

**Instituto Tecnológico de Costa Rica**

**Sede Regional San Carlos**



**Escuela Administración de Empresas**

**Proyecto de graduación para optar al título de  
Bachiller en Administración de Empresas**

**MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS PARA  
FERRETERIA ROJAS Y RODRIGUEZ**

**Trabajo final presentado por:  
Luisa Estela Elizondo Jiménez.**

**Profesora asesora:  
MAE. Eileen Barrantes Barrantes**

**Noviembre 2008**

**Instituto Tecnológico de Costa Rica**

**Sede Regional San Carlos**



**Escuela Administración de Empresas**

**Proyecto de graduación para optar al título de  
Bachiller en Administración de Empresas**

**MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS PARA  
FERRETERIA ROJAS Y RODRIGUEZ**

**Trabajo final presentado por:  
Luisa Estela Elizondo Jiménez.**

**Profesora asesora:  
MAE. Eileen Barrantes Barrantes**

**Noviembre 2008**

---

## **Dedicatoria**

A María Luisa Jiménez Ledezma gracias mamita por ponerme en pie cada mañana, por tu apoyo incondicional, por tu fe en mí, por esa oración que me acompañó a diario.

Este documento y lo que el mismo representa no sería hoy una realidad si no fuera por la mujer que me dio la vida y que ha padecido conmigo casi en carne propia cada triunfo y cada caída.

Todo lo que soy, todo lo que tengo y todo lo que hago es por ti y para ti.

A Edgar Elizondo Jiménez, gracias “dad” porque trabajaste duro para darme siempre lo necesario para seguir adelante.

Los amo.

---

## **Agradecimientos**

Agradezco profundamente a Dios por el don de la vida y por darme las oportunidades y capacidades para estar en este momento aquí y otorgarme la sabiduría y la salud para lograrlo.

A las familias Elizondo Murillo y Elizondo Arce por el apoyo brindado siempre. Gracias por todo.

A mis tías y a mi abuela Haydee por siempre estar pendientes de mí y por todas sus oraciones.

A mis amigos, que nunca me dejaron desfallecer en mis momentos de fragilidad. Gracias por estar en mi vida.

A los señores Freddy Rodríguez Rojas y Freddy Mauricio Rodríguez Quesada, por abrirme las puertas de su empresa y por la confianza depositada en mí. Gracias.

A todo el personal de Ferretería Rojas y Rodríguez, que colaboraron y participaron en la realización de este documento y me hicieron parte de la familia que representan. Gracias por su apoyo siempre, por su confianza y las muestras de cariño que siempre tuvieron conmigo. En especial a “tío Juan”, a “Byron” y a los “Bodegueros de Ferretería”.

A los profesores del Instituto Tecnológico de Costa Rica, que estuvieron en el transcurso de mi carrera universitaria. Gracias por los conocimientos que compartieron conmigo y por sus instrucciones para desarrollarme como persona.

---

Y a la señorita Eileen Barrantes Barrantes, mi asesora en este proyecto, quien con mucha dedicación y paciencia, oriento cada detalle del mismo. Gracias por la amistad, comprensión y apoyo que me brindaste.

---

## Resumen

En el presente documento se desarrolló para la Ferretería Rojas y Rodríguez un Manual Descriptivo de Puestos.

Este Manual proporciona a la organización una herramienta de apoyo en ámbitos relacionados principalmente con la Administración de Recursos Humanos, ya que le brinda una base documental de las características y requisitos de cada uno de los puestos que posee la Ferretería.

Para la elaboración del Manual se desarrollaron las etapas metodológicas correspondientes, permitiendo obtener la información necesaria de parte de la empresa como los antecedentes, detalle de la actividad productiva, estructura organizacional, el listado de puestos existentes, entre otros. Con el análisis de esta información y complementado con observación y entrevistas con la Gerencia, se elaboró la propuesta de la estructura del Manual, que tuvo su versión definitiva posterior a la retroalimentación de la Administración de la Ferretería.

Posteriormente se procedió a realizar el levantamiento, documentación, análisis, revisión y aprobación de la información contenida en cada cargo, siendo los colaboradores de la organización la principal fuente de información, lo que permitió el producto final del Manual Descriptivo de Puestos para la Ferretería Rojas y Rodríguez.

Con la utilización adecuada de este producto, la empresa podrá corregir algunas de las principales deficiencias encontradas relacionadas con la clara definición de la estructura organizacional, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad, la ubicación y contratación de los colaboradores según sus habilidades y proceder a una mejor distribución de funciones.

Es por esto que se recomendó a la empresa dar a conocer este Manual a todos los miembros de la organización y utilizarlo como base en los procesos de contratación, inducción, capacitación y evaluación del desempeño principalmente.

Palabras claves: Manual, puestos, administración, recursos humanos, ferretería.

---

## **Abstract**

This document is an approach to create a descriptive job positions Guide for Hardware Rojas y Rodríguez.

This manual provides to the corporation a support tool in matter of Human Resources Administration mainly by giving a documental base of the characteristics and requirements that every job position has.

For the elaboration of the Guide, it's been developed the required methodological faces, allowing retrieving the needed corporation-related information like background, productive activity details, organizational structure, list of existence job positions, among others. According to the analysis of the information and taking care of every comment and interviews made with the management department, the Guide proposal was made. One that was released on its final version after all the feedback that management department gave.

Then, the acquisition, documentation, analysis, revision and approval process were performed, focused on the content information of each job position, taking as the main source of information the one acquired by the collaborators. This approach has allowed creating the "Manual Descriptivo de Puestos para la Ferretería Rojas y Rodríguez".

With the correct use of this product, the Corporation would be able to correct some of the main deficiencies found with the organization structure correct definition, hierarchy levels, authority lines, place and collaborator's hiring, according to their skills, and create to a better function distribution.

This is the reason why it's been a good approach to advice the corporation to make a common knowledge to all the collaborators, and use it as base of the hiring processes, induction, training and mainly performance evaluation.

Key words: Guide, Posts, Administration, Human Resources, Hardware.

## Índice - Contenido

<b>Dedicatoria</b> .....	i
<b>Agradecimientos</b> .....	ii
<b>Resumen</b> .....	iv
<b>Abstract</b> .....	v
<b>Índice - Contenido</b> .....	vi
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	3
A. REFERENCIA EMPRESARIAL .....	3
Información General de la Empresa .....	4
Estructura Organizativa: .....	5
B. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	6
C. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	6
D. OBJETIVOS .....	7
1. GENERAL .....	7
2. ESPECÍFICOS .....	7
E. ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	7
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b> .....	9
A. ADMINISTRACIÓN .....	9
1. Definición .....	9
2. Funciones .....	9
a) Planeación .....	10
b) Organización .....	10
c) Dirección .....	10
d) Control .....	11
3. Áreas de la Administración .....	11
a) Operaciones .....	11
b) Mercadeo .....	11
c) Contabilidad .....	12
d) Finanzas .....	12
e) Recursos Humanos .....	12
B. Administración de Recursos Humanos .....	13



1. Definición.....	13
4. Funciones.....	14
<b>CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>28</b>
MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS.....	28
A. Tipo de investigación.....	28
B. Fuentes de información .....	28
C. Sujetos de Información.....	29
D. Población .....	29
E. Métodos utilizados para recolectar información .....	29
F. Método utilizado para codificar los puestos.....	30
ETAPAS DE LA METODOLOGÍA .....	32
1. Etapa de planeación y Etapa de preparación.....	32
2. Etapa de ejecución .....	33
<b>CAPITULO IV. MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS PARA LA FERRETERIA ROJAS Y RODRÍGUEZ.....</b>	<b>36</b>
Introducción .....	36
Listado de puestos descritos en el Manual.....	37
Estructura del Manual Descriptivo de Puestos .....	38
A continuación se presenta un ejemplo de la forma que tendrá la descripción de cada uno de los diferentes puestos. ....	43
Gerente General .....	44
Gerente Administrativo .....	48
Asistente Administrativo y Recursos Humanos .....	51
Encargado de Proveeduría de Materiales.....	54
Auxiliar de Proveeduría .....	57
Jefe de Bodega de Materiales .....	60
Operador de Montacargas .....	63
Bodeguero de Materiales.....	66
Encargado de Proveeduría de Ferretería .....	69
Asistente de Proveeduría.....	72
Encargado de Sucursal.....	75
Encargado de Inventarios .....	78
Jefe de Bodega de Ferretería .....	81
Bodeguero de Ferretería.....	84

Agente De Ventas.....	87
Encargado de Tesorería .....	90
Encargado de Pendientes.....	93
Auxiliar de Tesorería.....	96
Encargado de Ventas y Servicios Internos .....	99
Vendedor .....	102
Vendedor de Cerámica .....	105
Cajera .....	108
Dependiente 1 .....	111
Dependiente II .....	114
Chequeador de Mercadería .....	117
Despachador de Mercadería .....	120
Recepcionista .....	123
Miscelánea.....	126
Encargada de Crédito y Cobro .....	129
Encargado de Pinturas .....	132
Vendedor de Pinturas .....	135
<b>CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>139</b>
<b>A. Conclusiones .....</b>	<b>139</b>
<b>B. Recomendaciones .....</b>	<b>141</b>
<b>LITERATURA CONSULTADA .....</b>	<b>143</b>
<b>APENDICES .....</b>	<b>145</b>

## INTRODUCCIÓN

Ferretería Rojas y Rodríguez, desde sus inicios (hace aproximadamente 30 años), ha tenido muy en cuenta que el recurso humano es el activo más importante de su empresa, por esta razón, la documentación que describe y analiza los diferentes aspectos de su entorno, es vista como una inversión que se verá reflejada en la organización y la fortalecerá ante los requerimientos y crecimiento del sector. Además ante la inclemente competencia que enfrenta hoy en día, fortalecer y respaldar sus bases organizativas es de suma importancia.

He aquí, la relevancia 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 tales como los son el reclutamiento, selección, inducción, capacitación y desarrollo, evaluaciones de desempeño, entre otras.

Este documento se conforma de las siguientes secciones:

- El **Capítulo I**, denominado **Generalidades de la Investigación**, esta constituido por; referencia empresarial, objetivos general y específicos planteados, justificación del problema, el planteamiento del problema y los alcances y limitaciones del trabajo.
- El **Capítulo II**, denominado **Marco Teórico**, nos presenta una referencia teórica que respalda el desarrollo del presente documento.
- El **Capítulo II**, denominado **Metodología**, se describe puntualmente el procedimiento metodológico empleado en el desarrollo de este manual.
- El **Capítulo IV**, denominado **Manual Descriptivo de Puestos**, presenta los resultados que arrojaron la investigación y el desarrollo del presente documento, creando así un perfil específico para cada uno de los puestos dentro de la Ferretería Rojas y Rodríguez.
- El **Capítulo V**, **Conclusiones y Recomendaciones**, brinda ambos enfoques desde el punto de vista del Manual Descriptivo de Puestos, resaltando algunos de los principales hallazgos y ofreciendo recomendaciones a partir de estos, con el fin de que sean adoptadas por la empresa para su mejoramiento continuo.



## **CAPÍTULO I**

# **GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN**

## **CAPÍTULO I GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **A. REFERENCIA EMPRESARIAL**

#### **1. Ferretería Rojas y Rodríguez**

**Reseña Histórica:** El 18 de noviembre de 1978, Freddy Rodríguez inicia su negocio propio en las entonces instalaciones de la Terminal de buses de San Carlos, ubicadas costado norte de la Iglesia Católica de Ciudad Quesada. En este local permaneció alrededor de 6 meses hasta que el señor Juan Manuel Solís Guzmán le arrendara el actual local, ubicado detrás de los tribunales de justicia. Cambiando de su posición estratégica y céntrica, a la actual (detrás de los Tribunales de Justicia en Ciudad Quesada) que para aquel entonces ni siquiera contaba con una carretera pavimentada.

Ferretería Rojas y Rodríguez inicio sus funciones sin capital propio por lo que esta se desarrollaban solamente gracias a la obtención de créditos; con 2 empleados, 300 líneas de productos ferreteros y algunos artículos de bazar.

A mediados de 1985 Freddy Rodríguez compra a Juan Manuel Solís el local que este le arrendaba. Ya para el año 1992 se compran dos terrenos adyacentes para ampliar las instalaciones y se incorporan los materiales de construcción, al poco tiempo se abrió el servicio de materiales para la industria.

En el 2005, Freddy Rodríguez le cede el 80% de la administración de la empresa a su hijo, Freddy Mauricio Rodríguez.

Debido al incremento en ventas y mercados alcanzados, y al constante crecimiento de la empresa, esta se ve con la necesidad y oportunidad de ampliar sus operaciones y para mediados del 2006 se extienden, abriendo una nueva sucursal ubicada 200 metros norte de la entrada al Barrio Los Ángeles, en Ciudad Quesada.

Hoy la ferretería es toda una empresa consolidada que cuenta con una fuerza laboral de alrededor de 75 colaboradores y más de 20000 líneas de productos para así satisfacer las diferentes necesidades y gustos de sus clientes.

### **Información General de la Empresa**

**Razón social:** Ferretería Rojas y Rodríguez S.A.

**Dirección:** Ciudad Quesada, costado Oeste B.C.R. detrás de los Tribunales de Justicia.

**Cédula jurídica:** 3-101-037729

**Actividad:** Ventas de Artículos de Ferretería y de materiales para la construcción.

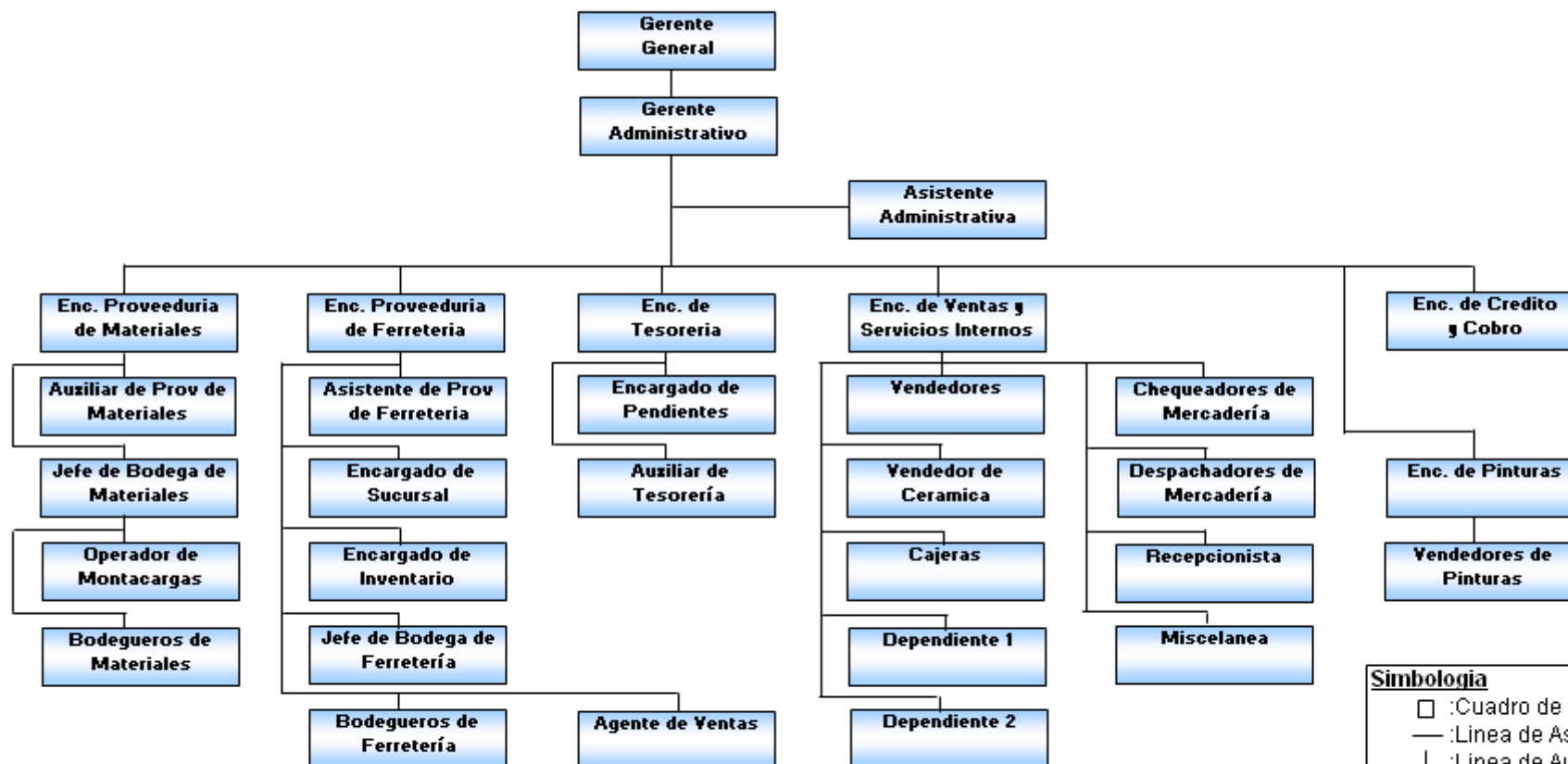
**Mercados que atiende:** Constructores y público en general.

