

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS



TRABAJO DE GRADO

PROPUESTA DE UN MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES PARA LA EMPRESA
GEFESA S.A DE C.V. DEL MUNICIPIO DE SANTA ANA, DEL DEPARTAMENTO DE
SANTA ANA

PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR

SAÚL IVÁN DÍAZ SERMEÑO

MANUEL DE JESÚS LÓPEZ NAJARRO

JACQUELINE XIOMARA RAMÍREZ ESCOBAR

DOCENTE ASESOR

LICENCIADO FRANCISCO JOSÉ CIENFUEGOS VÉLIS

OCTUBRE, 2020

SANTA ANA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES



M.Sc. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

RECTOR

DR RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ

VICERRECTOR ACADÉMICO

ING. JUAN ROSA QUINTANILLA QUINTANILLA

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

ING. FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL

SECRETARIO GENERAL

LICDO. LUÍS ANTONIO MEJÍA LIPE

DEFENSOR DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

LICDO. RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARIN

FISCAL GENERAL

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

AUTORIDADES



M.Ed. ROBERTO CARLOS SIGÜENZA CAMPOS

DECANO

M.Ed. RINA CLARIBEL BOLAÑOS DE ZOMETA

VICEDECANA

LICDO. JAIME ERNESTO SERMEÑO DE LA PEÑA

SECRETARIO

M.Sc. WALDEMAR SANDOVAL

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS

AGRADECIMIENTOS

Especialmente dedico mi trabajo a Dios, quien es el que me dio la fortaleza necesaria y sabiduría para el logro de uno de mis objetivos, fue él quien abrió puertas y puso en mi camino los medios y personas para cumplir con mi meta.

A mi hijo Alexis Antonio Batres Ramírez quien con su ternura, cariño y amor alegra mis días aun en momentos difíciles, motivándome a ser el mejor ejemplo de superación en la vida para él y así luchar por darle lo mejor. A mis padres: Blanca Emilia Escobar de Ramírez y Luis Alonso Ramírez Jiménez por su ayuda y apoyo totalmente en mi carrera universitaria y en mi vida. A mi esposo Danilo Antonio Batres por su apoyo incondicional en cada etapa de mi carrera motivándome siempre a ser mejor cada día.

A Licda. Ana María Montoya de Castro, gerente general de recursos humanos de GEFESA S.A DE C.V por su comprensión y colaboración brindada y por confiar en mi persona y darnos la oportunidad junto con mi grupo de compañeros de tesis realizar nuestro trabajo de grado en tan prestigiosa empresa.

A mis compañeros y amigos del grupo de tesis por los momentos que compartimos y el apoyo mutuo brindado a lo largo de esta etapa tan importante en nuestra vida.

A nuestro docente asesor Licdo. José Francisco Cienfuegos por su completa disposición para contribuir en el alcance del desarrollo del trabajo de grado.

Y finalmente, a todas aquellas personas que de alguna u otra manera me dieron apoyo para seguir adelante y alcanzar mis objetivos planteados.

Jacqueline Xiomara Ramírez Escobar

Agradezco a Dios por haberme permitido lograr cada meta y objetivo trazado y por darme la oportunidad de terminar satisfactoriamente el presente trabajo de grado.

A mi madre Marta Sermeño por apoyarme incondicionalmente en mis estudios superiores, a mi padre Saúl Díaz por su esfuerzo constante en el trabajo, a mi abuela Emilia Morales por brindarme su ayuda y dedicación en todo momento, a mi hermana Karen Díaz por su motivación y ayuda constante hacia mi persona y a mi hermano Gerson Díaz por su esfuerzo. De igual manera agradezco a todos mis familiares y amigos que dedicaron su tiempo y ayuda para mis estudios.

Agradezco al Licenciado Francisco Cienfuegos nuestro asesor de tesis por el apoyo mostrado al trabajo de grado y a mis compañeros de equipo Xiomara Ramírez y Manuel López por su esfuerzo y dedicación a la investigación desarrollada.

Saúl Iván Díaz Sermeño

Al finalizar este trabajo de tesis, le doy las infinitas gracias a Dios que me dio la oportunidad, la inteligencia, sabiduría y las fuerzas necesarias para lograr y superar todas las barreras que se presentaron en el camino, y poder llevar a cabo el tan anhelado sueño de ser un profesional en la vida, realmente todo se lo debe a Él.

Quiero dedicar este trabajo de tesis con mucho amor y cariño hasta el cielo a mi padre Noel Zarceño Escobar, quien hasta el último momento de su vida me brindó su apoyo incondicional, amor, cariño, le agradezco haber dado todo lo que estuvo a su alcance para verme triunfar en la vida, y que donde se encuentra se sienta orgulloso de mí, porque logre mis sueños. A mi madre que tanto amo María Erlinda López de Zarceño le agradezco por ser un pilar fundamental en mi vida, por su amor y cariño, por todo su apoyo incondicional en todas

las circunstancias de la vida, por estar conmigo dando ánimos y alentándome a no darme por vencido cada día y poder culminar mi carrera con éxito.

Gracias a mi novia Jennifer Beatriz Dubón Alvarez por su amor, cariño y apoyo incondicional durante mi carrera y trabajo de tesis, a mi núcleo familiar por todo el apoyo que me brindaron en su momento en el trayecto de mi educación, a mis amigos, compañeros de carrera y tesis que formaron parte esencial del proceso académico y de los cuales, de una forma u otra recibí mucha ayuda. En especial quiero agradecer infinitamente a Margarita de los Ángeles Méndez de Calderón y Celso Napoleón Antonio Calderón, por su enorme apoyo que me brindaron y la posibilidad de poder continuar con mis estudios universitarios y titularme como un profesional.

Agradecimientos sinceros a todos los docentes que formaron parte importante en la formación académica transmitiendo sus conocimientos por medio de la enseñanza. Agradecer de manera particular a nuestro docente asesor Licdo. Francisco José Cienfuegos por su vocación y dedicación en este trabajo de tesis.

Manuel de Jesús López Najarro

ÍNDICE

Resumen ejecutivo.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPITULO I: MARCO REFERENCIAL.....	13
1.1 Antecedentes de gefesa s.a de c.v.....	14
1.2 Planteamiento del problema.....	15
1.3 Justificación del tema.....	17
1.4 Objetivos.....	18
1.4.1 Objetivo general:.....	18
1.4.2 Objetivos específicos:.....	18
1.5 Cobertura y alcance.....	18
1.5.1 Cobertura espacial.....	18
1.5.2 Cobertura temporal.....	18
1.5.3 Alcance.....	19
1.5.4 Limitantes.....	19
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 Marco historico.....	21
2.1.1 Historia de la gestión de recursos humanos.....	21
2.1.2 Pioneros de la gestión del talento humano.....	23
2.1.2 Antecedentes de los manuales de funciones.....	24

2.2 Base teorica conceptual	24
2.2.1 La gestión de recursos humanos	24
2.2.2 Puestos de trabajo	35
2.2.3 Descripción de puestos	36
2.2.4 Métodos de recolección de información para el análisis de puestos	40
2.2.5 Las funciones	42
2.2.6 Los manuales	42
2.2.7 Contenido de los manuales de funciones	50
2.2.8 El mercado laboral	60
2.2.9 Mercado de recursos humanos	61
2.2.10 Causas de demanda del personal	62
2.2.11 Reclutamientos del personal	63
2.2.12 Inducción y desarrollo del talento humano	68
2.3 Marco legal	69
2.3.1 Instituciones que regulan leyes laborales en la empresa privada	69
2.3.2 Legislaciones que regulan el trabajo de los empleados y empleadores	69
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	72
3.1 Metodología de la investigación	73
3.1.1 Enfoque de la investigación	73
3.1.2 Tipo de estudio	73

3.1.3 Fuentes de investigación utilizadas	74
3.1.4 Población y muestra	74
3.1.5 Técnicas de investigación.....	74
3.1.6 Diseño de instrumentos de investigación	75
3.2 Análisis de los resultados.....	75
3.2.1 Gráficos, tablas y análisis, encuesta	75
3.2.2 Gráficos, tablas y análisis, entrevista	93
3.3 Análisis general de los resultados obtenidos	104
CAPITULO IV: PROPUESTA DE SOLUCIÓN.....	107
Propuesta de un manual de puestos y funciones para la empresa gefesa s.a de c.v del municipio de santa ana, del departamento de santa ana	108
Indice	109
4.1. Introducción	111
4.2. Objetivos del manual	112
4.2.1 Objetivo general	112
4.2.2 Objetivos específicos.....	112
4.3. Pensamiento estratégico.....	113
4.3.1 Misión.....	113
4.3.2 Visión	113
4.3.3 Valores corporativos.....	113

4.4. Marco legal	114
4.5. Organigrama funcional de gefesa s.a de c.v	116
4.6. Presentación y alcance	117
4.6.1 Presentación.....	117
4.6.2 Alcance	117
4.7. Normas de actualización del manual	117
4.8. Normas para el uso del manual.....	118
4.9. Lineamientos para la implementación del manual	119
4.10. Estructura de puestos	119
4.10.1 Grupo número uno.....	120
4.10.2 Grupo número dos	121
4.10.3 Grupo numero tres.....	122
4.11. Descripción de los puestos tipo existentes.....	127
4.12. Glosario.....	297
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	303
5.1 Conclusiones	304
5.2 Recomendaciones	305
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	306
ANEXOS	309

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de grado se desarrolló en la ferretería GEFESA S.A DE C.V sucursal matriz, del municipio de Santa Ana del departamento de Santa Ana y consiste en una propuesta de un manual de puestos y funciones. Para la investigación se establecieron objetivos que guían el estudio, se identificó el principal problema de la propuesta, limitantes, alcances y datos históricos de la organización. De igual manera el documento contiene detalles históricos de los manuales administrativos y marco conceptual que incluye la gestión del talento humano; teniendo en cuenta que existen Instituciones, leyes y artículos que regulan el trabajo de los empleados en las empresas, y así mismo se mencionan personajes destacados en la administración en general y en recursos humanos.

El documento posee un marco metodológico para realizar la investigación de campo, se determinó la población, muestra, enfoque y tipo de estudio. Se diseñaron instrumentos de recolección de datos (cuestionario para la encuesta y guía de entrevista), se grafican y tabulan los resultados obtenidos de las opiniones de los empleados de la organización con el fin de obtener un diagnóstico certero para elaborar una propuesta muy efectiva para la ferretería.

Basados en los hallazgos del trabajo de campo y en la gestión adecuada del talento humano, se presenta la propuesta de un manual de puestos y funciones, el documento contiene información relevante del pensamiento estratégico, antecedentes de la empresa, fines, normas para la actualización, uso e implementación del manual, marco legal y normativo de la ferretería, glosario de términos, estructura de puestos, descriptor de puestos y descripción de puestos por unidad organizativa. En el trabajo de grado se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación y se anexan los instrumentos de recolección de datos, contrato individual de trabajo e imágenes de las instalaciones de GEFESA S.A DE C.V

INTRODUCCIÓN

Un manual de puestos es una herramienta empresarial que describe las tareas y responsabilidades que tiene cada cargo de trabajo dentro de una organización; que facilita reconocer los niveles de mando y el desempeño deseado en cada una de las áreas que conforman la compañía. Es evidente que existe la necesidad de contar con un manual de puestos y funciones que contribuya no solo a la excelente imagen organizacional, sino también a potenciar las habilidades y destrezas del talento humano que posee la empresa. A demás debe brindar estabilidad y posicionamiento en el mercado a las entidades, debido a que la competencia ha crecido aceleradamente en los últimos años en muchos sectores industriales.

El logro de los objetivos de la empresa depende del cumplimiento de las metas de cada departamento, para cumplir dichos fines es necesario contar con manuales que describan detalladamente los pasos a seguir en el desarrollo de las tareas para cada puesto de trabajo. En la administración de la gestión del talento humano tienen una vital importancia para toda la organización, debido a que proporcionan apoyo a todas las áreas de las mismas. Esta investigación está dirigida a la Ferretería MC EL BRASIL casa matriz, donde se realizaron estudios relacionados con las funciones que desempeñan los trabajadores.

Por tanto, se desarrolla la propuesta de un Manual de Puestos y Funciones para GEFESA S.A DE C.V ubicado en Cantón Portezuelo en el municipio de Santa Ana, del departamento de Santa Ana. Se presenta una herramienta administrativa que ayuda a describir las labores de manera sistemática y coordinada, permitiendo informar oportunamente las obligaciones y características de cada puesto de trabajo. El uso de un manual de puestos es indispensable para las empresas que poseen diferentes departamentos y cargos de trabajo, con el fin de lograr coordinación y eficiencia en la Ferretería.

CAPITULO I: MARCO REFERENCIAL

1.1 ANTECEDENTES DE GEFESA S.A DE C.V

GEFESA S.A DE C.V es una empresa ferretera con 30 años de presencia en el mercado santaneco, con dos puntos de venta: la casa matriz centro de distribución y mayoreo se ubica en el cantón Portezuelo sobre la carretera Panamericana y Sucursal Colon, centro de ventas al detalle ubicada en la décima avenida sur entre diecinueve y veintiún calle poniente, ambas en la cabecera departamental de Santa Ana, cubriendo todo el territorio nacional a través de la distribución y abastecimiento a más de 300 ferreterías con el apoyo de una flota de vehículos pesados y livianos, la empresa cuenta con bodegas que tienen la suficiente capacidad de almacenaje con más de 11,000 metros cuadrados, con lo cual se garantiza un manejo y control óptimo sobre los productos que se distribuyen .

La ferretería ha obtenido diversos premios y reconocimientos a nivel nacional en el campo empresarial tanto por su trayectoria comercial como por la cantidad de empleos directos e indirectos que genera con sus operaciones en el occidente del país. Actualmente la empresa cuenta aproximadamente con 260 colaboradores contratados de manera permanente, algunos de ellos con varios años de trabajo dentro de la organización. La filosofía de la empresa está orientada en mantenerse a la vanguardia en su ramo, con una atención personalizada a sus clientes; esto implica que debe contar con un personal suficientemente capacitado y con la disposición de generar una buena experiencia en las personas que los visitan.

Por tanto, la estructura de puestos y las tareas deben estar plasmadas en un documento que defina con precisión y claridad responsabilidades, obligaciones, niveles de autoridad y de coordinación para cada perfil, situación que merma su crecimiento y que causa inconvenientes recurrentes en las operaciones que a diario realiza.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En un mundo globalizado donde existen muchas empresas que ofrecen productos y servicios homogéneos en la industria de la ferretería, las organizaciones deben dar seguimiento a las mejores prácticas empresariales y hablar de los trabajadores como generación de valor, porque ellos son el elemento más importante dentro de una organización. Por tanto, administrar el elemento humano de una organización es un arte a través del cual las empresas pueden obtener una ventaja competitiva, ayudando a cumplir certeramente los objetivos organizacionales para los que se creó la empresa. Por tales razones los manuales de puestos y funciones son de vital importancia en la gestión del talento humano debido a que definen funciones inherentes de los trabajadores en la empresa donde prestan sus servicios.

En El Salvador para sobresalir en la industria ferretera, es necesario que las empresas aseguren la efectividad de sus operaciones diarias y esto se puede lograr por medio de la adecuada gestión de los trabajadores, a través de la implementación de herramientas modernas de gestión como los manuales de puestos. Debido a que hay empresas que están migrando, expandiendo sus operaciones, creciendo e incluso traspasando las fronteras de sus países de origen, evidenciando que los ferreteros locales necesiten urgentemente las herramientas que les permitan crecer al mismo tiempo que los ofertantes extranjeros; al mismo tiempo los clientes se informan constantemente; por tanto, son más exigentes y como empresa se debe liderar el sector ferretero.

En GEFESA S.A DE C.V los manuales de puestos y funciones han sido descuidados, debido a que no poseen documentos inéditos que sirvan de guía para el desarrollo del empleado en la ferretería, no existen bases de datos que definan los requisitos de contratación de nuevo personal ni delimitación de las funciones del trabajador según el puesto de trabajo

que desempeña, estos inconvenientes afectan negativamente a la empresa. Debido a que es muy importante lograr sinergia en el trabajo que desempeña cada área de la organización, asegurando el orden y eficiencia del trabajo realizado por cada empleado, con el objetivo de cumplir certeramente los propósitos para los que fue creada la empresa.

Por tanto el problema de la empresa consiste en no contar con un manual de puestos y funciones que especifique claramente las actividades que desarrolla cada puesto de trabajo, esto hecho ocasiona otros inconvenientes como: la ineficiencia en la gestión documental de las transacciones de la organización, confusión de funciones y responsabilidades en los distintos cargos, además existen inconvenientes en la dualidad de mando, la toma de decisiones centralizada y confusión con la estructura orgánica interna. Estas irregularidades afectan negativamente el rendimiento del negocio ocasionando pérdidas de tiempo y atención inadecuada a clientes y proveedores. Por estas razones los colaboradores de la organización no identifican las actividades que realmente les compete llevar a cabo según cada puesto de trabajo, estos son verdaderos obstáculos que enfrenta la empresa y debe de superar.

Desde que fundaron GEFESA SA DE CV, el departamento de recursos humanos no cuenta con un manual de puestos y funciones que ayude oportunamente a los empleados de la empresa. Este hecho conlleva consecuencias adversas en el rendimiento de la empresa, ya que la organización pierde valor por la falta de coordinación en las transacciones del giro ferretero. Por estos motivos se realizará la propuesta de un manual de puestos y funciones a la empresa GEFESA S.A DE C.V sucursal matriz portezuelo en el municipio de Santa Ana del departamento de Santa Ana, con el propósito de contribuir al desarrollo y rendimiento empresarial, colocando a las personas idóneas en cada puesto de trabajo y así maximizar el valor de la empresa.

1.3 JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

Los puestos de trabajo constituyen el nexo más importante entre la organización y colaboradores. El manual de puestos y funciones es la guía para gestionar adecuadamente esta relación, donde se plasman los requerimientos de la empresa para cada persona que ocupe un puesto dentro de ella en un periodo de tiempo determinado, en sintonía con las metas y objetivos en el corto, mediano y largo plazo. Estos manuales definen el enfoque sistémico de la empresa en cuanto a tareas, planes y rutinas de trabajo. Además, permiten que los trabajadores interactúen con conocimiento pleno del rol que desempeñan en la estructura organizacional, promoviendo la comunicación, integración y desarrollo, y eliminando desequilibrios en las asignaciones laborales. También, son base fundamental para detectar fallas, omisiones y problemas de desempeño, facilitando la orientación, ubicación y delimitación de responsabilidades.

El estudio se realiza en GEFESA SA DE C.V y tiene como punto de partida un diagnóstico de la estructura de puestos y tareas actuales, para llevar a cabo un análisis preciso de los puestos de trabajo y del perfil de los empleados que los ocupan, las funciones y responsabilidades que tiene cada uno de ellos y la base sobre la cual esta estructura ha venido funcionando, tomando en cuenta los planes de la empresa, sus objetivos estratégicos y el mercado en el que se encuentra.

Todo esto con el propósito de brindar a la organización un manual de puestos y funciones que favorezca la gestión estratégica del talento humano y que proyecte la filosofía de la empresa, traducándose en resultados positivos para organización en todas sus áreas y en un aumento de la rentabilidad de sus operaciones.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General:

Elaborar un manual de puestos y funciones para facilitar la adecuada gestión del talento humano y la estructura organizacional en la empresa GEFESA S.A DE C.V del municipio de Santa Ana, departamento de Santa Ana.

1.4.2 Objetivos Específicos:

- Verificar la estructura actual de puestos y tareas de la empresa GEFESA S.A DE C.V.
- Revisar los contratos individuales de trabajo del personal que labora para la empresa GEFESA S.A DE C.V.
- Efectuar el análisis de todos los puestos de trabajo dentro de la empresa y el perfil laboral de las personas que los desempeñan.
- Elaborar los descriptores de cada puesto de trabajo, de acuerdo con los requerimientos técnicos necesarios, y en coherencia a los planes y filosofía de la empresa.

1.5 COBERTURA Y ALCANCE

1.5.1 Cobertura Espacial

Se establece el lugar donde se desarrolla la investigación, delimitando geográficamente. La propuesta de un manual de puestos y funciones se lleva a cabo en GEFESA S.A DE C.V sucursal matriz, cantón portezuelo, municipio de Santa Ana del departamento de Santa Ana.

1.5.2 Cobertura Temporal

Es el tiempo en que se recolectan los datos, para conocer hechos históricos, recientes e incluso proyectar expectativas de los hechos futuros, se establece una fecha de inicio y de

finalización de la investigación; la cobertura temporal será de corto plazo (6 meses en el año 2020).

1.5.3 Alcance

GEFESA S.A DE C.V dedicada al giro de la industria ferretera; produce algunos productos que ofrece a otras ferreterías y al consumidor final; es decir, que no solo se dedica a la compra y venta de materiales. Un manual de puestos y funciones es de vital importancia en la organización, porque es un medio para que la empresa logre sobresalir en la industria, la investigación se realiza con la intención de:

- a) Analizar la estructura organizacional de la ferretería.
- b) Conocer y evaluar las condiciones en las que se contrata nuevo personal, además de las tareas que llevan a cabo los empleados de acuerdo al cargo que desempeñan.
- c) Determinar acertadamente las funciones inherentes a cada puesto de trabajo, logrando una mayor eficiencia en el rendimiento de la empresa.
- d) Brindar información oportuna a la empresa de la descripción de tareas que realizan los trabajadores, con el fin de fortalecer la gestión del talento humano en la ferretería.

1.5.4 Limitantes

La principal limitante para el estudio es que la empresa no cuenta con una estructura organizativa definida y documentada, por lo que se organizaron los cargos en la empresa.

Además, para la selección de la muestra no se contaba con la planilla completa de trabajadores de las diferentes áreas, esto a causa del estado de emergencia ocasionada por la pandemia del Sars-CoV-2, la empresa solo operaba con el 50% de sus colaboradores.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO HISTORICO

2.1.1 Historia de La Gestión de Recursos Humanos

La administración del Recurso Humano es una especialidad que surgió oportunamente al crecimiento y a la complejidad de las tareas organizacionales, sus orígenes se remontan a los comienzos del siglo XX, como consecuencia del fuerte impacto de la Revolución Industrial. Nació con el nombre de Relaciones Industriales como una actividad mediadora entre las organizaciones y las personas, para suavizar o aminorar el conflicto entre los objetivos organizacionales y los objetivos individuales de las personas, hasta entonces considerados como incompatibles o irreconciliables.

Con el paso del tiempo, el concepto de relaciones industriales cambió radicalmente; alrededor de la década de 1950, se le llamó administración de personal, ya no se trataba sólo de mediar en las desavenencias y aminorar los conflictos, sino, principalmente, de administrar personas de acuerdo con la legislación laboral vigente y administrar los problemas que surgían continuamente. Poco después, en la década de 1960, el concepto sufrió una nueva transformación, la legislación laboral se volvió gradualmente obsoleta, mientras que los desafíos de las organizaciones crecían desproporcionadamente. Las personas fueron consideradas como los recursos fundamentales para el éxito organizacional; como los únicos recursos vivos e inteligentes que disponen las organizaciones para hacer frente a los desafíos.

En la década de 1970, surgió el concepto de administración de recursos humanos (ARH), aunque todavía veía las personas como recursos productivos o agentes pasivos cuyas actividades deben ser planeadas y controladas a partir de las necesidades de la organización.

A pesar que la Administración de Recurso Humano abarcaba todos los procesos de administración de personal que se conocen ahora, partía del principio de que las personas debían ser administradas por la organización o por un área central de Recurso Humano.

Sin embargo, con las nuevas características del tercer milenio, como la globalización de la economía, la fuerte competitividad en el mundo de los negocios y el dinamismo del ambiente, las organizaciones que tienen éxito ya no administran recursos humanos ni tampoco administran a las personas, porque eso significa tratarlas como agentes pasivos y dependientes; ahora administran con las personas. Eso significa tratarlas como agentes activos y proactivos, dotados de inteligencia, creatividad, iniciativa y decisión, de habilidades y competencias, y no sólo de capacidades manuales, físicas o artesanales, por que las personas constituyen un poderoso activo que impulsa la creatividad organizacional, de la misma manera que lo hacen el mercado o la tecnología, resaltando la administración con las personas como socios, y no de las personas como recursos.

En este nuevo concepto resaltan tres aspectos fundamentales:

a) Las personas son diferentes entre sí, están dotadas de una personalidad propia, poseen habilidades, conocimientos, destrezas y competencias indispensables para la adecuada administración de los recursos organizacionales.

b) Las personas poseen un increíble don de crecimiento y de desarrollo personal; por lo tanto, deben ser vistas como fuente de impulso propio y no como agentes inertes o estáticos.

c) Las personas son socios de la organización y los únicos capaces de conducirla al éxito; como socios, las personas hacen inversiones en la organización en forma de esfuerzo,

dedicación, responsabilidad y compromiso, esperando obtener ganancias de estas inversiones, en forma de salarios, incentivos, crecimiento profesional, carrera, etc.

Se llega a la conclusión que, si no existieran personas en las organizaciones, ciertamente no habría Administración del Recurso Humano; en realidad es difícil separar las organizaciones de las personas y viceversa. Es así como no se pueden determinar exactamente los límites de la influencia de cada persona en una organización.

2.1.2 Pioneros de La Gestión del Talento Humano

Frederick W. Taylor. Nació en Filadelfia (1856-1915), investigo en forma sistemática el trabajo humano y estudio las operaciones; destacando por sus aportes en la selección científica y la preparación del operario, establecimiento de cuotas de producción, incentivos salariales, planificación centralizada, integración del obrero al proceso, supervisión lineo-funcional de la producción, principios de control y principio de excepción.

Henry Laurence Gantt, el ingeniero Gantt (1861-1919) es originario del sur de Maryland, Estados Unidos, Demostró mayor atención en crear un ambiente que le permitiera obtener mayor colaboración de sus trabajadores a través de un sistema de bonificaciones creado por el mismo. Aporto la gráfica de Gantt, primas y tareas de Gantt, psicología en el trabajo, adiestramiento del empleado, tiempos y movimientos y principios de dirección de operaciones

Henry Fayol, Constantinopla (1841-1925) Francia; es el autor más distinguido en el campo administrativo; formulo la universalidad de la teoría administrativa, el proceso administrativo, elaboro catorce principios administrativos; facilito seis áreas funcionales en las empresas y determino un perfil de cualidades de los puestos administrativos.

Elton Mayo (1880-1949) Adelaida, Australia. Era un Filósofo sobre todo conocido por su investigación que incluye los estudios de Hawthorne o Hawthorne Studies, de la lógica del

sentimiento de los trabajadores, y la lógica del coste y la eficiencia de los directivos que podría conducir a conflictos dentro de las organizaciones.

La principal aportación de Elton Mayo ha sido la teoría de las relaciones humanas, desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores Mery Perker Follet, Abraham Maslow y Douglas Mc Gregor en los Estados Unidos en el año en el año 1930.

2.1.2 Antecedentes de Los Manuales de Funciones

Los manuales administrativos tienen su origen durante la segunda guerra mundial, en donde por la escasez y urgencia de personal adiestrado, fue necesario preparar a este mediante manuales; dichos manuales constituyen una de las etapas del proceso administrativo que dan forma a la estructura de la administración universalmente reconocida.

2.2 BASE TEORICA CONCEPTUAL

2.2.1 La Gestión de Recursos Humanos

2.2.1.1 Definiciones

Es el proceso administrativo aplicado al incremento y preservación del esfuerzo, las practicas, la salud, etc. de los miembros de la empresa, en beneficio de un sujeto, de la propia organización y del país en general según Dessler & Varela (2011) “La Administración del Recurso Humano representa las políticas y las prácticas que se requieren 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” (pág. 2).

