equipo especializado. Capacidad analítica y creadora, discreción. Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo
- Paciencia

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

Las actividades asignadas son variadas y deben acoplarse al cumplimiento de objetivos determinados. El nivel de independencia le autoriza para sugerir cambios en la forma de realizar el trabajo, los cuales deben ser consultados con anterioridad con su superior antes de su implantación, para lo cual necesita capacidad de análisis y creatividad. Además, la responsabilidad es directa sobre la calidad y exactitud del trabajo.

B. Por supervisión recibida

Estos puestos están total o parcialmente sujetos a instrucciones, prácticas y procedimientos estandarizados, supervisión periódica sobre el avance del trabajo y sus resultados.

C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.



D. Por relaciones de trabajo

La relación con personas internas o externas a la empresa consiste en entrevistas o reuniones, mediante las cuales busca información para análisis de necesidades.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable únicamente por los materiales, documentos, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su trabajo.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

Como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

El trabajo se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades.

B. Esfuerzo físico

El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.



RECEPCIONISTA

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** Recepción y Empaque.
- **Jefe Inmediato:** Administrador de Sucursal.

2. Descripción genérica del puesto

Atender la central telefónica brindando la información o consulta desea por el cliente que llama al almacén, además pasar llamadas a los diferentes colaboradores y anunciar por el altavoz todo tipo de aviso.

3. Descripción específica de funciones

1. Contestar el teléfono, según los estándares de calidad que establece El Colono, en cuanto a servicio al cliente.
2. Operar la Central telefónica, principalmente atendiendo llamadas y transfiriéndolas a los departamentos y/o personas solicitadas y realizando las llamadas que se le soliciten por parte de los colaboradores
3. Recibir mensajes siempre que sea necesario y hacerlos llegar a los interesados.
4. Atender dudas y/o consultas de personas a nivel interno y/o externo de la empresa refiriéndolas a la persona indicada.
5. Transferir información diversa por medio del altavoz.
6. Verificar que la central esté disponible para poder recibir llamadas.
7. Entregar hojas de retiro en otras sucursales, hojas de transferencias y notas de crédito a los compañeros cuando lo soliciten.
8. Pasar hojas de capacitación a las sucursales vía fax, cuando el Departamento de Recursos Humanos así lo solicite.
9. Verificar la recepción de fax con los correspondientes destinatarios.
10. Coordinar los refrigerios para capacitaciones.
11. Entregar comprobantes de pago a compañeros de la sucursal.
12. Atender pedidos diversos que soliciten tanto personas internas como externas de la empresa.
13. Cubrir a la compañera de despacho cuando se requiera.



14. El titular debe realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales así lo requieran.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Tercer año de Educación Media. Con conocimiento en servicio al cliente.

B. Experiencia

De cero a seis meses en puestos afines.

C. Destrezas

Habilidad para las relaciones públicas, para expresarse oralmente y destreza en el uso de equipo especializado y complejo. Tener conocimientos elementales de aritmética (matemática básica) y escritura.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Facilidad de comunicación
- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos

2. Actitudes

- Orientación al servicio al cliente
- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad



- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se realizan actividades básicas, siguiendo procedimientos claramente establecidos.

B. Por supervisión recibida

Las tareas se ejecutan bajo inmediata supervisión e instrucciones constantes, detalladas y precisas.

C. Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable, conjuntamente con el departamento correspondiente, por la recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.



G. Por manejo de información confidencial

Tiene responsabilidad por el manejo de datos e información de importancia, pero conocida por otros puestos a nivel de departamento.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

El trabajo se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades.

B. Esfuerzo físico

El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

REGENTE AGRÍCOLA

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** División Agrícola.
- **Jefe Inmediato:** Gerente General.

2. Descripción genérica del puesto

Responsable de que se cumplan las leyes, reglamentos y decretos que regulan la compra, almacenamiento, venta y aplicación de insumos agrícolas. Brindar apoyo técnico sobre las características particulares de los insumos y su posible aplicación en función de posibles nichos de mercado. Ofrecer capacitación, evacuar consultas, organizar días de campo con clientes y personal de la empresa. Brindar apoyo a la gerencia en decisiones que competen al departamento.

3. Descripción específica de funciones

1. Velar por cumplimiento del reglamento de regencias agrícolas y la ley Fitosanitaria y Ministerio de Salud.
2. Velar por el orden en del almacenamiento de insumos y el buen estado de los envases.
3. Velar porque los insumos que se venden tengan registros.
4. Vigilar que las condiciones de seguridad establecidas por la empresa se cumplan.
5. Velar porque las etiquetas sean legibles.
6. Llevar un libro de inventario de insumos de toxicología banda roja.
7. Elaborar un informe mensual de la situación y cumplimiento de las leyes que regulan la venta de insumos Agrícolas y remitirlo al Colegio de Ingenieros Agrónomos.
8. Atender consultas de clientes relacionadas principalmente con la actividad agrícola.
9. Organizar e impartir capacitación interna relacionada con la rama agrícola.
10. Organizar charlas y días de campo para informar a los clientes.