**Visión:** Ser la ferretería N.1 de la Zona Norte.

**Misión:** Ofrecer a nuestros clientes, ferretería y materiales para la construcción al mejor precio y brindarles un excelente servicio.

## Estructura Organizativa:

### Organigrama de Personal Ferretería Rojas y Rodríguez



#### Simbología

□ :Cuadro de Cargos

— :Línea de Asesoría

| :Línea de Autoridad

Fecha de realización: Agosto 2008

Autor: Estela Elizondo Jimenez

## B. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

A pesar de ser Rojas y Rodríguez S.A. una empresa muy importante a nivel local e incluso de renombre nacional, no cuenta con ningún tipo de estructura formal. Por esta razón y dado el gran número de personal que laboran para esta empresa y la gran variedad de cargos que hay en ella, suele algunas veces presentarse confuso el verdadero objetivo del cargo, así como sus obligaciones y limitaciones dentro del mismo, además que se carece de una estructura de mando bien definida. Es por esto que nace 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 cada uno, así como los requisitos físicos e intelectuales que debe tener el colaborador que lo desarrolle.

## C. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los requisitos y características de los puestos de Ferretería Rojas y Rodríguez a noviembre 2008?



## D. OBJETIVOS

### 1. GENERAL

Elaborar un Manual Descriptivo de Puestos que se adapte a la situación actual y requerimientos de la Ferretería Rojas y Rodríguez a noviembre del 2008

### 2. ESPECIFICOS

- a) Realizar un reconocimiento de la empresa para identificar su estructura actual, actividad productiva, puestos existentes y áreas de gestión.
- b) Definir la estructura del Manual Descriptivo de Puestos donde se describan las tareas, especificaciones, requisitos, dependencia jerárquica y las relaciones internas y externas de cada puesto.
- c) Diseñar una herramienta que permita la recolección de la información relacionada con los puestos de Ferretería Rojas y Rodríguez.
- d) Desarrollar un Manual Descriptivo de Puestos que cuente con el visto bueno de la jefatura correspondiente.

## E. ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

El Manual de Puestos incluye todos los puestos existentes en la Ferretería Rojas y Rodríguez. Las descripciones de los puestos se realizaron de forma general a causa de la limitación explicada a continuación.

La principal limitación en el desarrollo del Manual Descriptivo de Puestos, fue la falta de detalle en la información aportada por los colaboradores de la empresa a la hora de la aplicación de los cuestionarios, dado el alto nivel de dinamismo en sus funciones, donde la mayoría atienden público, por lo que dedicaron muy poco tiempo para aportar la información necesaria para desarrollar el manual de la forma mas completa posible, lo que se refleja en un análisis menos profundo y exacto de lo deseable.



## **CAPITULO II**

### **MARCO**

### **TEORICO**

## **CAPITULO II MARCO TEORICO**

El siguiente apartado hace referencia propiamente al fundamento conceptual, mismo que pretende brindar una referencia y guía al lector sobre los diferentes aspectos contenidos en el presente documento.

### **A. ADMINISTRACIÓN**

#### **1. Definición**

La tarea de la administración consiste en interpretar los objetivos de la empresa y transformarlos en acción empresarial mediante planeación, organización, dirección y control de las actividades realizadas en las diversas áreas y niveles de la empresa para conseguir tales objetivos. Por tanto, administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia. (Chiavenatto, 2000, p. 3).

Además, se define como:

Según Koontz y Weihrich (2004, p.6), la administración “es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajan juntos en grupos, los individuos, logren eficientemente los objetivos seleccionados”

#### **2. Funciones**

Según Chiavenatto (2002, pp. 17-18), “las cinco funciones básicas de la administración son: planeación, organización, dirección y control”.

A continuación se presentan cada una de ellas:

#### a) Planeación

La planeación define lo que pretende realizar la organización en el futuro y cómo debe realizarlo. Por esta razón, la planeación es la primera función administrativa, y se encarga de definir los objetivos para el futuro desempeño organizacional y decide sobre los recursos y tareas necesarios para alcanzarlos de manera adecuada. Gracias a la planeación el administrador se guía por los objetivos buscados y las acciones necesarias para conseguirlos, basado en algún método, plan o lógica, en vez de todo al azar. La planeación produce planes basados en objetivos y en los procedimientos para alcanzarlos de manera adecuada. Por tanto, planear incluye la solución de problemas y la toma de decisiones en cuanto alternativas para el futuro.

#### b) Organización

La organización busca los medios y recursos necesarios que permitan llevar a cabo la planeación, y refleja la manera de cómo la empresa intenta cumplir los planes. La organización es la función administrativa relacionada con la asignación de tareas, la distribución de tareas a los equipos o departamentos y la asignación de los recursos necesarios a estos. Por lo que, el proceso de distribuir y asignar el trabajo, establecer la autoridad y distribuir los recursos entre los miembros de la organización, para conseguir los objetivos fijados.

La organización es el proceso de comprometer a las personas en un trabajo conjunto estructurado para conseguir objetivos comunes.

#### c) Dirección

La dirección representa la puesta en marcha de lo que fue planeado y organizado. En consecuencia, la dirección es la función administrativa que incluye el empleo de la influencia para activar y motivar a las personas a alcanzar los objetivos organizacionales.

Se encarga de comunicar las tareas e influenciar y motivar a las personas para que ejecuten las tareas esenciales.

La dirección es el proceso de influir y orientar las actividades relacionadas con las tareas de los diversos miembros del equipo o de la organización como un todo.

#### d) Control

El control representa el acompañamiento, monitoreo y evaluación del desempeño organizacional para verificar si las tareas se ejecutan de acuerdo con lo planeado, organizado y dirigido. El control es la función administrativa relacionada con el monitoreo de las actividades para mantener la organización en el camino correcto, de modo que se puedan conseguir los objetivos y emprender los ajustes necesarios para corregir los desvíos.

### **3. Áreas de la Administración**

#### **a) Operaciones**

La administración de operaciones es la actividad a través de la cual los recursos que fluyen en el interior de un sistema definido se combinan y transforman de modo controlado para agregar valor de acuerdo con los objetivos organizacionales. (Hampton, 1991, p. 692).

#### **b) Mercadeo**

La mercadotecnia es el proceso de planear y llevar a cabo la concepción, fijación de precios, promoción y distribución de ideas, bienes y servicios para crear intercambios que satisfagan los objetivos organizacionales.

Proceso social y administrativo por medio del cual individuos y grupos obtienen lo que necesitan y desean creando e intercambiando productos y valores por otros. (Kotler - Armstrong, 1996, p. 5).

### **c) Contabilidad**

Sistema de información al servicio de las necesidades de la administración, con orientación pragmática destinada a facilitar las funciones de plantación, control y toma de decisiones. Esta rama, es la que con sus diferentes tecnologías, facilita que la empresa logre su ventaja competitiva y su liderazgo en costos, además de una clara diferenciación para distinguirla de otras empresas. (Ramírez Padilla, 1999, p. 5).

### **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. Sistema de información orientado a proporcionar información a terceras personas relacionadas con la empresa a fin de facilitar sus decisiones. (Ramírez Padilla, 1999, p. 5).

### **e) Recursos Humanos**

La Administración de Recursos Humanos moderna, procura tratar a las personas como tales y no sólo como recursos organizacionales importantes, de esta forma rompe con la tradición de tratarlas como simples medios de producción, es decir, las considera personas y no simplemente como recursos o insumos. (Chiavenatto, 2007, p. 43).

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

## B. Administración de Recursos Humanos

### 1. Definición

Según Chiavenato (2003, p. 9) la Administración de Recursos Humanos; “es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las “personas” o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”.

De una manera similar, a Chiavenato, Dessler (2001, p. 2), señala que, “La Administración de Personal, son las políticas y las prácticas que se requieren para cumplir con los aspectos relativos al personal o “recursos humanos”, que competen a un puesto de administración, que incluyen reclutar, seleccionar, capacitar, compensar y evaluar”.

Sherman y Bohlander (1994, p. 6), señalan que “La Administración de Recursos Humanos representa la extensión más que el rechazo de los requisitos tradicionales para dirigir el personal en forma efectiva”.

En sí, la Administración de Recursos Humanos, es esencial en toda empresa, ya que de esta función dependerá el tener personas calificadas dentro de la compañía para lograr los objetivos de la misma. Teniendo la habilidad de llevar a cabo las diferentes funciones de personal de la mejor manera posible.

### 2. Objetivos de la Administración de Recursos Humanos

Según Werther y Keith (1995, pp. 10-11), los objetivos de la Administración de Recursos Humanos son:

· Objetivos sociales:

“La contribución de la Administración de Recursos Humanos a la sociedad se basa en principios éticos y socialmente responsables”. Una de sus responsabilidades es el hecho de brindar fuentes de empleo a la sociedad, donde las personas se puedan desarrollar y contribuir al crecimiento de la organización.

- **Objetivos corporativos:**

El departamento de recursos humanos, es también responsable de los logros de las metas fundamentales de las organizaciones. Por lo que, dicho departamento existe para servir a la organización proporcionándole y administrándole el personal que contribuye a cumplir con sus objetivos.

- **Objetivos funcionales:**

Otro objetivo de la Administración de Recursos Humanos, es el de “mantener la contribución de los Recursos Humanos en un nivel adecuado a las necesidades de la compañía”. O sea, que no se realice un uso insuficiente o excesivo de los recursos que pueda desequilibrar la empresa.

- **Objetivos personales:**

La Administración de Recursos Humanos, es un medio para satisfacer las necesidades individuales de los integrantes de una organización, de modo que cada individuo se sienta satisfecho en la realización de sus labores.

### **3. Los Procesos de la Gestión del Talento Humano**

Según Chiavenato (2002, p. 13) los seis procesos de la gestión del talento humano son: la admisión de personas, la aplicación de personas, la compensación de personas, el desarrollo de personas, el mantenimiento de personas y el monitoreo de personas.

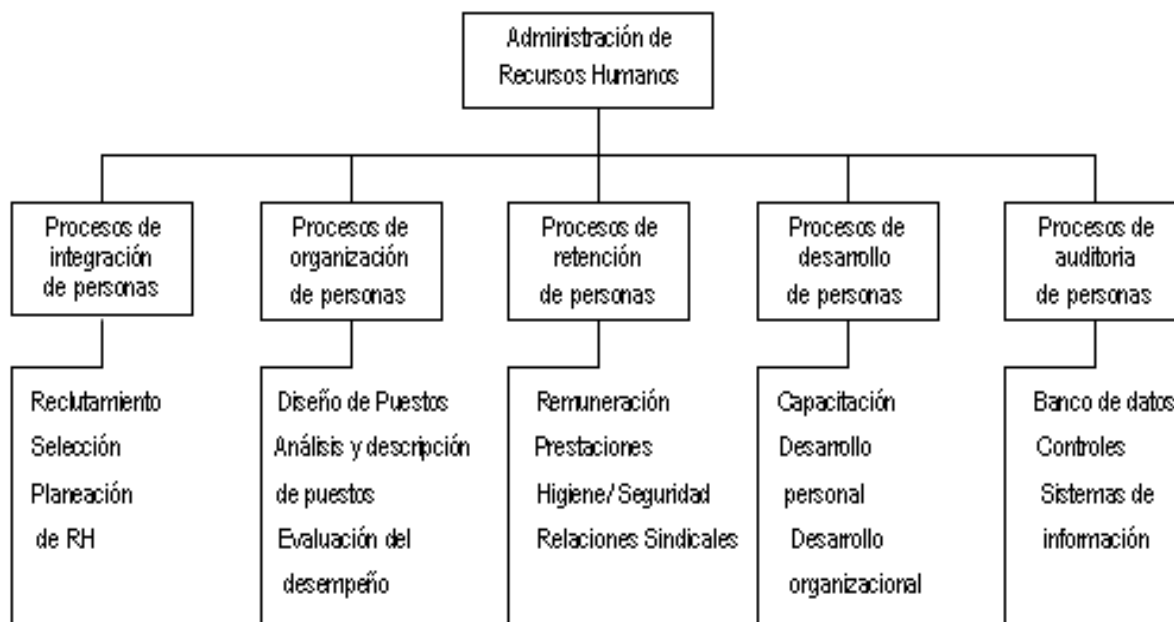
### **4. Funciones**

Las funciones que desempeña el Departamento de Recursos Humanos dependerán del tipo de organización y las necesidades únicas que tiene cada una de ellas.

De acuerdo a Chiavenatto (2006, p.119). Los procesos básicos de la administración de recursos humanos son cinco: integrar, organizar, retener, desarrollo y auditoria de personas.



Figura 1.1 **Procesos y subprocesos de la Administración de Recursos Humanos**



## CONCEPTO DE MANUAL

Según A. Reyes Ponce, el concepto de manual se puede definir como "un folleto, libro, carpeta, entre otros., en los que de una manera fácil de manejar (manuable) se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa".

Según Terry George R., un manual "es un registro escrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa".

### A. Manual de Descripción de Puestos

Según el artículo Descripción de Puestos de Trabajo, disponible en el sitio Web:

[www.businesscol.com/glosarios/administrativo](http://www.businesscol.com/glosarios/administrativo). Un Manual de Descripción y Análisis de Puestos, "es un documento donde se refleja, ya sea de manera general o específica; las tareas de un puesto determinado, las responsabilidades, habilidades, conocimientos, entre otros, que requiere el cargo para su desempeño satisfactorio".

A continuación se presenta de manera más detallada la información que concierne a descripción de puestos:

## **1. Descripción de Puestos**

La descripción de puestos es un proceso donde se detallan aspectos relevantes de los cargos dentro de una empresa, como tareas, deberes y responsabilidades de cada uno. Seguidamente se presentan referencias de algunos conocedores:

Según Dessler (2001, p. 98), una descripción de puesto, “es un texto que explica lo que hace en realidad la persona que ocupa el puesto, *cómo* lo hace y en qué condiciones desempeña el trabajo”.

Según Werther y Keith (1995, p. 89), la descripción de puestos, “es una explicación escrita de los deberes, las condiciones de trabajo y otros aspectos relevantes de un puesto específico”.

Sherman y Bohlander (1994, p. 73), señalan que una descripción de puestos, “es una descripción escrita de éste y los tipos de tareas que incluye”. No existe un formato estándar de descripción y análisis de puestos, por lo tanto la apariencia y contenido del mismo varían de una empresa a otra.

Chiavenato menciona en su libro (2000, p. 331), que la descripción del cargo “es la enumeración detallada de las funciones o tareas del cargo (qué hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuándo lo hace), los métodos aplicados para la ejecución de las funciones o tareas (cómo lo hace), y los objetivos del cargo (por qué lo hace)”.