Así como también expresa Vallejo (2015) “Es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales, para lo cual es necesario tener una estructura organizativa y la colaboración del esfuerzo humano coordinado” (pág. 17).

Para Chiavenato (2009) “Es un conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño” (pág. 9).

2.2.1.2 Importancia

Gestión del talento humano nos permite generar un ambiente laboral apropiado, teniendo como finalidad principal el mantenimiento y mejora de las relaciones entre colaboradores y la empresa en todas las áreas, fomentando así la productividad por medio del compromiso y la motivación para optimizar las metas y objetivos de la organización.

Las personas y sus conocimientos, habilidades y competencias se convierten en la base principal de la nueva organización. La antigua administración de recursos humanos (ARH) cede su lugar a un nuevo enfoque: la gestión del talento humano (GTH). Con esta nueva concepción, las personas dejan de ser simples recursos (humanos) organizacionales y son consideradas seres con inteligencia, personalidad, conocimientos, habilidades, competencias, aspiraciones y percepciones singulares. Son los nuevos asociados de la organización. La cultura organizacional recibe un fuerte impacto del mundo exterior, y ahora privilegia al cambio y la innovación enfocados al futuro y al destino de la organización. Los cambios se vuelven rápidos, sin continuidad con el pasado, y producen un contexto ambiental impregnado de turbulencia e imprevisibilidad. (Chiavenato, 2009, pág. 39)

Las personas deben estar preparadas para enfrentar y superar los nuevos desafíos en la organización. Las herramientas esenciales de gestión utilizadas en las empresas son la mejora continua, el cambio discontinuo, la capacidad de respuesta Empowerment y el liderazgo de

equipos. Las organizaciones ejercen control por medio de la visión y los valores, el conocimiento compartido, la creatividad e intuición, la proactividad y emprendimiento orientado hacia los resultados de interdependencia y alianzas estratégicas.

2.2.1.3 Gerencia de Recursos Humanos

Es el manejo del recurso humano que busca no sólo emplear al personal más calificado y valioso, si no también enfatizar la estabilidad en el trabajo, colocando al individuo en una posición donde sus habilidades sean óptimamente utilizadas, a través de las evaluaciones del desempeño para poder apreciar el rendimiento y el potencial de cada empleado.

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes. (Chiavenato, 2009, pág. 7)

La administración de los recursos humanos se refiere a las políticas y prácticas necesarias para administrar el trabajo de las personas y se hace efectiva a través de un director, gerente, jefe o supervisor, debido a que cada administrador desempeña en su trabajo las cuatro funciones administrativas del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

Entre las funciones que se realiza están:

1. Análisis y descripción de cargos
2. Diseño de Cargos
3. Reclutamiento y selección de personal
4. Contratación de candidatos seleccionados

5. Orientación e integración (inducción) de nuevos funcionarios
6. Administración de cargos y salarios
7. Incentivos salariales y beneficios sociales
8. Evaluación del desempeño de los empleados
9. Comunicación con los empleados
10. Capacitación y desarrollo de personal
11. Desarrollo Organizacional
12. Higiene, seguridad y calidad de vida en el trabajo
13. Relaciones con empleados y relaciones sindicales.

2.2.1.4 Gerente de Recurso Humano

Es la persona dentro de una empresa que se focaliza principalmente en proyectar las actividades a futuro de la organización, estructurar, y predisponer de los recursos necesarios para el cumplimiento de las tareas, verificando, capacitando y evaluando la operatividad de los colaboradores en cada puesto de trabajo, para poder contribuir al desempeño de la empresa maximizando así los recursos y el tiempo.

2.2.1.5 Objetivos de la Administración de Recursos Humanos

Los objetivos en la administración de recursos humanos son parte esencial en toda organización ya que se enfocan principalmente en contribuir a la empresa al logro de sus objetivos y metas plasmadas para un mejor desempeño y funcionamiento de la empresa.

Vallejo (2015) describe los objetivos principales de la administración de Recursos Humanos:

1. **Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión:** Se refiere al cumplimiento de los mismos.
2. **Proporcionar competitividad a la organización:** Es decir, saber crear, desarrollar y aplicar habilidades y competencias del personal; ser productivos.
3. **Proporcionar a la organización personas idóneas y motivadas:** Reclutar y seleccionar al personal más idóneo para retenerlo y mantenerlo motivado.
4. **Incrementar la satisfacción en el trabajo:** Las personas satisfechas son más productivas, pero las personas insatisfechas se desvinculan de la empresa, se ausentan con frecuencia, lo que provoca un índice de infelicidad, en cambio, los trabajadores internos felices constituyen el éxito de la empresa.
5. **Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo:** Es convertir a la organización en un lugar deseable y atractivo para retener a los talentos, tomando en cuenta el estilo de administración, la libertad, la autonomía para tomar decisiones, el ambiente de trabajo agradable, la familiaridad, la seguridad en el empleo, las horas adecuadas de trabajo y las tareas significativas agradables.
6. **Administrar y generar cambios:** Es adaptarse a los cambios sociales, tecnológicos, económicos, culturales y políticos. Los cambios traen nuevos enfoques que son flexibles y ágiles, mismos que proponen nuevas estrategias, filosofías, programas, procedimientos y soluciones a los problemas actuales y tendencias del mercado.
7. **Mantener políticas éticas y de transparencia:** Rendición de cuentas que muestre la transparencia, que sea justa, confiable y ética.
8. **Sinergia:** Es trabajar todos para un mismo fin, un mismo objetivo, sean estos de la organización o personales, buscando relaciones ganar-ganar.

9. **Diseñar el trabajo individual y en equipo:** Debe ser significativo, agradable y motivador, ofreciendo excelentes condiciones de trabajo, mejorando las condiciones de vida dentro de la organización.
10. **Recompensar a los talentos:** Es importante recompensar el cumplimiento de los objetivos de los trabajadores y recompensar, estimular su actuación dentro de la empresa.
11. **Evaluar su desempeño:** La evaluación permite mejorar continuamente aspectos del capital humano y capital intelectual de las personas en la organización. (pág. 20)

2.2.1.6 Principales Procesos

Son un conjunto de procesos dentro de una empresa para atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados de una organización, convirtiendo a los miembros más productivos dentro de la empresa.

Como lo establece Chiavenato, (2009) existen seis procesos de la Gestión del talento humano:

1. **Admisión de personas, División de reclutamiento y selección de personal**

¿Quién debe trabajar en la organización? procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa. Pueden denominarse procesos de provisión o suministro de personas, incluye reclutamiento y selección de personas, (Psicólogos, Sociólogos).

2. **Aplicación de personas, División de cargos y salarios**

¿Qué deberán hacer las personas? Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, y orientar y acompañar su desempeño. Incluyen diseño organizacional y diseño de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación

de las personas y evaluación del desempeño, (Estadísticos, analistas de cargos y salarios).

3. Compensación de las personas, División de beneficios sociales

¿Cómo compensar a las personas? procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales, más sentidas. Incluyen recompensas remuneración y beneficios y servicios sociales, (Trabajadores sociales, Especialistas en programas de bienestar).

4. Desarrollo de personas, División de capacitación

¿Cómo desarrollar a las personas? son los procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras y programas de comunicación e integración, (Analistas de capacitación, Instructores, Comunicadores).

5. Mantenimiento de personas, División de higiene y seguridad

¿Cómo retener a las personas en el trabajo? procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas, incluye, administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida y mantenimiento de las relaciones sindicales.

6. Evaluación de personas, División de personal

¿Cómo saber lo que hacen y lo que son? procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluye base de datos y sistemas de información gerenciales, (Auxiliares de personal, Analistas de disciplina).

(págs. 15-16)

2.2.1.7 Tendencias del Talento Humano

Las tendencias del talento humano son las que buscan mejorar la administración del personal de la empresa para obtener mejores resultados y así contribuir al desarrollo e incremento de la productividad, maximizando los beneficios y minimizando costos y estar altamente competitivos ante la sociedad. Se menciona algunas de las tendencias que han tenido fuerte cambio en el mercado laboral en el mundo, según lo expresa Chiavenato (2002).

Reducción del nivel de empleo industrial:

- a) Producción industrial mayor y con menos personas por el uso de tecnologías y procesos.
- b) Oferta de empleo en expansión en el sector servicios.

1. Sofisticación gradual del empleo:

- a) Trabajo industrial cada vez más intelectual y cada vez menos material.
- b) Aporte de la tecnología de la información en la industria.
- c) Mayor automatización y robotización de procesos industriales.

2. Conocimiento como recurso más importante:

- a) Es más importante el conocimiento de cómo aplicar el capital financiero.
- b) El conocimiento es novedad, innovación, creatividad.

3. Tendencia a la globalización:

- a) globalización de la economía, mercado laboral cada vez más mundial y cada vez menos local.

2.2.1.8 Estructura del Órgano de Gestión del Talento Humano

Es una conformación que permite a la organización una distribución equitativa, que implica a colaboradores y profesionales especializados en varias funciones específicas y trae ventaja porque están orientados a los objetivos de cada tarea del empleado.

Tradicionalmente, los órganos de administración recursos humanos se estructuraban dentro del esquema de departamentalización funcional que predominaba en las empresas. La estructura funcional privilegia la especialización de cada órgano y la cooperación interdepartamental, pero produce consecuencias indeseables como el predominio de objetos parciales, teniendo consecuencias indeseables como el predominio de objetos parciales, puesto que los objetivos departamentales se vuelven más importantes que los objetivos generales y organizacionales, cada división reúne profesionales especializados en sus funciones específicas. Ahora se hace énfasis en juntar y no en separar, el foco no está ya en las tareas, sino en los procesos, no en los medios, sino en los fines y resultados, no en cargos individuales, separados y aislados, sino en el trabajo conjunto realizado en equipos autónomos y multidisciplinarios.

- **Influencias ambientales externas:** la conforman las leyes y reglamentos, sindicatos, condiciones económicas, competitividad, condiciones sociales y culturales.
- **Influencias ambientales internas:** la constituyen la Misión organizacional, Visión, objetivos y estrategias, cultura organizacional, naturaleza de las tareas, estilo de liderazgo. (Chiavenato, 2009, pág. 16)

2.2.1.9 Organigrama

Es la representación gráfica de la estructura orgánica y cual refleja en forma esquemática la posición de los órganos que la conforman, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación y líneas de autoridad de una empresa; así como sus respectivas relaciones.

Según Angamarca (2014) en su tesis mencionan, que existen tres formas de representar los organigramas:

- Verticales. Presentan las unidades ramificadas de arriba hacia abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada.
- Horizontales. Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columnas, en tanto que las relaciones entre las unidades se estructuran por líneas dispuestas horizontalmente.
- Mixto. Utilizan combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de graficar. Se recomienda utilizarlos en el caso de organizaciones con un gran número de unidades en la base.

Clasificación de los Organigramas

1. Por su objeto

- Estructurales. Muestran solo la estructura administrativa de la Empresa.
- Funcionales. Indican las unidades, relaciones y principales funciones de los departamentos.
- Especiales. Se destaca alguna característica.

2. Por su área

- Generales. Presentan toda la organización, se llaman también cartas maestras.
- Departamentales. Representan la organización de un departamento o sección.

3. Por su contenido

- Esquemáticos. Contienen solo los órganos principales, se elabora para el público y no contienen detalles.
- Analíticos. Son más detallados y técnicos. (pág. 27)

2.2.1.10 Contexto Actual

El contexto de la gestión del talento humano ha tenido diferentes cambios a través del tiempo, los avances e impacto que ha ocasionado la tecnología mejorando entre una de las áreas del campo laboral y los recursos para simplificar el trabajo y maximizar los resultados en el desarrollo de las funciones.

Por otra parte, las empresas dependen directa e irremediamente de las personas, para operar, producir bienes y servicios, competir en los mercados y alcanzar objetivos generales y estratégicos. Es seguro que las organizaciones jamás existirían sin las personas que les dan vida, dinámica, impulso, creatividad y racionalidad. En la era de la información aparecen los equipos de gestión del talento humano, sustituyendo a los departamentos de recursos humanos y gestión de personas. Las tareas operacionales y burocráticas se transfieren a terceros mediante la subcontratación, mientras las actividades tácticas son delegadas a los gerentes de línea de la organización, los cuales se convierten en los gestores de personas. En este contexto es difícil establecer una separación entre el comportamiento de las personas y el de las empresas; porque las organizaciones operan a través de las personas. Para definir el conjunto de personas que trabajan en las organizaciones se han

empleado diversos términos: funcionarios, empleados, personal, trabajadores, obreros, recursos humanos, colaboradores, asociados, talentos humanos, capital humano y capital intelectual. Esos términos suelen utilizarse de manera imprecisa para referirse a las personas que trabajan en las organizaciones, clasifican los funcionarios en trabajadores mensuales (empleados) y trabajadores por horas (obrerros). (Chiavenato, 2002, pág. 4)

2.2.2 Puestos de Trabajo

Se compone de todas las actividades que un colaborador lleva a cabo en su lugar de trabajo mediante el cual las empresas logran sus objetivos trazados, bajo determinadas funciones asignadas que engloban los diversos puestos de trabajo haciendo sinergia para el perfecto funcionamiento de toda la compañía, Chiavenato (2007) expresa: “Es la integración de todas las actividades que desempeña una persona, que pueden ser contenidas en un todo unificado y que ocupa una posición formal en el organigrama de la organización” (pág. 203).

2.2.2.1 Concepto de Diseño de Puestos

Es la forma en que está diseñado un puesto de trabajo para que un empleado desempeñe la función asignada con todos los recursos necesarios brindados por la organización para que el trabajador pueda realizar sus tareas oportunamente, Chiavenato (2007) afirma: “Es la especificación del contenido del puesto, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás puestos, con objeto de satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales y sociales, así como los requisitos personales de su ocupante” (pág. 204).

2.2.2.2 Los Modelos de Los Diseños de Puestos

Son diferentes métodos de diseños de puestos que nos permiten retribuir los objetivos dentro de la organización para poder alcanzar los resultados esperados conociendo así la relación existente entre cada puesto de trabajo.

Chiavenato (2007) Clasifica en tres diferentes modelos de diseño de puestos los cuales son:

- Modelo clásico. Establece una separación rígida entre pensar y el ejecutar; el gerente manda, el obrero obedece y ejecuta las tareas más simples y repetitivas, un ejemplo de ello es: La estructura orgánica rígida.
- Modelo humanista. Este modelo también es conocido como modelo de relaciones humanas, del modelo autocrático e impositivo, al modelo participativo.
- Modelo de las contingencias. Considera tres variantes: las personas, las tareas y la estructura de la organización. (pág. 210)

2.2.3 Descripción de Puestos

Es la enumeración de las tareas, responsabilidades y obligaciones que corresponden a un determinado puesto de trabajo para desempeñar una labor, Chiavenato, (2007) según: “Es un proceso que consiste en enunciar las tareas o responsabilidades que lo conforman y lo hacen distinto a todos los demás puestos que existen en la organización, relacionando las responsabilidades o tareas del puesto” (pág. 226)

2.2.3.1 Concepto Análisis de Puestos

Es el método mediante el cual se puede observar sobre las diferentes actividades de un puesto de trabajo, las responsabilidades que requiere, capacidades, destrezas y requisitos para asignar a la persona idónea que posea el potencial requerido al puesto, Chiavenato, (2007) menciona: “El análisis de puesto, pretende estudiar y determinar los requisitos intelectuales, requisitos físicos, responsabilidades que adquiere y condiciones de trabajo que el puesto exige para su adecuado desempeño” (pág. 228)

2.2.3.2 Objetivos de La Descripción y Análisis de Puestos

El análisis y descripción de puestos cumple con una serie de objetivos que están enfocados a aumentar el desarrollo de la organización, entre los que se pueden citar según Chiavenato, (2007) son los siguientes:

1. Obtener apoyo económico para la elaboración de anuncios, demarcación del mercado de mano de obra, dónde se debe reclutar, etc., que es la base para el reclutamiento del personal.
2. Determinar el perfil del ocupante del puesto, con lo cual se aplicará la batería adecuada de exámenes, que es la base para la selección del personal.
3. Obtener el material necesario para el contenido de los programas de capacitación, que es la base para la capacitación de personal.
4. Determinar, mediante la valuación y clasificación de puestos, los niveles salariales de acuerdo con la importancia relativa de los puestos dentro de la organización y del nivel de los salarios en el mercado de trabajo, que es la base de la administración de sueldos y salarios.
5. Estimular la motivación del personal para facilitar la evaluación del desempeño y del mérito funcional.
6. Servir de guía tanto al supervisor en el trabajo con sus subordinados, como al empleado en el desempeño de sus funciones.
7. Proporcionar información para la higiene y seguridad industrial, con objeto de minimizar la insalubridad y el peligro en determinados puestos. (pág. 236)

2.2.3.3 Uso de La Descripción y Análisis de Puestos

Es un documento que sirve de guía para poner en práctica todos los requerimientos y habilidades que se debe cumplir en un determinado puesto de trabajo y tener claro la relación existente entre el puesto y otros puestos de trabajo dentro de la empresa.

Se detallan algunas de las actividades que se puedan aplicar en un análisis de puestos y que sirvan para crear un manual de puestos y funciones como lo describe Chiavenato (2007):

1. Requisitos Intelectuales

Comprenden las exigencias del puesto por lo que se refiere a los requisitos intelectuales que debe tener el ocupante para poder desempeñar adecuadamente el puesto. Entre los requisitos intelectuales están los siguientes factores de análisis:

1. Escolaridad indispensable.
2. Experiencia indispensable.
3. Adaptabilidad al puesto.
4. Iniciativa requerida.
5. Aptitudes requeridas.

2. Requisitos Físicos

Comprenden la cantidad y la continuidad de la energía y del esfuerzo físico e intelectual que se requieren y la fatiga que ocasionan. Consideran también la complexión física que debe tener el ocupante para el desempeño adecuado del puesto.

Entre los requisitos físicos se encuentran los siguientes factores de análisis:

1. Esfuerzo físico requerido.
2. Concentración visual.
3. Destrezas o habilidades.

4. Compleción física requerida.

3. Responsabilidades Adquiridas

Consideran las responsabilidades que, además del desempeño normal de sus atribuciones, tiene el ocupante del puesto en relación con la supervisión directa de sus subordinados, del material, de las herramientas o equipo que utiliza, el patrimonio de la empresa, el dinero, los títulos o documentos, las pérdidas o ganancias de la empresa, las relaciones internas o externas y la información confidencial. Comprenden las responsabilidades por:

1. Supervisión del personal.
2. Material, herramientas o equipo.
3. Dinero, títulos o documentos.
4. Relaciones internas o externas.
5. Información confidencial.

4. Condiciones de Trabajo:

Comprenden las condiciones del ambiente y los alrededores en que se realiza el trabajo, lo hace desagradable, adverso o sujeto a riesgos, exige del ocupante una dura adaptación, a fin de conservar la productividad y el rendimiento en sus funciones. Evalúan el grado de adaptación de la persona al ambiente y al equipo de trabajo para facilitarle su desempeño. Comprenden los factores de análisis siguientes:

1. Ambiente de trabajo.
2. Riesgos de trabajo.
 - a) Accidentes de trabajo.
 - b) Enfermedades profesionales. (pág. 229)

2.2.4 Métodos de Recolección de Información Para El Análisis de Puestos

Una vez que se ha reunido la información necesaria, haciendo referencia a material histórico e identificando cada uno de los puestos, se procede a obtener información pertinente a deberes, responsabilidades y actividades propias de cada cargo.

Según Chiavenato (2007) los métodos más utilizados para obtener información en materia de Análisis de Puestos son los siguientes:

- **Método de Observación Directa**

Es uno de los métodos más utilizados, tanto por su eficiencia como por ser históricamente uno de los más antiguos. Su empleo es muy eficaz en estudios de micro movimientos, así como de tiempos y métodos. El análisis del puesto se realiza con la observación directa y dinámica del ocupante en pleno ejercicio de sus funciones, mientras el analista de puestos anota en una “hoja de análisis de puestos” los puntos clave de sus observaciones.

Los puestos rutinarios y repetitivos permiten el uso del método de observación directa debido a que el amplio contenido de tareas manuales se puede verificar fácilmente por medio de la observación visual. Como la observación no siempre proporciona todas las respuestas ni aclara todas las dudas, por lo general se recomienda complementar con una entrevista hecha al ocupante o a su superior.

- **Método de Cuestionario**

Es uno de los métodos más económicos y el análisis se efectúa al solicitar al personal (generalmente a los ocupantes del puesto por analizar o sus jefes o supervisores) que conteste un cuestionario para el análisis del puesto, que responda por escrito todas las indicaciones posibles sobre el puesto, su contenido y sus características. Si se tratara de

un gran número de puestos similares y de naturaleza rutinaria y burocrática, es más económico y rápido hacer un cuestionario que se les distribuya a todos los ocupantes de esos puestos.

- **Método de La Entrevista**

La entrevista es el método más utilizado para reunir datos del puesto, determinar sus obligaciones y responsabilidades, debido a que es la verificación que se realiza sobre la información que se registra en el cuestionario. Si la entrevista está bien estructurada, se puede obtener información sobre todos los aspectos del puesto, sobre la naturaleza y la secuencia de las diversas tareas que lo componen. Se puede desarrollar en relación con las habilidades que se requieren para el puesto, además es posible cruzar informaciones obtenidas de ocupantes de otros puestos similares, verificando las discrepancias en la información; y si es necesario, se pueden realizar consultas al supervisor inmediato para asegurarse de la validez de las declaraciones obtenidas, garantizando una interacción directa entre analista y empleado, lo que permite la eliminación de dudas y sospechas, especialmente en el caso de empleados difíciles o reacios.

- **Método Mixto**

Para neutralizar las desventajas de un método y sacar el mayor provecho posible de las ventajas, la opción es utilizar métodos mixtos. Éstos son combinaciones eclécticas de dos o más métodos de análisis. Los métodos mixtos más utilizados son:

- a) Cuestionario y entrevista, ambos con el ocupante del puesto, este último llena el cuestionario y después es sometido a una entrevista rápida, con el cuestionario como referencia.

- b) Cuestionario con el ocupante y entrevista con el superior, para ampliar y aclarar los datos obtenidos.
- c) Cuestionario y entrevista, ambos con el superior.
- d) Observación directa con el ocupante y entrevista con el superior.
- e) Cuestionario y observación directa, ambos con el ocupante.
- f) Cuestionario con el superior y observación directa con el ocupante, entre otros.

(pág. 230)

2.2.5 Las Funciones

2.2.5.1 Definición

Son las actividades u labores asignadas a una persona o a un grupo de colaboradores para la realización de sus deberes con el propósito de cumplir con los objetivos y metas de la empresa, en un determinado puesto de trabajo ya sean estas a corto o largo plazo, a través de la planificación, organización, dirección y control, logrando así maximizar los recursos y el tiempo.

2.2.6 Los Manuales

2.2.6.1 Definición

Un Manual es un documento que permite conocer de fondo, en un contexto amplio del entorno de una organización, y a su vez es una guía para darnos a conocer lo que implica y requiere la asignación de las diferentes actividades que son esenciales e dependientes del buen funcionamiento global de la empresa.

Kraus y Duhalt (Como se citó en el trabajo de tesis de Robles 2013) El manual es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre

historia, políticas, procedimientos organización de un organismo social, que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo.)

G.R, Terry (Como se citó en el trabajo de tesis de Robles 2013) El manual es un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa, como un documento que permite recopilar información de la empresa y sirve de guía para ejecutar las actividades de la misma de manera eficaz y eficiente con el fin de alcanzar los objetivos propuestos.)

2.2.6.2 Clasificación de Los Manuales

Las distintas empresas tienen necesidad de tener manuales diferentes, esto radica en el rubro en que se encuentran ubicadas. El tipo de manual se determina dando respuesta al propósito que se desea lograr, los manuales se pueden clasificar en diferentes formas, nombres diversos y otros criterios, pero pueden resumirse de la siguiente manera:

1. Por Su Naturaleza o Área de Aplicación

Benjamín (como sé cito en la tesis de Angamarca 2014) menciona que se divide en tres los cuales son:

- Micro administrativo. Se refieren a la organización de modo general o se circunscriben a alguna de sus áreas en forma específica.
- Macro administrativos. Son los documentos que contienen información de más de una organización.
- Meso administrativos. Incluyen a una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico. (pág. 25)

2. Clasificación Por Su Contenido

Benjamín (como que cito en la tesis de Angamarca 2014) expresa que según su contenido los manuales pueden ser:

- De organización. Estos manuales contienen información detallada sobre toda la estructura organizacional.
- De procedimientos. Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí.
- De gestión de la calidad. Documentos que describen y consignan los elementos del sistema de gestión de la calidad.
- De historia de la organización. Estos manuales son documentos que refieren la historia de la organización, es decir, su creación, crecimiento, logros, evolución, situación y composición.
- De políticas. También conocidos como de normas, estos manuales incluyen guías básicas que sirven como marco de actuación para realizar acciones, diseñar sistemas e implementar estrategias en una organización.
- De contenido múltiple. Estos manuales concentran información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una organización.
- De puestos. Conocido también como manual individual o instructivo de trabajo, precisa la identificación, relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización.
- De técnicas. Este documento detalla los principios y criterios necesarios para emplear las herramientas técnicas que apoyan la ejecución de procesos o funciones.

- De ventas. Es un compendio de información específica para apoyar la función de ventas.
- De producción. Elemento de soporte para dirigir y coordinar procesos de producción en todas sus fases.
- De finanzas. Manuales que respaldan el manejo y distribución de los recursos económicos de una organización en todos sus niveles.
- De personal. Identificados también como manuales de relaciones industriales, de reglas del empleo, básicamente incluyen información sobre: condiciones de trabajo, organización y control de personal, capacitación y desarrollo, normativa, higiene y seguridad, prestaciones.
- De operación. Estos manuales se utilizan para orientar el uso de equipos y apoyar funciones altamente especializadas.
- De sistemas. Instrumento de apoyo para conocer el funcionamiento de sistemas de información, administrativos, informáticos de una organización. (págs. 25-26)

3. Por Su Ámbito

Benjamín (como que cito en la tesis de Angamarca 2014) describe los Manuales por su ámbito de la siguiente manera:

- Generales. Son documentos que contienen información general de una organización, según sus naturaleza, sector y giro industrial, estructura, forma y ámbito de operación y tipo personal.
- Específicos. Estos manuales concentran información de un área o unidad administrativa de una organización; por convención, incluyen la descripción de los puestos. (pág. 26)

2.2.6.3 Elementos de Los Manuales

Los elementos que están inmersos en los manuales son aquellos que cumplen una función, como parte esencial de la valiosa comunicación y coordinación que a su vez brinda, información de carácter clara, ordenada y sistemática dentro de las organizaciones que son de mucha utilidad para tener como resultado una administración efectiva y eficiente. Así como lo describe Otárola, (2005) los manuales contienen los siguientes elementos:

1. Identificación

Este manual debe incluir los datos siguientes: Logotipo de la organización, nombre de la organización, denominación y extensión del manual.

En caso de corresponder a una unidad en particular, se debe anotar su nombre, lugar y fecha de elaboración, número de páginas.

2. Índice o Contenido

Relación de los capítulos o apartados que constituyen el cuerpo del documento.