11. Organizar la participación en ferias y exposiciones para exponer productos y promocionar la empresa.
12. Aplicar programas técnicos en cultivos.
13. Brindar asesoría técnica para clientes.
14. Evacuar dudas que tengan las diferentes sucursales y algunos clientes vía telefónica.
15. Representar a la empresa ante instituciones públicas (MAG, Universidades, CMP, etc.)
16. Apoyar a la gerencia en la toma de decisiones que involucran al Departamento.
17. Apoyar a Recursos Humanos a la hora de la contratación de personal.
18. Participar y apoyar a la empresa en negociaciones con empresas comerciales.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Título universitario de Ingeniero Agrónomo. Incorporado al Colegio de Ingenieros Agrónomos.

B. Experiencia

Un año en puestos afines. Se requiere experiencia práctica y conocimiento en cultivos de la zona (Enfermedades, fertilización de plagas, control de plagas, etc.)

C. Destrezas

Capacidad analítica y creadora, discreción, así como buena expresión oral y escrita. Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio. Pericia en un campo especializado o funcional que implica una vasta comprensión de sus prácticas y principios.

D. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo
- Creatividad

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

Se requiere responsabilidad por la calidad, la precisión o cantidad de los resultados y por la exactitud de los procesos e información que se otorga, así como la oportunidad de ésta, en las actividades técnicas y/o profesionales. El



nivel de independencia le autoriza para resolver situaciones que no siempre están previstas en rutinas de trabajo, para lo cual necesita capacidad de análisis y creatividad.

B. Por supervisión recibida

Trabaja con amplia independencia, sigue instrucciones generales, recibe supervisión principalmente sobre el avance del trabajo y sus resultados. Presenta a su superior informes para su conocimiento y aprobación.

C. Por supervisión ejercida

La ejecución del trabajo incluye la supervisión de personal.

D. Por relaciones de trabajo

Relaciones con personas internas o externas a la empresa consiste en entrevistas o reuniones, mediante las cuales busca información para análisis de necesidades, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente.

E. Por materiales, herramientas y equipo

Es responsable únicamente por los materiales, documentos, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su trabajo.

F. Por fondos y valores

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.

G. Por manejo de información confidencial

Como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial.

5. Condiciones de trabajo

A. Condiciones ambientales

En general las condiciones ambientales son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes, en tanto que exige el desplazamiento constante de un lugar a otro.



B. Esfuerzo físico

El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

REGENTE VETERINARIO

1. Datos generales del puesto

- **Departamento:** División Veterinaria.
- **Jefe Inmediato:** Gerente General.

2. Descripción genérica del puesto

Responsable de dirigir y tomar medidas pertinentes en conjunto con los superiores con respecto al mejor manejo de la farmacia veterinaria, además de dar seguimiento en las ventas de medicamentos veterinarios en general.

3. Descripción específica de funciones

1. Mantener y reguardas bitácoras.
2. Llevar los controles adecuados sobre la venta de medicamentos pertenecientes al grupo 2, como las entradas y salidas con sus respectivas recetas veterinarias.
3. Vigilar y dar seguimiento de las cámaras de frío donde se almacenan los productos veterinarios.
4. Dar seguimiento usando los mecanismos para chequear periódicamente el establo de los productos, en cuanto a fechas de vencimiento y rotación.
5. Vigilar que los dependientes cumplan con el cuidado para que los productos almacenados mantengan su calidad de fabrica y con a la temperatura que indique la etiqueta.
6. Mantener al día las bitácoras para cumplir con los nuevos reglamentos.
7. Realizar inventarios diarios de los productos del grupo 2.
8. Mantener buena relación y comunicación con el personal MAG- SENASA (Servicio Nacional de Salud Animal), sobre el cumplimiento de las leyes y reglamentos.
9. Vigilar que la farmacia mantenga al día sus documentos e informes ante el CMV (Colegio de Médicos Veterinarios) y SENASA (Servicio Nacional de Salud Animal).
10. Gestionar la solicitud de renovación de los permisos de funcionamiento de la farmacia veterinaria.

11. Realizar trámites respectivos del manejo, solicitud y despacho de productos del grupo 2 para las farmacias veterinarias.

4. Perfil de requisitos y competencias laborales

A. Formación académica

Doctor en Medicina Veterinaria o en una carrera afín al puesto, aprobada por el CONESUP. Además, poseer dominio en la operación de paquetes y programas computacionales de aplicación al puesto.

B. Experiencia

De dos años ó más en puestos afines en el manejo de productos veterinarios y del grupo 2.

C. Destrezas

Aplicación de los principios elementales propios de áreas técnicas o administrativas. Juicio y criterio para tomar decisiones dentro de los métodos de trabajo y las normas establecidas. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza en el uso de equipo especializado y complejo. Capacidad analítica y creadora, discreción, así como buena expresión oral y escrita. Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio. Pericia en un campo especializado o funcional que implica una vasta comprensión de sus prácticas y principios.

D. Calificaciones Especiales

Inscrito en el Colegio de Médicos Veterinarios.

Licencia B1.

E. Aptitudes y actitudes

1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- Capacidad de planeación y priorización
- Facilidad para el aprendizaje rápido

- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base en objetivos
- Facilidad de comunicación
- Conocimiento amplio de productos veterinarios.