### **a) Componentes de una descripción de puestos**

La descripción de cada puesto debe representar el trabajo y las responsabilidades de la manera más clara posible. Aunque no existe un formato estándar para redactar la descripción de un puesto, Dessler (2001, pp. 99-102), señala que la mayoría de ellas contienen las siguientes partes:

### *Identificación del puesto*

Es la sección donde se ubica al empleado dentro de la organización, el cual incluye: título del puesto, situación del puesto (permite identificar si el puesto está vacante o no), fecha de su elaboración, elaborada por (permite identificar quién fue la persona que realizó la descripción), ubicación del puesto en términos de planta (sección, departamento, o división a la que pertenece el puesto) y nombre del supervisor.

Sherman y Bohlander (1994, p. 75), mencionan en su libro que a veces la sección de identificación de puestos refleja a los puestos codificados.

### *Resumen del Puesto*

Es una idea general de la función del puesto y el objetivo de la tarea básica del mismo, es definir el puesto.

### *Relaciones*

En varias ocasiones se refleja las relaciones que posee el ocupante del puesto, tanto con las personas internas como externas de la empresa. Se puede decir, por ejemplo que la persona: informa a, supervisa a, trabaja con y fuera de la compañía se relaciona con.

### *Responsabilidades y obligaciones*

Este apartado está conformado por todas aquellas responsabilidades y obligaciones del puesto. Debe definir los límites de la autoridad de la persona que ocupa el puesto, la autoridad que posee para tomar ciertas decisiones, la supervisión directa que tenga de otro personal y las limitaciones del presupuesto (en caso de que aplique).

### *Estándares del desempeño*

Ciertas descripciones de puestos contienen dicha sección. Aquí, se determina los estándares que debe alcanzar un empleado en cada una de las obligaciones y responsabilidades que tenga.

### *Condiciones laborales y entorno físico*

Esta sección está compuesta por la naturaleza de las características del lugar donde se efectúan las tareas. Incluyendo elementos tales como: el nivel de ruido, la iluminación, la temperatura, la peligrosidad, entre otros).

### *Especificaciones del puesto*

Según Sherman y Bohlander (1994, p. 76), señalan que este apartado define la habilidad que se requiere para llevar a cabo el trabajo y las exigencias físicas del trabajo para el empleado que lo desempeña.

### **b) Lineamientos para la descripción de puestos**

Dessler (2001, p. 102), plantea algunos lineamientos para realizar una descripción de puestos:

#### *Sea claro*

La descripción del puesto debe exponer el trabajo de esa posición con tal precisión que las responsabilidades estén claras, sin hacer referencia a otras descripciones.

#### *Indique el alcance de la autoridad*

Al definir la posición, es conveniente asegurarse de indicar el alcance y la naturaleza que tiene el trabajo mediante frases tales como “para el departamento” o “a petición del gerente”. Incluya todas las relaciones importantes.

#### *Sea específico*

Seleccione las palabras más específicas para mostrar: el tipo de trabajo, el grado de complejidad, el grado de habilidad requerida, la medida en que los problemas están estandarizados, el grado de compromiso del trabajador para cada fase de trabajo y el grado y tipo de responsabilidad.

#### *Sea Breve*

Las declaraciones breves y precisas producen con frecuencia los mejores resultados.

#### *Revise*

Al final, para verificar si la descripción sobre los requerimientos básicos está bien, pregúntese, ¿un nuevo empleado entenderá el empleo si lee la descripción del puesto?

## 2. Análisis del Puesto

Una vez que se describen los diversos puestos de una empresa, se prosigue a analizar esos puestos para determinar cuáles son los requisitos tanto físicos como intelectuales que debe de tener el empleado para desempeñar adecuadamente el puesto. A continuación se presenta la opinión de varios expertos acerca del concepto de análisis de puestos:

Werther y Davis (1995, p. 81), señalan que, “el análisis de puestos consiste en la obtención, evaluación y organización de información sobre los puestos de una organización”.

Chiavenato (2000, p. 333), señala que el análisis de puestos, “pretende estudiar y determinar los requisitos de calificación, las responsabilidades implícitas y las condiciones que el cargo exige para ser desempeñado de manera adecuada.”

Según Dessler (2001, p. 84), el análisis de puestos, “es un procedimiento para establecer las obligaciones y las habilidades que requiere un puesto y el tipo de persona que se debe contratar para ocuparlo.”

Sherman y Bohlander (1994, p. 69), señalan que el análisis de puestos, “es el proceso que consiste en obtener información acerca de los puestos determinando cuáles son los deberes, tareas o actividades de los mismos”.

Chiavenato (2000, p. 334), señala que por lo general, el análisis de cargos se refiere a cuatro áreas de requisitos, aplicada casi siempre a cualquier tipo o nivel de cargo.

Estas áreas son:

### a) Requisitos Intelectuales

Estos requisitos están relacionados con las exigencias del cargo, en lo que concierne a los requisitos intelectuales que el posible empleado debe poseer para poder desempeñar el cargo de manera adecuada. Los factores de especificación que se encuentran en dichos requisitos son: instrucción básica, experiencia básica anterior, adaptabilidad al cargo, iniciativa necesaria y aptitudes necesarias, entre otros.

### **b) Requisitos Físicos**

Estos requisitos son los que están relacionados con la cantidad y la continuidad de energía y de esfuerzo físico y mental, que requiere el ocupante para desempeñar el cargo adecuadamente. Los factores de especificación de los requisitos físicos son: esfuerzo físico necesario, capacidad visual, destreza o habilidad y complexión (naturaleza) física necesaria, entre otros.

### **c) Responsabilidades Implícitas**

Es la responsabilidad que el aspirante del cargo posee, además del trabajo normal y sus atribuciones, con todo lo que a la empresa concierne. Los factores de especificación relacionados con las responsabilidades implícitas son: supervisión de personal, material, herramientas o equipos, dinero, títulos o documentos, contactos internos o externos e información confidencial.

### **d) Condiciones de Trabajo**

Tiene que ver con las condiciones del sitio donde se lleva a cabo el trabajo y sus alrededores, que pueden de una u otra manera hacerlo desagradable, molesto o sujeto a riesgos. Los dos factores de especificación de las condiciones de trabajo son: ambiente de trabajo y riesgos.

### **e) Etapas del proceso de análisis de puestos**

Cuando se analizan los cargos se deben tomar en cuenta tres fases o etapas, las cuales ayudarán a alcanzar de manera eficiente y satisfactoria el objetivo previsto.

Chiavenato (2006, pp.234-235) señala que existen tres etapas para realizar el análisis de cargos, las cuales son:

- **Etapas 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.

- **Etapas 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).

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 se redacta el análisis.

1. Obtención de los 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 a la supervisión inmediata, para que la ratifique.
5. Redacción definitiva del análisis de cargo.



6. Presentación de la redacción definitiva del análisis del cargo, para la aprobación.

### **3. Métodos para reunir información para el Análisis de Puestos**

Una vez que se ha reunido información de los antecedentes y que ha sido identificado el puesto que se analizará, el siguiente paso es obtener la información sobre los deberes, responsabilidades y actividades de esa posición. Según Chiavenatto (2000, pp. 336-343), los métodos más utilizados para obtener información para el análisis del puesto son:

#### **a) Método de observación directa**

La observación es muy útil en los trabajos que consisten principalmente en actividad física observable, sin embargo, no es tan apropiada cuando el puesto requiere de una gran cantidad de actividad mental difícil de evaluar.

Las ventajas y desventajas que posee este método se presentan a continuación:

##### *Ventajas*

- No requiere que el ocupante deje de realizar sus labores.
- Método ideal para aplicarlo en cargos simples y repetitivos.

##### *Desventajas*

- Costo elevado.
- No permite obtener datos realmente importantes para el análisis.

#### **b) Método del cuestionario**

El cuestionario es otro método de recolectar información para el análisis del puesto. Lo que hay que decidir en este caso es, qué tan estructurado debe ser el cuestionario y las preguntas que se tienen que incluir.

##### *Ventajas*

- Los ocupantes del cargo y sus jefes directos pueden llenar el cuestionario conjunta o secuencialmente; de esta manera, se proporciona una visión más amplia de su contenido y de sus características.
- Es el más económico para el análisis de cargos.
- Es el que más personas abarca.

### *Desventajas*

- Exige que se planee y se elabore con cuidado.
- Tiende a ser superficial o distorsionado en lo referente a la calidad de las respuestas escritas.

### **c) Método de la entrevista**

Existen tres tipos de entrevistas que se pueden utilizar para obtener datos para el análisis de puestos: entrevistas individuales con cada empleado, entrevistas colectivas con grupos de empleados que desempeñen el mismo trabajo y entrevistas con uno o más supervisores que tengan un conocimiento a fondo del puesto que se está analizando.

A continuación se presentan las ventajas y desventajas de dicha técnica.

### *Ventajas*

- Los datos relativos a un cargo se obtienen de quienes lo conocen mejor.
- Hay posibilidad de analizar y aclarar todas las dudas.
- Este método es el de mejor calidad y el que proporciona mayor rendimiento en el análisis, debido a la manera racional de reunir los datos.

### *Desventajas*

- Una entrevista mal conducida puede llevar a que el personal reaccione de modo negativo, no la comprenda ni acepte sus objetivos.
- Puede generar confusión entre opiniones y hechos.
- Se pierde demasiado tiempo.
- Costo operativo elevado.

#### **d) Método mixto**

Como se detalló anteriormente los métodos de análisis de puestos poseen ciertas características, ventajas y desventajas, pero para disminuir esas desventajas y sacar el mayor provecho de las ventajas, se presenta la opción de utilizar métodos mixtos. A continuación se presentan algunas opciones de combinación:

- Cuestionario y entrevista, ambos con el ocupante del cargo.
- Cuestionario con el ocupante y entrevista con el superior, para profundizar y aclarar los datos obtenidos.
- Cuestionario y entrevista, ambos con el superior.
- Observación directa con el ocupante y entrevista con el superior.
- Cuestionario y observación directa, ambos con el ocupante.
- Cuestionario con el superior y observación con el ocupante.

Destaca Chiavenato (2000, p. 343), que, “la elección de esas combinaciones se hará según las particularidades de cada empresa, como tiempo, objetivos del análisis y descripción de cargos y personal disponible para esta tarea, entre otros”.

Dessler (2001, p. 92), señala que también existe otro método de recolección de información que se puede utilizar para llevar a cabo el análisis de puestos. A continuación se detalla la técnica:

#### **e) Diario o bitácora de los participantes**

Es una técnica de recolección de información en la que se les solicita a los ocupantes de cada puesto que lleven un diario de sus actividades durante todo un ciclo laboral. El trabajador debe anotar en un diario cada actividad que realice, así como el tiempo que utiliza. Esto puede ofrecer una imagen muy amplia del puesto, especialmente cuando se complementa con entrevistas posteriores con el trabajador y su supervisor.

Las técnicas que se utilizaron para llevar a cabo la elaboración del Manual Descriptivo de Puestos para la Ferretería Rojas y Rodríguez son: cuestionario y entrevista.

#### **4. Objetivos del análisis y descripción de puestos**

Según Chiavenato (2000, p. 348), los objetivos que se desean lograr con el análisis y descripción de puestos son:

- Ayudar a la elaboración de los anuncios de puestos vacantes, como base para el reclutamiento.
- Determinar el perfil del ocupante del cargo, de acuerdo con el cuál se aplicarán las pruebas adecuadas, como base para la selección de personal.
- Suministrar el material necesario, según el contenido de los programas de capacitación, como base para la capacitación del personal.
- Estimular la motivación del personal para facilitar la evaluación del desempeño y el mérito funcional.

#### **5. Principales usos de la descripción y análisis de puestos**

A continuación se mencionan algunas de las actividades en que se puede utilizar la información del análisis de puestos, para lo cual el manual servirá de base (Dessler, 2001, pp.84-85) entre los principales procedimientos en los que se aplica esta información están reclutamiento y selección, compensación, evaluación del desempeño, capacitación y aseguramiento de la asignación completa de obligaciones.

En sí, el marco teórico es un apartado que brinda soporte para este trabajo, debido a que aclara cualquier duda teórica que se le presente al lector.



## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

## **CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO**

### **MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS**

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.

#### **A. Tipo de investigación**

En el desarrollo del proyecto se recopiló la información que se necesitaba para elaborar el Manual Descriptivo de Puestos, dado así que esta sea de utilidad y satisfaga los requerimientos de la empresa. Es por esto que la 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.”*

Se estudiaron 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 a la Ferretería Rojas y Rodríguez en los procesos que involucrara un eventual Departamento de Recursos Humanos o bien la toma decisiones del administrador de esta.

#### **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 de cada puesto.

## **1. Primaria:**

La información primaria se obtuvo por medio de:

- Observación hacia los colaboradores de la ferretería en la realización de sus funciones.
- 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:**

Las principales fuentes secundarias empleadas en el estudio fueron:

- Revisión Bibliográfica: Se consultaron libros relacionados con los temas en estudio, es decir, bibliografía propia de las áreas de Recursos Humanos o Gestión del Talento Humano.
- Trabajos finales de graduación que aborden temas similares al de este estudio e información encontrada en Internet.
- Se utilizó información interna de la empresa relacionada con los diferentes puestos, brindada por la Asistente Administrativa de la empresa, además de los conocimientos estructurales e históricos del Gerente General de la empresa y otros datos varios que se utilizaron en la elaboración de la Reseña Histórica.

## **C. Sujetos de Información**

Cada uno de los colaboradores de la Ferretería Rojas y Rodríguez de Ciudad Quesada en San Carlos.

## **D. Población**

En esta investigación, la población comprende 34 trabajadores de la Ferretería Rojas y Rodríguez de Ciudad Quesada en San Carlos.

## **E. Métodos utilizados para recolectar información**

### **1. Método del cuestionario**

Se utilizó un cuestionario 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.

El cuestionario se hizo autodirigido, fue entregado en forma personal por parte de la entrevistadora. Ver APENDICE 1

## **2. Método de observación**

Se aplicó la técnica de la observación directa a los ocupantes de los cargos para confirmar la información suministrada por los colaboradores de cada área de trabajo, así como para tener una perspectiva más amplia de las diferentes funciones que realiza cada colaborador.

## **Procesamiento y análisis de datos**

Con la información obtenida mediante el método de cuestionario se procedió a analizar la información y digitar las respuestas en el formato establecido para el manual y se definió en detalle las características que describen a cada puesto como tal.

La información recolectada sirvió como punto de partida para elaborar los perfiles de los puestos.

## **F. Método utilizado para codificar los puestos.**

Para cada puesto se aplicó un código predeterminado, este se estableció respetando los condicionantes que se detallan a continuación.

Los puestos se encuentran codificados según el organigrama de personal que se diseñó para Ferretería Rojas y Rodríguez, estos códigos responden a las iniciales en mayúscula de la jefatura inmediata, seguido por un número de tres dígitos que representa su posición dentro de la línea de mando de cada jefatura, a continuación se detallan los puestos con sus correspondientes códigos:



**Tabla 2.1 Codificación de los puestos de Ferretería Rojas y Rodríguez**

<b>Código</b>	<b>Nombre del Puesto</b>
GG.000	Gerente General
GG.001	Gerente Administrativo
GA.000	Asistente Administrativa
GA.001	Proveedor de Materiales
PM.001	Oficinista 1
VS.008	Recepcionista
PM.003	Jefe de Bodega de Materiales
PM.004	Operador de Montacargas
PM.005	Bodeguero de Materiales
GA.002	Proveedor de Ferretería
PF.001	Asistente de Proveeduría
PF.002	Abastecedor de Sucursal
PF.003	Encargado de Inventarios
PF.004	Jefe de Bodega de Ferretería
PF.005	Bodegueros de Ferretería
PF.006	Agente de Ventas
GA.003	Encargado de Tesorería
ET.001	Encargado de Pendientes
ET.002	Auxiliar de Tesorería
GA.004	Ventas y Servicios Internos
VS.001	Vendedor
VS.002	Vendedor de Cerámica
VS.003	Cajera
VS.004	Dependiente 1
VS.005	Dependiente 2
VS.006	Chequeador
VS.007	Despachadores
VS.009	Miscelánea
GA.005	Encargada de Crédito y Cobro
GA.006	Encargado de Pinturas
EP.001	Vendedor de Pinturas

## ETAPAS DE LA METODOLOGÍA

A continuación se hará referencia a las etapas que permitieron desarrollar el presente Manual 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 el manual aquí presentado.