3. Prólogo y/o Introducción

Se debe dar a conocer los elementos que conforman los manuales, su estructura, propósitos, ámbito de aplicación y la necesidad de mantenerlo vigente. Puede contener el mensaje de alguna autoridad de la organización, preferentemente del más alto nivel jerárquico.

4. Antecedentes Históricos

Descripción de la fundación de la empresa o del área descrita en el manual, en la que se indica su origen, evolución y cambios significativos registrados.

5. Legislación o Base Legal

Este apartado contiene una lista de los principales ordenamientos jurídicos que norman las actividades de la organización, de los cuales se derivan sus atribuciones o facultades. Se recomienda que las disposiciones legales sigan este orden jerárquico; constitución, tratados, leyes, convenios, reglamentos, decretos, acuerdos y circulares. En cada caso debe respetarse la secuencia cronológica de su expedición, es decir, la fecha de publicación en el Diario Oficial.

6. Atribuciones

Trascripción textual y completa del artículo, considerando el punto que explica las facultades conferidas a la organización, de acuerdo con las disposiciones jurídicas que fundamenta su quehacer. Para este efecto, debe señalar el título completo del ordenamiento, capítulo, artículo o inciso.

7. Estructura Orgánica

Descripción ordenada de las unidades administrativas de una organización según sus relaciones de jerarquía. Esta descripción de la estructura orgánica debe corresponder a la representación gráfica en el organigrama, tanto en lo referente al título de las unidades administrativas como a su nivel jerárquico de adscripción. Conviene codificarla en forma tal que sea posible visualizar con claridad los niveles de jerarquía y las relaciones de dependencia.

8. Organigrama

Es el instrumento idóneo para plasmar y transmitir en forma gráfica y objetiva la composición de una organización. Los criterios fundamentales para su preparación:

- **Precisión:** En el organigrama deben definirse con exactitud todas las unidades administrativas y sus interrelaciones.

- Sencillez: Debe ser muy simple, para que se comprenda fácilmente. Por ello se recomienda no complicarlo con trazos innecesarios u una nomenclatura compleja o poco clara.
- Uniformidad: Para facilitar su interpretación conviene homogenizar las líneas y figuras que se utilicen en su diseño.
- Presentación: Su funcionalidad depende en gran medida de su formato y estructura; por ello en su preparación deben considerarse criterios técnicos y de servicio, en función de su objetivo.
- Vigencia: Para conservar su vigencia el organigrama debe mantenerse actualizado.

9. Misión

Este enunciado sirve a la organización como guía o marco de referencia para orientar sus acciones y enlazar lo deseado con lo posible. Es recomendable que el texto de la misión mencione la razón de ser de cada organización en términos de propósitos específicos, resultados esperados y compromisos por cumplir.

10. Funciones

Es la especificación de las tareas inherentes a cada una de las unidades administrativas de la estructura orgánica, necesarias para cumplir las atribuciones de la organización.

11. Descripción de Puestos

Esta reseña del contenido básico de los puestos que integran cada unidad administrativa incluye la información siguiente: Identificación o nombre del puesto, ubicación, ámbito de operación, entre otros.

12. Directorio

Es un documento en el que constan los nombres y puestos de las personas comprendidas en el manual. Por necesidades del servicio pueden adicionarse teléfonos, correo electrónico y horarios de atención. La dirección de las instalaciones se incluye cuando la organización cuenta con otras oficinas o representaciones, o forma parte de un grupo o sector. (págs. 43-47)

2.2.6.4 Características de Los Manuales

Las características garantizan, carácter integral y contextual y se consideran los avances de la selección de recursos humanos en un tema de capacidad, Andrade (2016) brinda las principales características que son:

- Cada manual debe estar expresado con palabras claras y precisas que permita que cada uno de los trabajadores lo entienda y pueda realizar las actividades correctamente.
- Deben ser flexibles y modificables con el fin de que se puedan expresar de diferente manera aumentando información a la actividad.
- Cada manual debe cumplir los objetivos por los cuales fueron creados y de esta manera se podrán evaluar para aplicar posibles ajustes.
- Deben contener información que se pueda relacionar con el personal con el fin de ser aprobado y se pueda operar, debido a que el trabajador es el que va a desempeñar dicho manual.
- Deben poseer una metodología para su fácil actualización y aplicación. (págs. 15-16)

Las características definen como tener un control efectivo que se deriva de las funciones asignadas, estas mismas proporcionan un perfil de contratación de cada puesto actualizado. Se vuelve apremiante el entorno laboral como también las exigencias de los perfiles de los cuales se requiere evaluación de habilidades y destrezas para desempeñar cada puesto de trabajo; de

igual forma que a cada trabajador se le capacite, y aprenda durante realiza su jornada laboral, se le brinde los recursos necesarios, así como también se dote de experiencias y conocimientos.

2.2.7 Contenido de Los Manuales de Funciones

El manual de funciones siguiendo con el autor (Manrique) como se citó en el trabajo de tesis de Castro & Bravo (2018) debe contener:

- Descripción básica del cargo:
 1. Cargo
 2. Dependencia
 3. Jefe inmediato.
- Objetivo estratégico del cargo: porque es necesario el cargo en la empresa.
- Funciones básicas: responsabilidades definidas claramente.
- Personal relacionado con el cargo: ubicación dentro de la empresa.
- Perfil del cargo: perfil optimo del funcionario. (pág. 13)

2.2.7.1 Principios de Los Manuales

El manual de funciones se rige por los principios, y con ello se considera el cumplimiento de las tareas en el proceso laboral.

Los principios que rigen el Manual de funciones controlan el accionar de la gerencia y jefes de área en la toma de decisiones, pues consideran la realidad objetiva en el cumplimiento de las tareas durante el proceso laboral y la medición de la idoneidad de sus trabajadores. (León & Jiménez, 2015, pág. 5)

Los autores León & Jiménez (2015) dan una serie de principios que son:

1. Asignación de funciones y responsabilidades.
2. Establecer la guía de una jerarquía en la dirección.
3. La ocupación de un puesto por cada trabajador.
4. Decisiones adoptadas respecto a un integrante de la organización.
5. Descripción de puestos de trabajo.
6. Cambios de funciones de un puesto de trabajo.
7. Cumplimiento de las funciones delegadas.
8. Explicar el control y evaluación del cumplimiento de las responsabilidades. (págs. 58-59)

Por esa razón cada uno de los principios son fundamentales para regir el manual de funciones y garantizar una equivalencia entre puestos labores, porque se desea que cada uno de los trabajadores reciba ordenes de una única fuente quien, es el supervisor y este a la vez tendrá la jerarquía para tomar decisiones que resuelvan problemas. Los principios también comprenden la descripción de puestos que contienen funciones que se delegan y se requiere que se cumplan porque existe un control y evaluación de las responsabilidades asignadas para una mejora, con anterioridad se deja en claro la autoridad y responsabilidad que con lleva cada puesto y su relación con las funciones designadas para evitar errores y dudas.

2.2.7.2 Funciones de Los Manuales

Además, el manual de funciones mejora el nivel idóneo de los trabajadores, así mismo los autores León & Jiménez (2015) determinaron algunas funciones de los manuales:

1. La función organizativa permite definir los objetivos, alcances, descripción de puestos, responsabilidades, distribución y los perfiles de contratación que conforman el Manual

de funciones laborales para mejorar exitosamente la idoneidad laboral en los trabajadores.

2. Por su parte la función dirigida establece las funciones y responsabilidades acordes para la ejecución de cada una de las actividades del trabajador con su respectiva revisión y consolidación del cargo.
3. La función desarrolladora se dirige a la capacitación integral del trabajador en el desarrollo de habilidades, destrezas y competencias para alcanzar el mayor logro de productividad en el puesto de trabajo.
4. Por último, la función evaluativa permite retroalimentar a la organización sobre el cumplimiento de las funciones laborales y los resultados de las mediciones de idoneidad de cada trabajador permitiendo realizar las correcciones necesarias. (págs. 59-60)

En definitiva, las funciones de los manuales otorgan la definición de objetivos, establece las responsabilidades según el desarrollo de sus habilidades y destrezas como también competencias que posee cada trabajador. La función evaluativa ayuda a hacer las correcciones necesarias, producto del resultado de la capacidad de cada empleado en el cumplimiento de sus labores y así conseguir una productividad eficiente.

2.2.7.3 Fases de Los Manuales

Con respecto a las fases, los manuales siguen una secuencia ordenada para definir claramente los puestos y las actividades que se delegan y las responsabilidades que contienen en su realización, (Gallardo) el cual se cita en la tesis de Castro & Bravo (2018) describe tales fases:

1. Descripción de la empresa
 - Organización
 - Distribución de cargos.
2. Clasificación de cargos
 - Tipificación de cargos
 - Justificación de cargos
 - Criterios de evaluación
 - Metodología
 - Formatos básicos
 - a) Entrevista individual
 - b) Entrevista grupal
 - c) Jefes
 - d) Supervisores
 - e) Subalternos
 - f) Reportes de terceros
 - g) Panel de expertos
 - h) Capacitación al personal.
3. Recolección de información
4. Análisis e interpretación de la información
5. 5Construcción y redacción del manual
6. Revisión y correcciones
7. Entrega del manual definitivo
8. Inducción a los empleados. (págs. 16-17)

2.2.7.4 Modelo de Los Manuales

León & Jiménez (2015) siguen un modelo para elaborar un manual de funciones y poder mejorar la idoneidad laboral y su estructura es la siguiente:

- Establecer el diseño organizacional con su respectivo organigrama, de acuerdo a los departamentos de trabajo.
- Aplicar encuestas para conocer el nivel de idoneidad laboral de cada trabajador, según el área en que labore.
- Evaluar el desempeño de cada trabajador.
- Reducir al mínimo los problemas de desempeño y comportamiento laboral.
- Analizar y describir los puestos de trabajo con base a los perfiles de los candidatos, especificando las tareas diarias.
- Revisar la información preliminar sobre el cargo, para su respectiva verificación.
- Consolidar la información sobre los cargos laborales que se están cuestionando.
- Diseñar los cargos de forma clara y completa, con las responsabilidades y ocupaciones de cada paso a seguir, dirigido al responsable del cumplimiento.
- Especificar los nuevos datos de identificación, objetivo, alcance, funciones, responsabilidades y ocupaciones, habilidades, autoridad y distribución tomando en consideración los cargos preliminares revisados.
- Promover las expectativas de trabajo realistas, con una conducta encaminada al trabajo funcional.
- Socializar a los empleados con la cultura de la organización.
- Reducir la probabilidad de acciones discriminatorias de recursos humanos.
- Capitalizar el talento y la riqueza de perspectivas de una fuerza de trabajo diversa.

- Colocar a los trabajadores en las áreas de trabajo por sus capacidades y habilidades en los cargos ofrecidos.
- Capacitar a los trabajadores según las necesidades del cargo desempeñado.
- Elaborar el formato de Manual de funciones con codificación para su respectivo archivo.
- Destinar un custodio encargado de actualizar y transcribir los cambios dados en las funciones de cualquier trabajador. (págs. 62-63)

En pocas palabras los modelos de manuales persiguen el éxito por medio de las investigaciones que se ejecutan dentro de la empresa, según la información obtenida se analiza y valora cada puesto de trabajo según el desempeño que realiza cada trabajador, además se centra en resolver los problemas de conducta de los empleados, actualiza y capacita cualquier cambio en las funciones del trabajador.

2.2.7.5 Objetivos de Los Manuales de Puestos y Funciones

Siendo precisos en lo que se desea lograr a través de los objetivos en la implementación de los manuales de puestos y funciones, el autor Ramos (2012) menciona los siguientes objetivos:

1. Presentar una visión del conjunto de la organización.
2. Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa.
3. Establecer claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos.
4. Coadyuvar a la correcta atención de las labores asignadas al personal.
5. Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzo en la realización del trabajo.
6. Funcionar como medio de relación y coordinación.

7. Servir como vehículo de información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios, usuarios y/o clientes. (pág. 35)

2.2.7.6 Utilidad

Según Robles (2013) Da una serie de perspectivas sobre la utilidad de los manuales de puestos y funciones que son:

- Permite conocer el funcionamiento interno, que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema, interviene en la consulta de todo el personal que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, entre otros. Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente; para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación. Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades, construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos. (págs. 40-41)

2.2.7.7 Finalidad

Con el fin de hacer los procesos sencillos, y la delimitación precisa de los cargos, tener una excelente comunicación y coordinación entre todos los miembros actuales y capacitación de los nuevos, (Ramos (2012) afirma algunas finalidades:

1. Delimitar en forma escrita: funciones, responsabilidad y autoridad de cada cargo.
2. Normalizar y controlar los trámites de los procedimientos.
3. Capacitar al personal nuevo.
4. Adiestramiento y orientación al personal de servicio.
5. Identificar los canales de comunicación y de coordinación. (pág. 35)

2.2.7.8 Importancia

Es importante tener un manual de funciones que ayude en el crecimiento tanto de la empresa como de los empleados de la organización para disminuir los problemas presentes en las distintas áreas, como lo afirman los autores Castro & Bravo (2018) “Su uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden. Permite implantar otros sistemas organizacionales muy efectivos como: evaluación de desempeño, escalas salariales, desarrollo de carrera” (pág. 13).

Según Rincón y Manrique (se menciona en el trabajo de grado de Castro & Bravo 2018) Por lo que toda empresa debe tener un manual de funciones ya que es muy importante llevar un control de todas las funciones que tiene el personal que conforma toda la empresa. Además, es un instrumento eficaz que determina y delimita los campos de actuación de cada área de trabajo, así como de cada puesto de trabajo de cada uno de los trabajadores. (pág. 14)

2.2.7.9 Uso y Aplicaciones

Dentro de los principales usos de los manuales de puestos y funciones es brindar información para determinar así; el perfil ideal para optar al cargo, selección y reclutamiento, para ser evaluado y clasificado, así como también sirve como la guía ideal en la supervisión de las actividades, el autor Ochoa (2006) menciona algunos usos y aplicaciones frecuentes del manual de puestos y funciones son:

- Proveer información para la elaboración de los anuncios, la demarcación de la mano de obra, dónde se debe seleccionar como base para el reclutamiento de personal.
- Determinación ideal del perfil del ocupante del cargo, a través del cual se aplicará la escogencia adecuada del test, como bases para la selección del personal.
- Suministro del material necesario para el entrenamiento de personal.
- Determinación, mediante la evaluación y clasificación de cargos, de los rangos salariales, de acuerdo con la posición relativa de los cargos dentro de la organización y del nivel de salarios en el mercado de trabajo, como base para la administración de salarios.
- Estímulo de la motivación del personal, para facilitar la evaluación del mérito funcional y la promoción.
- Determinación del valor relativo de las diversas posiciones en un departamento y alineación de los cargos similares en otros.
- Guía para la supervisión en el trabajo con sus subordinados y guía para el empleado en el desempeño de sus funciones. (pág. 19)

2.2.7.10 Ventajas y Desventajas

Las ventajas y desventajas posibilitan tanto la actuación de las responsabilidades del personal como la información, procedimientos y normas de un puesto a desempeñar, de manera que los manuales sirvan como una guía para llevar a cabo las actividades encomendadas poniendo como prioridad los objetivos de la compañía; puesto que su costo puede ser elevado, la falta de claridad en las funciones puede traer un mal desempeño, no se debe pasar por alto la actualización de estos constantemente para que no queden defesados. Los manuales se vuelven instrumentos que facilitan la capacitación del personal, la delegación efectiva de funciones y así de esta manera habrá un incremento en la coordinación del trabajo.

Las ventajas y desventajas que se generan al desarrollar un manual de puestos y funciones, Ochoa (2006) se describen a continuación:

Ventajas

- Es fuente permanente de información sobre las prácticas generales y sectoriales de la institución.
- Las normas no escritas son en general, de difícil institucionalización, en cambio, no ocurre lo mismo si están incluidas en el manual ya que nadie puede aducir desconocimiento.
- Aumenta la eficiencia en la realización de las actividades.
- Posibilitan una delegación efectiva, porque, al existir instrucciones escritas, el seguimiento, por parte del supervisor, se puede circunscribir al control por excepción, es decir, actuar exclusivamente ante las cosas que salen del círculo normal.
- Teniendo por escrito el descriptor de puestos, existe una mayor predisposición por parte del personal a asumir su tarea con más responsabilidad.

- Se fija una meta de operaciones satisfactoria y cada funcionario puede comparar su actuación con los requisitos del puesto.
- Con frecuencia se descubre que hay actividades superpuestas y se eliminan las duplicaciones.
- Sirven de base para el adiestramiento.

Desventajas

- Su mala preparación puede traer serios inconvenientes en el desenvolvimiento de las tareas que se realizan en la organización.
- El costo de la preparación y de revisión puede ser muy alto.
- Si no se actualiza permanentemente, pierde su vigencia con rapidez.
- Son en general poco flexibles.
- Una redacción deficiente puede hacer dificultoso su uso.
- Son difíciles de mantener al día, las variaciones en la organización crean este problema.
- Los manuales son incompletos, en cuanto a los informes prácticos que suministran, es decir, no incluyen todo lo que conviene a una estructura de organización. (págs. 20-21)

2.2.8 El Mercado Laboral

El Mercado de Trabajo funciona por la oferta y demanda de empleo según lo afirma Chiavenato (2009) “El mercado de trabajo (MT) se compone por las ofertas de oportunidades de trabajo que ofrecen las distintas organizaciones. Toda organización en la medida que ofrece oportunidades de trabajo constituye parte integrante de un M”(págs. 106-107).

Mercado de Trabajo

Oferta ←————→ Demanda

- Abundantes oportunidades de empleo
- Escasas oportunidades de empleo

2.2.9 Mercado de Recursos Humanos

Se refiere al conjunto de candidatos a empleo, el MRH (o mercado de candidatos) se refiere al contingente de personas que están dispuestas a trabajar, o que trabajan, pero están dispuestas a buscar otro empleo. El MRH lo constituyen personas que ofrecen habilidades, conocimientos y destrezas. Como todo mercado, el MRH puede ser segmentado para facilitar su análisis y penetración. (Chiavenato, 2009, págs. 112-113)

Mercado de RH

Oferta ←————→ Demanda

- Abundancia de candidatos
- Escasez de candidatos

En otras palabras, el Mercado de Recursos Humanos se compone por una oferta con una abundancia de candidatos que necesitan trabajar y una demanda con escasez de candidatos, ya que no cumplen con los requerimientos o no poseen las competencias necesarias para desempeñar el trabajo, por esta razón siempre hay una abundancia de candidatos y muchas personas desempleadas.

2.2.10 Causas de Demanda del Personal

Debemos mencionar en este apartado las causas fundamentales internas, así como externas y macro ambientales que provocan la demanda de personal a las que todas las empresas deben enfrentarse, según Werther & Davis (2008) esas causas son:

- **Desafíos Externos**

Los cambios que operan en el entorno, en el que existe y funciona la organización son de difícil predicción a corto plazo, y en ocasiones sus efectos a largo plazo resultan casi imposibles de evaluar. Los factores de carácter social incluyen los de naturaleza política o legal, y son un poco más fáciles de predecir, pero sus implicaciones no siempre son claras. Los cambios tecnológicos son difíciles de predecir y en ocasiones pueden alterar de manera radical todos los planes de capital humano de la organización.

- **Decisiones de La Organización**

Las organizaciones se plantean dos tipos de objetivos: los objetivos a largo plazo y los de carácter operativo. Los objetivos permanentes cambian muy poco, los objetivos de carácter operativo pueden modificarse con frecuencia. La organización puede responder a una nueva situación emitiendo decisiones que alteran y modifican sus planes estratégicos, estableciendo objetivos para lograr determinadas tasas de crecimiento y penetración del mercado, o la preparación y el lanzamiento de nuevos productos y servicios.

- **Factores de La Fuerza de Trabajo**

La demanda de recursos humanos experimenta variaciones debido a factores como jubilaciones, renuncias, embarazos, enfermedades, despidos, muertes y licencias.

Cuando estos fenómenos involucran a un número considerable de empleados, la experiencia obtenida en ocasiones anteriores puede servir como indicador de la acción que se debe llevar a cabo, siempre teniendo en cuenta los nuevos factores que pueden apuntar a la conveniencia de cambiar las prácticas del pasado. (págs. 127-129)

- **Reclutamiento de Personal**

El Reclutamiento de Personal surge de las necesidades de la empresa en busca de personas con las mejores competencias para satisfacer una vacante existente por esta razón, Mondy (2010) afirma: “El reclutamiento es el proceso para atraer a los individuos de manera oportuna, en cantidades suficientes y con las cualidades apropiadas de manera que presenten su solicitud para ocupar los puestos disponibles en una organización” (pág. 128).

2.2.11 Reclutamientos del Personal

2.2.11.1 Fuentes de Reclutamiento

Las fuentes de reclutamiento son las herramientas más poderosas que tienen las empresas y que ponen en práctica para bombardear el mercado de recursos humanos donde las empresas tienen la oportunidad de escoger de las distintas fuentes, el personal más capacitado y apto para que asuma y realice las funciones inmersas en el puesto de trabajo con toda la plena eficiencia y efectividad.

Chiavenato (2009) da a conocer las distintas fuentes para el reclutamiento del personal y lo que cada una de ellas conlleva al momento de realizarlo:

1. Anuncios en Diarios y Revistas Especializadas

Los anuncios en diarios suelen ser una buena opción para el reclutamiento, aunque depende del tipo de puesto que se quiera ocupar.

2. Agencias de Reclutamiento

La organización puede, en lugar de ir directo al MRH, entrar en contacto con agencias de reclutamiento para abastecerse de candidatos que figuran en sus bancos de datos.

Las agencias sirven de intermediarias para hacer el reclutamiento.

3. Contactos con Escuelas, Universidades y Agrupaciones

La organización puede desarrollar un esquema de contactos intensivos con escuelas, universidades, asociaciones gremiales (como sindicatos patronales, consejos regionales, asociaciones de ex-alumnos), agrupaciones (como directorios académicos) y centros de integración empresa-escuela, para divulgar las oportunidades que ofrece al mercado.

4. Carteles o Anuncios en Lugares Visibles

Es un sistema de reclutamiento de bajo costo y con un rendimiento y rapidez razonables. Se trata de un vehículo de reclutamiento estático he indicado para cargos simples, como obreros y oficinistas. Por lo general, se coloca en las proximidades de la organización y en portales o lugares de gran movimiento de personas, como áreas de autobuses.

5. Presentación de Candidatos Por Indicación de Trabajadores

Es otro sistema de reclutamiento de bajo costo, alto rendimiento y efecto relativamente rápido. La organización que pide a sus trabajadores que presenten o recomienden a candidatos de su confianza.

6. Consulta a Los Archivos de Candidatos

El archivo de candidatos es un banco de datos que cataloga a los candidatos que se presentan espontáneamente o que no fueron considerados en reclutamientos anteriores.

7. Reclutamiento Virtual

Es el reclutamiento que se hace por medios electrónicos y a distancia a través de internet, la cual ha revolucionado el proceso de reclutamiento. Su valor reside en que es inmediato y en la facilidad para interactuar digitalmente con los candidatos potenciales.

8. Banco de Datos de Candidatos o Banco de Talentos

Las organizaciones no aprovechan a los candidatos de algunos reclutamientos y, por ello, utilizan un banco de datos en el cual archivan las hojas de vida para utilizarlos en el futuro en nuevos reclutamientos. Para las agencias de reclutamiento, el banco de datos constituye su principal patrimonio. (págs. 122-126)

2.2.11.2 Políticas de Reclutamiento

Las políticas de reclutamiento se crean conformen a las características básicas y al mismo tiempo están apegadas a las condiciones comerciales de las organizaciones, algunas de las cosas que persiguen las políticas es reducir el déficit, así como también suministrar personal; y que todos ellos tenga las mismas condiciones de superación dentro de empresa. Werther & Davis (2008) mencionan algunas políticas las cuales son:

- **Políticas de Compensación**

Los niveles de compensación constituyen una limitación que los reclutadores deben enfrentar. Las empresas que tienen departamentos de capital humano bien establecidos por lo general crean niveles de compensación para asegurar equidad entre los niveles de puestos.

- **Políticas de Contratación**

Algunas compañías siguen determinados lineamientos y políticas en su proceso de reclutamiento.

- **Políticas de Contratación Internacional**

Algunas corporaciones pueden tener políticas sobre el número de empleados extranjeros que es deseable contratar. No obstante, cada vez más corporaciones multinacionales recurren a la contratación de capital humano extranjero, principalmente a niveles directivos o bien de capital intelectual calificado.

- **Políticas de Promoción Interna**

Las políticas de promoción interna se basan principalmente en buscar llenar la vacante con los empleados de la organización; por lo que el reclutador debe investigar dentro de ésta, antes de recurrir al mercado exterior, y además sirve para motivar a los empleados. (págs. 160-162)

2.2.11.3 Tipos de Reclutamiento

Sobre los tipos de reclutamiento podemos encontrar tres tipos los cuales orientan a las organizaciones a utilizar y así promover, someter y obtener candidatos luego de un proceso de selección, estos tipos según Chiavenato (2009) son los siguientes:

- El reclutamiento interno actúa en los candidatos que trabajan dentro de la organización, colaboradores para promoverlos o transferirlos a otras actividades más complejas o más motivadoras.
- El reclutamiento externo actúa en los candidatos que están en el MRH y, por tanto, fuera de la organización, para someterlos a su proceso de selección de personal. (págs. 116-117)

- El reclutamiento mixto, es decir, aquel que emplea tanto fuentes internas como externas de recursos humanos. El reclutamiento mixto se puede abordar con tres procesos alternativos:
 1. Inicialmente reclutamiento externo, seguido de reclutamiento interno, en caso de que el primero no dé los resultados deseados. La empresa estará más interesada en la entrada de recursos humanos que en su transformación, es decir, la empresa necesita a corto plazo personal calificado y necesita importarlo del ambiente externo. Al no encontrar candidatos externos de la altura deseada, echa mano de su propio personal, sin considerar en un principio los criterios de la calificación deseada.
 2. Inicialmente reclutamiento interno, seguido de reclutamiento externo, en caso de no obtener los resultados deseados. La empresa da prioridad a sus empleados en la disputa de las oportunidades existentes. No encontrando candidatos internos de la altura deseada, opta por el reclutamiento externo.
 3. Reclutamiento externo e interno concomitantemente, es el caso en el que la empresa está preocupada por llenar la vacante existente ya sea por medio de input o mediante transformaciones de los recursos humanos. Una buena política de personal da preferencia a los candidatos internos que, a los externos, en caso de igualdad de condiciones entre ellos. Con esto, la empresa se asegura de no estar descapitalizando sus recursos humanos, al mismo tiempo que crea condiciones de saludable competencia profesional. (Chiavenato, 2007, págs. 164-165)

2.2.12 Inducción y Desarrollo del Talento Humano

En la actualidad las empresas utilizan la inducción como herramienta para poder informar a su nuevo personal, sobre el giro comercial, el puesto de trabajo y el grupo de trabajo con quienes se relacionarán para unir esfuerzos con miras a lograr los objetivos de la organización.

El proceso de ajuste a las necesidades organizativas recibe el nombre de inducción. La inducción profesional hace hincapié en las políticas y procedimientos que se espera que el empleado observe, en el conocimiento de las personas con quienes va a alternar y en subrayar los objetivos y metas que se espera que logre alcanzar. (Werther & Davis, 2008, pág. 71)

El desarrollo del personal se desprende de la inducción con el fin de dar a los miembros de su organización los medios necesarios y las capacitaciones para incrementar su potencial intelectual que les ayude a desenvolverse en las funciones de la empresa, de la misma manera en su carrera laboral.