2. Actitudes

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Proactividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

4. Responsabilidades

A. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

La responsabilidad es directa sobre la calidad y exactitud del trabajo. El nivel de independencia le autoriza para resolver situaciones que no siempre están previstas en rutinas de trabajo, para lo cual necesita capacidad de análisis y creatividad.

B. Por supervisión recibida

Trabaja con independencia y sigue instrucciones generales, recibe supervisión principalmente sobre el avance del trabajo y sus resultados.



B. Esfuerzo físico

El trabajo exige desplazarse de un lugar a otro, en forma constante, dentro o fuera de la Empresa. Incluye la aplicación del esfuerzo físico en el mantenimiento o instalación de mecanismos o equipos, así como el traslado de materiales y equipos de peso moderado. Está expuesto a sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales que pueden provocar una incapacidad temporal o permanente.



CAPÍTULO V

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

A. INTRODUCCIÓN

Este documento es una referencia base para el Manual de Organización donde se presenta la estructura organizativa base de El Colono El Tanque, con el fin de brindarle mayor facilidad a la empresa en el reconocimiento de los niveles jerárquicos, además, de permitirle al nuevo personal un adecuado proceso de inducción en conocer la estructura de la entidad. Además se pone a disposición con el fin de que se tenga una comprensión clara de la base legal, atribuciones, estructura orgánica, objetivos y funciones de los órganos que conforman El Colono El Tanque.

Cabe destacar que la dinámica del Manual de Organización es una representación actual correspondiente a la organización de la empresa, por lo tanto, en un futuro requiere innovación y actualización continua, por lo que el contenido debe de revisarse y actualizarse de manera periódica, para su debido aprovechamiento.

Número de revisión: 1



B. DIRECTORIO

Junta Directiva

- José Alberto Castillo, Presidente.
- Gaston Aguilar Zamora, Gerente Financiero.
- Jorge Luis Jiménez Porrás, Gerente General.
- Luis Diego Jiménez Porrás, Sub-Gerente.
- Francine Sibaja, Administradora Corporativa.



C. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

2. Fundación

Mercado de Materiales El Tanque S.A. nació un 23 de abril de 1993 en El Tanque de La Fortuna en la provincia de Alajuela, Costa Rica.

Fundado por los señores Jorge Luis Jiménez Porrás actual Gerente General y Representante Legal, el señor Luís Diego Jiménez Porrás quien funge en la zona de La Fortuna.

El 1 de octubre del 2002, Mercado de Mercado de Materiales El Tanque S.A. se alió a El Grupo Colono quien tiene como socio comercial a Abonos Agro. Por lo tanto, todas las sucursales obedecen al nombre de Colono y el lugar donde se ubican, dejando para efectos legales y de reconocimiento el nombre de Mercado de Materiales El Tanque S.A. Se destacar para este trabajo las de:

- Colono El Tanque
- Colono Fortuna
- Colono Guatuso
- Colono Katira
- Colono Chachagua
- Colono Nuevo Arenal
- Colono Santa Clara
- Colono Tilaran

La sede central de Mercado de Mercado de Materiales El Tanque se localiza en El Tanque de La Fortuna, de este lugar se distribuye todos los productos de uso agropecuario, ferretería y materiales de construcción hacia los otros puntos de venta y es donde se encuentra el apoyo corporativo de la organización.

Las demás sucursales han ido creciendo según las nuevas posibilidades de mercado se que se han encontrado con el pasar del tiempo, cada una marcha según las necesidades de los clientes.

3. Evolución

Mercado de Materiales El Tanque ha crecido desde sus inicios, a mencionar:

- El Tanque en 1993
- Fortuna en 1996
- Guatuso en 2004
- Katira en 2004
- Chachagua en 2005
- Nuevo Arenal en 2005
- Santa Clara en 2006
- Tilaran en 2007

Mercado de Materiales El Tanque S.A. siempre está en la búsqueda de nuevas oportunidades de negocios, intentando satisfacer las necesidades de sus clientes reales y potenciales. Esto ha permitido crecer en diferentes comunidades de la zona, como se demostró en el listado anterior.

4. Infraestructura

El Colono el Tanque cuenta con una construcción aproximadamente 3500 metros cuadrados, donde se encuentra la bodega principal de Mercado de Materiales El Tanque S.A., las oficinas corporativas y el almacén de venta ferretera, construcción y agroveterinaria.

5. Situación Relevante

La alianza con el Grupo Colono, en 2002, es uno de los hechos que han tenido mayor relevancia para la empresa, ya que le permitió abrir nuevos caminos y negociaciones con diferentes empresas como lo fue Abonos Agro.