### **1. Etapa de planeación y Etapa de preparación**

- **Planeamiento de Aspectos Preliminares:** Para iniciar el presente proyecto, se contó con una reunión previa con el Lic Freddy Mauricio Rodríguez, Gerente Administrativo, para hacer el planteamiento de los objetivos de acuerdo a la necesidad que tenía la empresa de contar con un Manual Descriptivo de Puestos; seguidamente se sostuvo una reunión con la profesora Asesora 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 la Ferretería Rojas y Rodríguez y de la organización para conocer acerca de la empresa y sus actividades y procedimientos que hay en ella.

- **Redacción de las Generalidades de la Empresa:** Con la ayuda del Gerente General de la empresa se procedió a darle forma al organigrama de personal de la empresa. Además se facilitaron documentos con información básica de la empresa entre otros detalles.

Con dichos documentos, se logró realizar una base en la cual se revisó y redactó un marco de referencia que denotara la historia y el quehacer de Ferretería Rojas y Rodríguez.

- **Recopilación de la Información para el Marco Teórico:** Para la elaboración de la investigación, en aspectos relacionados a los Manuales de Puestos, se recurrió a fuentes de información que permitieran establecer y dar validez al estudio así como para que sirva de guía al lector.
- **Identificación de los puestos:** Primero se identificó los diferentes puestos existentes en la empresa y el nivel jerárquico que tenían en la estructura organizativa de la ferretería.
- **Definición de la estructura:** Luego se definió la estructura, bajo la cual se iba a desarrollar la descripción de los puestos.

- Diseño de instrumentos para la recolección de la información: Una vez que se definió la estructura bajo la cual se iba a trabajar, se prosiguió a diseñar el instrumento necesario para recolectar la información que se requería para alcanzar los objetivos de la investigación.

El cuestionario que se confeccionó estuvo conformado de seis apartados:

1. El primero, por la presentación del cuestionario.
2. El segundo, por las instrucciones para llenar el documento.
3. El tercero, era un apartado donde se identificaba el puesto.
4. El cuarto, era el resumen del puesto, donde el trabajador establecía las funciones que debía de realizar en su puesto.
5. El quinto, eran las especificaciones del puesto, en este apartado se reflejaba los requisitos, habilidades y conocimientos que debía de poseer una persona para desempeñar el cargo de una manera exitosa.
6. El sexto era un espacio donde se le permitía al cuestionado o entrevistado, agregar las recomendaciones o comentarios que consideraban convenientes.

## **2. Etapa de ejecución**

- Recolección de la información: El cuestionario de Descripción de Puestos, fue entregado a cada uno de los colaboradores de la empresa, en forma personal por parte de la investigadora.

El tiempo para que los trabajadores completaran el cuestionario, fue de aproximadamente una semana.

Luego de que se recogieron los cuestionarios, se realizó una revisión de la información con el jefe inmediato de cada una de las personas que desempeñan un puesto en la empresa y que están bajo su supervisión.

- Procesamiento y análisis de datos: Una vez que se recolectó y se revisó la información, se procedió a ordenarla y analizarla, para llevar a cabo la elaboración del Manual de Descriptivo de Puestos para la Ferretería Rojas y Rodríguez.
- Elaborar el Manual de Descriptivo de Puestos de la empresa: Una vez realizado el procesamiento y análisis de la información recolectada se prosiguió a elaborar el Manual.

- Revisión: Por último se sometió a revisión de los colaboradores y aprobación de la jefatura correspondiente, las descripciones de los puestos.

Lo anteriormente expuesto detalla los diferentes puntos que definen la metodología con que se procedió a realizar este documento.



## **CAPITULO IV**

### **MANUAL DESCRIPTIVO**

### **DE PUESTOS PARA**

### **LA FERRETERÍA**

### **ROJAS Y RODRÍGUEZ**

## **CAPITULO IV. MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS PARA LA FERRETERIA ROJAS Y RODRÍGUEZ.**

### **Introducción**

El Manual Descriptivo de Puestos es un instrumento técnico que contiene, en forma genérica, las especificaciones y descripciones de los puestos para Ferretería Rojas y Rodríguez.

La descripción es básicamente hacer un inventario de los aspectos significativos del puesto, 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.

El Manual de Puestos es el documento oficial con base en el cual se realizan los procesos de reclutamiento, selección, inducción, capacitación y desarrollo, evaluaciones de desempeño, entre otros y presenta la información sobre el perfil que debe de tener el personal de la institución, describe la identificación del puesto, las relaciones de autoridad, conocimientos y aptitudes de cada puesto.

## Listado de puestos descritos en el Manual

A continuación se presenta el listado de los 31 puestos descritos en el Manual de Puestos para la Ferretería Rojas y Rodríguez:

**Tabla 3.1 Listado de puestos descritos en el Manual**

<b>Código</b>	<b>Nombre del Puesto</b>
GG000	Gerente General
GG001	Gerente Administrativo
GA000	Asistente Administrativa
GA001	Proveedor de Materiales
PM001	Oficinista 1
VS008	Recepcionista
PM003	Jefe de Bodega de Materiales
PM004	Operador de Montacargas
PM005	Bodeguero de Materiales
GA002	Proveedor de Ferretería
PF001	Asistente de Proveeduría
PF002	Abastecedor de Sucursal
PF003	Encargado de Inventarios
PF004	Jefe de Bodega de Ferretería
PF005	Bodegueros de Ferretería
PF006	Agente de Ventas
GA003	Encargado de Tesorería
ET001	Encargado de Pendientes
ET002	Auxiliar de Tesorería
GA004	Ventas y Servicios Internos
VS001	Vendedor
VS002	Vendedor de Cerámica
VS003	Cajera
VS004	Dependiente 1
VS005	Dependiente 2
VS006	Chequeadores
VS007	Despachadores
VS009	Micelania
GA005	Encargada de Crédito y Cobro
GA006	Encargado de Pinturas
EP001	Vendedor de Pinturas

## Estructura del Manual Descriptivo de Puestos

A continuación se presentará la estructura con que se desarrollan los diferentes aspectos que conforman el Manual Descriptivo de Puestos.

### A. Identificación del puesto

- a. Departamento/Unidad al que pertenece
- b. Jefatura inmediata
- c. Puestos que supervisa

### B. Descripción de Actividades

- a. Descripción genérica
- b. Descripción específica

### C. Requisitos del puesto

- a. Formación académica requerida
- b. Experiencia
- c. Destrezas
- d. Habilidades
- e. Otros requisitos de formación
- f. Aptitudes y actitudes para el puesto
- g. Responsabilidades
  - i. Por supervisión ejercida
  - ii. Por contactos internos y externos
  - iii. Por manejo de materiales herramientas y equipo.
  - iv. Por fondos y valores
  - v. Por información confidencial



**D. Condiciones de trabajo**

- a. Condiciones ambientales
- b. Esfuerzo físico

	Firma	Fecha
Elaborado por:		
Revisado por:		
Aprobado por:		

Seguidamente se describe cada uno de los aspectos que conforman la estructura del Manual Descriptivo de Puestos para la Ferretería Rojas y Rodríguez.

**I. Identificación del puesto**

Aquí se puntualizan de forma clara y precisa el nombre del puesto, así como quien lo ocupa y su jefatura inmediata.

**II. Descripción de actividades**

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

**III. Descripción específica de funciones**

Esta sección incluye el listado de las tareas de cada uno de los puestos que comprende la estructura de personal de Ferretería Rojas y Rodríguez 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.

#### **IV. Factores y sub factores esenciales del puesto**

A continuación se presentan los factores y sub factores que caracterizan el puesto que se desempeña.

##### **1. Requisitos ocupacionales**

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 (a) para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades esenciales.

##### **2. Educación**

Se refiere al nivel de preparación académica que se requiere para desempeñar las funciones de su puesto. En este aspecto se refiere a las exigencias del puesto, por lo tanto no necesariamente debe coincidir con los estudios del ocupante.

##### **3. 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 tiempo, así como la especialidad o actividad específica que se requiere.

Se considera el tiempo requerido que le permita al trabajador de una forma práctica asumir plenamente las funciones y las responsabilidades propias del puesto.

##### **4. 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, tales como ingenio, juicio y criterio, capacidad analítica y creadora, discreción, habilidades sociales, destrezas manuales, entre otros.

##### **Otros requisitos de formación**

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.

## **V. Aptitudes y actitudes**

Se refiere a las capacidades y cualidades que se deben tener para el desarrollo de las funciones.

### **1. Aptitudes**

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

### **2. Actitudes**

Se refiere a la disposición de ánimo manifestada exteriormente.

## **VI. Responsabilidades**

Se refiere al grado de responsabilidad 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. Por supervisión ejercida**

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

### **2. Por relaciones de trabajo**

Es la responsabilidad que genera el puesto por las relaciones derivadas del mismo con otras personas o unidades tanto internas como externas a la empresa.

### **3. Por materiales, herramientas y equipo**

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

### **4. Por fondos y valores**

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

#### 5. 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.

### **VII. 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.

#### 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.

#### 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.

A continuación se presenta un ejemplo de la forma que tendrá la descripción de cada uno de los diferentes puestos.

Nombre del puesto		Código
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
Departamento o unidad	Jefe inmediato	
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<b>4. Perfil de requisitos y competencias laborales</b>		
a) <u>Formación académica requerida</u>		
b) <u>Experiencia</u>		
c) <u>Destrezas</u>		
d) <u>Habilidades</u>		
e) <u>Aptitudes y Actitudes para el puesto</u>		
f) <u>Responsabilidades</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Por supervisión ejercida</li> <li>* Por contactos internos</li> <li>* Por manejo de materiales, herramientas y equipo.</li> <li>* Por fondos y valores</li> <li>* Por información confidencial</li> </ul>		
<b>5. Condiciones de trabajo</b>		
Condiciones Ambientales	Esfuerzo físico	

Gerente General		GG000
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento:</b> Gerencia.</li> </ul>		
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
Planificar, dirigir, organizar y coordinar todas las actividades relacionadas con Ferretería Rojas y Rodríguez, velando por el buen funcionamiento y el seguimiento de los procesos, para lograr el uso eficaz y eficiente de los recursos.		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>Dirigir todo lo relacionado con Ferretería Rojas y Rodríguez, velando que todas las actividades se cumplan, de una forma eficiente y eficaz al igual que las políticas y procedimientos implementados.</li> <li>Manejar los fondos de la empresa.</li> <li>Autorizar y analizar las proyecciones de pago de proveedores.</li> <li>Visitar constantemente la sucursal velando por su buen accionar.</li> <li>Analizar nuevas posibilidades de mercado.</li> <li>Mantener reuniones con administradores, clientes importantes y proveedores.</li> <li>Crear estrategias para la captación de nuevos clientes.</li> <li>Evaluación de operaciones y resultados obtenidos.</li> <li>Mantener una comunicación constante con todas las áreas de la empresa.</li> <li>Realizar contrataciones diversas según los diferentes requerimientos de la empresa.</li> </ol>		

#### 4. Perfil de requisitos y competencias laborales

a) Formación académica requerida

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

Más de 5 años en puestos afines, con un amplio conocimiento en los sectores internos y externos del negocio.

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 para el puesto

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

### e) Responsabilidades

#### ○ *Por supervisión ejercida*

La ejecución del trabajo incluye la supervisión de personal

#### ○ *Por contactos internos*

Internos: Principalmente con jefaturas y en general con todo el personal de la empresa

Externos: Clientes, Bancos, Medios de Comunicación y Proveedores.

#### ○ *Por manejo de materiales, herramientas y equipo.*

Es responsable, conjuntamente con el departamento respectivo, por la administración de materiales, herramientas, equipo y documentos.

#### ○ *Por fondos y valores*

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

#### ○ *Por información confidencial*

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



5. Condiciones de trabajo	
<p><i>Condiciones Ambientales</i></p> <p>En general las condiciones ambientales son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes, en tanto que exige el desplazamiento constante de un lugar a otro.</p>	<p><i>Esfuerzo físico</i></p> <p>El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.</p>

Gerente Administrativo		GG001
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento:</b> Gerencia.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Gerente General.</li> </ul>
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
<p>Coordinar las necesidades administrativas de las dos 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.</p>		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>Coordinar pago de gastos varios.</li> <li>Elaborar informes de ventas, agentes de ventas y pintura.</li> <li>Revisar en general el inventario.</li> <li>Elaborar y revisar los presupuestos para las dos sucursales.</li> <li>Revisar y aprobar créditos en conjunto con el encargado de crédito y cobro.</li> <li>Confeccionar y ejecutar cobros judiciales en conjunto con el encargado de crédito y cobro.</li> <li>Confeccionar escrituras públicas y contratos y coordinar su aplicación con la autoridad competente.</li> <li>Coordinar reuniones generales con departamentos y sucursales.</li> <li>Coordinar actividades de mercadeo.</li> <li>Coordinar contrataciones de personal en conjunto con Recursos Humanos.</li> </ol>		
<b>4. Perfil de requisitos y competencias laborales</b>		
<p>a) <u>Formación académica requerida</u></p> <p>Licenciado en Administración de Empresas o carrera afín al puesto.</p>		
<p>b) <u>Experiencia</u></p> <p>Más de cuatro 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. Conocimientos en el manejo de paquetes computacionales.</p>		

### 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 para el puesto

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

#### e) Responsabilidades

##### ○ *Por supervisión ejercida*

La ejecución del trabajo incluye la supervisión de personal.

##### ○ *Por contactos internos*

Internos: Gerente General, Jefaturas y en general con todos los integrantes de la empresa.

Externos: Bancos, Abogados, Proveedores, Asesores y entidades Gubernamentales.

##### ○ *Por manejo de materiales, herramientas y equipo.*

Es responsable, conjuntamente con el departamento respectivo, por la administración de materiales, herramientas, equipo y documentos.

##### ○ *Por fondos y valores*

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

##### ○ *Por información confidencial*

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

#### 5. Condiciones de trabajo

##### *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

##### *Esfuerzo físico*

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

Asistente Administrativo y Recursos Humanos		GA000
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento:</b> Gerencia.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Gerente Administrativo.</li> </ul>
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
Realizar todo tipo de labores asistenciales al gerente administrativo y funciones propias del departamento de Recursos Humanos como recibir perfiles de puestos y reportar planillas. Así como autorizar pagos a proveedores.		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Confeccionar hojas de trámites para los colaboradores nuevos (hoja de ingreso, contrato de trabajo, etc.)</li> <li>2. Confeccionar la planilla quincenal de las dos sucursales.</li> <li>3. Alistar y enviar quincenalmente los comprobantes de pago, ordenes patronales y/o cualquier otro documento correspondiente a planillas para las dos sucursales.</li> <li>4. Realizar llamadas a los oferentes</li> <li>5. Registrar capacitaciones.</li> <li>6. Confeccionar Constancias de Salario.</li> <li>7. Realizar otras tareas propias o similares a su puesto cuando condiciones especiales así lo requieran.</li> </ol>		
<b>4. Perfil de requisitos y competencias laborales</b>		
<p><b>a) <u>Formación académica requerida</u></b></p> <p>Más de 90 créditos universitarios en Administración de Empresas aprobada por el CONESUP preferiblemente con énfasis en Recursos Humanos. Además, poseer dominio en la operación de paquetes y programas computacionales de aplicación al puesto.</p>		
<p><b>b) <u>Experiencia</u></b></p> <p>Al menos dos años en puestos afines.</p>		

### 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 para el puesto

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

#### e) Responsabilidades

##### ○ *Por supervisión ejercida*

No le corresponde la supervisión de personal.