En las organizaciones modernas la tecnología juega un papel muy importante en la etapa de inducción y desarrollo de los nuevos colaboradores de la organización, así como en su capacitación general en todo tipo de áreas profesionales, gracias a la técnica del llamado e-learning. Este proceso se da en el marco de una filosofía global de creación de conocimientos dentro de la empresa. El concepto de e-learning se basa en facilitar el aprendizaje mediante las nuevas tecnologías de información y preparación profesional. (Werther & Davis, 2008, pág. 233)

2.3 MARCO LEGAL

2.3.1 Instituciones que Regulan Leyes Laborales en La Empresa Privada

- **Ministerio de Trabajo y Previsión Social**

El Ministerio de Trabajo y Previsión social es una institución que defiende los derechos de los trabajadores de las empresas privadas, controla las relaciones entre empleados y empleadores. Es la institución rectora de la administración pública en materia de trabajo y previsión social, tiene como propósito fundamental el mejoramiento de las condiciones de trabajo y calidad de vida de las trabajadoras y trabajadores, basados en la equidad y justicia social. Fomenta el empleo y trabajo decente, puesto que gestiona y da seguimiento a los contratos individuales de trabajo, en donde surgen obligaciones recíprocas.

2.3.2 Legislaciones que Regulan El Trabajo de Los Empleados y Empleadores

- **Constitución de La República de El Salvador**

Es la norma o ley fundamental del Estado Salvadoreño en donde se establecen mecanismos de reparación y acceso a la justicia en caso de violación de los derechos constitucionales. En este sentido los derechos de los trabajadores se encuentran establecidos en el Título II de los derechos y garantías fundamentales de la persona, capítulo II de los derechos sociales, sección segunda el trabajo y seguridad social.

En la constitución de la república se encuentran los lineamientos para resguardar a los trabajadores y proteger la vulnerabilidad en el trabajo, de tal forma que las personas no pueden ser discriminadas por sus preferencias sexuales, religión y nacionalidad. Esta legislación determinará los lineamientos de trabajo para patronos y trabajadores, y del mismo modo regulará las condiciones en que se celebran los contratos de trabajo. A demás la constitución de la república instruye a las empresas a establecer sistemas de formación profesional para la

capacitación y calificación de recursos humanos. La ley determina que los talleres, fábricas y locales de trabajo deben reunir ciertas condiciones para operar y los derechos de los trabajadores se consagran como irrenunciables. Constitución de la República de El Salvador, (1983)

- **Código de Trabajo**

Es la ley utilizada por la empresa privada para gestionar legalmente al personal y por el ministerio de trabajo y previsión social para supervisar las relaciones entre dueños y empleados, donde se encuentran recopilados todos los derechos y obligaciones laborales.

En el código de trabajo se encuentran las sanciones a imponerse ante el incumplimiento de la ley por cualquiera de las partes obligadas.

El contrato individual de trabajo es el documento por medio del cual nace una obligación laboral; según el artículo 23 de dicho documento legal el contrato de trabajo debe contener los datos personales del empleado, dependencias patronales, fecha de inicio del contrato, jornada laboral y pago de salario entre otros. En el artículo 28 del código de trabajo se establece que los primeros 30 días de trabajo en una empresa se consideran período de prueba y en el ámbito de recursos humanos es conocido como inducción de personal.

Según el artículo 31 los trabajadores tienen obligaciones que deben cumplir en cuanto a desempeñar el trabajo convenido de manera eficiente, deben obedecer a sus superiores en el desempeño de funciones, guardar confidencialidad de datos de la empresa, mostrar buena conducta, cuidar los materiales de trabajo, ayudar en cualquier situación de siniestro, someterse a exámenes médicos preventivos, colaborar con las normas de salud y seguridad en el trabajo y cumplir el reglamento interno de la empresa. A demás es un deber de los titulares de la empresa contara con reglamentos internos para administrar el personal.

Es muy importante determinar que en las empresas deben adoptar medidas de seguridad e higiene con el propósito de proteger la vida, la salud e integridad de los trabajadores y contar con un comité de seguridad. Muchas de las tareas o funciones que se ejecutan en las organizaciones se realizan con base a normas de seguridad e higiene del trabajo, debido a que hay muchos riesgos que enfrentar en el centro de trabajo y tanto el patrono como el empleador están en la obligación de cumplirlos. Código de Trabajo de la República de El Salvador, (2010)

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Enfoque de La Investigación

Para el desarrollo de la investigación, se utilizó el enfoque Mixto debido a la naturaleza de las variables que se estudiaron; este fue un proceso en el que se recolectó, analizó y vinculó datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, donde se encontraron datos importantes para la solución al planteamiento de un problema, en este caso el diseño un manual de puestos y funciones para GEFESA S.A DE C.V en Santa Ana.

- **Método Cuantitativo**

Este método se utilizó para los procedimientos estadísticos de datos, que permitieron diagnosticar y generalizar las conclusiones; es decir se cuantificaron los resultados de la investigación de forma proporcional a las opiniones de los colaboradores de la empresa.

- **Método Cualitativo**

Este método ayudo a describir la situación o problema, a superar la problemática y a dar respuesta a las preguntas más importantes del estudio o investigación.

3.1.2 Tipo de Estudio

La investigación se desarrolló aplicando el estudio descriptivo y estuvo dirigido a determinar las características de una población, la presencia o ausencia de una o más variables, el momento en que se presentó el hecho o problema y los individuos que presenciaron el acontecimiento. Se realizó un diagnostico que determinó la situación organizacional de la empresa relacionada con funciones y tareas desempeñadas por cada empleado en su puesto de trabajo, y por tanto se obtuvieron los insumos para elaborar un manual de puestos y funciones para GEFESA S.A DE C.V.

3.1.3 Fuentes de Investigación Utilizadas

- **Fuentes de Información Primaria**

Fue imprescindible hacer uso de los datos que se recopilaron a través de la investigación de campo, es decir los resultados que se obtuvieron de la encuesta y la entrevista.

- **Fuentes de Información Secundaria**

La información obtenida en libros, documentos y leyes, fue muy importante para el desarrollo del trabajo de investigación que tuvo como propósito encontrar soluciones al desempeño de las funciones de los colaboradores internos de la empresa.

3.1.4 Población y Muestra

3.1.4.1 Población

La totalidad de individuos, cosas o fenómenos que fueron sometidos a investigación y presentaron características en común. Por tanto, el universo de la investigación estuvo compuesto por el total de trabajadores que se encontraban prestando sus servicios laborales en medio de la crisis ocasionada por el coronavirus; los que se encontraban distribuidos en diferentes departamentos y secciones que conforman la ferretería.

3.1.4.2 Método de Muestreo

Se desarrolló un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a la situación que existía por la pandemia del coronavirus, y por medidas de prevención la ferretería no permitía visitas continuas y de lapsos de tiempo largos por parte de estudiantes que realizaban investigaciones académicas.

3.1.5 Técnicas de Investigación

- **La Encuesta**

Se hizo efectiva mediante la aplicación de un cuestionario dirigido al personal operativo, es decir los individuos que formaron parte representativa de la población o universo, y se recolectó información de las funciones que ejecutan los colaboradores.

- **La Entrevista**

Esta técnica se aplicó a los puestos gerenciales de la empresa, supervisores de las áreas y también a empleados de nivel medio que ocupan cargos en unidades de apoyo o servicio en la ferretería, para conocer sus opiniones de manera más amplia.

3.1.6 Diseño de Instrumentos de Investigación

Se presenta el diseño del cuestionario que se utilizó para realizar el proceso de encuesta (Anexo 1), y el diseño de la guía de entrevista (Anexo 2); ambos instrumentos poseen preguntas abiertas, preguntas cerradas y preguntas categorizadas. Estos instrumentos sirvieron para recolectar información útil y significativa para elaborar un manual de funciones para GEFESA S.A DE C.V sucursal matriz, Santa Ana.

3.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

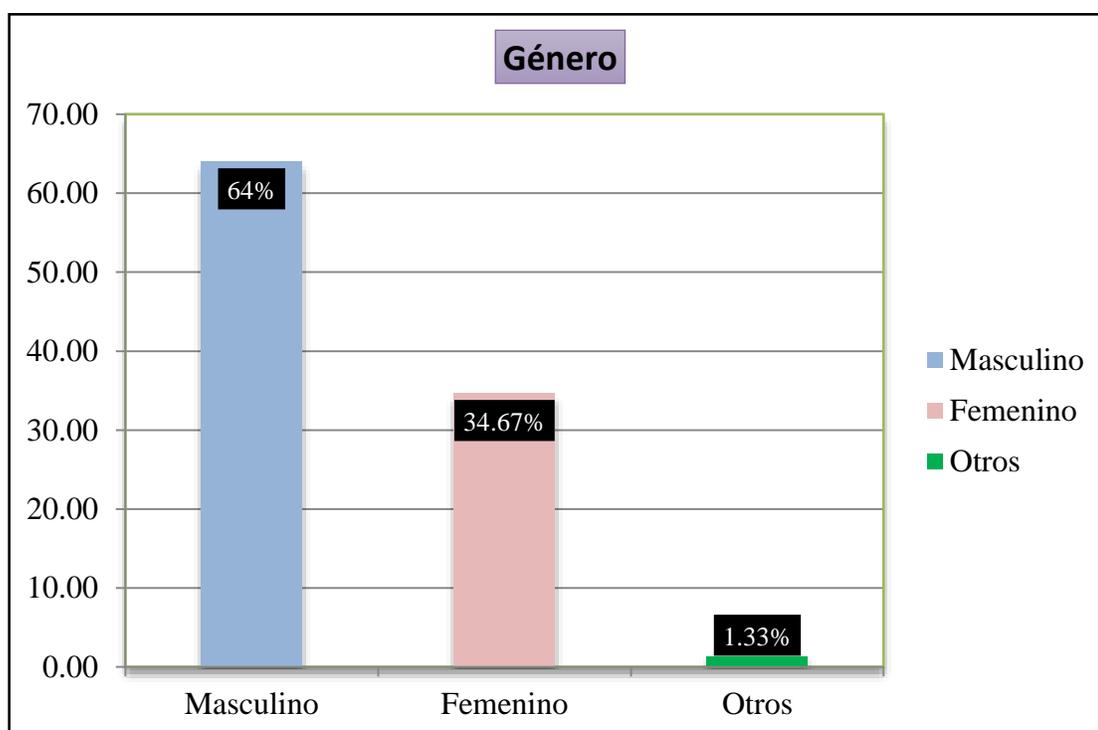
3.2.1 Gráficos, Tablas y Análisis, Encuesta

Objetivo: Recopilar datos relevantes de las funciones que desempeñan los trabajadores, las relaciones de autoridad y acciones de personal, en GEFESA S.A DE C.V sucursal matriz Portezuelo, del municipio de Santa Ana, del departamento de Santa Ana.

Datos Generales de La Encuesta

A. Género de Los Encuestados

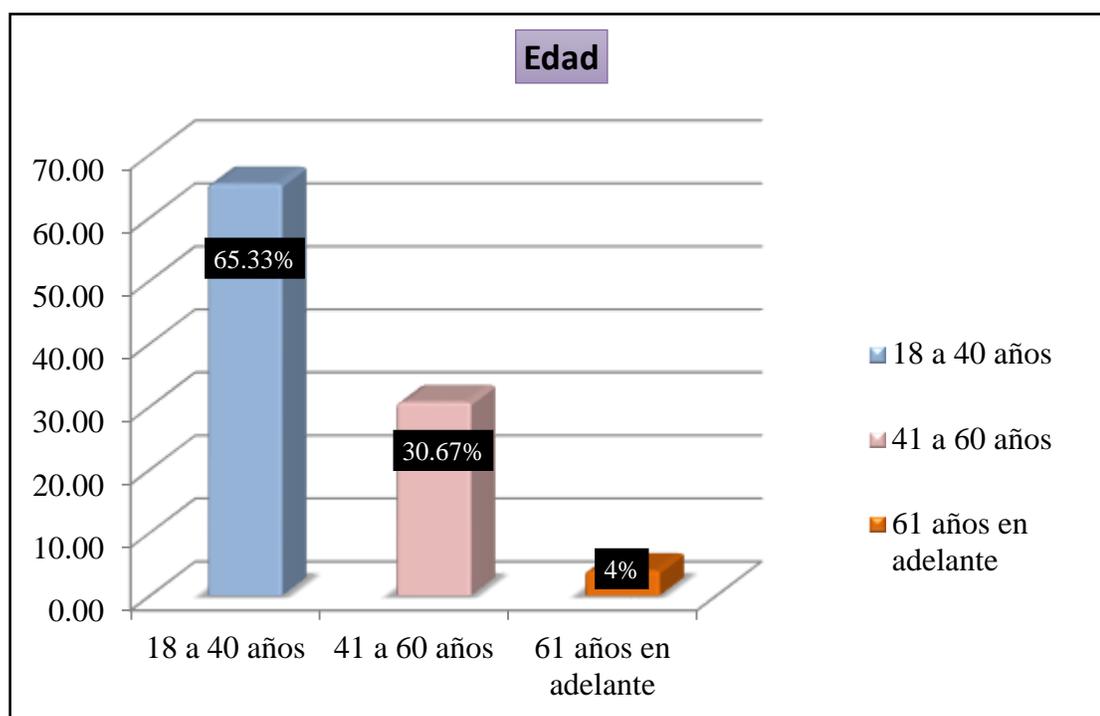
Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	48	64%
Femenino	26	34.67%
Otros	1	1.33%
Total	75	100%



Análisis: Se determinó que el 64% de las personas encuestadas pertenecen al género masculino, el 34.67% del género femenino y únicamente el 1.33% de otro género.

B. Edad de Los Encuestados

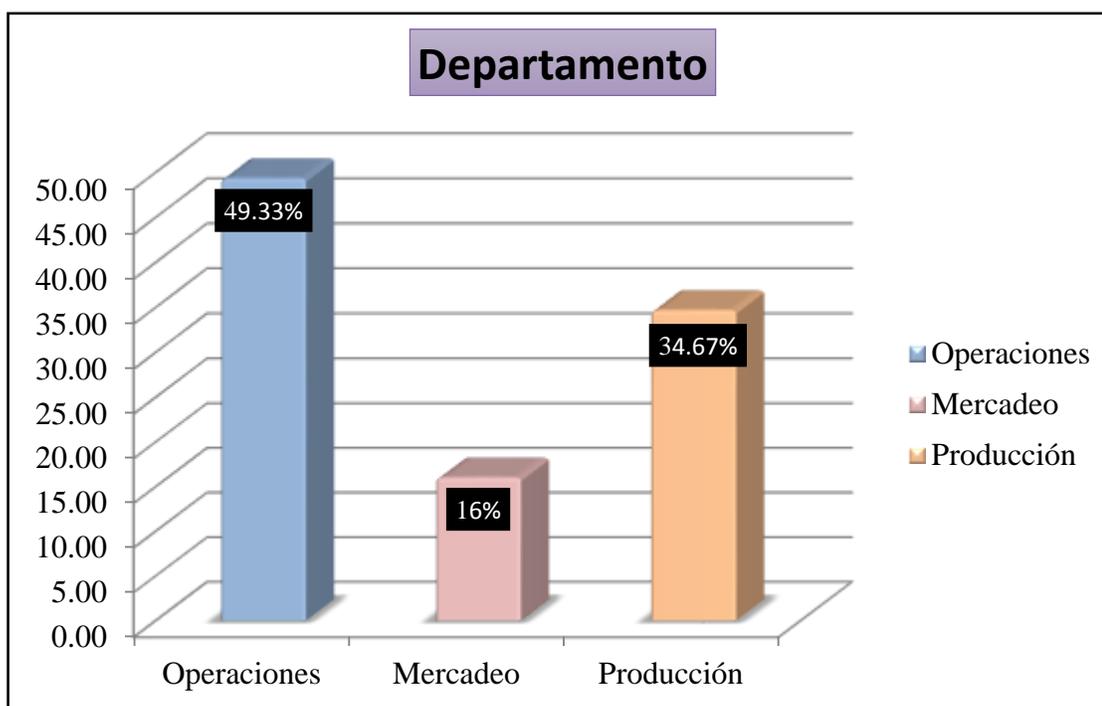
Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 a 40 años	49	65.33%
41 a 60 años	23	30.67%
61 años en adelante	3	4%
Total	75	100%



Análisis: Se obtuvo por mayoría que el 65.33% de empleados de GEFESA S.A DE C.V pertenecen al rango de edad de 18 a 40 años, el 30.67% se encontraban en el intervalo de 41 a 60 años y solamente el 4% contaban con más de 61 años de edad.

C. Cargo de los encuestados por áreas de trabajo

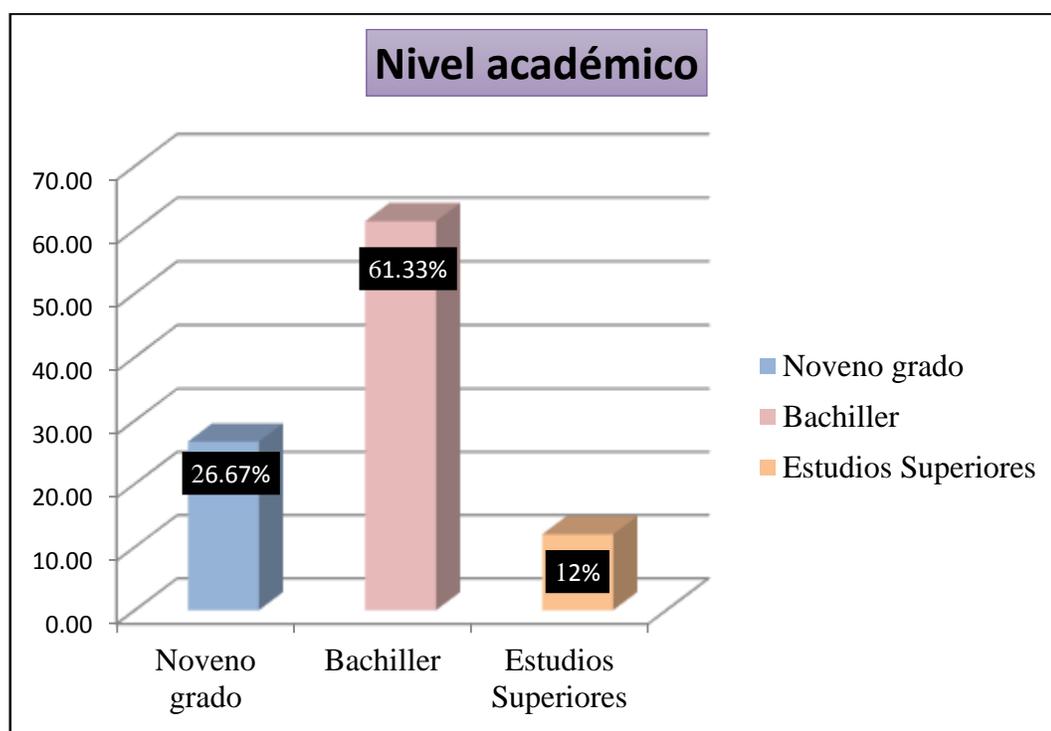
Departamento	Frecuencia	Porcentaje
Operaciones	37	49.33%
Mercadeo	12	16%
Producción	26	34.67%
Total	75	100%



Análisis: A nivel operativo se encontró que el departamento de operaciones tenía el 49.33% de diferentes puestos de trabajo, un 16% se ubicaba en el departamento de mercadeo y el 34.67% pertenecían al departamento de producción.

D. Nivel Académico

Título	Frecuencia	Porcentaje
Noveno Grado	20	26.67%
Bachiller	46	61.33%
Estudios Superiores	9	12%
Total	75	100%

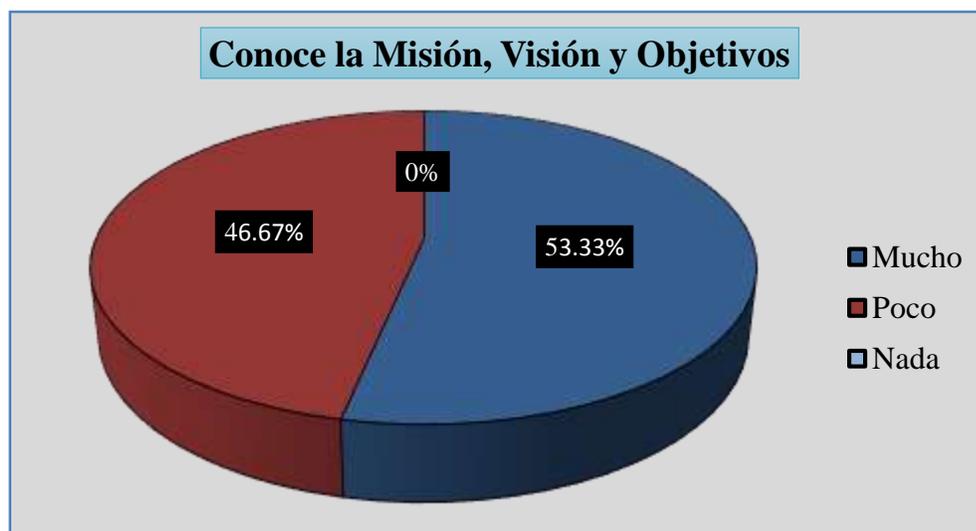


Análisis: el 26.67% de las personas que se encuestaron tenían noveno grado de estudios, el 61.33% eran bachilleres de la Republica y el 12% tenían estudios superiores.

CUESTIONARIO

Pregunta 1. ¿Qué tanto conoce la misión, visión y objetivos de la empresa para la cual labora?

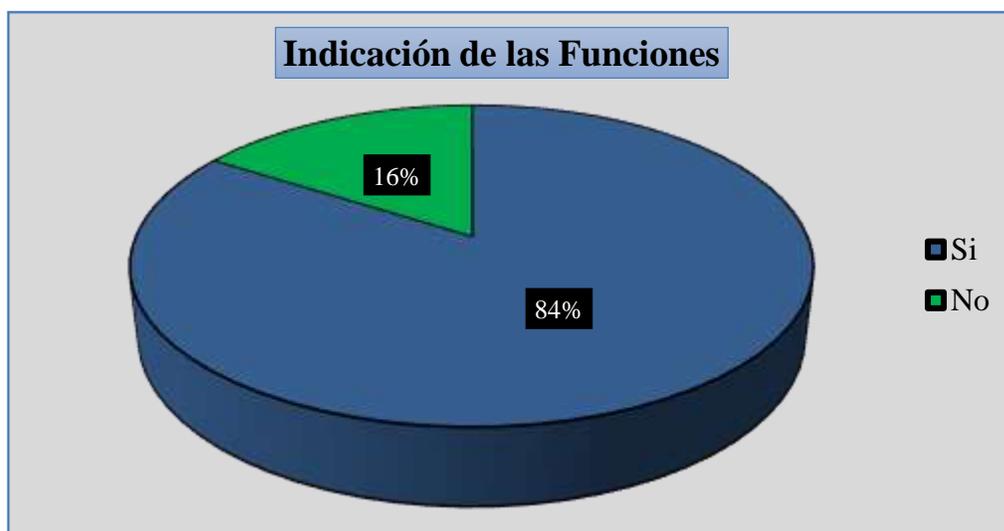
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	40	53.33%
Poco	35	46.67%
Nada	0	0%
Total	75	100%



Análisis: De las 75 personas que conformaron la muestra por conveniencia, de acuerdo a esta interrogante, el 53.33% de la muestra expresaron que conocen certeramente la misión, visión y objetivos de GEFESA S.A DE C.V, el 46.67% conocen poco dicha información, por tanto, no hay personas que no tenían conocimientos de esos elementos estratégicos de la empresa.

Pregunta 2. ¿Al momento de ingresar a la empresa le indicaron todas las funciones que desempeñaría?

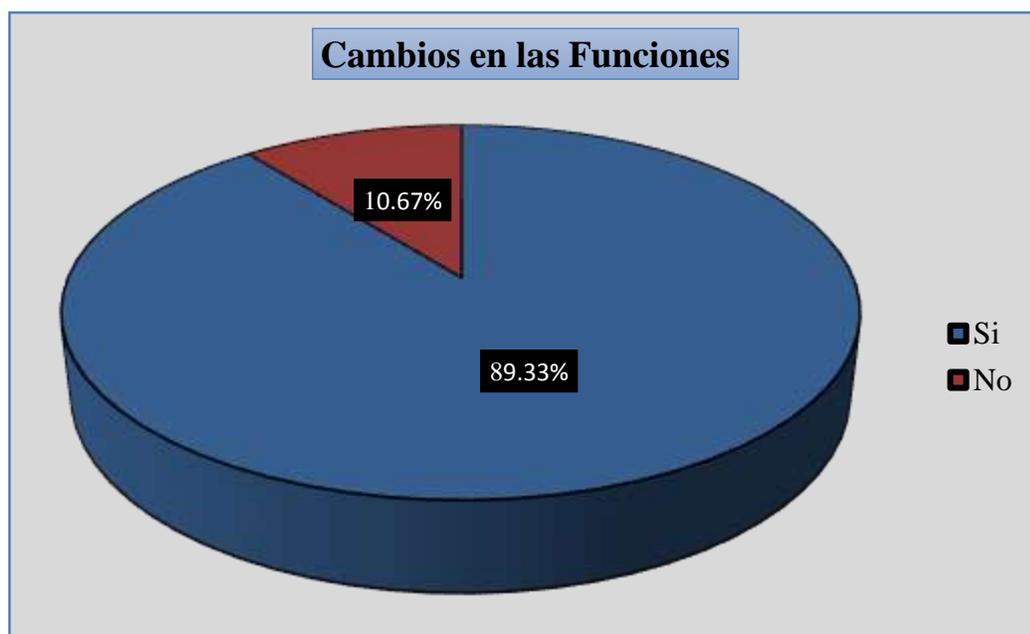
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	63	84%
No	12	16%
Total	75	100%



Análisis: El 84% de las personas encuestadas afirmaron que efectivamente les indicaron las funciones que desempeñarían en su puesto de trabajo, en consecuencia, hubo evidencia que son pocas las personas a las que no les fueron indicadas las funciones para su puesto de trabajo.

Pregunta 3. ¿Le han cambiado, agregado o eliminado funciones de las que le habían asignado al momento que inicio a trabajar para GEFESA S.A DE C.V?