D. LEGISLACIÓN O BASE LEGAL

Las principales normativas con la cual se rige la empresa son las siguientes:

- Código de Comercio en las áreas de ventas, facturas y requisitos. Además, en el área legal con la sociedad anónima y en la parte de títulos valores en cuanto a garantía y deudas. (www.asamblea.go.cr/ley/leyes/c_comerc.doc).
- Legislación de Salud, a la hora de permisos de funcionamiento de las sucursal, en cuanto al área ferretera y agrícola. (www.ministeriodesalud.go.cr)
- Código de Trabajo que rige para las contrataciones de personal, de los derechos y deberes del trabajador como del patrono, salarios y todo tipo de normativa impuesta. (www.ministrabajo.go.cr/Codigo/Indice.htm)
- Ley de transito, ya que se debe tener al día todo lo concerniente al movimiento vehicular. (www.poder-judicial.go.cr/transito/ley/indice.htm).

E. ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONES

Administración Corporativa

- Coordinar las necesidades administrativas de las ocho sucursales
- Colaborar en el diseño y mejora de instrumentos de desarrollo administrativo para los diferentes sucursales.
- Participar en la formulación o ajuste de políticas, normas y procedimientos.
- Velar por el área legal de Mercado de Materiales El Tanque S.A.

Administración de Sucursal

- Planear, controlar, dirigir y organizar las operaciones generales del Colono El Tanque.
- Controlar la asistencia y el cumplimiento de los horarios por parte del personal.
- Velar por la armonía en el ambiente laboral.

Agroquímicos/Veterinaria

- Las ventas correspondientes a agroquímicos y veterinaria.
- Velar por la regencia de las diferentes sucursales donde se cuenta con la división agrícola y veterinaria.

Bodega

- Departamento encargado del buen almacenamiento de mercadería, del orden y aseo, además de la atención al cliente.

Compras

- Responsabilidad por la reposición de productos, cotización y coordinación de retiro y despacho de mercadería.

Compras Corporativas

- Realizar los trámites de compra de los suministros y activos de las ocho sucursales
- Acatar órdenes del gerente general.



Control de Inventario

- Llevar un control exacto de los inventarios de los productos existentes y del manejo adecuado del mismo.

Crédito Corporativo

- Dar seguimiento de crédito a las sucursales para alcanzar las metas requeridas mensualmente.
- Supervisar lo que respecta al crédito como plazos/límites de los clientes, garantías y procedimientos como tal.

Crédito y Cobro

- Responsables de cobrar a los clientes en efectivo o crédito.

Cuentas por pagar

- Realizar el pago de los proveedores de las diferentes casas comerciales.

Dirección Comercial de Acabados

- Manejar el proceso de la división de acabados.
- Realizar negociaciones con compañías.
- Definir paquetes de productos de interés comercial de acuerdo a cada zona.

Eléctrico y Computo

- Realizar labores de mantenimiento e instalaciones eléctricas.
- Dar soporte en sistemas de cómputo y su debido mantenimiento.

Ferretería/ Construcción

- Venta de materiales de ferretería y construcción.
- Brindar asesoría a los diferentes clientes que llegan al almacén.

Financiero/Contable

- Realizar la contabilidad general de Mercado de Materiales El Tanque S.A.



Recursos Humanos

- Planificar, organizar y coordinar las actividades relacionadas con el recurso humano de la organización.
- Implementar políticas y procedimientos de contratación relacionadas con el recurso humano.

Transporte

- Atender las solicitudes de servicio de transportes
- Mantener los vehículos en condiciones óptimas
- Mantener actualizadas las bitácoras de los vehículos