##### ○ *Por contactos internos*

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

##### ○ *Por manejo de materiales, herramientas y equipo.*

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

##### ○ *Por fondos y valores*

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

##### ○ *Por información confidencial*

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

#### 5. Condiciones de trabajo

##### *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.

##### *Esfuerzo físico*

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

Encargado de Proveeduría de Materiales		GA001
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento:</b> Proveeduría de Materiales.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Gerente Administrativo.</li> </ul>
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
<p>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.</p>		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>Cotizar materiales de construcción o pinturas.</li> <li>Generar órdenes de compra relacionadas con materiales de construcción y pinturas.</li> <li>Revisar órdenes de compras vs. facturas</li> <li>Contestar llamadas y evacuar las consultas referentes a existencias de materiales, pinturas y costos de estos.</li> <li>Ingresar, coordinar pago y retiro de compras especiales de contado.</li> <li>Pasar los reportes de las eventuales anomalías en facturación al analista de compras.</li> </ol>		
<b>4. Perfil de requisitos y competencias laborales</b>		
<p><b>a) <u>Formación académica requerida</u></b></p> <p>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.</p>		
<p><b>b) <u>Experiencia</u></b></p> <p>De un año a dos años en puestos afines.</p>		



**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 para el puesto**

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

#### e) Responsabilidades

##### ○ *Por supervisión ejercida*

La ejecución del trabajo incluye la supervisión de personal.

##### ○ *Por contactos internos*

Internas: Gerente Administrativo, Auxiliar de proveeduría, Asistente Administrativa, Departamento de Pinturas, Jefe de Bodega de Materiales.

Externas: Proveedores y clientes especiales.

##### ○ *Por manejo de 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.

##### ○ *Por fondos y valores*

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales

##### ○ *Por información confidencial*

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

#### 5. Condiciones de trabajo

##### *Condiciones Ambientales*

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

##### *Esfuerzo físico*

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

Auxiliar de Proveeduría		PM001
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento:</b> Proveeduría de Materiales.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Encargado de Proveeduría de Materiales.</li> </ul>
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
<p>Dar información necesaria y generar cotizaciones a los clientes potenciales para así darles la oportunidad de comparar precios. Además de dar soporte a las funciones del Proveedor de Materiales en tanto este así lo requiera.</p>		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>Brindar atención especializada y personal a los clientes que así lo requieran.</li> <li>Hacer pedidos de materiales y pinturas cuando el Proveedor de Materiales no este en disposición de hacerlo.</li> <li>Aprobar precios y realizar proformas y licitaciones según los listados que soliciten los clientes reales o potenciales.</li> <li>Actualizar las bases de precios de materiales para la construcción y pinturas.</li> <li>Efectuar cierres diarios de las diferentes operaciones que se realizaron en relación con compras de materiales versus existencias registradas.</li> <li>Realizar listados cuando las cajas hacen los cierres de caja correspondientes al día y hacer los depósitos correspondientes a ese dinero.</li> <li>Realizar análisis y evaluación de la información con que cuenta.</li> </ol>		
<b>4. Perfil de requisitos y competencias laborales</b>		
<p><b>a) <u>Formación académica requerida</u></b></p> <p>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.</p>		
<p><b>b) <u>Experiencia</u></b></p> <p>De un año a dos años en puestos afines.</p>		

**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 para el puesto**

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

#### e) Responsabilidades

##### ○ *Por supervisión ejercida*

No le corresponde la supervisión de personal.

##### ○ *Por contactos internos*

Internas: Proveedor de Materiales, Oficinista 2, en general con todos los miembros administrativos.

Externas: Proveedores y clientes especiales.

##### ○ *Por manejo de materiales, herramientas y equipo.*

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

##### ○ *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.

##### ○ *Por información confidencial*

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

#### 5. Condiciones de trabajo

##### *Condiciones Ambientales*

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

##### *Esfuerzo físico*

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

Jefe de Bodega de Materiales		PM003
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento:</b> Proveeduría de Materiales.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Encargado de Proveeduría de Materiales.</li> </ul>
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
Supervisar, velar y de dar seguimiento general en todo lo que respecto al área de bodega en el cumplimiento óptimo de todas las funciones.		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vigilar que se acomode la mercadería en su lugar.</li> <li>2. Informar sobre mercadería dañada.</li> <li>3. Informar sobre el stock en inventarios al proveedor.</li> <li>4. Coordinar con transportes el traslado de pedidos.</li> <li>5. Brindar la atención al cliente que lo solicite.</li> <li>6. Mantener el patio limpio y ordenado.</li> <li>7. Velar por el mejoramiento continuo del patio.</li> <li>8. Asistir a los encargados de toma físicas en todas las tareas que así lo ameriten.</li> <li>9. Participar en la toma del inventario fiscal.</li> <li>10. El titular debe realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales así lo requieran.</li> </ol>		
<b>4. Perfil de requisitos y competencias laborales</b>		
<p>a) <u>Formación académica requerida</u></p> <p>Conclusión de Estudios de Educación Diversificada (5º año de Colegio) y capacitación en el campo de Administración de Bodegas e Inventarios.</p>		
<p>b) <u>Experiencia</u></p> <p>De un año a dos años en puestos afines.</p>		
<p>c) <u>Destrezas</u></p> <p>Capacidad analítica y creadora, discreción, así como buena expresión oral y escrita. Habilidad para las relaciones públicas, ingenio, juicio y criterio.</p>		

#### d) Aptitudes y Actitudes para el puesto

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

#### e) Responsabilidades

##### ○ *Por supervisión ejercida*

La ejecución del trabajo incluye la supervisión de personal

##### ○ *Por contactos internos*

Internas: Jefatura inmediata, transportistas, bodegueros de materiales

Externas: clientes con requerimientos especiales

- *Por manejo de 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.

- *Por fondos y valores*

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

- *Por información confidencial*

No tiene responsabilidad por el manejo de datos e información de carácter confidencial.

## 5. Condiciones de trabajo

### *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 que podrían ocasionar incapacidad.

### *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.



Operador de Montacargas		PM004
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Unidad:</b> Bodega de Materiales</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Jefe de Bodega de Materiales.</li> </ul>
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
Operar el montacargas para las diferentes tareas que se requiera, como descargar las tarimas de las carretas y / o camiones, sacos de cemento de los furgones al lugar asignado, y traslado de cargas de materia prima del área.		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cargar y descargar la mercadería los camiones que ingresen a la Bodega.</li> <li>2. Descargar las tarimas, cemento, tubos y otros materiales pesados de bodega que ameriten ser descargados y llevados al lugar asignado.</li> <li>3. Acomodar la mercadería según el orden en que ingresen a la bodega y su respectivo espacio asignado.</li> <li>4. Velar por el buen estado y funcionamiento del montacargas.</li> <li>5. Velar por el mantenimiento preventivo del montacargas.</li> <li>6. El titular debe realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales así lo requieran.</li> </ol>		
<b>4. Perfil de requisitos y competencias laborales</b>		
<p><b>a) <u>Formación académica requerida</u></b> Tercer ciclo de Enseñanza General Básica (tercer año de colegio) y capacitación en el campo específico.</p>		
<p><b>b) <u>Experiencia</u></b> De seis meses a doce meses en puestos afines, experiencia en el manejo y manipulación de montacargas.</p>		
<p><b>c) <u>Destrezas</u></b> Habilidades manuales y conocimientos elementales de aritmética (matemática básica) y escritura.</p>		

#### d) Aptitudes y Actitudes para el puesto

##### 1. Aptitudes

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

##### 2. Actitudes

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

#### e) Responsabilidades

##### ○ *Por supervisión ejercida*

No le corresponde la supervisión de personal.

##### ○ *Por contactos internos*

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

##### ○ *Por manejo de materiales, herramientas y equipo.*

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

##### ○ *Por fondos y valores*

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

○ *Por información confidencial*

No tiene responsabilidad por el manejo de información confidencial

## 5. Condiciones de trabajo

### *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.

### *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.

Bodeguero de Materiales		PM005
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Unidad:</b> Bodega de Materiales</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Jefe de Bodega de Materiales.</li> </ul>
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
<p>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</p>		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atender a clientes que soliciten información de los productos que hay en existencia.</li> <li>2. Descargar mercadería que llega de la bodega.</li> <li>3. Acomodar mercadería en su debido lugar.</li> <li>4. Preparar y alistar pedidos de mercadería.</li> <li>5. Realizar labores de orden y limpieza de la bodega.</li> <li>6. Colaborar con el inventario fiscal.</li> </ol>		
<b>4. Perfil de requisitos y competencias laborales</b>		
<p>a) <u>Formación académica requerida</u> Segundo Ciclo de Enseñanza General Básica (sexto grado escuela).</p>		
<p>b) <u>Experiencia</u> De cero a seis meses en puestos afines con conocimientos básicos en productos del almacén.</p>		
<p>c) <u>Destrezas</u> Habilidades manuales y conocimientos elementales de aritmética (matemática básica) y escritura.</p>		

#### d) Aptitudes y Actitudes para el puesto

##### 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
- Pro actividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Dinamismo

#### e) Responsabilidades

##### ○ *Por supervisión ejercida*

No le corresponde la supervisión de personal..

##### ○ *Por contactos internos*

Se relaciona con personas internas y externas a la empresa.

##### ○ *Por manejo de 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.

- *Por fondos y valores*

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

- *Por información confidencial*

No tiene responsabilidad por el manejo de información confidencial

## 5. Condiciones de trabajo

### *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 que podrían ocasionar incapacidad temporal o permanente e inclusive la muerte.

### *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 Proveeduría de Ferretería		GA002
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento:</b> Proveeduría de Ferretería</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Gerente Administrativo.</li> </ul>
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
<p>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.</p>		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir las solicitudes de compra de los diferentes departamentos y clasificarlas por prioridad de atención.</li> <li>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.</li> <li>3. Confeccionar órdenes de compra según las adjudicaciones.</li> <li>4. Mantener un respaldo de la contratación (la solicitud y las cotizaciones correspondientes).</li> <li>5. Clasificar según el monto las órdenes de compra para que sean firmadas y autorizadas según corresponda de acuerdo a las políticas empresariales.</li> <li>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.</li> <li>7. Atender a proveedores.</li> <li>8. El titular debe realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales así lo requieran.</li> </ol>		

#### 4. Perfil de requisitos y competencias laborales

##### a) Formación académica requerida

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 para el puesto

###### 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
- Pro actividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

### e) Responsabilidades

#### ○ *Por supervisión ejercida*

La ejecución del trabajo incluye la supervisión de personal.

#### ○ *Por contactos internos*

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

#### ○ *Por manejo de materiales, herramientas y equipo.*

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

#### ○ *Por fondos y valores*

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

#### ○ *Por información confidencial*

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

## 5. Condiciones de trabajo

### *Condiciones Ambientales*

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

### *Esfuerzo físico*

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

Asistente de Proveeduría		PF001
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento:</b> Proveeduría de Ferretería</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Encargado de Proveeduría de Ferretería.</li> </ul>
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
<p>Encargado de ingresar facturas provenientes de todas las casas comerciales, aplicar notas de crédito por devolución o descuento y revisar cambios de costos, así como realizar transferencias, apertura de códigos de productos, llevar control de las consignaciones y revisar márgenes de utilidad para ambas sucursales.</p>		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>Ingresar facturas de mercadería provenientes de los diferentes distribuidores y casas comerciales.</li> <li>Aplicación de notas de crédito por devolución de mercadería faltante o no solicitada.</li> <li>Aplicar de notas de crédito por descuento, por pronto pago, por mala facturación o por cualquier otro motivo que se amerite.</li> <li>Revisar cambios de costos significativos debido al incremento en el precio del producto.</li> <li>Controlar y revisar productos que se encuentren en promoción.</li> <li>Realizar cambios en descripciones de proveedores cuando así se requiera.</li> <li>Abrir cuentas de proveedores.</li> <li>Revisión diaria de las facturas ingresadas el día anterior con el propósito de detectar posibles errores para así, efectuar la debida corrección.</li> <li>Realizar la apertura de códigos de mercadería nueva.</li> <li>Imprimir reportes diarios de mínimos en existencia.</li> <li>Revisar cambios de costos de los diferentes productos.</li> <li>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.</li> </ol>		

#### 4. Perfil de requisitos y competencias laborales

##### a) Formación académica requerida

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. 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.

##### d) Aptitudes y Actitudes para el puesto

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

### e) Responsabilidades

#### ○ *Por supervisión ejercida*

No le corresponde la supervisión de personal.

#### ○ *Por contactos internos*

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

#### ○ *Por manejo de materiales, herramientas y equipo.*

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

#### ○ *Por fondos y valores*

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

#### ○ *Por 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

### *Condiciones Ambientales*

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

### *Esfuerzo físico*

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

Encargado de Sucursal		PF002
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento:</b> Proveeduría de Ferretería</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Encargado de Proveeduría de Ferretería.</li> </ul>
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
Encargado de recibir, revisar y enviar la mercadería que solicita la sucursal. Aplicar notas de crédito por devolución o descuento. Entregar los pedidos al proveedor		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>Recibir las órdenes de compra solicitadas por la sucursal.</li> <li>Llamar a las casas comerciales para pedir cotizaciones de los pedidos solicitados por la sucursal.</li> <li>Realizar facturas proformas para la distribuidora.</li> <li>Recibir y revisar la mercadería proveniente de las diferentes casas comerciales y estar al tanto que lo recibido coincida con el pedido solicitado.</li> <li>Despachar la mercadería a la sucursal.</li> <li>Estar a disponibilidad para atender al público y servir de vendedor auxiliar en caso de que las condiciones de afluencia de clientes lo exijan.</li> <li>Verificar salidas y entradas de productos por traslados</li> </ol>		
<b>4. Perfil de requisitos y competencias laborales</b>		
<p>a) <u>Formación académica requerida</u></p> <p>Tercer ciclo de Enseñanza General Básica y capacitación en el campo específico. Certificado de dominio de paquetes computacionales expedido por Instituto Nacional de Aprendizaje</p>		
<p>b) <u>Experiencia</u></p> <p>De seis a doce meses en puestos afines con conocimiento y dominio del sistema del almacén.</p>		

### c) Destrezas

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

### d) Aptitudes y Actitudes para el puesto

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

### e) Responsabilidades

- *Por supervisión ejercida*

No le corresponde la supervisión de personal.

- *Por contactos internos*

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

- *Por manejo de materiales, herramientas y equipo.*

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

- *Por fondos y valores*

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

- *Por información confidencial*

No tiene responsabilidad por el manejo de información confidencial.

## 5. Condiciones de trabajo

### *Condiciones Ambientales*

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

### *Esfuerzo físico*

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

Encargado de Inventarios		PF003
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento:</b> Proveeduría de Ferretería</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Encargado de Proveeduría de Ferretería.</li> </ul>
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
Encargado de llevar un control exacto de los inventarios de los productos existentes y del manejo adecuado de los mismos.		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar diariamente la toma físicas del inventario.</li> <li>2. Tabular la información de la toma física de los artículos.</li> <li>3. Analizar las diferencias de existencias entre toma física y del sistema.</li> <li>4. Revisar el reporte de cantidades de negativos en el inventario.</li> <li>5. Coordinar con la sucursal, la toma físicas para verificar inconsistencias.</li> <li>6. Revisar los pendientes para verificar su estado.</li> <li>7. Aplicar ajustes de diferencias de tomas físicas y revisarlas antes de aplicarlas.</li> <li>8. Coordinar tomas físicas tanto de las parte de ferretería como de patio.</li> <li>9. Realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales y su Jefe los solicite.</li> </ol>		
<b>4. Perfil de requisitos y competencias laborales</b>		
<p><b>a) <u>Formación académica requerida</u></b></p> <p>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.</p>		
<p><b>b) <u>Experiencia</u></b></p> <p>De cero a seis meses en puestos afines con conocimiento en computación y mercadería del almacén.</p>		



### c) Destrezas

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

### d) Aptitudes y Actitudes para el puesto

#### 1. Aptitudes

- Capacidad de planeación y priorización
- Capacidad de organización
- 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
- Pro actividad
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

#### e) Responsabilidades

##### ○ *Por supervisión ejercida*

No le corresponde la supervisión de personal.