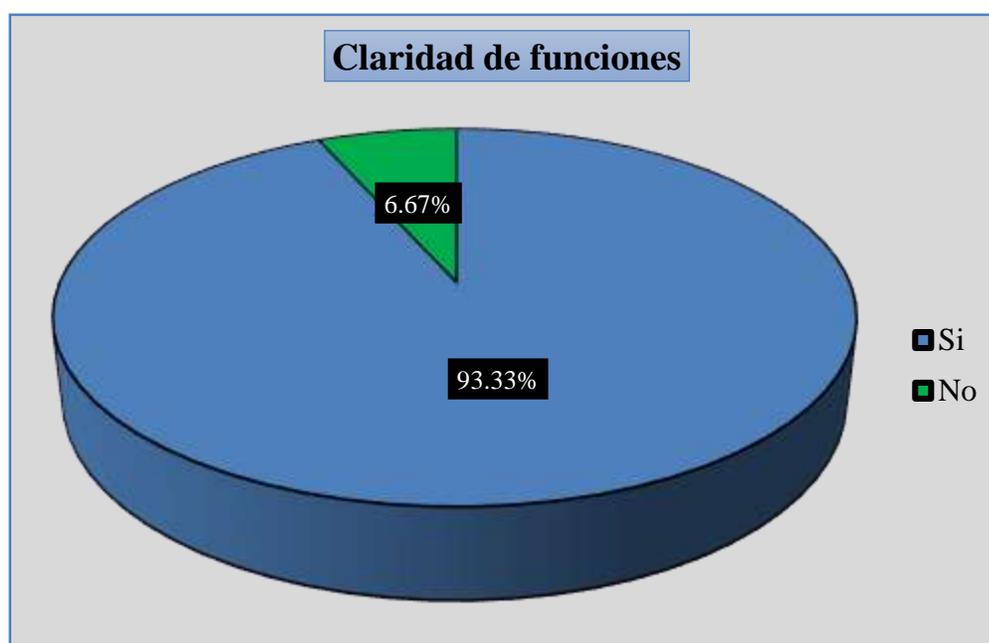
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	67	89.33%
No	8	10.67%
Total	75	100%



Análisis: A pesar que a los colaboradores al momento de empezar a trabajar en GEFESA S.A DE C.V sucursal matriz, les fueron indicadas las funciones; con el paso del tiempo un 84% de las personas de la empresa establecieron que han cambiado sus funciones, debido a que les han agregado o eliminado tareas al puesto de trabajo que desempeñaban originalmente.

Pregunta 4. ¿Conoce con claridad cuáles son sus funciones?

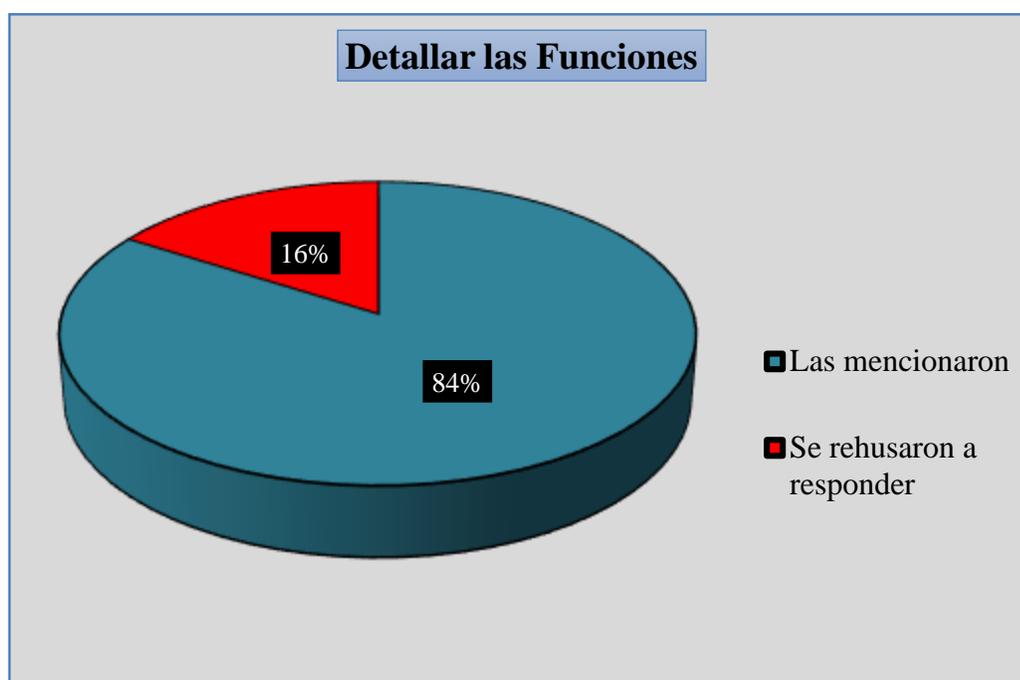
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	70	93.33%
No	5	6.67%
Total	75	100%



Análisis: Por medio de la investigación se obtuvo que el 93.33% de los colaboradores conocen con claridad las funciones que deben desempeñar en su puesto de trabajo, además son pocas las personas que no tienen claras las funciones para el cargo que desempeñan.

Pregunta 4-1. Si la respuesta es sí, por favor mencionarlas:

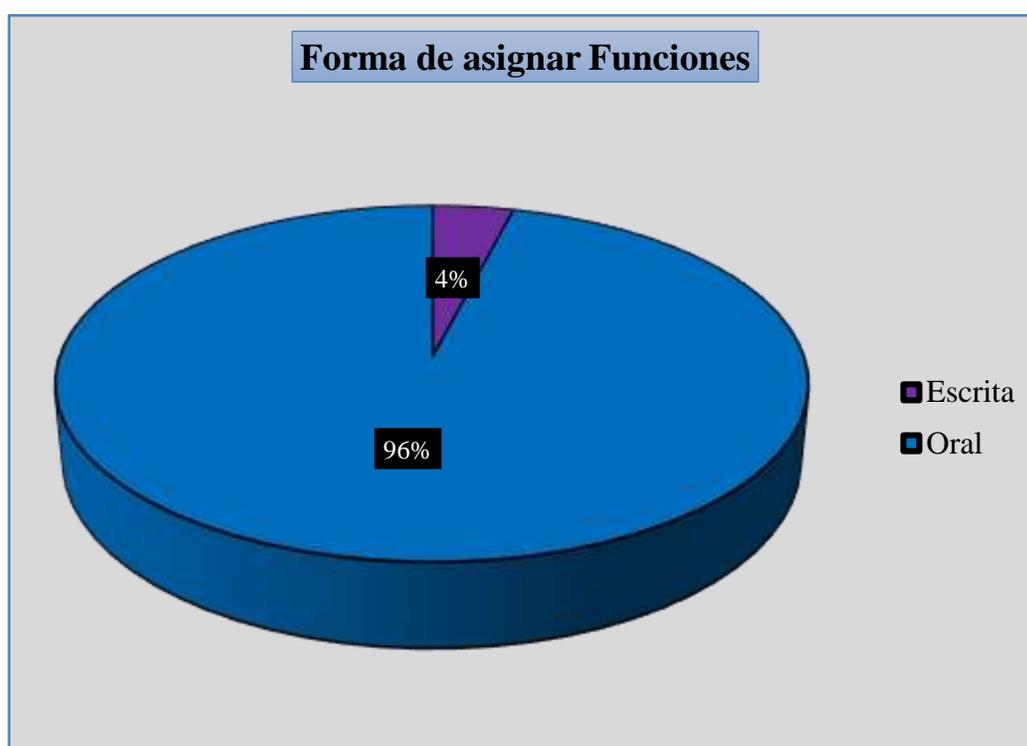
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Las mencionaron	63	84%
Se rehusaron a responder	12	16%
Total	75	100%



Análisis: En la ferretería existen diferentes áreas de trabajo o departamentos que se coordinan para lograr metas y por ende es vital desempeñar el trabajo de la mejor manera; por tanto, se verificó que el 84% de los encuestados mencionaron sus funciones para el puesto de trabajo que les han asignado, puesto que existen muchos departamentos y diferentes cargos solamente el 16% de la muestra se rehusó a responder.

Pregunta 5. ¿Cuál es la forma en que le fueron asignadas sus funciones?

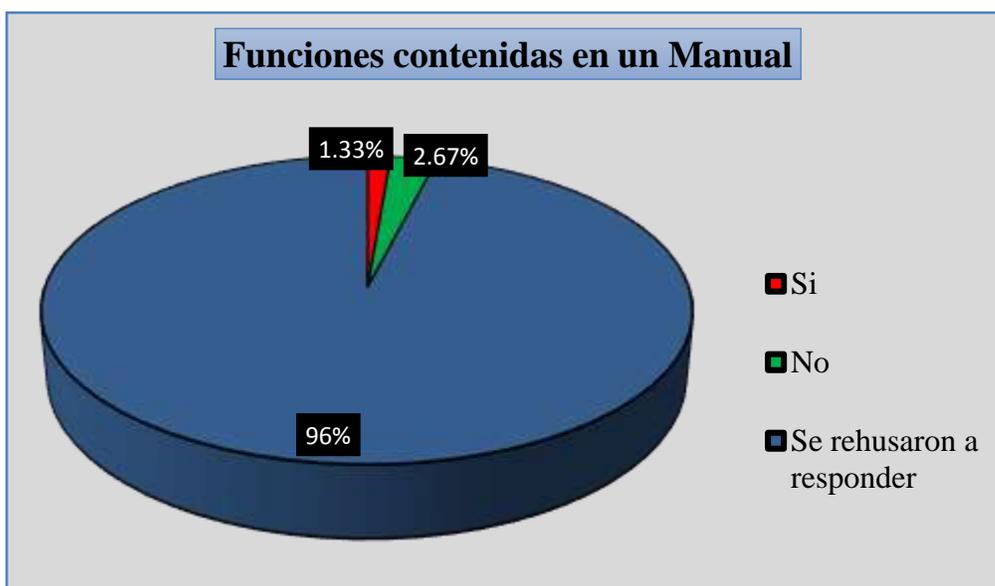
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Escrita	3	4%
Oral	72	96%
Total	75	100%



Análisis: A pesar que las personas conocen las funciones del cargo que desempeñan, se identificó que a los trabajadores les dan a conocer las funciones de forma oral y no de forma escrita, por que el 96% de la muestra estableció que las funciones de sus cargos se las dieron a conocer de forma verbal y no están definidas en un documento o papel.

Pregunta 6. ¿Si es de forma escrita, las funciones están dentro un manual?

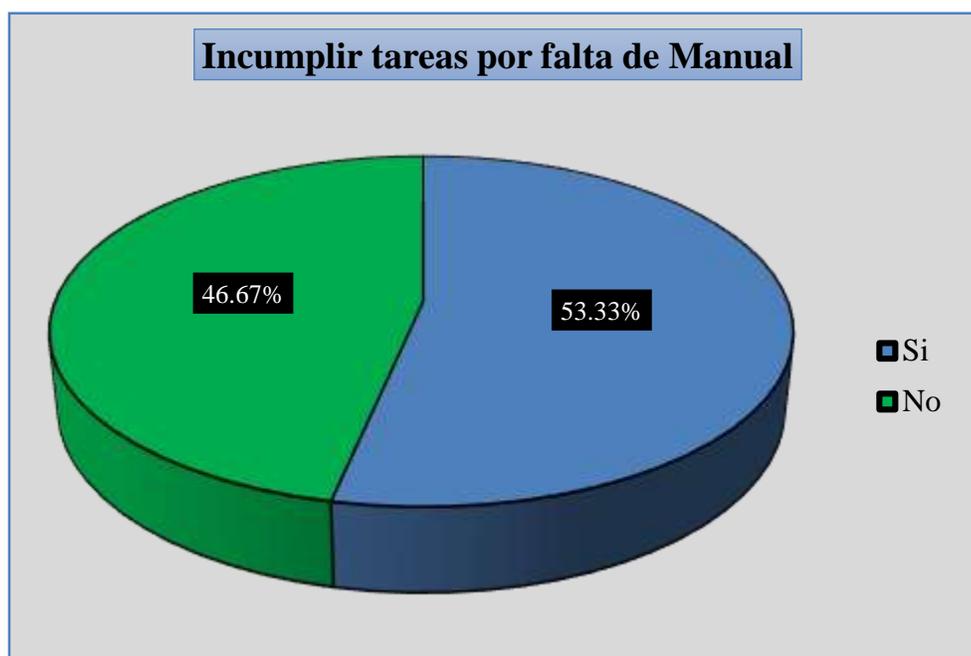
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	1.33%
No	2	2.67%
Se rehusaron a responder	72	96%
Total	75	100%



Análisis: El 80% de los colaboradores determinaron que las funciones que desempeñan en su puesto de trabajo no están definidas o establecidas en un manual de puestos y funciones o en un equivalente de este instrumento de gestión.

Pregunta 7. ¿Ha incumplido tareas por el hecho de no estar definidas dentro de un manual?

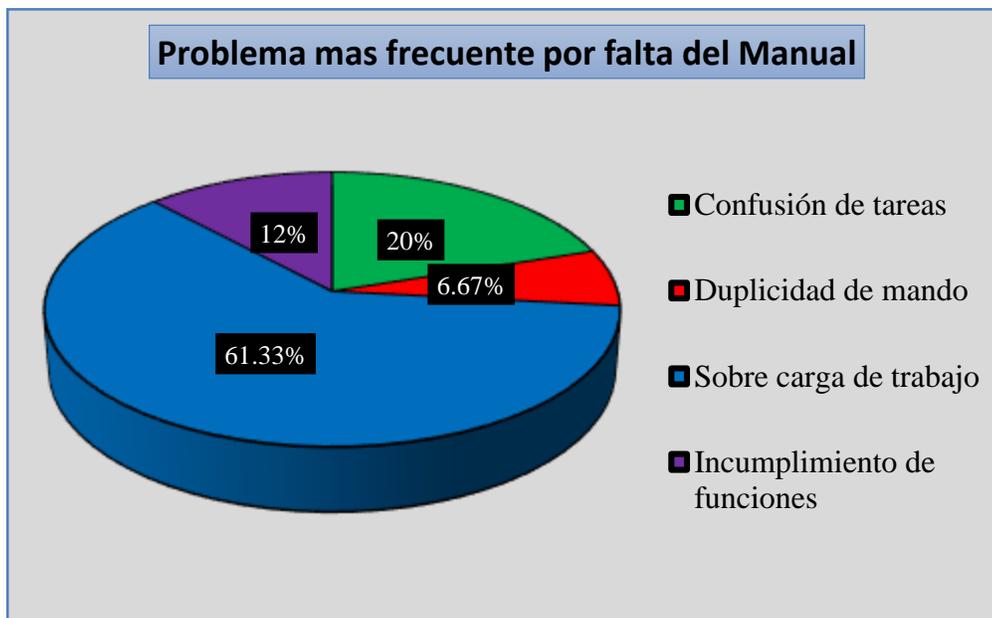
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	40	53.33%
No	35	46.67%
Total	75	100%



Análisis: Según los datos recopilados el 53.33% de los colaboradores expresaron que han incumplido las tareas que les encomiendan por el hecho que la ferretería no cuenta con un manual de funciones que contenga descriptores de puestos de trabajo en el que se definan las funciones para los cargos que desempeñan los colaboradores.

Pregunta 8. ¿Cuál es el problema que presenta con mayor frecuencia en su puesto de trabajo por la falta de un manual de puestos y funciones?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Confusión de tareas	15	20%
Duplicidad de mando	5	6.67%
Sobre carga de trabajo	46	61.33%
Incumplimiento de funciones	9	12%
Total	75	100%



Análisis: La falta de un manual de funciones tiene muchas consecuencias adversas para las empresas, el 61.33% del talento humano de GEFESA S.A DE C.V definió que el mayor problema por falta del instrumento administrativo es la sobrecarga de trabajo.

Pregunta 9. ¿Considera que cuenta con el equipo necesario para desempeñar eficientemente las funciones asignadas en la ferretería?

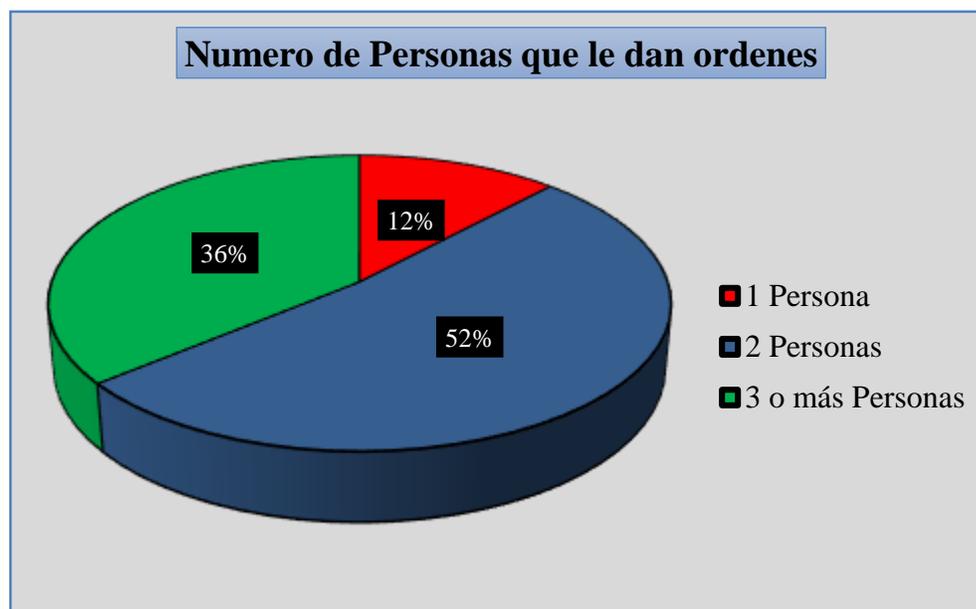
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	67	89.33%
No	8	10.67%
Total	75	100%



Análisis: Se obtuvo que un 89.33% de empleados consideran que MC EL BRASIL sucursal matriz proporciona el equipo necesario para desempeñar las funciones adecuadamente y así cada trabajador puede ser más eficiente en el cargo que le han asignado en la ferretería.

Pregunta 10. ¿De cuantas personas recibe órdenes en su puesto de trabajo?

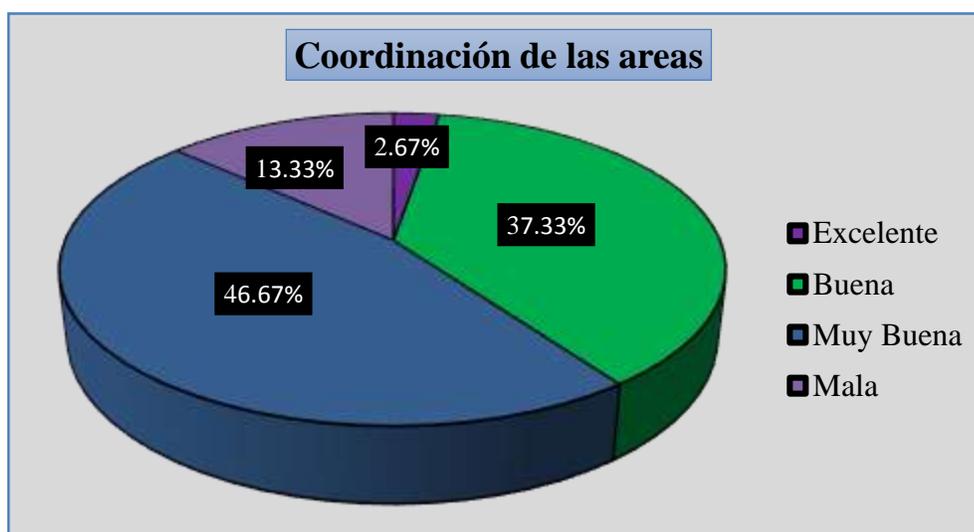
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1 Persona	9	12%
2 Personas	39	52%
3 o más Personas	27	36%
Total	75	100%



Análisis: Es importante conocer los jefes o personal que pueden dar órdenes y delegar tareas en una empresa; el estudio determinó que el 52% de los trabajadores del nivel operativo de la ferretería reciben órdenes de 2 personas, mientras que un 36% definió que reciben órdenes de 3 o más personas en la misma área de trabajo o departamento.

Pregunta 11. ¿Cómo califica la coordinación entre las áreas de trabajo de la ferretería?

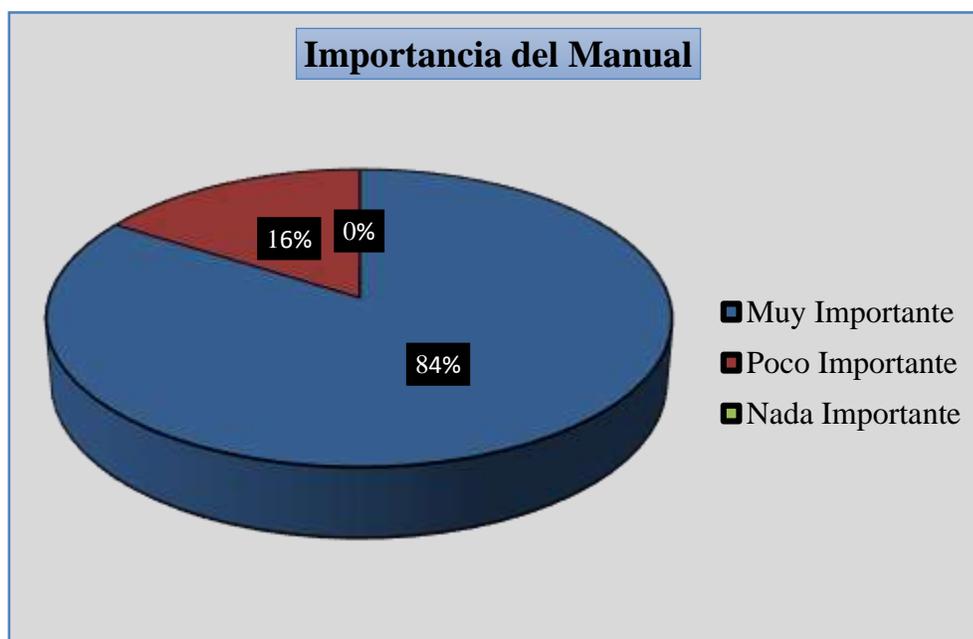
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	2.67%
Buena	28	37.33%
Muy Buena	35	46.67%
Mala	10	13.33%
Total	75	100%



Análisis: El 46.67% de las opiniones calificaron como muy buena la coordinación que existe internamente entre las áreas de trabajo de la ferretería, y por debajo de esta opción se encontró con un porcentaje del 37.33% la calificación de buena coordinación entre las áreas.

Pregunta 12. ¿Cómo calificaría usted la implementación de una manual de funciones en la empresa?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Importante	63	84%
Poco Importante	12	16%
Nada Importante	0	0%
Total	75	100%



Análisis: El personal de GEFESA S.A DE C.V sucursal matriz aprobó implementar un manual de funciones, debido a que el 84% de las opiniones expresaron que es muy importante tener un manual de funciones en la organización.

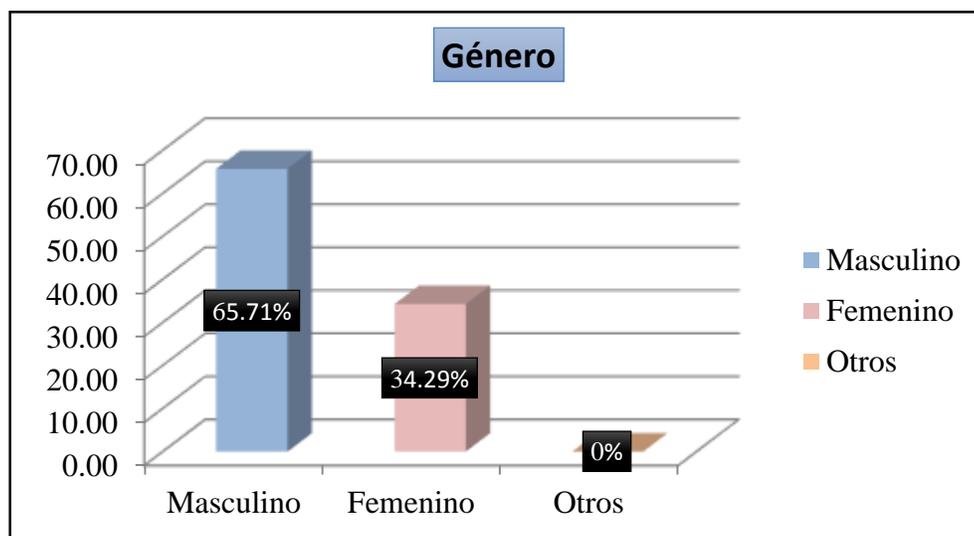
3.2.2 Gráficos, Tablas y Análisis, Entrevista

Objetivo: Obtener información importante de las funciones que desempeñan los trabajadores, las relaciones de autoridad y acciones de personal, en GEFESA S.A DE C.V sucursal matriz Portezuelo, del municipio de Santa Ana, del departamento de Santa Ana.

Datos generales de la entrevista.

A. Género de los Encuestados

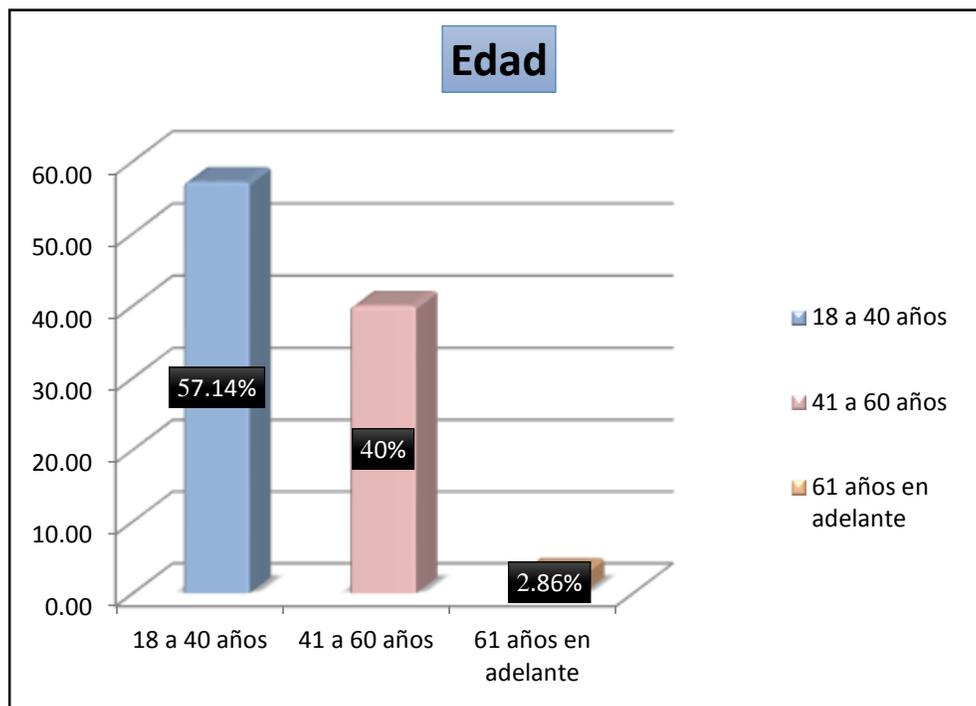
Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	23	65.71%
Femenino	12	34.29%
Otros	0	0%
Total	35	100%



Análisis: A nivel de jefatura, el 65.71% de las personas entrevistadas pertenecían el género masculino y el 34.29% eran de género femenino.

B. Edad de los Entrevistados

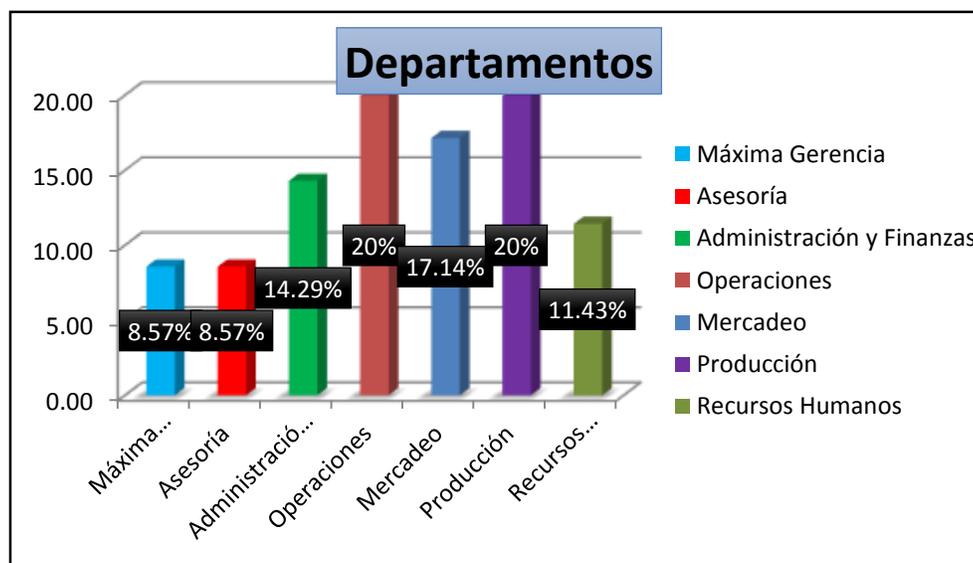
Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 a 40 años	20	57.14%
41 a 60 años	14	40%
61 años en adelante	1	2.86%
Total	35	100%



Análisis: Se obtuvo que el 57.14% de los trabajadores de puestos gerenciales pertenecían a la edad que oscila entre 18 a 40 años, el 40% se encontraban en la edad de 41 a 60 años y el 2.86% tenían más de 61 años.