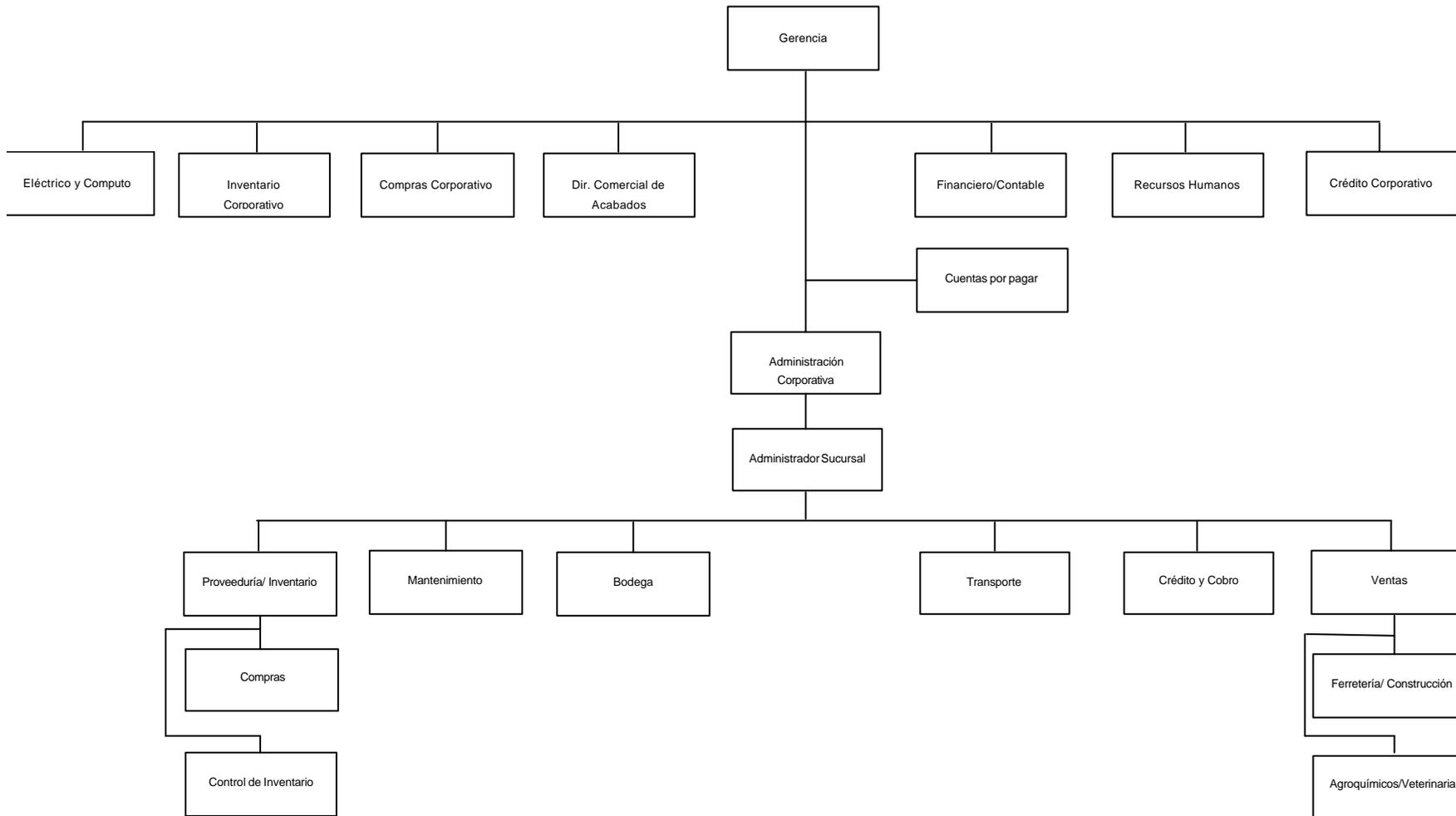
Ventas

- Encargados de la venta al cliente por teléfono o cara a cara, brindando de una forma personalizada el debido asesoramiento. Este se divide en dos ferretería/construcción y agroquímicos/veterinaria.



F. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Colono El Tanque



Simbología	
Órgano	□
Línea de Relación	—
Aprobado por el Gerente General de Mercado de Materiales el Tanque S.A., 2007	

G. LISTADO DE PUESTOS

- Administrador Corporativo
- Administrador de Sucursal
- Agente de Ventas División Agrícola y Veterinaria
- Analista de Compras
- Asesor de Pinturas
- Asistente Administrativo de Recursos Humanos
- Asistente de Administración General
- Auditor de Inventarios
- Auxiliar de Contabilidad
- Auxiliar de Crédito
- Ayudante de Bodega
- Cajero
- Chequeador de Mercadería Entrante
- Chequeador de Mercadería Saliente
- Chofer de Tráiler
- Chofer de Vehículo Liviano
- Cobrador
- Contador Corporativo
- Coordinador de Recursos Humanos
- Dependiente I
- Dependiente II
- Dependiente III
- Despachador
- Digitador I
- Digitador II
- Encargado de Control de Gastos
- Encargado de Cuentas por Pagar
- Encargado de Bodega División Agrícola y Veterinaria
- Encargado de Control de Inventarios
- Encargado de Pinturas
- Encargado de Pisos y Azulejos



- Encargado de Toma Física
- Encargado Eléctrico y Cómputo
- Encargado de Sala de Acabados
- Gerente General
- Gondolero
- Jefe de Bodega
- Jefe de Chequeadores de Mercadería
- Jefe de Crédito Corporativo
- Jefe de División Agrícola y Veterinaria
- Jefe de División de Acabados
- Jefe de Proveeduría
- Jefe de Transportes
- Mecánico
- Miscelánea
- Operador de Montacargas
- Proveedor
- Recepcionista
- Regente Agrícola
- Regente Veterinario



CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

A continuación se presentan las principales conclusiones generales surgidas de la investigación

1. El Colono El Tanque no contaba con un Manual Descriptivo de Puestos que reflejara su realidad actual.
2. Al no contar la empresa con sus respectivos Perfiles de Puestos, debidamente diseñados e incorporados en el Manual Descriptivo de Puestos, se dificultaban las labores propias de otros subsistemas de la Administración de Recursos Humanos, tales como: Reclutamiento y Selección, Inducción, Capacitación, Compensación, entre otros.
3. El área de Recursos Humanos de El Colono El Tanque es consciente de la importancia que tiene para la empresa el contar con el Manual Descriptivo de Puestos para desarrollar y respaldar subsistemas que le competen, tales como: Reclutamiento y Selección de personal, Inducción y Capacitación, Compensación, entre otros.
4. Este Manual Descriptivo de Puestos sirve como una herramienta para lograr calidad del capital humano que se desea para la empresa de manera que se fomente el cumplimiento de los objetivos empresariales y que a su vez sean capaces de cumplir sus metas personales.
5. Algunos colaboradores desconocen cuál es el nombre formal de su puesto de trabajo, área, departamento y unidad a la que pertenecen.
6. Con el análisis de puestos se encontró que en algunas ocasiones se da la duplicidad de funciones entre puestos.
7. A través de las entrevistas se logró concluir que la mayor parte del personal que actualmente labora en El Colono El Tanque, no cumple con la totalidad de los requisitos en especial la formación académica.
8. El Manual Descriptivo de Puestos es una herramienta que fácilmente puede desactualizarse por los cambios internos que se dan con el pasar del tiempo.
9. La empresa no contaba con un Manual de Organización que defina de una forma sencilla la organización de la empresa y su quehacer diario.