##### ○ *Por contactos internos*

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

##### ○ *Por manejo de materiales, herramientas y equipo.*

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

##### ○ *Por fondos y valores*

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

##### ○ *Por información confidencial*

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

### 5. Condiciones de trabajo

#### *Condiciones Ambientales*

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

#### *Esfuerzo físico*

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

Jefe de Bodega de Ferretería		PF004
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento:</b> Proveeduría de Ferretería</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Encargado de Proveeduría de Ferretería.</li> </ul>
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
<p>Recibir la mercadería directamente de los camiones suplidores y verificar que venga el equivalente al total facturado, y revisar el buen estado de los artículos. Supervisar, velar y de dar seguimiento general en todo lo que respecto al área de bodega en el cumplimiento óptimo de todas las funciones.</p>		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir la mercadería</li> <li>2. Chequear la mercadería</li> <li>3. Codificar la mercadería</li> <li>4. Revisar los informes diarios de entradas contra las facturas recibidas.</li> <li>5. Vigilar que se acomode la mercadería en su lugar.</li> </ol> <p>Recibir de los clientes las mercaderías defectuosas que aun se encuentren en periodo de garantía.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Informar sobre mercadería dañada y realizar las devoluciones a los proveedores.</li> <li>7. Informar sobre el stock en inventarios al proveedor.</li> <li>8. Brindar la atención al cliente que lo solicite.</li> <li>9. Participar en la toma del inventario fiscal.</li> </ol>		
<b>4. Perfil de requisitos y competencias laborales</b>		
<p><b>a) <u>Formación académica requerida</u></b></p> <p>Conclusión de Estudios de Educación Diversificada y capacitación en el campo de Administración de Bodegas e Inventarios.</p>		
<p><b>b) <u>Experiencia</u></b></p> <p>De un año a dos años en puestos afines.</p>		

### 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 incluyen destrezas de uso de equipo especializado y complejo.

### d) Aptitudes y Actitudes para el puesto

#### **1. Aptitudes**

- Capacidad de planeación y priorización
- Capacidad de organización
- 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
- Pro actividad
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo

#### e) Responsabilidades

##### ○ *Por supervisión ejercida*

La ejecución del trabajo incluye la supervisión de personal.

##### ○ *Por contactos internos*

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

##### ○ *Por manejo de 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.

##### ○ *Por fondos y valores*

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

##### ○ *Por información confidencial*

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

### 5. Condiciones de trabajo

#### *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.

#### *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.

Bodeguero de Ferretería		PF005
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento:</b> Proveeduría de Ferretería</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Encargado de Proveeduría de Ferretería.</li> </ul>
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
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.		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
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. 5. Codificar mercadería. 6. Realizar labores de orden y limpieza de la bodega. 7. Colaborar con el inventario fiscal.		
<b>4. Perfil de requisitos y competencias laborales</b>		
a) <u>Formación académica requerida</u>  Segundo Ciclo de Enseñanza General Básica (sexto grado escuela).		
b) <u>Experiencia</u>  De cero a seis meses en puestos afines con conocimientos básicos en productos del almacén.		
c) <u>Destrezas</u>  Habilidades manuales y conocimientos elementales de aritmética (matemática básica) y escritura.		

#### d) Aptitudes y Actitudes para el puesto

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

#### e) Responsabilidades

##### ○ *Por supervisión ejercida*

No le corresponde la supervisión de personal.

##### ○ *Por contactos internos*

Se relaciona con personas internas y externas a la empresa.

##### ○ *Por manejo de 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.

○ *Por fondos y valores*

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

○ *Por información confidencial*

No tiene responsabilidad por el manejo de información confidencial.

## 5. Condiciones de trabajo

### *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. En algunos casos le corresponde permanecer en sitios o instalaciones en condiciones de ambiente incómodas.

### *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.



Agente De Ventas		PF006
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento:</b> Proveeduría de Ferretería</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Encargado de Proveeduría de Ferretería.</li> </ul>
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
<p>Dar servicios profesionales de asesoría a los clientes que se visitan. Y crear necesidades nuevas a partir de Mostar la funcionalidad de algunos equipos o herramientas en el lugar de trabajo</p>		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conseguir nuevos clientes</li> <li>2. Vender equipos agrícolas, industriales y de ferretería.</li> <li>3. Ofrecer mercadería a los clientes y crear en estos necesidades que no tenían previstas.</li> <li>4. Visitar a los diferentes clientes propiamente en su lugar de trabajo.</li> <li>5. Brindar al cliente un servicio personalizado y asistido.</li> </ol>		
<b>4. Perfil de requisitos y competencias laborales</b>		
<p>a) <u>Formación académica requerida</u></p> <p>Conclusión de estudios de educación diversificada (5 año de colegio) y capacitación en el campo específico.</p>		
<p>b) <u>Experiencia</u></p> <p>De dos años o mas en puestos afines con conocimientos básicos en productos del almacén.</p>		
<p>c) <u>Destrezas</u></p> <p>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.</p>		

#### d) Aptitudes y Actitudes para el puesto

##### 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 extra
- Pro actividad
- Orientación al servicio al cliente
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Apertura al cambio
- Dinamismo

#### e) Responsabilidades

##### ○ *Por supervisión ejercida*

. No le corresponde la supervisión de personal.

##### ○ *Por relaciones de trabajo*

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

##### ○ *Por manejo de materiales, herramientas y equipo.*

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

- *Por fondos y valores*

No tiene responsabilidad por el manejo de fondos o valores comerciales

- *Por información confidencial*

No tiene responsabilidad por el manejo de información confidencial.

## 5. Condiciones de trabajo

### *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. En algunos casos le corresponde permanecer en sitios o instalaciones en condiciones de ambiente incómodas.

### *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 Tesorería		GA003
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento:</b> Tesorería.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Gerente Administrativo.</li> </ul>
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
Ordenar los registros contables generales de Ferretería Rojas y Rodríguez, tanto en la parte de procedimiento, registro con la parte tributaria.		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar la codificación de los cheques emitidos.</li> <li>2. Revisar las conciliaciones bancarias (depósitos, cheques).</li> <li>3. Coordinar el uso de los fondos de las cuentas bancarias.</li> <li>4. Coordinar pagos ocasionales de proveedores y gastos con el auxiliar de contabilidad.</li> <li>5. Revisar las conciliaciones de proveedores (notas de crédito, notas de debito, cheques).</li> <li>6. Revisar y coordinar el paralelo de cuentas por pagar, velando por su buen registro.</li> <li>7. Revisar el registro de facturas proveedores suministros.</li> <li>8. Revisar la codificación de los gastos en la compañía suministros.</li> <li>9. Revisar y registrar los asientos contables.</li> <li>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.)</li> <li>11. Coordinar los pagos de las deudas con los bancos.</li> <li>12. Preparar las hojas castillo y los estados financieros.</li> <li>13. Visitar el punto de venta para realizar los arqueos de caja, caja chica, fondos de cambio, etc.</li> </ol>		
<b>4. Perfil de requisitos y competencias laborales</b>		
<p>a) <u>Formación académica requerida</u></p> <p>Bachiller en Administración de Empresas con Énfasis en Contaduría Pública</p>		

**b) Experiencia**

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

**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 para el puesto**

**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 a objetivos
- 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
- Dinamismo
- Ordenado en el manejo de documentos

#### e) Responsabilidades

##### ○ *Por supervisión ejercida*

La ejecución del trabajo incluye la supervisión de personal.

##### ○ *Por relaciones de trabajo*

Se relaciona con personas internas y externas a la empresa.

##### ○ *Por manejo de materiales, herramientas y equipo.*

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

##### ○ *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.

##### ○ *Por información confidencial*

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

### 5. Condiciones de trabajo

<i>Condiciones Ambientales</i>	<i>Esfuerzo físico</i>
El trabajo se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades.	El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico

Encargado de Pendientes		ET001
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento:</b> Tesorería.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Encargado de Tesorería.</li> </ul>	
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
Controlar los asuntos pendientes de la Ferreteria Rojas y Rodríguez tales como ingreso y egreso de materiales pendientes de entrega.		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>Mediante el sistema de cómputo se lleva un control del ingreso y egreso de materiales pendientes que se deben de entregar a los compradores.</li> <li>Se lleva un estricto control de las facturas revisando que la firma y número de factura coincidan con las boletas de entrega de materiales. Este control es manual.</li> <li>Controlar que en el área de despacho los clientes firmen los documentos y que sean atendidos de forma amable y eficiente.</li> <li>Llevar un control estricto de la entrega de materiales a los clientes, para que éstos estén satisfechos con el servicio que brinda el almacén.</li> </ol>		
<b>4. Perfil de requisitos y competencias laborales</b>		
<p>a) <u>Formación académica requerida</u></p> <p>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</p>		
<p>b) <u>Experiencia</u></p> <p>De seis meses a doce meses en puestos afines en conocimientos básicos en contabilidad y computación.</p>		

### 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 para el puesto

#### 1. Aptitudes

- Capacidad de planeación y priorización
- Capacidad de organización
- Facilidad para el aprendizaje rápido
- 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

### e) Responsabilidades

- *Por supervisión ejercida*

No le corresponde la supervisión de personal.



- *Por relaciones de trabajo*

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

- *Por manejo de materiales, herramientas y equipo.*

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

- *Por fondos y valores*

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

- *Por 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.

## 5. Condiciones de trabajo

### *Condiciones Ambientales*

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

### *Esfuerzo físico*

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

Auxiliar de Tesorería		ET002
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento:</b> Tesorería.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Encargado de Tesorería.</li> </ul>
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
<p>Debe auxiliar en el registro y operación de las transacciones contables que se realicen, además brindar apoyo al tesorero en relación de sus tareas. Revisar los cierres de caja de todos los días.</p>		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar que las transferencias estén aplicadas de forma correcta en una factura de contado o un recibo de dinero.</li> <li>2. Verificar el desglose del efectivo o caja</li> <li>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.</li> <li>4. Verificar que los recibos de dinero sean los correspondientes al mismo día y detallado de una forma correcta.</li> <li>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.</li> <li>6. Realizar los depósitos bancarios diarios.</li> <li>7. Controlar que los cierres del día vengam firmados por el administrador y el encargado de dicho puesto.</li> </ol>		
<b>4. Perfil de requisitos y competencias laborales</b>		
<p>a) <u>Formación académica requerida</u></p> <p>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.</p>		
<p>b) <u>Experiencia</u></p> <p>De seis meses a doce meses en puestos afines en conocimientos básicos en contabilidad y computación.</p>		

### 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 para el puesto

#### 1. Aptitudes

- Capacidad de planeación y priorización
- Capacidad de organización
- 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

### e) Responsabilidades

#### ○ *Por supervisión ejercida*

No le corresponde la supervisión de personal.

- *Por relaciones de trabajo*

Relaciones de trabajo con compañeros (as) o superiores inmediatos del departamento donde laboro. Prácticamente su trabajo no requiere las relaciones con personas ajenas a la empresa.

- *Por manejo de materiales, herramientas y equipo.*

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

- *Por fondos y valores*

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

- *Por 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.

## 5. Condiciones de trabajo

### *Condiciones Ambientales*

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

### *Esfuerzo físico*

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

Encargado de Ventas y Servicios Internos		GA004
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento:</b> Ventas y Servicios Internos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Gerente Administrativo</li> </ul>
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
<p>Administrar y velar por el buen funcionamiento de la ferretería, dar órdenes de trabajo, supervisar el desempeño y resolver problemas de los colaboradores, dar seguimiento para que los procesos sean eficientes y eficaces con la utilización de los recursos.</p>		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>Supervisar y controlar la asistencia de personal.</li> <li>Firmar notas de crédito.</li> <li>Supervisar orden y limpieza en las instalaciones.</li> <li>Atender y colaborar en consultas y asuntos varios de clientes internos.</li> <li>Valorar desempeño en los puestos de toda la ferretería.</li> <li>Supervisar la participación del personal en charlas y capacitaciones.</li> <li>Mantener reuniones (talleres técnicos) con los vendedores para retroalimentarlos y mejorar el servicio al cliente.</li> <li>Responsable de velar por el inventario fiscal.</li> <li>Mantener reuniones periódicas con los diferentes departamentos, con el fin de analizar el avance y cumplimiento de sus programas de trabajo.</li> <li>Verificar el manejo y cuidado de la maquinaria y equipos del Almacén para garantizar el buen servicio al cliente.</li> <li>Participar en reuniones periódicas con la Gerencia para informar, evaluar la rentabilidad del mes, teniendo la habilidad para transmitir información claramente.</li> <li>Desarrollar alternativas de solución a los problemas y/o situaciones, para evaluar cursos de acción y determinar alternativas lógicas y decisiones.</li> <li>Controlar e informar frecuentemente sobre incapacidades, permisos, ausencias y tardías, entre otras.</li> </ol>		

#### 4. Perfil de requisitos y competencias laborales

##### a) Formación académica requerida

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.

##### 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 para el puesto

#### 1. Aptitudes

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

#### 2. Actitudes

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

#### e) Responsabilidades

- *Por supervisión ejercida*

La ejecución del trabajo incluye la supervisión de personal.

- *Por relaciones de trabajo*

Se relaciona con personas internas y externas a la empresa.

- *Por manejo de 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.

- *Por fondos y valores*

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

- *Por información confidencial*

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

### 5. Condiciones de trabajo

<p><i>Condiciones Ambientales</i></p> <p>El trabajo se lleva a cabo en oficinas o instalaciones cómodas, que no presentan riesgos de accidentes o enfermedades.</p>	<p><i>Esfuerzo físico</i></p> <p>El trabajo en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.</p>
---	---

Vendedor		VS001
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento:</b> Ventas y Servicios Internos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Encargado de Ventas y Servicios Internos</li> </ul>
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
Atender al público de la forma mas cordialmente posible y realizar el proceso de venta de artículos tanto ferreteros como de construcción.		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>Atención personalizada de los clientes tanto potenciales como reales.</li> <li>Realizar la acción de venta de las diferentes líneas de productos.</li> <li>Orientar al cliente de una forma realista sobre los diferentes productos que pueden cubrir una misma necesidad.</li> <li>Participar en capacitaciones periódicas impartidas por las casas proveedoras, con relación a las nuevas líneas o actualizaciones de productos.</li> <li>Informar al departamento de proveeduría acerca de líneas con existencias limitadas, o bien líneas específicas requeridas por clientes.</li> <li>Participar en el inventario fiscal.</li> <li>Facturar las compras realizadas por los clientes.</li> <li>Velar por el orden y aseo de las instalaciones.</li> </ol>		
<b>4. Perfil de requisitos y competencias laborales</b>		
<p>a) <u>Formación académica requerida</u></p> <p>Conclusión de estudios de educación diversificada (5 año de colegio) y capacitación en el campo específico.</p>		
<p>b) <u>Experiencia</u></p> <p>De seis meses a doce meses en puestos afines en conocimientos básicos en contabilidad y computación.</p>		



c) Destrezas

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

d) Aptitudes y Actitudes para el puesto

**1. Aptitudes**

- Capacidad de planeación y priorización
- Capacidad de organización
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base a objetivos
- 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
- Dinamismo

e) Responsabilidades

○ *Por supervisión ejercida*

No le corresponde la supervisión de personal.

○ *Por relaciones de trabajo*

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

○ *Por manejo de 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.