C. Departamento donde se desarrolló la investigación.

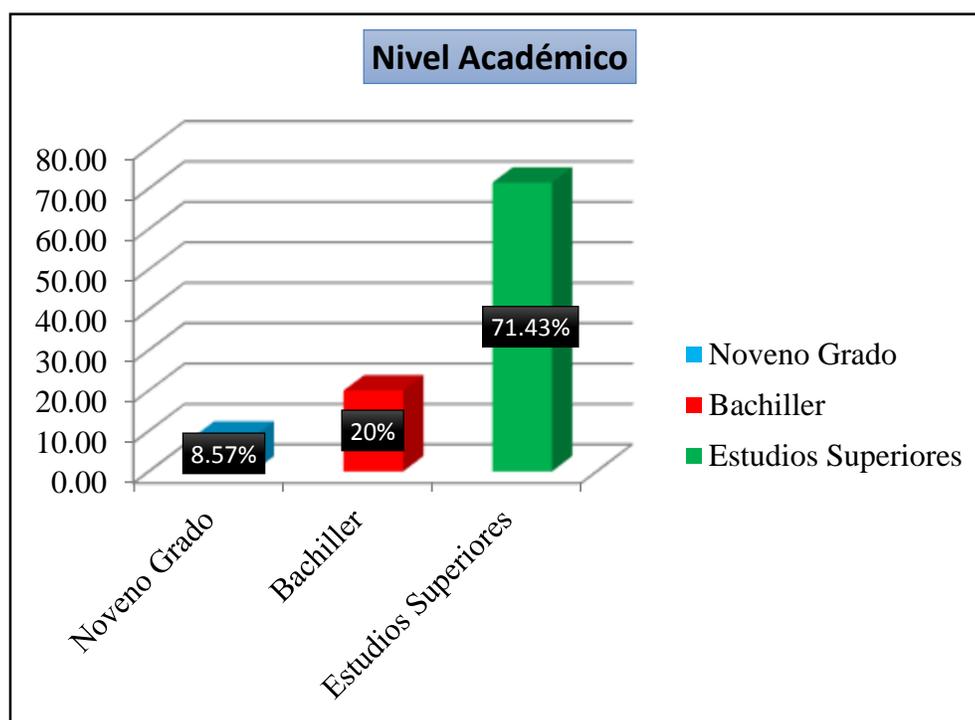
Departamento	Frecuencia	Porcentaje
Dirección	3	8.57%
Asesoría	3	8.57%
Administración y Finanzas	5	14.29%
Operaciones	7	20%
Mercadeo	6	17.14%
Producción	7	20%
Recursos Humanos	4	11.43%
Total	35	100%



Análisis: Se determinó que el 8.57% de jefaturas se encontraban en la Dirección, otro 8.57% en Asesoría, en Administración y Finanzas un 14.29%, Operaciones con 20%, el 17.14% en Mercadeo, Producción con 20% y un 11.43% en Recursos Humanos.

D. Nivel Académico

Grado Académico	Frecuencia	Porcentaje
Noveno Grado	3	8.57%
Bachiller	7	20%
Estudios Superiores	25	71.43%
Total	35	100%



Análisis: El 8.57% de los trabajadores que tenían a cargo más personal poseen noveno grado de estudio, el 20% de las jefaturas eran bachilleres y el 71.43% tenían estudios superiores o equivalentes.

Guía de Entrevista Pregunta 1. ¿Conoce la misión y visión de GEFESA S.A DE C.V?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	74.29%
No	9	25.71%
Total	35	100%



Análisis: La guía de entrevista se aplicó a 35 personas que ocupan cargos de jefaturas o asistencias de la gerencia y se obtuvo que el 79.29% de los empleados efectivamente conocen la misión y visión de la ferretería y citaron dichos elementos estratégicos; mientras que el 25.71% los desconocen.

Pregunta 2. ¿Cuál es el objetivo principal que debe cumplir el área de trabajo a la que pertenece?

Departamento de la Empresa	Interpretación: Objetivo principal.
Administración y Finanzas	Administrar los recursos financieros y materiales de la empresa empoderando a los funcionarios y por tanto los colaboradores ayuden a cumplir los objetivos institucionales.
Operaciones	Coordinar los esfuerzos y comunicación entre las diferentes áreas, para poder servirle de la mejor manera a cada cliente.
Mercadeo	Manejar y coordinar las estrategias de venta, compras nacionales e internacionales, para conseguir un posicionamiento de la empresa en el mercado y de esta forma incrementar las ventas y los ingresos.
Producción	Ejecutar de manera eficiente el proceso productivo del block, repello, boquillas y pegamentos para cerámica, para hacer llegar el producto final al consumidor con los mejores estándares de calidad.
Recursos Humanos	Gestionar un recurso humano altamente calificado y motivado para alcanzar los objetivos de la empresa, a través de la aplicación de programas eficientes de recursos humano y capacitaciones oportunas.

ANÁLISIS PREGUNTA 2. OBJETIVO GENERAL DE GEFESA S.A DE C.V

Maximizar la rentabilidad o beneficios de la empresa, para obtener los mejores ingresos; minimizando los costos, sin dejar atrás la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Pregunta 3. ¿Podría mencionar las funciones que corresponden a su puesto de trabajo?

Departamento de la Empresa	Interpretación: Funciones del puesto de trabajo.
Administración y Finanzas.	<p>Redactar, archivar y revisar todo tipo de documentos, deben recopilar información y coordinar servicios, gestionar el calendario administrativo, dar soporte a otros departamentos y realizar controles internos. Deben determinar riesgos, gestionar gastos e ingresos, elaborar presupuestos, crear el modelo de la organización financiera y gestionar problemas financieros.</p>
Operaciones.	<p>Administrar los recursos internos de producción, velar por el correcto desarrollo de las operaciones, deben mantener en el orden adecuado los artículos de la bodega, garantizar la mejor vigilancia en las instalaciones de la ferretería y coordinar la logística para transportar los productos hacia los consumidores finales.</p>
Mercadeo.	<p>El área de compras, debe elaborar el plan de compras, contar con bases de proveedores, cotización de mercaderías y hacer las negociaciones. Para el área de ventas, debe elaborar planes de ventas, supervisar la mercadería del área de ventas.</p>

Producción	Coordinar recursos humanos y técnicos para ejecutar la producción, planificar los recursos para los sistemas de distribución de productos terminados; además de diseñar y controlar la calidad de los procesos y la calidad de la producción de bloques, pegamentos y estructuras metálicas.
Recursos Humanos.	Organizar y gestionar a las personas de la empresa para lograr los objetivos organizacionales, tiene a cargo los procesos básicos y acciones de personal; deben ejecutar programas de bienestar o creación, y crear políticas generales.

A través de la tabla anterior se resumieron las opiniones de los trabajadores de la ferretería, en cuanto a las funciones de que deben desempeñar en su puesto de trabajo.

Pregunta 4. ¿Mencione los documentos que determinan las funciones que deben desempeñar tanto usted como los trabajadores en cada puesto de trabajo, que se encuentran a su cargo?

Análisis: A través del instrumento de recolección de datos, se entrevistaron a las jefaturas de cada departamento de la empresa y se determinó que la mayoría de jefaturas y personas que tienen bajo su mando, no cuentan con un documento que determine las funciones que deben desempeñar, porque cuando ingresaron a la empresa se les indicó de forma oral las funciones que deberían desempeñar en cada puesto de trabajo, pocos jefes de cada área manifestaron que si se les proporciono un documento de información y aprendizaje pero no un manual de puestos y funciones que defina directamente tareas específicas para cargo.

Pregunta 5 ¿Qué tipo de habilidades y competencias debe poseer el personal operativo o de nivel medio que pertenece a esta área de trabajo?

Departamento de la Empresa	Interpretación: Habilidades y Competencias
Administración y Finanzas	Pensamiento estratégico, habilidades organizativas, de planeación y habilidades numéricas, competencias tecnológicas, enfoque proactivo, ser estrategias con ética e integridad y adaptarse rápidamente al cambio.
Operaciones	Habilidades para las negociaciones, habilidades organizativas, habilidades técnicas, deben ser flexibles y tener capacidad de adaptación, capacidad analítica y deben ser muy responsables y puntuales para llevar a cabo las funciones que les encomiendan interna o externamente en la empresa.
Mercadeo	El personal de compras y ventas debe poseer la capacidad de escucha al cliente o proveedores y comunicación eficaz, empatía, paciencia, deben planear el trabajo para atender a los consumidores y proveedores.
Producción	Capacidad para la gestión del tiempo y procesos productivos, flexibilidad, destrezas para el desarrollo de la producción de la ferretería, habilidades manuales y técnicas, certificación para prestar servicios de seguridad.
Recursos Humanos	Habilidades humanas, deben poseer ética e integridad, adecuada gestión integrada de recursos humanos y capacidad de gestión de las relaciones laborales, eficacia, capacidad para resolver problemas y estar en constante aprendizaje y formación para las negociaciones internas.

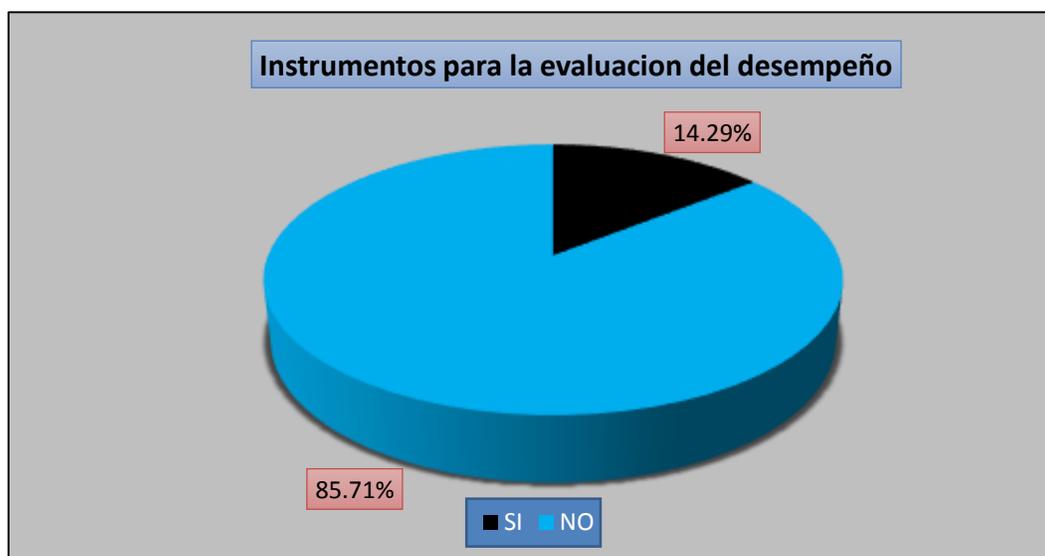
Pregunta 6 ¿Describa el nivel educativo, conocimientos, habilidades y destrezas del perfil ideal que debe cumplir una persona para ser jefe o subjefe del área?

Análisis: Independientemente del tipo de gerencia que se trate o de los asistentes de jefaturas, todas las personas deben cumplir requisitos básicos para optar a los cargos de trabajo; por tanto, la opinión de las jefaturas de la ferretería se resume a continuación.

Requisitos	Descripción
Nivel Educativo	Estudios universitarios (Licenciatura o Ingeniería), para las máximas gerencias es oportuna una maestría o doctorado; de manera complementaria también se necesitan diplomados y manejo de idiomas extranjeros, para puestos de nivel medio es aceptable poseer un técnico.
Conocimientos	De acuerdo al departamento que pertenecen los colaboradores, necesitan conocimientos en administración, contabilidad, economía, estadística, producción, logística, transporte, idiomas, finanzas y recursos humanos. Es indispensable que los ocupantes de los puestos de trabajo tengan la experiencia laboral necesaria de acuerdo al cargo que deben desempeñar y la experiencia cambia de acuerdo a la gerencia, subgerencia.
Habilidades y Destrezas	Liderazgo, manejo de datos, capacidad de comunicación, pensamiento crítico y estratégico, toma de decisiones acertadas; necesitan habilidades cognitivas, sociales, conceptuales, humanas y técnicas. Deben crear y mantener el mejor ambiente de trabajo, debe ser un lugar ordenado, con buen trato y eficiencia en el área laboral y obtener los mejores resultados.

Pregunta 7. ¿Existe la implementación de algún instrumento para evaluar el desempeño de las funciones de cada puesto de trabajo?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	14.29%
No	30	85.71%
Total	35	100%



Análisis: La falta de un instrumento para la evaluación en el desempeño de las funciones se refleja en los datos obtenidos a través de la entrevista, de la cual se obtuvo que el 85.79% afirma que no existe un instrumento que evalué el eficiente el logro de los objetivos por medio del desempeño laboral.

Pregunta 8. ¿Cuál es la utilidad que prestaría un manual de puestos y funciones dentro de GEFESA S.A DE C.V. sucursal matriz portezuelo?

Análisis: Se determinó a través de la investigación de campo, la utilidad que proporcionaría un manual de funciones y la mayoría de respuesta de las personas entrevistadas de cada departamento que conforman la empresa coinciden que el beneficio que aportaría el manual de funciones es la correcta gestión, selección, inducción, capacitación y evaluación del recurso humano tanto del nuevo personal como del existente, de igual manera en la asignación adecuada de funciones donde los colaboradores conozcan su campo de actuación, porque de esta manera pueden tener una mayor interacción de su rol dentro de la ferretería, así como también la eliminación de cargas de trabajo, duplicidad de funciones y cuellos de botella.

Debido a que cuando los trabajadores tengan un pleno conocimiento de sus responsabilidades y deberes, serán más efectivos en su puesto de trabajo y la ferretería en general también tendrá un eficiente desempeño laboral. Por otro lado, el manual de funciones dentro se espera que produzca un modelo de estructura organizacional ideal donde todos los puestos de trabajo tengan una eficiente coordinación en el cumplimiento de las labores.

3.3 ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

La investigación de campo se hizo efectiva a través de la aplicación de la encuesta y la entrevista, estos instrumentos arrojaron datos relevantes y significativos para el desarrollo de la propuesta de un manual de puestos y funciones para GEFESA S.A DE C.V sucursal matriz, cantón portezuelo del municipio de Santa Ana, del departamento de Santa Ana.

A través de la aplicación del cuestionario se determinó que los colaboradores de nivel operativo de la ferretería no conocen específicamente los elementos estratégicos de la

empresa. A pesar que las funciones las dan a conocer en el momento de iniciar a laborar, se identificó que dichas funciones no se encontraban definidas en un documento de gestión debido a que les dan a conocer las tareas del puesto de manera oral y con el paso del tiempo los trabajadores que ocupan un cargo en especial desempeñaban tareas adicionales a las inherentes del puesto de trabajo, en este sentido se verifico que los diferentes cargos experimentaron cambios en las funciones ya sea porque les agregaban o eliminaban algunas tareas.

Los empleados tienen claro las labores que deben desempeñar en los diferentes cargos y dieron una buena descripción de las principales responsabilidades asignadas que son esenciales para el puesto de trabajo y eliminaron las tareas que no deben desempeñar en su cargo, esto aportó insumos relevantes para elaborar el manual de puestos y funciones.

Como resultado del análisis del cuestionario se logró identificar las principales actividades laborales que realizan actualmente en la empresa; encontrando deficiencias en los procesos de delegación de funciones y coordinación de áreas o departamentos, que ocasionan la sobrecarga de trabajo y otros problemas en la ferretería. Por tanto, se determina que la implementación de un manual de puestos y funciones será de gran utilidad para la empresa, porque será vital para obtener un mayor rendimiento organizacional.

En la investigación de campo también se aplicó una guía de entrevista al personal de nivel superior e intermedios de los departamentos que conforman GEFESA S.A DE C.V, se conoció que la mayoría de trabajadores conocen la misión y visión de la organización; esto permitió identificar el objetivo principal que debe cumplir cada área de trabajo y las principales funciones a desarrollar, con el fin de maximizar los beneficios y minimizando los, sin dejar atrás la satisfacción de las necesidades y deseos de los clientes. Se determinó que para

ascender a un cargo de jefatura son necesarios los estudios superiores y los empleados deben contar con experiencia básica, habilidades y aptitudes que requiere cada puesto de trabajo.

A pesar que cada puesto de jefatura conoce cuáles son sus funciones, la mayoría menciona que no contaban con un manual de puestos y funciones que determinara de forma escrita las funciones que deben realizar, porque en el momento que ingresaron a la empresa les indicaron las funciones a desarrollar, de manera verbal. De igual manera se indagó que la ferretería no cuenta con instrumentos para la evaluación del desempeño de las labores de sus subordinados, por lo que sería de gran utilidad la implementación de un manual de puestos y funciones para la correcta gestión en cuanto a selección e inducción de nuevo personal, capacitación y evaluación del recurso humano.

Al mismo tiempo se corroboró que la empresa debe definir las funciones para los diferentes puestos de trabajo, donde los colaboradores conozcan su campo de actuación, porque de esta manera pueden tener una mayor interacción de su rol dentro de la ferretería, así como también la eliminación de cargas de trabajo y duplicidad de funciones. A nivel de jefaturas brindaron información útil de funciones propias y de los subordinados, confirmaron que es muy importante implementar un manual de puestos y funciones en GEFESA S.A DE CV.

Una aportación significativa al estudio consistió en verificar los contratos individuales de trabajo de la ferretería; sin embargo, el tiempo para su revisión y análisis fue limitado debido a las restricciones por la pandemia del Sars-CoV-2 y por la confidencialidad de información que esto representa. A pesar de esto se corroboraron datos que brindaron información relacionada al nombre del puesto del trabajo, las funciones principales de cada cargo, dependencia jerárquica y beneficios laborales. Por tanto, la indagación de campo fue de vital importancia para procesar datos que sirven para la elaboración del manual de funciones.

CAPITULO IV: PROPUESTA DE SOLUCIÓN

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE PUESTOS Y
FUNCIONES PARA LA EMPRESA GEFESA S.A
DE C.V DEL MUNICIPIO DE SANTA ANA, DEL
DEPARTAMENTO DE SANTA ANA**



ÍNDICE

PROPUESTA DE UN MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES PARA LA EMPRESA GEFESA S.A DE C.V DEL MUNICIPIO DE SANTA ANA, DEL DEPARTAMENTO DE SANTA ANA	108
ÍNDICE.....	109
4.1 . INTRODUCCIÓN	111
4.2. OBJETIVOS DEL MANUAL.....	112
4.2.1 Objetivo General	112
4.2.2 Objetivos Específicos.....	112
4.3. PENSAMIENTO ESTRATÉGICO.....	113
4.3.1 Misión.....	113
4.3.2 Visión	113
4.3.3 Valores Corporativos.....	113
4.4. MARCO LEGAL.....	114
4.5. ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE GEFESA S.A DE C.V	116
4.6. PRESENTACIÓN Y ALCANCE.....	117
4.6.1 Presentación	117
4.6.2 Alcance.....	117
4.7. NORMAS DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL	117
4.8. NORMAS PARA EL USO DEL MANUAL	118

4.9. LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL	119
4.10. ESTRUCTURA DE PUESTOS.....	119
4.10.1 Grupo Número Uno.....	120
4.10.2 Grupo Número Dos	121
4.10.3 Grupo Numero Tres	122
4.11. DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS TIPO EXISTENTES	127
4.12. GLOSARIO	297
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	303
5.1 CONCLUSIONES.....	304
5.2 RECOMENDACIONES.....	305
Referencias Bibliográficas	306
Anexos.....	309

4.1. INTRODUCCIÓN

El manual de puestos y funciones para la empresa GEFESA S.A DE C.V es un documento que constituye una herramienta de gestión, guía y consulta para cumplir con el manejo de las diferentes tareas que se realizan por cada departamento. En ese sentido, para alcanzar los objetivos de la empresa, es necesario tener una constancia de la existencia de la estructura organizacional y funcional, que con precisión y claridad exponga las responsabilidades, obligaciones, niveles de autoridad y de coordinación que deben guardar todos los que integran la organización. Por ende, es vital contar con un instrumento administrativo que oriente el trabajo de los colaboradores de la organización.

Teniendo en cuenta que GEFESA S.A DE C.V es una empresa ferretera, que comercializa y produce materiales de construcción e internamente posee departamentos de dirección, unidades de asesoría, administración y finanzas, operaciones, mercadeo y recursos humanos; es muy importante coordinar el trabajo de dichos departamentos y secciones de la empresa. De esta manera, se establecen funciones y responsabilidades que beneficiarán no solo a los colaboradores, si no, harán de la empresa y del trabajo que se realiza, un esfuerzo eficiente, con calidad y competitividad para el desarrollo y beneficio de todos los integrantes de la empresa, así como para los clientes y proveedores.

El resultado de esta labor, es la propuesta de un documento denominado manual de puestos y funciones para GEFESA S.A DE C.V, instrumento técnico normativo que pretende que los esfuerzos realizados en la ferretería sean eficientes, con la finalidad que cada persona tenga claridad de las funciones que deben desempeñar, de la importancia de su colaboración, esfuerzo y compromiso en el trabajo para lograr los propósitos y metas de la ferretería.

4.2. OBJETIVOS DEL MANUAL

4.2.1 Objetivo General

Proporcionar un instrumento administrativo que defina la estructura orgánica interna, los tramos de control y responsabilidad, y además describa los diferentes cargos en GEFESA S.A DE C.V.

4.2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Determinar las relaciones de autoridad de las unidades organizativas, para mejorar la comunicación y coordinación de la gestión operativa y administrativa.
- ✓ Definir los requisitos básicos y las funciones inherentes de cada puesto de trabajo, con el propósito de evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- ✓ Facilitar el proceso de reclutamiento, selección e inducción del personal en la ferretería.
- ✓ Brindar los insumos necesarios para realzar una adecuada medición del desempeño laboral y capacitación del personal.

4.3. PENSAMIENTO ESTRATÉGICO

4.3.1 Misión

Asesorar a nuestros clientes reales y potenciales acerca del beneficio de ser atendidos por un equipo altamente capacitado y las ventajas de adquirir nuestros productos, los cuales gozan de excelente calidad y precio.

4.3.2 Visión

Ser reconocida en el mercado nacional como una de las mejores opciones para la compra de materiales de construcción, madera y artículos de ferretería.

4.3.3 Valores Corporativos

1. Integridad
2. Servicio al cliente
3. Innovación
4. Trabajo en equipo
5. Compromiso
6. Respeto

4.4. MARCO LEGAL

Para efectos legales, la General Ferretera de El Salvador, Sociedad Anónima de Capital Variable que puede abreviarse GEFESA S.A DE C.V del domicilio de Santa Ana, Departamento de Santa Ana; Carretera Panamericana, Cantón Portezuelo, contiguo a terminal TUDO; tiene por finalidad la compra y venta de materiales para la construcción, siendo así una empresa con fines de lucro. Tiene el Reglamento Interno de Trabajo, que norma las obligaciones de orden técnico y/o administrativo necesarias y útiles para la buena marcha de dicho centro de trabajo, a las cuales están sujetos la sociedad antes mencionada, sus trabajadores en la prestación efectiva de sus labores, para el buen funcionamiento de la empresa y la dignificación de la relación laboral existente entre ellos.

La Sociedad tomara las medidas necesarias para evitar la discriminación entre los trabajadores que tengan por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo u ocupación. Las distinciones, exclusiones o preferencias en la calificación exigida para un empleo no serán consideradas como discriminaciones y deberán estar debidamente respaldadas para evitar arbitrariedades; con el fin de reclutar, seleccionar y desarrollar a los individuos idóneos para cada puesto de trabajo.

Para efectos de administración y disciplina interna, el Administrador Único, el Representante Legal, o a quien se faculte tendrá la autoridad para seleccionar, transferir, suspender y dar por terminado el Contrato Individual de Trabajo de los trabajadores; así como sancionar a los demás de acuerdo a las estipulaciones establecidas en el reglamento y las otras fuentes del derecho laboral. Los jefes y supervisores tendrán calidad de representantes patronales y como tales se comprometen a velar por los intereses de la empresa y de los colaboradores a cargo.

Previo a que un aspirante a un cargo de trabajo pueda ingresar como trabajador, deberá presentarse al departamento de recursos humanos, quien es el encargado del reclutamiento, selección y contratación del personal; esta información es útil para efectos del registro y control de los requisitos establecidos en el manual de procedimientos en la contratación del personal. La empresa se obliga a no incluir ninguna medida que pueda excluir o restringir la contratación de personas basada en su identidad de género y/o orientación sexual, que tenga objeto de menoscabar o anular el reconocimiento y goce de sus condiciones de igualdad de acceso al empleo u ocupación.