10.El Manual de Organización le brinda a la empresa una herramienta que ayuda en la presentación de la estructura organizativa base, con el fin de brindarle mayor facilidad en el reconocimiento de los niveles jerárquicos y permitirle al nuevo personal un adecuado proceso de inducción en conocer la estructura de la entidad.

RECOMENDACIONES

1. Que el área de Recursos Humanos aproveche el Manual Descriptivo de Puestos para apoyar y fortalecer las labores que se realicen en las áreas de Reclutamiento y Selección de Personal, Inducción, Capacitación, Evaluación del Desempeño, Compensación entre otros.
2. Dar a conocer al personal de El Colono El Tanque el presente Manual Descriptivo de Puestos, con el fin de que conozcan las tareas, responsabilidades y requisitos inherentes a cada puesto, dentro de la estructura ocupacional de la misma.
3. Informar y hacer consiente a cada colaborador acerca del nombre formal de su puesto de trabajo y de la ubicación del mismo dentro de la estructura organizativa. Para ello se puede aprovechar el Manual Descriptivo de Puestos y el Manual de Organización.
4. Revisar, al menos una vez al año el Manual Descriptivo de Puestos propuesto, con el objetivo de que se mantengan actualizados cada uno de los perfiles de puestos que lo integran y de esta manera se logre un máximo aprovechamiento del recurso humano con que se cuenta.
5. Profundizar y especificar más ampliamente el Manual de Organización, donde se describa y se analice la situación y estructura de la empresa, de manera que se propongan mejoras y se cuente con un Manual más detallado.

LITERATURA CONSULTADA

1. Arias, F. (1979). Administración de Recursos Humanos. Editorial Trillas. México.
2. Chiavenato, I. (2003). Gestión del Talento Humano. Mc Graw-Hill. Bogotá, Colombia.
3. Chruden y Sherman. (1987). Administración de Personal. Editorial South-Western Publishing.
4. Hernández, A., Víquez, G., (2003). Manual Descriptivo de Clases de Puestos y Guía de Entrenamiento COOPELESCA R.L. Trabajo final de graduación. Escuela de Administración de Empresas, Instituto Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos.
5. <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/sistemas-de-puestos.htm>
6. Koontz, H. (1994). Administración desde una Perspectiva Global. México. Mc Graw Hill Interamericana de México S.A.
7. Martínez, B. (2006). Antología de Análisis Administrativo u Organización y Métodos.
8. Vargas, L. (2005). Elaboración de un Manual Descriptivo de Puestos para Agrovet El Colono S.A., San Carlos. Trabajo final de graduación. Escuela de Administración de Empresas, Instituto Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos.



APÉNDICES



APÉNDICE N° 1

Cuestionario para El Análisis y Descripción de puestos

Colono El Tanque

El siguiente cuestionario tiene como objetivo obtener información necesaria para realizar un Manual de Descripción y Análisis de Puestos en El Colono El Tanque¹.

I. Caracterización del puesto

1. Nombre del puesto: _____
2. Nombre del (la) ocupante del puesto: _____
3. Unidad donde se ubica el puesto: _____
4. Nombre de su jefe inmediato: _____
5. Puesto del (la) jefe inmediato: _____
6. Jornada: () Diurna () Nocturna () Mixta
7. Horario: _____

II. Resumen del puesto

Resuma, en forma clara y breve, el puesto que usted desempeña y las principales obligaciones, de manera que dé una idea general del trabajo a su cargo:

III. Calificaciones Especiales

Enumere las licencias y/o permisos de cualquier índole que se requieren para desempeñar las obligaciones de su puesto. (Ejemplo: la licencia de conducir como requisito para desempeñar el puesto de chofer).

¹ El Manual de Clases de Puestos es el documento oficial con base en el cual se realizan los procesos de Reclutamiento y Selección del personal. Por otra parte, sirve de base para las demás funciones técnicas de Administración de Recursos Humanos, tales como Capacitación y Desarrollo, Evaluación del Desempeño, Seguridad e Higiene, entre otras.