○ *Por fondos y valores*

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

○ *Por 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

### *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 sufrir accidentes o adquirir enfermedades laborales que podrían ocasionar incapacidad temporal o permanente.

### *Esfuerzo físico*

El trabajo exige desplazarse de un lugar a otro, en forma constante, dentro o fuera de la empresa.

Vendedor de Cerámica		VS002
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento:</b> Ventas y Servicios Internos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Encargado de Ventas y Servicios Internos</li> </ul>
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
Orientar al cliente sobre las nuevas tendencias en pisos, aclarar dudas, ayudar a la toma de decisiones; y mantener en óptimas condiciones el área de pisos y azulejos.		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir mercadería de los proveedores.</li> <li>2. Revisar las tarimas de pisos.</li> <li>3. Estar pendiente del ingreso y salida de cerámica, azulejo y otros.</li> <li>4. Estar pendiente del inventario y solicitudes de los clientes.</li> <li>5. Mantener las tarimas en orden según las disposiciones de espacio y control.</li> <li>6. Verificar que la cerámica ingrese en buen estado y en la cantidad respectiva según las facturas.</li> <li>7. Mantener el orden y limpieza de los mostrarios de cerámica.</li> <li>8. Proveer de muestras actualizadas a la sucursal.</li> <li>9. Pasar el reporte de saldos a los compañeros de inventarios.</li> <li>10. Hacer un reporte de material dañado y emitir las notas de crédito correspondientes.</li> </ol>		
<b>4. Perfil de requisitos y competencias laborales</b>		
<p>a) <u>Formación académica requerida</u></p> <p>Conclusión de estudios de educación diversificada (5 año de colegio) y capacitación en el campo específico.</p>		
<p>b) <u>Experiencia</u></p> <p>De seis meses a doce meses en puestos afines en conocimientos básicos en contabilidad y computación.</p>		

c) Destrezas

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

d) Aptitudes y Actitudes para el puesto

**1. Aptitudes**

- Capacidad de planeación y priorización
- Capacidad de organización
- Habilidad para establecer relaciones empáticas
- Capacidad de análisis
- Seguridad en sí mismo
- Trabajar con base a objetivos
- 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
- Dinamismo

e) Responsabilidades

○ *Por supervisión ejercida*

No le corresponde la supervisión de personal.

○ *Por relaciones de trabajo*

Se relaciona con personas internas y externas a la empresa.

- *Por manejo de 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.

- *Por fondos y valores*

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

- *Por 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

### *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.

### *Esfuerzo físico*

El trabajo exige desplazarse de un lugar a otro, en forma constante, dentro o fuera de la empresa.

Cajera		VS003
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento:</b> Ventas y Servicios Internos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Encargado de Ventas y Servicios Internos</li> </ul>
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
Encargado de cobrar a los clientes en efectivo, cheque o tarjeta las compras de artículos que adquieran en el almacén, así como entregar listos los depósitos correspondientes a las ventas del día.		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Controlar las facturas de crédito.</li> <li>2. Cobrar y llevar control de facturas de contado.</li> <li>3. Llevar control de los cheques recibidos durante el día en la caja .</li> <li>4. Preparar una nómina del dinero para cubrir los vueltos de pagos.</li> <li>5. Verificar tipos de cambio del día y originalidad para pagos en dólares.</li> <li>6. Hacer cierre de caja.</li> <li>7. Archivar la documentación generada.</li> <li>8. Realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales y su superior así lo solicite.</li> </ol>		
<b>4. Perfil de requisitos y competencias laborales</b>		
<p>a) <u>Formación académica requerida</u></p> <p>Conclusión de estudios de educación diversificada (5 año de colegio) y capacitación en el campo específico.</p>		
<p>b) <u>Experiencia</u></p> <p>Dos años en puestos afines con experiencia en el manejo de efectivo.</p>		

### 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 para el puesto

#### **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
- Pro actividad
- 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

#### e) Responsabilidades

- *Por supervisión ejercida*

No le corresponde la supervisión de personal.

- *Por relaciones de trabajo*

Se relaciona con personas internas y externas a la empresa.

- *Por manejo de 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.

- *Por fondos y valores*

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

- *Por 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

#### *Condiciones Ambientales*

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

#### *Esfuerzo físico*

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



Dependiente 1		VS004
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento:</b> Ventas y Servicios Internos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Encargado de Ventas y Servicios Internos</li> </ul>
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
<p>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.</p>		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>Atender con gentileza, de manera oportuna y personalizada a los clientes que visitan al almacén.</li> <li>Atender a clientes vía telefónica, brindando la información solicitada por los mismos.</li> <li>Mantener un informe de inventario de los diferentes artículos ordenado y actualizado.</li> <li>Informar a proveeduría las necesidades para mantener el stock de inventario que surgen diariamente.</li> <li>Mantener el orden y aseo tanto en el lugar de trabajo como personal.</li> <li>Cooperar en impulsar los productos de poca rotación en inventario.</li> <li>Procurar cumplir con las ventas esperadas por la empresa.</li> <li>El titular debe realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales y su Jefe lo solicite.</li> </ol>		
<b>4. Perfil de requisitos y competencias laborales</b>		
<p>a) <u>Formación académica requerida</u></p> <p>Conclusión de Estudios de Educación Diversificada y capacitación en Servicio al Cliente y Asesoría de ventas.</p>		
<p>b) <u>Experiencia</u></p> <p>De seis a doce meses en puestos afines con conocimiento en ferretería y construcción.</p>		

**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 para el puesto**

**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 a objetivos
- Facilidad de comunicación

**2. Actitudes**

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

**e) Responsabilidades**

- *Por supervisión ejercida*

No le corresponde la supervisión de personal..

- *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.

- *Por manejo de 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.

- *Por fondos y valores*

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

- *Por información confidencial*

No tiene responsabilidad por el manejo de información confidencial.

## 5. Condiciones de trabajo

### *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.

### *Esfuerzo físico*

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

Dependiente II		VS005
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento:</b> Ventas y Servicios Internos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Encargado de Ventas y Servicios Internos</li> </ul>
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
Realizar cotizaciones solicitadas por el cliente y darles seguimiento y asesoraría para cumplir el procedimiento de compra y venta adecuadamente.		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar todo tipo de cotizaciones que los clientes soliciten.</li> <li>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.</li> <li>Contactar telefónicamente clientes para ofréceles nuevos productos.</li> <li>Atender personalmente los pedidos de clientes especiales.</li> <li>Llevar un control de precios según las regulaciones de las diferentes carteras de clientes.</li> <li>Informar al proveedor cuando el límite mínimo alcance el stock de inventario.</li> <li>Cerrar negociaciones con clientes.</li> <li>Facturar a los agentes de venta y alistar mercadería.</li> <li>El titular debe realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales así lo requieran.</li> </ol>		
<b>4. Perfil de requisitos y competencias laborales</b>		
<p>a) <u>Formación académica requerida</u></p> <p>Conclusión de Estudios de Educación Diversificada y capacitación en Servicio al Cliente y Asesoría de ventas.</p>		
<p>b) <u>Experiencia</u></p> <p>De seis a doce meses en puestos afines con conocimiento en ferretería y construcción.</p>		

### 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 para el puesto

#### 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 a objetivos
- Facilidad de comunicación

#### 2. Actitudes

- Orientación al logro
- Compromiso y responsabilidad
- Disponibilidad para trabajar horario extra
- Pro actividad
- 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

#### e) Responsabilidades

- *Por supervisión ejercida*

No le corresponde la supervisión de personal.

- *Por relaciones de trabajo*

Se relaciona con personas internas y externas a la empresa..

- *Por manejo de 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.

- *Por fondos y valores*

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

- *Por información confidencial*

Tiene responsabilidad por el conocimiento y manejo de información confidencial esporádicamente

### 5. Condiciones de trabajo

#### *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.

#### *Esfuerzo físico*

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

Chequeador de Mercadería		VS006
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento:</b> Ventas y Servicios Internos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Encargado de Ventas y Servicios Internos</li> </ul>
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
Encargado de chequear la mercadería saliente del almacén.		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar las facturas y marcar la mercadería pendientes para informar al encargado de pendientes.</li> <li>2. Chequear minuciosamente toda la mercadería que se sube en los camiones y carros de principio a fin.</li> <li>3. Archivar facturas, para luego pasarlas al despacho principal para que realicen el detallado.</li> <li>4. Tener comunicación constante con el despacho principal.</li> <li>5. Brindar servicio al cliente que solicite.</li> <li>6. Coordinar con proveeduría para que transfieran mercadería de clientes a las sucursales.</li> <li>7. Informar a los vendedores sobre las devoluciones y materiales defectuosos, que se dan cuando se chequea la mercadería a salir.</li> </ol>		
<b>4. Perfil de requisitos y competencias laborales</b>		
<p>a) <u>Formación académica requerida</u></p> <p>Tercer ciclo de Enseñanza General Básica y capacitación en el campo específico.</p>		
<p>b) <u>Experiencia</u></p> <p>De uno a dos años en puestos afines con conocimiento en productos del almacén.</p>		
<p>c) <u>Destrezas</u></p> <p>Habilidades manuales y conocimientos elementales de aritmética (matemática básica) y escritura.</p>		

#### d) Aptitudes y Actitudes para el puesto

##### 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

#### e) Responsabilidades

##### ○ *Por supervisión ejercida*

No le corresponde la supervisión de personal.

##### ○ *Por relaciones de trabajo*

Se relaciona con personas internas y externas a la empresa.

##### ○ *Por manejo de 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.



- *Por fondos y valores*

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

- *Por información confidencial*

No tiene responsabilidad por el manejo de información confidencial.

## 5. Condiciones de trabajo

### *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.

### *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.

Despachador de Mercadería		VS007
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento:</b> Ventas y Servicios Internos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Encargado de Ventas y Servicios Internos</li> </ul>
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
Empacar los artículos que compran los clientes, revisando los productos contra las facturas.		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>Dar la bienvenida a los clientes que ingresen al almacén y orientarlos según su necesidad.</li> <li>Revisar detalladamente las facturas cuando entrega la mercadería.</li> <li>Empacar en bolsas y papel según requiera la compra.</li> <li>Controlar y vigilar lo que ingresa o sale por la puerta principal.</li> <li>Velar por los paquetes que se guarden en el despacho.</li> <li>Mantener stock de bolsas y empaques.</li> <li>Ordenar las facturas diarias para hacer el detallado.</li> <li>Aclarar y resolver consultas de los clientes.</li> <li>Atender el teléfono y recibir mensajes cuando la recepcionista no se encuentra.</li> <li>El titular debe realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales así lo requieran.</li> </ol>		
<b>4. Perfil de requisitos y competencias laborales</b>		
<p>a) <u>Formación académica requerida</u></p> <p>Tercer ciclo de Enseñanza General Básica (tercer año de colegio) y capacitación en el campo específico.</p>		
<p>b) <u>Experiencia</u></p> <p>De cero a seis meses en puestos afines con conocimiento en artículos propios del almacén y servicio al cliente.</p>		

c) Destrezas

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

d) Aptitudes y Actitudes para el puesto

**1. Aptitudes**

- Capacidad de organización
- 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

e) Responsabilidades

○ *Por supervisión ejercida*

No le corresponde la supervisión de personal.

○ *Por relaciones de trabajo*

Se relaciona con personas internas y externas a la empresa.

- *Por manejo de 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.

- *Por fondos y valores*

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

- *Por información confidencial*

No tiene responsabilidad por el manejo de información confidencial.

## 5. Condiciones de trabajo

### *Condiciones Ambientales*

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

### *Esfuerzo físico*

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

Recepcionista		VS008
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento:</b> Ventas y Servicios Internos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Encargado de Ventas y Servicios Internos</li> </ul>
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
Atender la central telefónica brindando la información o consulta deseada por el cliente que llama al almacén, además pasar llamadas a los diferentes colaboradores y anunciar por el altavoz todo tipo de aviso.		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>Contestar el teléfono, procurando siempre un buen servicio al cliente.</li> <li>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</li> <li>Recibir mensajes siempre que sea necesario y hacerlos llegar a los interesados.</li> <li>Atender dudas y/o consultas de personas a nivel interno y/o externo de la empresa refiriéndolas a la persona indicada.</li> <li>Transferir información diversa por medio del altavoz.</li> <li>Verificar que la central esté disponible para poder recibir llamadas.</li> <li>Coordinar los refrigerios para capacitaciones.</li> <li>Cubrir al compañero de despacho cuando se requiera.</li> </ol>		
<b>4. Perfil de requisitos y competencias laborales</b>		
<p>a) <u>Formación académica requerida</u></p> <p>Tercer año de Educación Media. Con conocimiento en servicio al cliente.</p>		
<p>b) <u>Experiencia</u></p> <p>De cero a seis meses en puestos afines y servicio al cliente</p>		

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 para el puesto

**1. Aptitudes**

- Capacidad de organización
- 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

e) Responsabilidades

○ *Por supervisión ejercida*

No le corresponde la supervisión de personal.

○ *Por relaciones de trabajo*

Se relaciona con personas internas y externas a la empresa.

- *Por manejo de 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.

- *Por fondos y valores*

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

- *Por 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

### *Condiciones Ambientales*

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

### *Esfuerzo físico*

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

Miscelánea		VS009
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento:</b> Ventas y Servicios Internos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Encargado de Ventas y Servicios Internos</li> </ul>
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
Realizar la limpieza general del edificio y áreas respectivas. Proveer de café a los compañeros en el horario del servicio.		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar la limpieza completa de oficinas, vidrios, pasillos y sanitarios, que incluye paredes, pisos, asegurándose que queden completamente limpios.</li> <li>Proveer de café a los compañeros.</li> <li>Mantener orden y limpieza en el área de comedor (mantiene stock de café, azúcar, servilletas que requiere, entre otros).</li> <li>Descargar los basureros de las oficinas y trasladar la basura hasta el lugar asignado para ello.</li> <li>Reportar y solicitar los materiales de limpieza que se necesiten para la ejecución de sus funciones.</li> <li>El titular debe realizar otras tareas propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales y su Jefe lo solicite.</li> </ol>		
<b>4. Perfil de requisitos y competencias laborales</b>		
<p>a) <u>Formación académica requerida</u> Segundo Ciclo de Enseñanza General Básica (sexto grado escuela).</p>		
<p>b) <u>Experiencia</u> De cero a seis meses en puestos afines y servicio al cliente.</p>		
<p>c) <u>Destrezas</u> Habilidades manuales relacionadas con el puesto.</p>		



#### d) Aptitudes y Actitudes para el puesto

##### 1. Aptitudes

- Capacidad de organización
- 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
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Tolerancia a la presión y frustración
- Dinamismo
- Orden

#### e) Responsabilidades

##### ○ *Por supervisión ejercida*

No le corresponde la supervisión de personal.

##### ○ *Por relaciones de trabajo*

Se relaciona con personas internas y externas a la empresa.