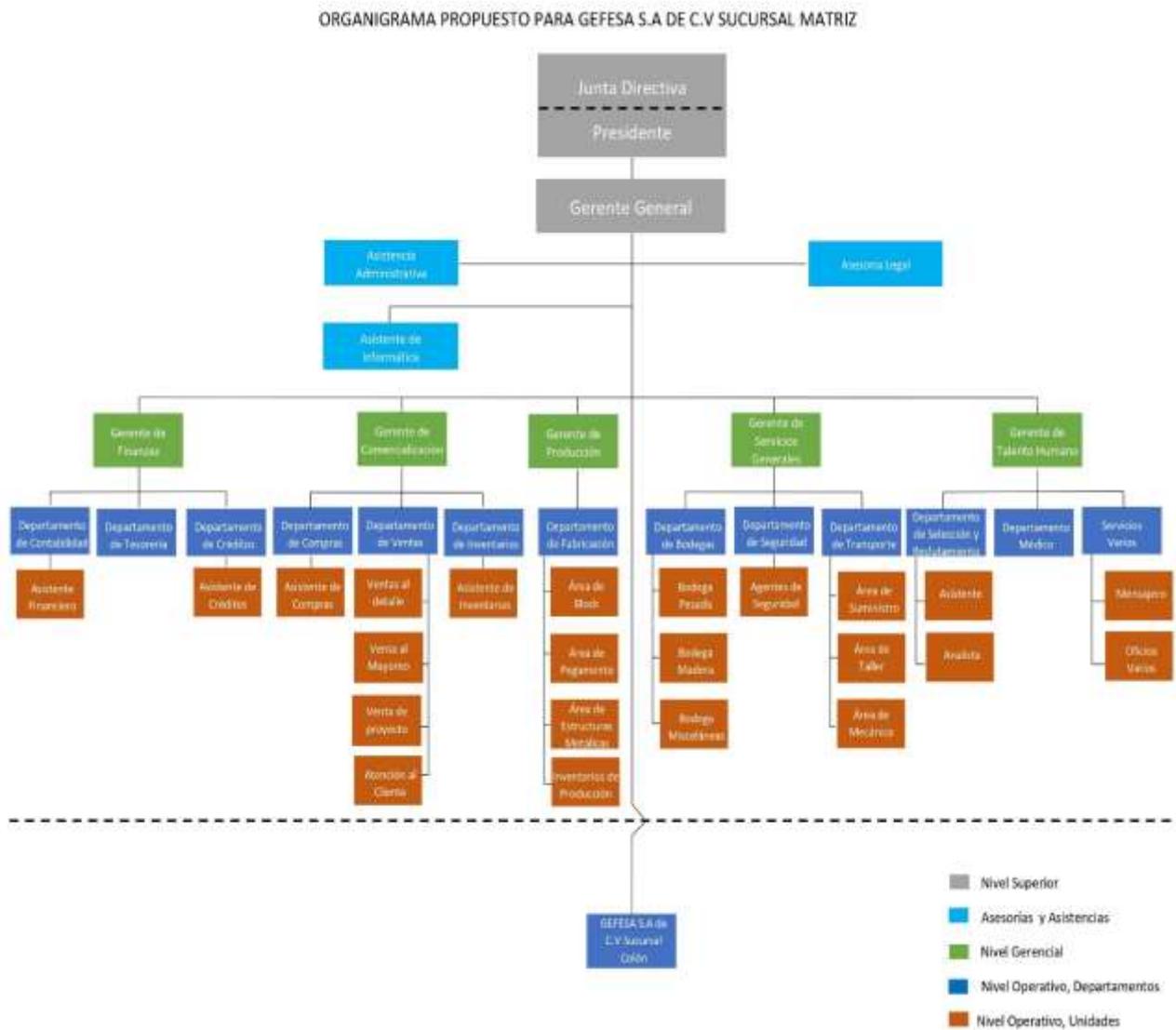
En los contratos individuales de trabajo se estipula que los primeros treinta días serán un periodo de prueba. Dentro de este término cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato sin expresión de causa. Vencido este lapso de tiempo si ninguna de las partes ha manifestado su voluntad de dar por terminado el contrato, este podrá continuar por tiempo indefinido en la organización.

En dicho reglamento interno se especifica:

- Jornada laboral, incluyendo las horas destinadas para la comida.
- Lugar, día y hora para el pago de los salarios, comprobantes de pago.
- Descanso semanal, asuetos, vacaciones anuales, aguinaldos.
- Derechos, obligaciones y prohibiciones de los trabajadores.
- Obligaciones y prohibiciones de la sociedad.
- Exámenes médicos y medidas profilácticas, seguridad e higiene en el trabajo.
- Botiquín, prestaciones del ISSS, Disposiciones disciplinarias y Disposiciones finales.

4.5. ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE GEFESA S.A DE C.V

Se presenta la estructura orgánica interna de GEFESA S.A DE C.V, en la que se muestra la relación que guardan entre si las gerencias y departamentos de la ferretería. A demás se determinan las relaciones de autoridad y responsabilidad mediante la línea ininterrumpida de mando desde la máxima jerarquía hasta los niveles operativos.



4.6. PRESENTACIÓN Y ALCANCE

4.6.1 Presentación

El presente Manual de Funciones para la empresa GEFESA S.A DE C.V se convierte en la fuente vital de información donde se podrán hacer las consultas tanto del sistema de organización como de las funciones que se realicen en MC EL BRASIL sucursal matriz, cantón portezuelo, del municipio de Santa Ana, del departamento de Santa Ana. Este documento constituye una herramienta de gestión, guía y consulta para cumplir con el manejo de las diferentes actividades que se realizan por cada departamento de la organización.

Todo el personal se encuentra en la obligación de cumplir con lo establecido en el presente Manual de Funciones; las estructuras o actividades no consideradas en el presente documento deberán desarrollarse de acuerdo a una lógica y práctica interpretación del espíritu del Manual.

4.6.2 Alcance

El presente Manual de Puestos y Funciones, cubre la estructura funcional de la Empresa MC El BRASIL siendo su ámbito de aplicación todo el personal que labora en las distintas áreas de la empresa, desde la Gerencia General, Representante Legal, Gerentes de Áreas Administrativas, Operativas, jefes de las distintas áreas, y personal que labora en los distintos niveles operativos.

4.7. NORMAS DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

1. El Manual de funciones deberá actualizarse cada año, por causas relevantes derivadas a la dinámica institucional.
2. Las causas en el cambio del Manual podrán ser: fusión, unificación, supresión o modificaciones esenciales en las funciones de la empresa.

3. La gerencia administrativa de cada departamento deberá considerar los cambios que surjan y a la vez deben ser analizados por la dirección ejecutiva, de no existir observaciones la misma junta directiva dará la autorización respectiva.
4. Dejar constancia de cada cambio en la estructura organizacional de igual forma en el organigrama para dejar un registro histórico de los cambios al final del documento.
5. Para cambios se utilizará el siguiente formato:

Naturaleza del cambio: _____

Justificación del cambio: _____

Revisión por junta directiva: _____

Fecha de modificación: _____
6. Las modificaciones que se realicen al Manual de Puestos y Funciones deberán estar de acuerdo a la dinámica institucional de la ferretería y tienen que quedar por escrito.

F. _____ Sello:

4.8. NORMAS PARA EL USO DEL MANUAL

1. Como parte de la comunicación interna institucional el Manual de Puestos y Funciones deberá ser conocido por todos los niveles jerárquicos que conforman la organización; debe ser usado exclusivamente por MC EL BRASIL Sucursal Matriz y no por filiales.
2. Para que tengan presente la estructura institucional, el organigrama debe ser comprensible, coherente y claro, debe estar en lugares visibles para el personal.
3. En aquellos puestos de jefatura El Manual debe ser incorporarlo en los procesos de reclutamiento y selección de personal.

4. El Manual de Puestos y Funciones deberá ser incluido dentro del proceso de inducción en nuevos trabajadores, para que tengan un conocimiento amplio de la unidad a la pertenecerán y sobre todo la organización.
5. Se permitirá la consulta y utilización del manual en todo momento por parte del personal, en el desarrollo de sus funciones laborales.

4.9. LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL

1. Para que entre en vigencia el Manual de Puestos y Funciones deberá ser aprobado en consenso por Junta Directiva en celebración de asamblea general.
2. La gerencia administrativa será responsable de comunicar la información, analizar, cambiar, aprobar y autorizar el Manual de Puestos y Funciones.
3. El Manual deberá estar disponible una vez aprobado por Junta Directiva.
4. El Manual de Puestos y Funciones deberá ser una representación del organigrama de la empresa.

4.10. ESTRUCTURA DE PUESTOS

Se propone la estructura de puestos para GEFESA S.A DE C.V, basada en la estructura interna donde se refleja de manera sencilla y clara todos los puestos existentes de la empresa. Se otorgan categorías a los distintos puestos de trabajo, que se encuentran agrupados con base a tareas y requisitos de contratación, con el propósito de tener claras las acciones de personal que se vinculan con ascensos, bonificaciones y evaluación del desempeño del trabajo.

Para la organización se establecen 3 grandes grupos de colaboradores. El grupo número uno lo conforman los directivos, jefes de cada uno de los departamentos, asesorías y staff; estos se dividen en distintas categorías las cuales se denominan: sénior, junior y novato. El grupo número dos están incluidos los encargados de cada área, sub-encargados de cada sección y

supervisores de trabajo en donde existen tres categorías las cuales son: nivel 1, nivel 2, nivel 3. Mientras tanto en el grupo número tres incluye todo el personal de nivel operativo de cada uno de los departamentos y cuenta con dos subgrupos que están divididos en las siguientes categorías: A, B para el subgrupo uno y clase 1, clase 2 para el subgrupo 2.

Para que los empleados de la ferretería puedan ascender en la estructura de puestos es necesario que cumplan en un 100% los requisitos de la categoría en la que se encuentran inicialmente y al mismo tiempo deben cumplir un 60% de los requisitos que se establecen para la categoría de jerarquía superior, teniendo en cuenta que solamente pueden ascender al nivel más cercano y luego de 6 meses pueden incorporarse a otro nivel superior. Se establece el método de evaluación del desempeño por objetivos, el cual se aplicará para todos los puestos de trabajo de la empresa.

4.10.1 Grupo Número Uno

Para este grupo se incluyen los máximos directivos, gerentes de los departamentos de finanzas, servicios generales, comercialización, producción, talento humano, e incluye los puestos de asesorías y unidad de apoyo. Sus respectivas categorías son las siguientes:

Requisitos Categoría Sénior

- ✓ Licenciatura y Estudios de posgrado.
- ✓ Experiencia laboral mínima de 5 años en la ferretería.
- ✓ Cumplir planes de trabajo en promedio del 90% en adelante.
- ✓ Responsabilidad por manejo de información confidencial
- ✓ Edad 35 a 50 años

Requisitos Categoría Junior

- ✓ Licenciatura y estudios técnicos.

- ✓ 3 años de experiencia en el cargo.
- ✓ Cumplir planes de trabajo en promedio desde el 85% en adelante.
- ✓ Responsabilidad por manejo de información confidencial.
- ✓ Edad 30 a 40 años.

Requisitos Categoría Novato

- ✓ Licenciatura
- ✓ 2 años y medio de experiencia en el cargo.
- ✓ Cumplir planes de trabajo en promedio del 80% en adelante.
- ✓ Responsabilidad por manejo de información confidencial
- ✓ Edad 25 a 30 años

4.10.2 Grupo Número Dos

Lo conforman los cargos de contador general, jefe de compras, jefe de sala de ventas, jefe de inventarios de comercialización, jefe de bodega pesada, jefe de bodega madera, jefe de bodega misceláneos, asistente contable, asistente de tesorería, asistente de créditos, asistente de inventarios comercialización, asistente de compras locales, asistente de producción, asistente de inventarios de producción, asistente de talento humano, asistente de talento humano sucursales, analista talento humano, doctor, supervisor de sala de ventas, supervisor de ventas al mayoreo, supervisor de seguridad, supervisor de transporte y agente de bodega.

Las categorías en las que se dividen:

Nivel 1

- ✓ Graduado universitario de una carrera profesional.
- ✓ Experiencia 5 años en adelante en puestos similares.
- ✓ Cumplir planes de trabajo en promedio del 90% en adelante.

- ✓ Responsabilidad por elaborar documentos.
- ✓ Cursos especializados en programas office u otros.
- ✓ Edad 35 años en adelante.

Nivel 2

- ✓ Título de técnico especializado o estudios de tercer año de una carrera universitaria.
- ✓ 3 a 4 años de experiencia en puestos similares.
- ✓ Cumplir planes de trabajo en promedio del 85% en adelante.
- ✓ Técnico básico en computación.
- ✓ Edad 30 a 40 años.

Nivel 3

- ✓ Título de bachiller.
- ✓ 2 a 3 años de experiencia en puestos similares.
- ✓ Cumplir planes de trabajo en promedio del 80% en adelante.
- ✓ Edad 25 a 30 años.

4.10.3 Grupo Numero Tres

En este grupo se encuentra todo el nivel operativo que es parte fundamental de la ferretería y el cual se divide en dos subgrupos, los cuales internamente cuentan con sus propias categorías:

Subgrupo Uno:

Cajero, vendedor de mostrador, vendedor de mayoreo, vendedor de proyectos, atención al cliente mayoreo, atención al cliente y créditos, técnico operador de producción, técnico de estructuras metálicas, mecánico industrial bloques y mecánico automotriz. Sus categorías son:

Categoría A

- ✓ Bachiller, Título técnico especializado o estudiante universitario de carrera a fines.
- ✓ Conocimiento y experiencia mínima de 3 años en adelante.
- ✓ Responsabilidad por métodos y procesos.
- ✓ Cumplimiento de las metas mensuales en 90 a 100%
- ✓ Edad 25 años en adelante.

Categoría B

- ✓ Título de bachiller.
- ✓ Conocimiento y experiencia mínima de 2 años.
- ✓ Responsabilidad por procesos.
- ✓ Cumplimiento de las metas de un 80 a 90%
- ✓ Edad 20 años en adelante.

Subgrupo Dos:

Operador de retroexcavadora, operador de montacargas, operador de montacargas, motorista, auxiliar de producción de bloques, auxiliar de producción de pegamentos, auxiliar de bodega pesada, auxiliar de bodega misceláneos, auxiliar de suministros, auxiliar de taller mecánica, auxiliar de transporte, auxiliar de motorista, auxiliar mecánico, carpintero, agente de seguridad, oficios varios y mensajero.

Requisitos Categoría Clase 1

- ✓ Estudios completados a nivel de tercer ciclo (noveno grado) o bachillerato.
- ✓ Condiciones físicas adecuadas.
- ✓ Responsabilidad por materiales, herramientas y equipos.
- ✓ Edad 20 años en adelante.

Requisitos Categoría Clase 2

- ✓ Estudios completados a nivel de segundo ciclo (sexto grado)
- ✓ Destreza y habilidades físicas.
- ✓ Responsabilidad por materiales, herramientas y equipos.
- ✓ Edad 18 años en adelante.

ESTRUCTURA DE PUESTOS

<u>Puesto de Trabajo.</u>	<u>Código.</u>
1. Gerente General	GGD01
2. Asesor Administrativo	AAG02
3. Asesor Jurídico	AJG03
4. Asesor de Sistemas	ASG04
5. Gerente Financiero	GFF05
6. Gerente de Comercialización	GCC06
7. Gerente de Producción	GPP07
8. Gerente de Servicios Generales	GSS08
9. Gerente de Talento Humano	GTT09
10. Contador General	CGF10
11. Contador de Tesorería	CTF11
12. Contador de Cuentas por Pagar	CCF12
13. Jefe de Compras	JCC13
14. Jefe de Sala de Ventas	JSC14

15. Jefe de Inventarios de Comercialización	JIC15
16. Jefe de Bodega Pesada	JBS16
17. Jefe de Bodega Madera	JBS17
18. Jefe de Bodega Misceláneos	JBS18
19. Asistente Contable	ACF19
20. Asistente de Compras	ACC20
21. Asistente de Inventarios Comercialización	AIC21
22. Asistente de Producción	APP22
23. Asistente de Inventarios de Producción	AIP23
24. Asistente de Talento Humano	ATT24
25. Asistente de Talento Humano Sucursales	ATT25
26. Analista Talento Humano	ATT26
27. Doctor	DCT27
28. Supervisor de Sala de Ventas	SSC28
29. Supervisor de Ventas al Mayoreo	SVC29
30. Supervisor de Seguridad	SSS30
31. Supervisor de Transporte	STS31
32. Agente de Bodega	ABS32
33. Cajero	CJC33
34. Vendedor de Mostrador	VMC34
35. Vendedor de Mayoreo	VMC35
36. Vendedor de Proyectos	VPC36
37. Atención al Cliente Mayoreo	ACC37

38. Atención al Cliente y Créditos	ACC38
39. Técnico Operador de Producción	TOP39
40. Técnico de Estructuras Metálicas	TEP40
41. Mecánico Industrial Bloques	MIP41
42. Mecánico Automotriz	MAS42
43. Operador de Retroexcavadora	ORP43
44. Operador de Montacargas	OMP44
45. Operador de Montacargas	OMS45
46. Motorista	MTS46
47. Auxiliar de Producción de Bloques	APP47
48. Auxiliar de Producción de Pegamentos	APP58
49. Auxiliar de Bodega Pesada	ABP49
50. Auxiliar de Bodega Misceláneos	ABS50
51. Auxiliar de Transporte	ATS51
52. Auxiliar de Suministros	ASS52
53. Auxiliar de Motorista	AMS53
54. Auxiliar de Taller Mecánica	ATS54
55. Auxiliar Mecánico	AMS55
56. Carpintero	CRS56
57. Agente de Seguridad	ASS57
58. Mensajero	MNT58
59. Oficios Varios	OVT59

Descripción de Los Códigos.

Las primeras dos letras del código son las iniciales del nombre del puesto de trabajo, la tercera letra es la inicial de la gerencia al que pertenece, reportan información o que dependen jerárquicamente. En el caso de los puestos que solo tienen una palabra, se tomaron en cuenta las dos primeras consonantes del nombre del puesto de trabajo.

Ejemplo 1.

Para el cargo de (Gerente General) las iniciales de cada palabra son (G, G) y pertenecen al departamento de Dirección (D), es así que se forma GGD y por ser la máxima jerarquía a nivel de empleados, se acredita el puesto número 1 y es así que se forma el código (GGD01).

Ejemplo 2.

Para el puesto de trabajo (cajero) las dos primeras consonantes de la palabra son (CJ), pertenece a la gerencia de comercialización (C) y según la estructura de puestos es el cargo que se ubica en el nivel o número 35, y por tanto su código es (CJC34).

4.11. DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS TIPO EXISTENTES

GERENCIA GENERAL, ASESORIA Y UNIDAD DE APOYO

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Gerente General	Código: GGD01	Unidad de Negocio: Dirección
Reporta a: Junta Directiva		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Es la persona responsable de la dirección y representación legal, judicial y extrajudicial; debe establecer políticas generales que rigen la empresa, tiene que desarrollar y definir los objetivos organizacionales, planificar el crecimiento de la empresa a corto y largo plazo, presentar a la junta directiva los estados financieros, presupuesto, programas de trabajo y otras obligaciones.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con la junta directiva, gerencias de compras, administrativa, financiera, mercadeo, ventas, recursos humanos, producción y encargados de áreas, estratégicamente con grandes clientes y proveedores.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de planificar y organizar • Orientado a logros y resultados • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Habilidades técnicas y conceptuales • Capacidad de generar informes • Capacidad de negociación y persuasión 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Ejercer la representación legal de la Empresa.
2. Realizar la administración global de las actividades de la empresa buscando su mejoramiento organizacional, técnico y financiero.
3. Garantizar el cumplimiento de las normas, reglamentos, políticas e instructivos internos y los establecidos por entidades de regulación y control nacional.
4. Participar en reuniones con junta directiva al menos una vez por mes, para analizar y coordinar las actividades de la empresa en general.
5. Coordinar y controlar la ejecución del cumplimiento del plan estratégico y operativo.
6. Participar en reuniones con Asociaciones, Cámaras, Ministerios y otras Instituciones Públicas y Privadas.
7. Controlar y supervisar los reportes financieros, realizando análisis comparativos resultados, entre lo presupuestado y los niveles de ejecución.
8. Controlar la administración de los recursos monetarios y el cumplimiento de regulaciones en materia tributaria, arancelaria y demás obligaciones legales.
9. Controlar los costos y rentabilidad de la empresa, haciendo los análisis costos beneficios.
10. Administrar los presupuestos operativos anuales y las inversiones de la empresa de acuerdo a lo pactado por la junta directiva.
11. Supervisar la gestión de planificación y ejecución de las estrategias y acciones de comercialización, especialmente en las áreas de compras y ventas de la empresa.
12. Diseñar y desarrollar estrategias para incrementar la rentabilidad mediante una buena gestión de procesos y buen manejo de inventarios.

- 13. Definir las políticas de ventas y distribución a nivel nacional.
- 14. Supervisar que haya una buena rotación de los productos de la empresa.
- 15. Supervisar equipos gerenciales de trabajo y verificar cumplimiento de metas de trabajo.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Licenciatura en Administración de Empresas.

Experiencia: 8 años mínimos como encargado de gerencia administrativa financiera.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Buena comunicación, liderazgo, competencias técnicas y administrativas, persuasivo, negociador, ordenado, critico, analítico.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable, actitud positiva, buenas relaciones interpersonales.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Asistente Administrativo	Código: AAG02	Unidad de Negocio: Asesoría
Reporta a: Gerente General		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Desarrollar todas las gestiones de pagos, manejo de caja chica, manejo de agenda de la gerencia general, pagos a proveedores y todas las actividades designadas en asistencia para el gerente general.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con el gerente general, compras, mercadeo, ventas, proveedores, encargados de áreas y clientes.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Capacidad de generar informes • Buen manejo numérico • Orientado al trabajo en equipo • Habilidades Humanistas 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Revisar diariamente si hay formularios de impuestos, debe imprimir y realizar los pagos respectivos.
2. Realizar pagos de planillas, AFP y Seguro Social.
3. Archivar debidamente todos los pagos realizados.
4. Administrar la caja chica y cuadrarla semanalmente.
5. Llevar control de todos los pagos por servicios profesionales.
6. Controlar la elaboración de cheques, los pagos, la información del Boucher y otros controles al respecto.
7. Revisar y firmar los quedan.
8. Chequear ingresos locales de todas las facturas de bodegas casa matriz y sucursales.
9. Revisar costos, márgenes de venta o ingresos y realizar los retaceos de importaciones.
10. Realizar algunas solicitudes de materiales especiales.
11. Ajustar los precios de acuerdo a cambios en los precios de mercado.
12. Controlar gastos que se realizan en frontera y los demás gastos que implique el traslado para la importación de madera.
13. Llevar agenda de la gerencia, recepción y análisis de correspondencia, además debe llevar el control de donaciones y asistir al gerente general cuando no se encuentre laborando en la ferretería.
14. Recibir y revisar gastos de combustible de flota vehicular.
15. Atender proveedores citados.
16. Funciones que surjan y se relacionen con la administración general.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Universitario; Licenciatura en Administración de Empresas o Contaduría.

Experiencia: 3 años mínimos como encargado de área administrativa.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Buena comunicación, liderazgo, competencias técnicas administrativas, persuasivo, negociador, ordenado, crítico, analítico.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable, actitud positiva y buenas relaciones interpersonales.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Asesor Jurídico	Código: AJG03	Unidad de Negocio: Asesoría
Reporta a: Gerente General		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Defender los intereses de la empresa en todo tipo de procedimientos judiciales; estudia y resuelve los problemas legales relacionados con la empresa, sus contratos, convenios y normas. Debe emitir informes sobre las distintas áreas de la organización, brinda asesoría en temas de su competencia, negocia y redacta contratos individuales de trabajo, así como los términos de finalización de dichos contratos.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con el gerente general, jefes de todas las áreas, contabilidad, ventas, proveedores, clientes.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Generador de informes técnicos afines • Facilidad de expresión • Analítico y ordenado • Habilidades conceptuales 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Recopilar y mantener actualizados los documentos e información de los clientes para su respectivo archivo.
2. Elaboración de manuales sobre prevención de lavado de dinero.
3. Capacitar al personal en cuanto a los aspectos legales de la ley de lavado de dinero.
4. Elaborar y actualizar los formularios conoce a tu cliente, proveedores y personal.
5. Elaborar escrituras de compraventa de bienes e inmuebles e inscribirlos en las instancias pertinentes.
6. Realizar trámites administrativos en VMT, SERTRACEN, CNR entre otras.
7. Registrar marcas de la empresa en las instancias correspondientes.
8. Asesorar y realizar trámites relacionados con préstamos, modificaciones y cancelaciones de escrituras en la banca.
9. Presentar demandas, denunciar o representar a la empresa en casos judiciales pertinentes.
10. Realizar trámites legales relacionados con esquelas y conciliaciones.
11. Elaboración de diferentes contratos y documentos que la empresa requiera.
12. Tramitar en Alcaldías, las solvencias, permisos u otros procedimientos para la ferretería.
13. Asesorar y orientar en materia fiscal administrativa y otros temas legales a las gerencias.
14. Apoyar con asesoría legal a los trabajadores.
15. Velar por el buen cumplimiento de la normativa legal.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Licenciatura en Derecho de preferencia con Notariado.

Experiencia: Mínimo 3 años de experiencia en el área.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Buena comunicación, liderazgo, competencias técnicas, persuasivo, negociador

Comportamientos: Respetuoso, actitud positiva, adaptabilidad, critico, analítico.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Asistente de Informática	Código: AIG04	Unidad de Negocio: Unidad de Apoyo
Reporta a: Gerente General		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Asegurar la operación eficiente de la plataforma del sistema de información (Geosoft) que soportan los procesos de negocio, generando una ejecución eficiente, precisa, integral y confiable de los datos e información que manejan y comparten. Es Indispensable conocer el mercado de software y hardware, además del mantenimiento de equipo.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con el gerente general, jefe de compras, mercadeo, inventarios, vendedores al mayoreo, transporte al mayoreo, todas las áreas de la empresa.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Generador de informes • Facilidad de expresión • Orientado al trabajo en equipo • Creatividad e innovación 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Instalación y configuración del sistema de información en la empresa.
2. Crear, activar, inactivar y asignar permisos a usuarios del sistema de inventarios, ventas, control de bodegas.
3. Adecuar el sistema para la realización de la venta o almacenaje de la misma creando o modificando las bodegas de GEFESA, S.A de C.V.
4. Capacitar a usuarios del sistema en diferentes módulos (caja, facturación compras).
5. Soporte en momentos que el sistema presenta fallas o inconvenientes por problemas técnicos, por errores de usuario o uso no adecuado.
6. Probar el funcionamiento de las mejoras al sistema antes de actualizar.
7. Actualizar el servidor y supervisar que la maquinas se actualicen correctamente.
8. Informar a las sucursales para realizar actualizaciones del sistema de información.
9. Reportar problemas, fallas e inconvenientes a la empresa o al vendedor del sistema.
10. Configuración de reportes tales como facturas, créditos fiscales para que salgan en los campos correctos en la factura pre-impresa.
11. Cubrir a los encargados del departamento de venta y créditos, para autorizaciones especiales.
12. Cerrar y abrir el periodo en el inventario para evitar problemas.
13. Administrar base de datos.
14. Soporte técnico de software y hardware.
15. Velar por el buen uso del sistema informático.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Ingeniero en Sistemas Informáticos o grado de Licenciatura.

Experiencia: Mínimo 3 años de experiencia en el área.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Comunicación, liderazgo, competencias técnicas, persuasivo, negociador.

Comportamientos: Respetuoso, actitud positiva, adaptabilidad, ordenado, crítico y analítico.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

GERENCIA DE FINANZAS

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Gerente Financiero	Código: GFF05	Unidad de Negocio: Finanzas
Reporta a: Gerente General		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Administrar la contabilidad de todas las actividades financieras y de los proyectos de la empresa, elaborando y controlando todas las partes contables, con el fin de ofrecer información financiera útil, oportuna y confiable para la toma de decisiones de la gerencia general y la junta directiva.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con el gerente de general, auxiliares contables, gerente administrativo, compras, ventas, inventarios, encargado de sistemas, auditores, asesoría legal y créditos.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Inteligencia numérica • Alta capacidad de análisis financiero • Generación de informes técnicos • Conocimiento de Normas Nacionales e Internacionales de Contabilidad • Orientado al cumplimiento de metas y plazos 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Realizar las revisiones mensuales de la información contable.
2. Revisar los costos y avalúos de los activos de la empresa y controlar las depreciaciones de los activos.
3. Firmar los estados financieros mensuales previamente revisados y corregidos.
4. Revisar y corregir los estados financieros emitidos durante el mes.
5. Velar por que la contabilidad de la empresa se mantenga al día.
6. Revisar que la contabilidad se mantenga sobre los lineamientos tributarios y financieros vigentes.
7. Realizar las revaloraciones de los activos cuando la empresa así lo requiera.
8. Garantizar que se mantenga el orden de los respaldos contables que le dan sustento a la contabilidad mensual.
9. Revisar el catálogo de cuentas y modificarlo cuando sea necesario.
10. Exigir al personal bajo su responsabilidad, el cumplimiento de las normas contables.
11. Entrega oportuna de los informes financieros a la gerencia general para la toma de decisiones adecuadas.
12. Garantizar el debido registro de los egresos e ingresos de la empresa.
13. Revisar, analizar y asesorar acerca de la información de los indicadores financieros de la empresa a la persona que toma decisiones.
14. Reportar a la gerencia, de forma inmediata, cualquier anomalía detectada en el área contable y financiera.
15. Actividades innovadoras que se presenten en el área financiera.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Licenciatura en Contaduría Pública y Maestría en Finanzas, con conocimientos de leyes nacionales e internacionales del área contable y sistema tributario.