Educación mínima requerida

	Marque X
Segundo Ciclo de Enseñanza General Básica (sexto grado escuela).	
Tercer ciclo de Enseñanza General Básica (tercer año de colegio) y capacitación en el campo específico. O certificado de aptitud o competencia laboral expedido por el Instituto Nacional de Aprendizaje o entidad autorizada por el Ministerio de Educación Pública.	
Conclusión de Estudios de Educación Diversificada (5° año de Colegio) y capacitación en el campo específico.	
Técnico Medio reconocido por el Ministerio de Educación Pública, en una especialidad afín al puesto. Además, poseer dominio en la operación de paquetes computacionales de aplicación al puesto.	
Diplomado o Asociado, o bien de 60 a 90 créditos, en una carrera universitaria afín al puesto, aprobada por el CONESUP. Además, poseer dominio en la operación de paquetes computacionales de aplicación al puesto.	
Más de 90 créditos universitarios en una carrera afín al puesto, aprobada por el CONESUP. Además, poseer dominio en la operación de paquetes y programas computacionales de aplicación al puesto.	
Otro	

Especifique:

5.3. Experiencia

Se considera el tiempo requerido que le permita al trabajador de una forma práctica asumir plenamente las funciones y las responsabilidades propias del puesto. Además indique que clase de experiencia se debe tener.

	Marque x
De 0 a 6 meses en puestos afines	
De 6 meses a 12 meses en puestos afines	
De 1 años a 2 años en puestos afines	
De 2 años ó más en puestos afines	

Clase de experiencia: _____

5.4. Destrezas

Corresponde a las habilidades o características personales requeridas por el puesto, tales como ingenio, juicio y criterio, capacidad analítica y creadora, discreción, habilidades sociales, destrezas manuales, entre otros.



Nivel requerido	Marque x
Habilidades manuales y conocimientos elementales de aritmética (matemática básica) y escritura.	
Habilidad para las relaciones públicas. Tener conocimientos elementales de aritmética (matemática básica) y escritura.	
Habilidad para expresarse oralmente y por escrito, para efectuar cálculos aritméticos de alguna complejidad, para aplicar conocimientos teóricos y prácticos. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza en el uso de equipo especializado.	
Aplicación de los principios elementales propios de áreas técnicas o administrativas. Juicio y criterio para tomar decisiones dentro de los métodos de trabajo y las normas establecidas. Pericia en procedimientos o sistemas que incluye destreza en el uso de equipo especializado y complejo.	
Capacidad analítica y creadora, discreción, así como buena expresión oral y escrita. Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio. Pericia en un campo especializado o funcional que implica una vasta comprensión de sus prácticas y principios.	

1. Responsabilidades

Se refiere a la independencia que tienen los trabajadores en la realización de sus actividades, las cuales están relacionadas con el trámite de procesos, coordinación, control o supervisión de personas, así como la toma de decisiones que se derivan de los diversos servicios que brinda la empresa.

1.1. Por la naturaleza de las funciones que ejecutan

Se refiere a la responsabilidad que se deriva de la naturaleza misma de las actividades asignadas a su puesto.

	Marque x
El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se realizan actividades básicas, siguiendo procedimientos claramente establecidos.	
Las actividades asignadas son variadas y deben acoplarse al cumplimiento de objetivos determinados. El nivel de independencia le autoriza para sugerir cambios en la forma de realizar el trabajo, los cuales deben ser consultados con anterioridad con su superior antes de su implantación.	
La responsabilidad es directa sobre la calidad y exactitud del trabajo. El nivel de independencia le autoriza para resolver situaciones que no siempre están previstas en rutinas de trabajo, para lo cual necesita capacidad de análisis y creatividad.	
Se requiere responsabilidad por la calidad, la precisión o cantidad de los resultados y	



por la exactitud de los procesos e información que se otorga, así como la oportunidad de ésta, en las actividades técnicas y/o profesionales.	
---	--

1.2. Por supervisión recibida

Se refiere a la libertad de acción derivada por el tipo de iniciativa, decisión y confianza requerida y permitida en el cumplimiento de sus funciones.

	Marque X
Las tareas se ejecutan bajo inmediata supervisión e instrucciones constantes, detalladas y precisas.	
Estos puestos están total o parcialmente sujetos a instrucciones, prácticas y procedimientos estandarizados, supervisión periódica sobre el avance del trabajo y sus resultados.	
Trabaja con independencia y sigue instrucciones generales, recibe supervisión principalmente sobre el avance del trabajo y sus resultados.	
Trabaja con amplia independencia. Presenta a su superior informes para su conocimiento y aprobación.	

1.3. Por supervisión ejercida

Esta es la responsabilidad que la función de controlar en cuanto a la supervisión de otras personas, que realizan trabajo de tipo operativo y rutinario, en departamentos donde el ámbito de control es muy amplio y su estructura es relativamente plana.

	Marque x
No le corresponde la supervisión de personal.	
La ejecución del trabajo incluye la supervisión de personal.	

1.4. Por relaciones de trabajo

Es la responsabilidad que genera el puesto por las relaciones derivadas del mismo con otras personas o unidades.

	Marque x
Relaciones de trabajo con compañeros (as) o superiores inmediatos del departamento donde laboro.	
Relaciones de trabajo con personas internas o externas a la empresa, para la solicitud o suministro de información y servicio al cliente.	
La relación con personas internas o externas a la empresa consiste en entrevistas o	



reuniones, mediante las cuales busca información para análisis de necesidades.	
--	--

1.5. Por materiales, herramientas y equipo

Es la responsabilidad directa o indirecta por la utilización, recibo, custodia, y entrega de herramientas, materiales y equipos.