##### ○ *Por manejo de 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.

- *Por fondos y valores*

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

- *Por información confidencial*

No tiene responsabilidad por el manejo de información confidencial

## 5. Condiciones de trabajo

### *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.

### *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, 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.

Encargada de Crédito y Cobro		GA005
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento:</b> Crédito y Cobro</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Gerente Administrativo.</li> </ul>
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
<p>Encargado de actividades relacionadas con la función de crédito como lo son las llamadas de cobro a clientes con facturas vencidas, la aplicación de recibos, aplicación de recibos de cobro, aplicación de notas de crédito y débito, completar solicitudes de crédito y alistar depósitos. Supervisión general en todo lo que respecta al crédito como plazo/límites de los clientes y procedimientos.</p>		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>Atender llamadas y consultas de los clientes relacionadas con el área de crédito.</li> <li>Analizar el vencimiento y proceder a llamar a clientes con facturas vencidas.</li> <li>Archivar facturas firmadas de crédito.</li> <li>Realizar notas de crédito y debito según necesidades.</li> <li>Completar solicitudes para aperturas de crédito.</li> <li>Realizar el resumen de ventas de crédito, análisis de vencimiento, reporte de recibos, resumen de facturación y estados de cuenta.</li> <li>Revisar y establecer controles en facturas de crédito donde exista duda por mala aplicación de los procedimientos.</li> <li>Elaborar sesión de crédito la cual indica la condición de las solicitudes (aprobadas, pendientes o denegadas).</li> <li>Revisar solicitudes para aumento de crédito.</li> <li>Planificar reuniones o citas con diferentes clientes para arreglos de pago.</li> <li>Dar seguimiento a clientes morosos.</li> <li>Elaborar informe sobre posibles clientes incobrables.</li> <li>Coordinar reuniones con jefe inmediato mínimo una vez a la semana para analizar situaciones ocurridas durante la semana.</li> </ol>		

#### 4. Perfil de requisitos y competencias laborales

a) Formación académica requerida

Técnico Medio en Contabilidad.

b) Experiencia

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

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 para el puesto

**1. Aptitudes**

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

**2. Actitudes**

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

#### e) Responsabilidades

- *Por supervisión ejercida*

La ejecución del trabajo no incluye la supervisión de personal

- *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.

- *Por manejo de materiales, herramientas y equipo.*

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

- *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.

- *Por información confidencial*

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

### 5. Condiciones de trabajo

#### *Condiciones Ambientales*

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

#### *Esfuerzo físico*

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

Encargado de Pinturas		GA006
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento:</b> Pinturas</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Gerente Administrativo.</li> </ul>
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
Atiende el área de pinturas brindando información al cliente y asesoría de características, cualidades y cantidades.		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atender gentil y ágilmente a los clientes que visitan el área de pinturas.</li> <li>2. Brindar la información deseada por el cliente y suministrarle más información.</li> <li>3. Realizar las órdenes de pedidos a la bodega de artículos no existentes.</li> <li>4. Mantener el inventario ordenado de los diferentes artículos.</li> <li>5. Informar a proveeduría las necesidades que surgen diariamente en cuantos artículos en el área de pinturas.</li> <li>6. Dar apoyo al área de ventas de ferretería y construcción cuando sea necesario.</li> <li>7. Atender consultas vía telefónica.</li> <li>8. Acomodar en su lugar la mercadería que no utiliza después de atender a un cliente.</li> </ol>		
<b>4. Perfil de requisitos y competencias laborales</b>		
<p><b>a) <u>Formación académica requerida</u></b></p> <p>Tercer ciclo de Enseñanza General Básica (tercer año de colegio) y capacitación en el manejo y mezclas en pinturas.</p>		
<p><b>b) <u>Experiencia</u></b></p> <p>De seis meses a doce meses en puestos afines con conocimiento en pinturas, mezclas, ferretería y construcción.</p>		

### 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 para el puesto

#### **1. Aptitudes**

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

#### **2. Actitudes**

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

#### e) Responsabilidades

- *Por supervisión ejercida*

La ejecución del trabajo incluye la supervisión de personal.

- *Por relaciones de trabajo*

Se relaciona con personas internas y externas a la empresa.

- *Por manejo de 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.

- *Por fondos y valores*

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

- *Por información confidencial*

No tiene responsabilidad por el manejo de información confidencial.

### 5. Condiciones de trabajo

#### *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.

#### *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.



Vendedor de Pinturas		EP001
<b>1. Datos generales del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamento:</b> Pinturas</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Inmediato:</b> Encargado de Pinturas</li> </ul>
<b>2. Descripción genérica del puesto</b>		
<p>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.</p>		
<b>3. Descripción específica de funciones</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>Asesorar al cliente en el área de pinturas.</li> <li>Vender pinturas según necesidades y solicitudes de la clientela.</li> <li>Mantener y estructurar un amplio control de inventarios en los departamentos de pinturas de las 2 sucursales.</li> <li>Brindar ayuda a los agentes de ventas.</li> <li>Realizar mandados cuando lo solicitan.</li> <li>Realizar inventarios semanales de los departamentos de pinturas para llevar un control.</li> <li>Dar un reporte de visitas al administrador.</li> </ol>		
<b>4. Perfil de requisitos y competencias laborales</b>		
<p><b>a) <u>Formación académica requerida</u></b> Conclusión de Estudios de Educación Diversificada (5º año de Colegio) y capacitación en el campo específico. Con conocimientos en Pintura.</p>		
<p><b>b) <u>Experiencia</u></b> De dos o más en puestos afines con conocimiento técnico en pinturas y mezclas.</p>		
<p><b>c) <u>Destrezas</u></b> Habilidad para expresarse oralmente y por escrito, para efectuar cálculos aritméticos de alguna complejidad, para aplicar conocimientos teóricos y prácticos.</p>		

#### d) Aptitudes y Actitudes para el puesto

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

#### e) Responsabilidades

##### ○ *Por supervisión ejercida*

No le corresponde la supervisión de personal.

##### ○ *Por relaciones de trabajo*

Se relaciona con personas internas y externas a la empresa.

- *Por manejo de 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.

- *Por fondos y valores*

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

- *Por información confidencial*

No tiene responsabilidad por el manejo de información confidencial.

## 5. Condiciones de trabajo

### *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.

### *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.



## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y**

### **RECOMENDACIONES**

## **CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

A continuación se presentan las principales conclusiones generales surgidas de la investigación.

### **A. Conclusiones**

- 1) Ferretería Rojas y Rodríguez no contaba con un Manual Descriptivo de Puestos ni con una estructura organizacional claramente definida, que reflejara su realidad actual.
- 2) El área de Recursos Humanos de Ferretería Rojas y Rodríguez es consciente de la importancia que tiene para la empresa el contar con el Manual Descriptivo de Puestos que les permita una mayor eficiencia en el desarrollo de los subsistemas que le competen, tales como: Reclutamiento y Selección de personal, Inducción, Capacitación, Evaluación del Desempeño, Compensación, entre otros.
- 3) Este Manual Descriptivo de Puestos sirve como una herramienta de apoyo en el logro de la calidad del capital humano que desea la empresa, de manera que se fomente el cumplimiento de los objetivos empresariales y que a su vez los colaboradores sean capaces de cumplir sus metas personales.
- 4) En el desarrollo del manual se pudo identificar que algunos colaboradores desconocen cuál es el nombre formal de su puesto de trabajo así como el área, departamento y unidad a la que pertenecen.
- 5) Algunos colaboradores no tienen claro quien es su jefatura inmediata.
- 6) Con el análisis de puestos se encontró que en algunas ocasiones se da la duplicidad de funciones entre puestos como ventas, dependientes, encargados de bodega, bodegueros y aseo, así como administrativos que se relacionan al sistema manual de codificación de artículos.

- 
- 7) A través de las entrevistas se logró concluir que la mayor parte del personal que actualmente labora en Ferretería Rojas y Rodríguez, no cumple con la totalidad de los requisitos de los puestos, 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, pero su diseño permite un fácil manejo para mantenerlo actualizado.
  - 9) A partir de este documento la Ferretería Rojas y Rodríguez cuenta con un instrumento para la recopilación de la información necesaria para el seguimiento y actualización del Manual.
  - 10) En el desarrollo del proyecto se identificó que la Ferretería Rojas y Rodríguez no cuenta formalmente con los diferentes procesos que conlleva una adecuada gestión de recursos humanos.
  - 11) Se carece de una unidad de recursos humanos dado el tamaño actual de la empresa y el crecimiento que esta ha presentado en los últimos años.

## B. Recomendaciones

- 1) Presentar y poner a disposición del personal de Ferretería Rojas y Rodríguez 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.
- 2) Dar a conocer a cada colaborador la estructura organizativa, los nombres formales de los diferentes puesto de trabajo y su ubicación dentro de la misma.
- 3) Definir una persona encargada de la revisión periódica del 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.
- 4) Analizar el detalle de funciones de los puestos de ventas, dependientes, encargados de bodega, bodegueros y aseo, así como administrativos que se relacionan al sistema manual de codificación de artículos, con el fin de que se defina si se requiere una redistribución de las funciones, para evitar la duplicidad de las mismas y una distribución más equitativa.
- 5) Crear una unidad que se encargue de la gestión del capital humano que le permita a la organización atraer el personal idóneo, desarrollar el potencial del actual y generar condiciones que favorezcan la satisfacción y mantenimiento de sus colaboradores, con el fin de contribuir al alcance de los objetivos tanto personales como organizacionales.
- 6) Se recomienda aprovechar el Manual Descriptivo de Puestos para apoyar y fortalecer las labores que se realicen en los procesos de:
  - *Reclutamiento y Selección de Personal*: Mediante la rápida y correcta identificación de los requisitos de los puestos a ofrecer, de manera que se de una adecuada atracción y contratación de colaboradores que se ajusten a los requerimientos de los mismos.

- 
- *Inducción:* El Manual se convierten en material de apoyo para la adecuada incorporación de nuevos colaboradores, ya que le clarifica las áreas, las líneas de autoridad, sus responsabilidades y las características generales del puesto, clarificando la expectativa de su gestión y guiándolo en el desarrollo de la misma.
  - *Capacitación:* Mediante el manual se puede fácilmente definir cuáles son las capacidades necesarias de cada uno de los colaboradores, según el puesto desempeñado, orientado a la empresa en el seguimiento de este proceso de capacitación y desarrollo de su personal.
  - *Evaluación del Desempeño:* La evaluación es realizada de una manera más objetiva con el uso del Manual, ya que en primer lugar define las responsabilidades de los colaboradores clarificándoles lo que de ellos se espera, y le facilita a las jefaturas conocer en detalle, los aspectos que deben evaluar de sus subalternos.
  - *Compensación:* Un manual de puestos permite identificar las responsabilidades y requisitos de cada puesto, de manera que se convierte en una herramienta para la toma de decisiones de remuneración. Los Manual de Puestos son la base para el desarrollo de modelos de clasificación y valoración de cargos, que le proporcionan a la empresa una estructura salarial justa y equitativa, en función del análisis y ponderación de cada uno de los detalles contenidos en el mismo.



---

## LITERATURA CONSULTADA

- Chiavenatto, Idalberto. (2001). ADMINISTRACION DE LOS NUEVOS TIEMPOS.
- Chiavenatto, Idalberto. (2002). ADMINISTRACION, PROCESO ADMINISTRATIVO. Tercera edición
- Chiavenatto, Idalberto. (2002). GESTION DEL TALENTO HUMANO: EL NUEVO PAPEL DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LAS ORGANIZACIONES. Bogotá, Colombia: MC Graw-Hill Interamericana.
- Chiavenatto, Idalberto. (2007). ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS: EL CAPITAL HUMANO DE LAS ORGANIZACIONES. Octava edición. México: McGraw-Hill
- Dessler, Gary (2001). ADMINISTRACION DE PERSONAL. Octava edición. México: Pearson Prentice Hall.
- Hampton, David. (1991). ADMINISTRACION. Tercera edición.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary (1999). FUNDAMENTOS DE MERCADOTECNIA. Segunda edición.
- Ramírez, David. (1999). CONTABILIDAD ADMINISTRATIVA. Cuarta edición.
- Manual de Descripción y Análisis de Puestos (2007, agosto). Disponible en: [www.businesscol.com/glosarios/administrativo](http://www.businesscol.com/glosarios/administrativo).

---

-Koontz, Harold & Weihrich, Heinz. (2004). ADMINISTRACIÓN: UNA PERSPECTIVA GLOBAL. Duodécima edición. México: McGraw-Hill Interamericana.

-Manuales Administrativos (2007, agosto). Disponible en:

<http://www.elprisma.com/apuntes/administraciondeempresas/manualesadministrativos/>

-Martínez, Bernal. (2006). Lecturas de Análisis Administrativo u Organización y Métodos. Material del curso de Análisis Administrativo, Carrera de Administración de Empresas, ITCR Sede San Carlos.

-Sherman, Arthur & Bohlander, George. (1994). Administración de los Recursos Humanos. México: Grupo Editorial Iberoamericana.

-Werther, William & Davis, Keith. (1995). ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS. Cuarta edición. México: McGraw-Hill Interamerican

\_ Zamora, Hazel. (2007). Elaboración de un Manual Organizacional y un Manual de Descripción y Análisis de Puestos para la Empresa Agrícola AGROMONTE S.A., Boca Arenal, San Carlos.

## APENDICES

### Cuestionario para El Análisis y Descripción de puestos

#### **A. Presentación**

El siguiente cuestionario tiene como objetivo obtener información necesaria para realizar un Manual de Descripción y Análisis de Puestos en la Ferretería Rojas y Rodríguez.

El manual es un documento oficial con base en el cual se realizan los procesos de reclutamiento y selección de personal, además sirve de base para llevar a cabo las demás funciones del departamento de Recursos Humanos, tales como: capacitación, evaluación del desempeño, entre otras.

#### **B. Instrucciones para llenar el Cuestionario**

Le solicito que tome en cuenta las siguientes instrucciones antes de contestar este cuestionario:

- Lea cuidadosamente todo el documento para que se familiarice con su contenido.
- Asegúrese de comprender todos los aspectos sobre los cuales debe suministrar información.
- Escriba de manera comprensible y utilice frases claras.
- Cerciórese que todas las preguntas estén contestadas al momento de devolver este cuestionario.
- Responda el cuestionario según las exigencias del puesto, no necesariamente con las habilidades y características que usted posee.
- En caso de presentarse alguna duda favor acudir al aplicador.

Se agrádese la colaboración brindada.

#### **C. Identificación 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: \_\_\_\_\_

## **D. Resumen del Puesto**

### **I. Descripción de actividades.**

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:

---

---

---

---

---

---

---

### **II. Descripción específica de funciones**

El siguiente punto se encuentra anexado al final del cuestionario con el fin de ser desprendido, con el objetivo de que el entrevistado se tome el tiempo necesario para llenar la información lo mas completa posible.

## **E. Especificaciones del Puesto**

### **III. Requisitos del Puesto**

A continuación se presentan los factores y sub - factores que caracterizan el puesto que usted desempeña, y en los cuales nos basaremos para su descripción.

#### **1. Requisitos ocupacionales**

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 (a) para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades esenciales.

#### **2. Educación**

Se refiere al nivel de preparación académica que se requiere para desempeñar las funciones de su puesto. En este aspecto se refiere a las exigencias del puesto, por lo tanto no necesariamente debe coincidir con los estudios y experiencia que usted posee.

## Educación mínima requerida

	Marque X
Segundo ciclo de Enseñanza General Básica incompleta	
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 (5º 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:

---



---

## 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: \_\_\_\_\_

#### 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.	

Otros requisitos de formación.

Enumere las licencias, permisos y/o capacitaciones 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).

---



---



---



---



---



---



---



---

## 5. Aptitudes y actitudes

Se refiere a las capacidades y cualidades que se deben tener para el desarrollo de las funciones.

### 5.1. Aptitudes

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

Factores	Sí	No
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: \_\_\_\_\_

### 5.2. 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		
Pro actividad		
Orientación al servicio al cliente		
Puntualidad		
Confiabilidad		
Apertura al cambio		
Tolerancia a la presión y frustración		
Dinamismo		
Otro		

Especifique: \_\_\_\_\_

## 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 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.	

### 1.2. Por contactos internos y externos

Es la responsabilidad que genera el puesto por las relaciones derivadas del mismo con otras personas o unidades.

	Marque x
No tiene relaciones ni con personas internas ni externas a la empresa.	
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 suministro de información y servicio al cliente.	
Relaciones de trabajo principalmente con personas externas a la empresa.	

Especifique: \_\_\_\_\_



### 1.3. Por manejo de 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.	

### 1.4. 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.	

### 1.5. 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.	

## 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	
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.	

**F. 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.

---

---

---

---

Hago constar que las respuestas dadas en este documento son el reflejo fiel del puesto que desempeño.

	Firma	Fecha
Elaborado por:		
Revisado por:		
Aprobado por:		