	Marque x
Es responsable únicamente por los materiales, documentos, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su trabajo.	
Es responsable, conjuntamente con el departamento correspondiente, por la recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.	
Como función principal, es responsable, conjuntamente con el departamento respectivo, por la administración de una bodega, recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.	

1.6. Por fondos y valores

Indica la responsabilidad por la recepción, custodia, entrega o administración de fondos o títulos valores comerciales.

	Marque x
No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales.	
Tiene responsabilidad por el retiro y entrega de cheques en forma periódica.	
Tiene responsabilidad por el cobro del servicio realizado, la custodia temporal, traslado y entrega de fondos o valores a un departamento superior.	
Administra un fondo de caja y le corresponde el depósito de fondos recaudados, así como su respectivo control.	

1.7. Por manejo de información confidencial

Se refiere a la responsabilidad por el correcto empleo de los datos, información y noticias reservadas que llegan a su conocimiento en el desenvolvimiento de las obligaciones asignadas y cuya divulgación podría, directa o indirectamente, ocasionar conflictos de trascendencia o daños a la Empresa.



	Marque x
No tiene responsabilidad por el manejo de información confidencial.	
Tiene responsabilidad por el manejo de datos e información de importancia, pero conocida por otros puestos a nivel de departamento.	
Tiene responsabilidad por el conocimiento y manejo de información confidencial esporádicamente.	
Como parte esencial de su trabajo le corresponde manejar datos e información de carácter confidencial.	

1.8. Por consecuencia de error

Consecuencias que podrían tener error en sus funciones y que afecten a el Colono El Tanque

2. Condiciones de trabajo

Factor que valora las condiciones bajo las cuales debe ejecutarse el trabajo, sobre las que el funcionario (a) no puede ejercer control alguno y que pueden afectar su estado físico o mental, o exponerlo a accidentes o enfermedades.

2.1. Condiciones ambientales

Se refiere a las condiciones del ambiente a las que se enfrenta como trabajador en la ejecución de sus actividades, tales como: luminosidad, temperatura, ruidos, polvo, lluvia, malos olores, suciedad y otros que podrían conllevar a incapacidades temporales o permanentes.

	Marque x
El trabajo se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades.	
En general las condiciones ambientales son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes, en tanto que exige el desplazamiento constante de un lugar a otro.	
El trabajo se realiza a la intemperie; expuesto constantemente a condiciones ambientales adversas como: ruido, lluvia, terrenos fangosos, polvo y otras. En algunos casos le corresponde permanecer en sitios o instalaciones en condiciones de ambiente incómodas. Está expuesto a sufrir accidentes o adquirir enfermedades laborales de gran magnitud que podrían ocasionar incapacidad temporal o permanente e inclusive la muerte.	



2.2.Esfuerzo físico

Se refiere a la aplicación de la energía física para el desempeño del puesto, que conlleva la posibilidad de incapacidades, temporales o permanentes.

	Marque x
El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.	
El trabajo exige desplazarse de un lugar a otro, en forma constante, dentro o fuera de la Empresa. Incluye la aplicación del esfuerzo físico en el mantenimiento o instalación de mecanismos o equipos, así como el traslado de materiales y equipos de peso moderado. Está expuesto a sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales que pueden provocar una incapacidad temporal o permanente.	
La aplicación de la fuerza física es constante en la carga o descarga de materiales y equipo o realización de labores de limpieza. Existe el riesgo de sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales que pueden provocar incapacidad temporal o permanente.	
Alto grado de esfuerzo físico en la realización de trabajos de campo. Existe el riesgo de sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales que pueden provocar incapacidad temporal o permanente.	

3. Aptitudes y actitudes

Se refiere a las capacidades y cualidades que se deben tener para el desarrollo de las funciones.

3.1.Aptitudes

Se refiere a las características para obtener y ejercer un cargo; y a la capacidad y disposición para el buen desempeño de alguna cosa.

Factores	Sí	No
Capacidad de organización		
Capacidad de planeación y priorización		
Facilidad para el aprendizaje rápido		
Habilidad para establecer relaciones empáticas		
Capacidad de negociación		
Capacidad de análisis		
Seguridad en sí mismo		
Trabajar con base en objetivos		
Facilidad de comunicación		
Otro		

Especifique: _____



3.2. Actitudes

Se refiere a la disposición de ánimo manifestada exteriormente.

Factores	Sí	No
Orientación al logro		
Trabajo en equipo		
Compromiso y responsabilidad		
Disponibilidad para trabajar horario extra		
Proactividad		
Orientación al servicio al cliente		
Puntualidad		
Confiabilidad		
Apertura al cambio		
Tolerancia a la presión y frustración		
Dinamismo		
Otro		

Especifique: _____

VI. Recomendaciones o comentarios especiales

Haga las anotaciones que considere deben tomarse en cuenta en la descripción o especificación de este puesto, o que permitan comprender mejor el trabajo que usted realiza.

(Utilice hojas adicionales en caso que lo requiera)

¡MUCHAS GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN!

Hago constar que las respuestas dadas en este documento son el reflejo fiel del puesto que desempeño.

Firma del funcionario (a): _____

Fecha: _____