Experiencia: 2 a 3 años de experiencia en área contabilidad general.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Competencias técnicas, capacidad crítica, compromiso, decisión, integridad, planificación y organización del trabajo en equipo, ordenado.

Comportamientos: Respeto al personal, actitud positiva, buenas relaciones interpersonales y aprendizaje constante.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Contador General	Código: CGF10	Unidad de Negocio: Contabilidad
Reporta a: Gerente Financiero		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Realizar la parte mecánica de la contabilidad para la elaboración de los estados financieros de la empresa, llevar control de los pagos de los impuestos de la empresa y el control de todos los documentos de respaldo; debe controlar los egresos de dinero que son necesarios para el funcionamiento de la empresa.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con el contador general, administración, compras, ventas e inventarios.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Observador • Capacidad numérica • Analítico • Sentido de urgencia • Ordenado • Conocimiento de Normas del área contable 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Ordenar y rotular toda la documentación para archivo.
2. Revisar y solicitar la documentación de respaldo necesaria para la contabilidad a los otros departamentos.
3. Realizar la digitación de las facturas en el sistema contable dentro de los asientos correspondientes.
4. Revisar facturas a los asientos contables, para chequear errores antes de imprimir los reportes.
5. Emitir los reportes tributarios y realizar las presentaciones de dichos pagos tributarios.
6. Realizar las conciliaciones de las cuentas bancarias de la compañía, de manera que todos los ingresos y egresos estén documentados en todo el proceso contable.
7. Imprimir los reportes de la contabilidad para la revisión del gerente financiero.
8. Realizar provisiones de aportaciones laborales ISSS, AFP entre otros.
9. Elaborar archivo de activos fijos con su respectivo respaldo.
10. Preparar archivos de documentación solicitada por Auditoría.
11. Actividades innovadoras desarrolladas en el área contable.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Licenciatura en Contaduría Pública o Estudios Técnicos en el área.

Experiencia: Mínimo 2 años de experiencia en área contable, conocimiento del ciclo contable, manejo de programas de contabilidad y hojas de cálculo.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Buena comunicación, responsable, habilidad numérica, trabajo bajo presión y analítico.

Comportamientos: Respeto al personal, actitud positiva, buenas relaciones interpersonales.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Asistente Contable	Código: ACF19	Unidad de Negocio: Contabilidad
Reporta a: Contador General		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Procesar toda la documentación e información que sustenta las diferentes operaciones financieras de la empresa, además llevar adecuadamente el control y archivo de la documentación de soporte.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con el contador general, administración, compras, ventas e inventarios.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Observador • Capacidad numérica • Analítico y ordenado • Sentido de urgencia • Habilidades técnicas contables • Conocimiento de Normas nacionales del área contable 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Ordenar la documentación de egresos, Quedan y partidas diarias para archivo.
2. Revisar y solicitar la documentación de respaldo necesaria para la contabilidad a los otros departamentos.
3. Realizar la digitación de las facturas al sistema contable dentro de los formularios de compras.
4. Revisar facturas a los asientos contables, para chequear errores antes de imprimir los reportes.
5. Elaborar los reportes de la contabilidad para la revisión del contador (cuadro de ingresos diarios).
6. Elaborar los reportes tributarios de acuerdo con los estados financieros emitidos por el contador al finalizar el año fiscal (cuadros anexos a las declaraciones).
7. Revisar e ingresar al sistema para los pagos de los impuestos mensuales por concepto de salarios o impuestos gubernamentales mensuales.
8. Revisar, ordenar y archivar las CR, NR, SE y otra documentación similar.
9. Elaborar en la plataforma de Hacienda todas las declaraciones e informes cada mes o anualmente.
10. Imprimir libros legales (compras, ventas y otros).
11. Informar a la jefatura inmediata sobre cualquier situación detectada.
12. Cualquier otra tarea que en el área de trabajo de contabilidad le fuera designada y sea de vital importancia en la organización.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Licenciatura en Contabilidad o Estudios Técnicos en el área.

Experiencia: Mínimo 2 años de experiencia en área contable

Conocimiento del ciclo contable, manejo de programas de contabilidad y hojas de cálculo.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Buena comunicación, responsable, habilidad numérica, trabajo bajo presión y analítico.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable y buenas relaciones interpersonales.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Contador de Tesorería	Código: CTF11	Unidad de Negocio: Tesorería
Reporta a: Gerente Financiero		Fecha de Revisión: Agosto 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Realizar los pagos y transferencias de la empresa que sean necesarios, llevar el debido control de los respaldos de documentos y archivarlos debidamente; debe gestionar las acciones realizadas con las operaciones de flujos monetarios.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con el contador general, administración, compras, ventas, inventarios.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Observador • Capacidad numérica • Analítico • Sentido de urgencia • Ordenado • Conocimiento de Normas del área contables 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Ordenar y rotular toda la documentación de ingresos para archivo.
2. Preparar documentación de facturas y créditos fiscales para archivarlos.
3. Revisar toda la documentación de remesas de cajeros.
4. Realizar las compras de giros bancarios.
5. Remesar a los proveedores.
6. Realizar transferencias internacionales en bancos.
7. Informar a la jefatura inmediata sobre cualquier situación detectada.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Licenciatura en Contabilidad o Estudios Técnicos en el área.

Experiencia: Mínimo 2 años de experiencia en área contable, conocimiento del ciclo contable, manejo de programas de contabilidad y hojas de cálculo.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Buena comunicación, responsable, habilidad numérica y trabajo bajo presión

Comportamientos: Respeto al personal, confiable y buenas relaciones interpersonales.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Contador de Cuentas por Pagar	Código: CCF12	Unidad de Negocio: Créditos
Reporta a: Gerente Financiero		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Realizar todas las gestiones de pago de cheques, verificando el ingreso a las cuentas y procurando mantener los pagos y las cuentas al día, procurando mantener la liquidez y solvencia necesaria.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con la gerencia general, área de compras, ventas, mercadeo, sistemas, proveedores, clientes y cualquier otro miembro de la empresa.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Elaboración de informes • Organizado y ordenado • Orientado al trabajo en equipo • Innovador, visionario y dinámico • Habilidades numéricas 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Elaborar los reportes correspondientes a los ingresos que se obtienen de manera continua en la ferretería.
2. Determinar planes de pago tomando en cuenta los ingresos semanales, mensuales y semestrales.
3. Elaborar reportes mensuales que permitan corroborar la información de los estados financieros.
4. Coordinar con el contador general de la empresa para cualquier cambio o mejora en la elaboración de reportes de ingresos y egresos.
5. Desarrollar procedimientos que permitan una mejor recolección de los activos circulantes.
6. Elaboración de todos los cheques de pago a los proveedores y otros títulos valores relacionados con la compra de mercaderías del negocio.
7. Atender pagos a proveedores.
8. Eventualmente hacer las solicitudes a proveedores.
9. Mantener los informes financieros de ingresos al día para ser presentados a la gerencia en casos requeridos.
10. Informar de inmediato sobre cualquier situación detectada fuera de las normas establecidas.
11. Otras tareas que la gerencia general designe, en el marco de la contabilidad de cuentas por pagar.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Estudios universitarios, Técnicos en Contabilidad.

Experiencia: 2 años mínimos trabajando en el área.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Comunicación, liderazgo, competencia técnico-administrativas, persuasivo, negociador, adaptabilidad, ordenado, crítico, analítico.

Comportamientos: Respetuoso, confiable, actitud positiva, buenas relaciones interpersonales.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Gerente de Comercialización	Código: GCC06	Unidad de Negocio: Comercialización
Reporta a: Gerente General		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Administrar el sistema de provisión, existencia y rotación de inventario, manteniendo en óptimas condiciones el stock de base de mercaderías en GEFESA S.A DE C.V y equilibrar las demandas de los clientes. Además debe verificar que las existencias físicas que de mercaderías coincidan con los registros del sistema.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con el gerente general, bodegueros, auxiliares de bodega, auxiliares de auditoría, compras, jefe de sistemas informáticos y ventas.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Capacidad de generar plan de trabajo • Comunicación asertiva • Redacción de informes • Habilidades humanistas 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Supervisar la entrada y salida de pedidos solicitados tanto de la casa matriz como de compras para el giro del negocio.
2. Controlar las órdenes de compra o facturaciones de los productos.
3. Supervisar, en conjunto con el encargado de bodega, las salidas de los productos de acuerdo a la facturación.
4. Coordinar y dirigir al equipo de ventas de la sucursal.
5. Elaboración de los máximos y mínimos de inventarios de los productos.
6. Revisar semanalmente los reportes de movimiento de ventas e ingresos.
7. Analizar los faltantes y sobrantes mensuales de productos y aplicar correctivos.
8. Controlar que se cumplan las rotaciones de productos para evitar desperdicios por caducidad.
9. Supervisar el buen funcionamiento de la sucursal de ventas.
10. Elaborar los reportes de productos perecederos y las demás averías.
11. Verificar el cumplimiento de las instrucciones de la gerencia y en lo relacionado al registro y control de mercaderías.
12. Respalda todas las gestiones administrativas igual que los ingresos y egresos de mercaderías.
13. Entregar reportes mensuales a la gerencia sobre los resultados relevantes y significativos de su gestión, o al momento que amerite ser informado de situaciones relevantes.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Universitario, Nivel Técnico.

Experiencia: Mínimo 3 años como encargado de departamento.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Buena comunicación, liderazgo efectivo, competencias técnicas, resolución de conflictos, excelentes relaciones interpersonales.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable, actitud positiva, adaptabilidad, ordenado, crítico y analítico.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Jefe de Compras	Código: JCC13	Unidad de Negocio: Compras
Reporta a: Gerente de Comercialización		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Manejar las adquisiciones de productos alcanzando las mejores negociaciones de precios dentro del marco de calidad de los productos establecido por la empresa. Debe optimizar las herramientas tecnológicas, conocer esquemas de pedidos y proyecciones de compras a nivel nacional como internacional.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con el gerente general, auxiliares de compras, mercadeo, jefes de ventas, jefes de bodegas, sistemas, proveedores y otros afines al área.</p>		
HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Capacidad de generar informes • Comunicación Asertiva y capacidad de análisis • Buen manejo numérico • Capacidad de negociación y persuasión • Conocimiento del mercado ferretero 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Elaborar el plan anual de trabajo con metas mensuales, en conjunto con las áreas de ventas y bodega.
2. Contar con archivos de todos los proveedores grandes y medianos de los materiales que la empresa requiere negociar, actualizando la base de datos con nuevas cotizaciones.
3. Realizar búsqueda de cotizaciones nacionales e internacionales; al menos 3 cotizaciones antes de realizar la compra y dejar puertas abiertas.
4. Analizar las cotizaciones y las ofertas recibidas de cada proveedor, otorgando las respuestas a cada uno de los proveedores ya sea que se compre la mercadería o no.
5. Determinar la factibilidad de compra, de acuerdo al presupuesto establecido por la empresa, cuando se deba comprar activos o materia prima.
6. Supervisar siempre buen funcionamiento del departamento y sus colaboradores.
7. Analizar órdenes de compras de los productos y someterlos a su aprobación con la gerencia general.
8. Elaborar los reportes de compras con su debida documentación de respaldo.
9. Controlar y supervisar el ingreso real de las compras y dar seguimiento a los egresos de materia prima.
10. Realizar y coordinar reuniones informativas con el personal responsable de áreas de ventas y bodegas, para mantener informado del proceso y cualquier cambio al respecto.
11. Tomar las decisiones oportunamente para hacer las negociaciones más rentables.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Universitario, Licenciatura en Administración y Negocios, Ingeniería Industrial, Mercadotecnia, preferentemente con Maestría en Negocios.

Experiencia: 5 años mínimos como encargado de compras nacionales e internacionales.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Análisis numérico, control, decisión, comunicación persuasiva, negociador, investigador de mercados ferreteros, espíritu comercial.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable, actitud positiva, adaptación al cambio, ordenado y buenas relaciones interpersonales.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Asistente de Compras	Código: ACC20	Unidad de Negocio: Compras
Reporta a: Jefe de Compras		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
Realizar todas las gestiones de compras locales, analizando detenidamente la rotación de mercaderías a efecto de evitar los faltantes o excesivos inventarios que saturen las bodegas con el fin de mantener niveles óptimos de mercadería.		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
Internamente se relaciona con jefe de compras, jefe de ventas, mercadeo, sistemas, proveedores, bodegas y cualquier otro miembro de la empresa.		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Elaboración de informes • Conocimiento del mercado ferretero en el país • Capacidad de negociación y persuasión • Facilidad de manejo cuadros comparativos de precios • Actualización constante de la cartera de productos 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Elaborar plan de compras locales, como parte del plan de trabajo general del área de compras aprobado por la gerencia general.
2. Contar con base a datos de todos los proveedores nacionales de mercaderías requeridas por la empresa y mantenerla actualizada.
3. Cotizar los productos o mercaderías que sean necesarios para el negocio de la empresa.
4. Negociar siempre los mejores precios y ventajas para la empresa.
5. Tramitar las devoluciones o cambios requeridos de mercaderías.
6. Coordinar con bodegas para preparar los espacios necesarios para almacenar los nuevos pedidos, al menos con 24 horas de anticipación.
7. Revisar constantemente los inventarios en sistema y corroborarlos con los responsables para elaborar los pedidos.
8. Asegurar la compra de mercaderías de más alta rotación y evitar que se añejen los pedidos en bodega de los menos vendidos.
9. Informar oportunamente sobre cambios de precios o condiciones de las compras a los encargados de ventas.
10. Velar que los montos negociados se mantengan en las facturas a la hora de la entrega de las mercaderías.
11. Reportar de inmediato cualquier situación de cambios en las negociaciones o en la rotación de inventarios.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Universitario, Técnico.

Experiencia: 4 años mínimos trabajando con área de compras.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Negociador, persuasivo, iniciativa, espíritu comercial, atención al cliente, decisión.

Comportamientos: Buenas relaciones interpersonales, buen trato al cliente, actitud positiva y adaptabilidad.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Jefe de Sala de Ventas	Código: JSC14	Unidad de Negocio: Ventas
Reporta a: Gerente de Comercialización		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Gestionar el equipo de ventas, verificar que los planes de ventas se cumplan, recolectar información relevante para el cumplimiento de dicho plan y optimizar los recursos bajo su responsabilidad generando los mejores resultados.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con el gerente general, jefes de ventas al detalle y mayoreo, clientes, vendedores de mostrador, sistemas, jefes de bodegas, compras y otros.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Capacidad de motivación y convencimiento • Elaboración de informes • Supervisión de personal y trabajo en equipo • Buen análisis numérico • Orientación al cumplimiento de metas • Enfoque en el servicio al cliente 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Elaborar el plan anual de ventas y los pronósticos de ventas con las distribuciones trimestrales y mensuales.
2. Capacitar y motivar constantemente a su fuerza de ventas.
3. Difundir los resultados de venta semanal o mensual a cada uno de los colaboradores.
4. Verificar con los supervisores de ventas que las existencias de mercaderías en sala de ventas se mantengan dentro los estándares aceptables.
5. Asegurar orden, limpieza y buena imagen del área de ventas.
6. Administración de inventarios mensuales por cada responsable designado.
7. Realizar reuniones semanales con los supervisores de transporte, créditos y ventas, tanto al detalle como por mayor.
8. Monitoreo permanente de la cartera de créditos, realizando las gestiones de pago.
9. Aprobar las solicitudes de créditos o someter a la respectiva autorización los casos especiales.
10. Apoyar a su fuerza de ventas en la asesoría permanente y las capacitaciones necesarias.
11. Monitoreo de la resolución de las quejas expuestas por los clientes.
12. Garantizar que se cumplan la entrega de los productos vendidos, en el tiempo indicado y acorde a lo prometido al cliente.
13. Brindar constante retroalimentación a los supervisores bajo su responsabilidad.
14. Elaborar los reportes mensuales de resultados.
15. Otras funciones que sean requeridas por la gerencia general.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Universitario.

Experiencia: 3 a 5 años de experiencia en el área de créditos y ventas.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Competencia técnicas, negociador persuasivo, espíritu comercial, flexibilidad, energía, capacidad de escucha, tenacidad.

Comportamientos: Respeto al personal, actitud positiva, buenas relaciones interpersonales y liderazgo en manejo de equipo de trabajo.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Cajero/a	Código: CJC33	Unidad de Negocio: Ventas
Reporta a: Jefe de Sala de Ventas		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Atender y cobrar a los clientes del negocio cuando realicen una compra dentro del establecimiento; además debe asistir a los clientes cuando hagan consultas. Debe recepcionar, entregar y controlar dinero en efectivo.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con el jefe de créditos, clientes, ventas al detalle, mayoreo, sistemas, y otros.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Ordenado • Habilidades comerciales • Muy observador • Buen manejo de los números • Habilidades técnicas 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Revisar y contar el fondo de caja antes de iniciar sus labores.
2. Hacer limpieza de su área de trabajo previo a iniciar labores.
3. Atender a los clientes y realizar las labores de cobro de cada una de las compras efectuadas.
4. Llevar el consecutivo control y orden de la facturación cancelada, por separados las facturas canceladas por tarjetas de crédito o por cheque.
5. Realizar retiros de efectivo constantes como medida de seguridad de su caja y hacer los cortes debidamente documentados.
6. Ser muy minucioso, sin retrasar al cliente, en el conteo del dinero que ingresa o con los vueltos.
7. Revisar e imprimir los reportes de cierre de caja al finalizar el día de labores.
8. Reserva de cheques cuando sea necesario.
9. Realizar el cierre de caja, conciliando los egresos contra los ingresos, dejando el fondo de caja completo para el día siguiente.
10. Reportar de inmediato a la jefatura cualquier situación anómala que sea observada en el área de trabajo.
11. Cualquier actividad relativa a su cargo.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Bachillerato.

Experiencia: Mínimo de 1 a 2 años en el área de cajas.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Competencia técnicas, control, atención al cliente, compromiso, análisis numérico.

Comportamientos: Respeto al cliente, confiable, actitud positiva, honesto, buenas relaciones interpersonales, muy amable.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Supervisor de Sala de Ventas	Código: SSC28	Unidad de Negocio: Ventas
Reporta a: Jefe de Sala de Ventas		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Se debe encargar de identificar las fortalezas y oportunidades de mejora del equipo de ventas, con el propósito de orientar y asesorar a los colaboradores en aquellas áreas que necesiten mejorar, para alcanzar de mejor manera las metas propuestas. Debe promover la atención personalizada de los clientes.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con clientes, jefe créditos y ventas, mercadeo, sistemas, clientes, bodegueros y auxiliares de inventario.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Negociador y Persuasivo • Supervisión de personal y orientado al trabajo en equipo • Conocimiento técnico de los productos • Orientación al cumplimiento de metas 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Garantizar el correcto llenado de mercadería en los estantes y un inventario óptimo para el rápido despacho en sala de ventas.
2. Asesorar, motivar y asistir a su equipo de venta sobre la correcta manera de atender a los clientes.
3. Verificar la inmediata atención a los clientes que entren a la sala de ventas.
4. Velar por el correcto etiquetado de la mercadería y su ubicación en los lugares designados.
5. Elaborar los reportes del inventario y verificar que cada responsable de área asignada, lo tenga correcto.
6. Garantizar el orden y limpieza de la mercadería, pasillos y el área de exhibición.
7. Autorización de claves para facturación y para los productos en casos especiales.
8. Mantener motivado al equipo de sala de ventas.
9. Participar en reuniones o capacitaciones que la empresa designe.
10. Realizar arqueos de caja.
11. Reportar cualquier anomalía observada en sala de ventas.
12. Brindar constante retroalimentación a las áreas de compras y bodegas.
13. Elaborar los reportes mensuales de resultados.
14. Brindar atención oportuna a clientes.
15. Controlar la asistencia, programaciones de trabajo y compensatorios al equipo de vendedores.
16. Tareas que sean necesarias en el área de ventas.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Estudios Universitarios, o Técnico de preferencia en Ventas.

Experiencia: 2 a 3 años de experiencia en ventas y en supervisión de personal.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Competencia técnicas, negociador persuasivo, espíritu comercial, integridad, energía, capacidad de escucha, atención al cliente, cierres de venta.

Comportamientos: Respeto al cliente, buenas relaciones interpersonales, buena actitud, mucha amabilidad personal.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Vendedor de Mostrador	Código: VMC34	Unidad de Negocio: Ventas
Reporta a: Supervisor de Sala de Ventas		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Atender a los clientes en la sala de ventas, realizando labores de venta de la mercadería, asesorándolos y asistiéndolos en la búsqueda de los productos y servicios que necesiten, la meta principal es generar clientes satisfechos.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con clientes, jefe créditos y ventas, mercadeo, sistemas, clientes, bodegueros y auxiliares de inventario.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Negociador y persuasivo • Minucioso • Orientado al trabajo en equipo • Orientación al cumplimiento de metas • Conocimiento técnico de los productos • Buen manejo numérico 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Recibir a los clientes cuando ingresen al establecimiento, ofreciendo su ayuda y asistencia de inmediato.
2. Asesorar individualmente al cliente con las necesidades que presente y ofrecer alternativas de compras.
3. Atención inmediata a las llamadas telefónicas que entren a la sala de ventas.
4. Etiquetar mercadería y ubicarla en los anaqueles correspondientes.
5. Llevar los inventarios de mercadería en el área designada y mantener existencias en óptimas condiciones.
6. Recepción de la mercadería del área de bodega.
7. Llenar permanente el área de reserva de estantes o anaqueles.
8. Mantener ordenada y limpia la mercadería, el pasillo y el área de exhibición.
9. Facturación de los productos escogidos por el cliente.
10. Cubrir a sus compañeros que se encuentren ausentes.
11. Participar en reuniones o capacitaciones que la empresa designe.
12. Despachar oportunamente y con agilidad los productos que el cliente haya pedido, con el propósito que el cliente este satisfecho con la atención brindada.
13. Reportar cualquier anomalía observada en sala de ventas.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Bachillerato o Técnico en Ventas.

Experiencia: 6 meses a 1 año de experiencia en ventas.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Competencia técnicas, negociador persuasivo, espíritu comercial, integridad, energía, capacidad de escucha, atención al cliente.

Comportamientos: Respeto al cliente, buenas relaciones interpersonales, buena actitud, mucha amabilidad personal.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Supervisor de Ventas al Mayoreo	Código: SVC29	Unidad de Negocio: Ventas
Reporta a: Jefe de Sala de Ventas		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Supervisar el equipo de vendedores de mayoreo, diseñar los planes de ventas y las estrategias de crecimiento de la cartera de clientes a través de la búsqueda de nuevos nichos de mercado. Controlar que la cartera de créditos se mantenga dentro de los estándares exigidos en la empresa.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con el gerente general, jefe de compras, mercadeo, sistemas, clientes de mayoreo, bodegueros, vendedores al mayoreo, transporte al mayoreo entre otros.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Negociador y persuasivo • Capacidad de liderar equipo de ventas • Orientación al cumplimiento de meta • Conocimiento técnico de los productos • Capacidad de realizar cálculos aritméticos simples 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Elaborar y supervisar los planes de negocios garantizando el cumplimiento de las metas.
2. Evaluar los resultados semanales del equipo de vendedores.
3. Apoyar al equipo de ventas acompañando regularmente durante las rutas de negocios.
4. Realizar visitas de seguimiento con los clientes existentes para evaluar el servicio.
5. Realizar los cuadros de rentabilidad por vendedor y tipo de productos.
6. Capacitar a su personal de ventas constantemente.
7. Realizar junto con el equipo de vendedores las rutas de visitas a los clientes.
8. Diseñar las estrategias de identificación de nuevos nichos de mercado.
9. Elaborar el historial de las ventas por temporada, por mes y por vendedor.
10. Velar por la resolución de las quejas o reclamos de los clientes.
11. Elaborar los reportes de incidencias y como se han resuelto.
12. Apoyar y motivar a los vendedores para mejorar la relación con sus clientes.
13. Coordinar las áreas de compras, bodegas y transporte para contar con un servicio oportuno a clientes y vendedores.
14. Analizar las nuevas solicitudes de crédito y someterlas para su aprobación al área correspondiente.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Formación universitaria en Mercadeo o Administración.

Experiencia: Mínimo 5 años en el área de ventas al detalle y al mayoreo.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Liderazgo, competencias técnicas, negociador persuasivo, espíritu comercial, control planificación y organización, cierre de negocios, trabajo en equipo.

Comportamientos: Respeto al personal, actitud positiva, crítico, analítico y buen manejo de las relaciones interpersonales.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Vendedor de Mayoreo	Código: VMC35	Unidad de Negocio: Ventas
Reporta a: Jefe de Ventas al Mayoreo		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Administrar la cartera de clientes que realizan compras en altos volúmenes de productos, reteniendo los clientes actuales y captando nuevos; lograr determinados volúmenes de venta para generar las utilidades requeridas por la empresa.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con jefe de ventas al mayoreo, clientes de mayoreo, compras, bodegas, sistemas, créditos y otros.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Negociador persuasivo • Orientación al cumplimiento de metas • Conocimiento técnico de los productos • Asesor de negocios 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Enfocado al cumplimiento de planes de ventas con base a metas.
2. Elaboración de programación semanal de actividades organizando las rutas a seguir.
3. Contar con una base de datos de clientes activos y potenciales de acuerdo a los montos de compra, por tipo de producto y por frecuencia.
4. Asesorar a los clientes sobre la gama de productos que la empresa ofrece.
5. Facturar todas las mercaderías que le sean solicitadas por el cliente.
6. Coordinar visitas de seguimiento con el supervisor de ventas.
7. Actualizar el sistema de inventarios de nuevas mercaderías y cantidades disponibles.
8. Apoyarse con el supervisor para crear nuevos nichos de mercado.
9. Preparar catálogos actualizados de productos.
10. Dar seguimiento a la recuperación de créditos de su cartera.
11. Velar por el cumplimiento de reclamos o quejas de los clientes.
12. Elaborar los reportes de incidencias, y como se han resuelto.
13. Coordinar juntamente con el supervisor y las áreas de compras, bodegas y transporte para contar con un servicio oportuno a los clientes.
14. Reportar de inmediato al supervisor de ventas cualquier situación que afecte positivamente o negativamente el clima de negocios de mayoreo.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Preferiblemente Universitario o Técnico con alta experiencia en Ventas.

Experiencia: Mínimo de 3 años en el área de ventas al detalle o mayoreo.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Competencia técnicas, negociador persuasivo, espíritu comercial, enfoque en atención al cliente, facilidad de expresión, cierre de negocios, decisión y compromiso.

Comportamientos: Respeto al cliente, confiable, actitud positiva, buenas relaciones interpersonales y muy amable.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Vendedor de Proyectos	Código: VPC36	Unidad de Negocio: Ventas
Reporta a: Jefe de Ventas al Mayoreo		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
Administrar la cartera de clientes, captando nuevos, para el logro de los volúmenes de venta que generen utilidades y beneficios de la empresa.		
3. ENTORNO INTERNO Y EXTERNO		
Internamente se relaciona con jefe de ventas al mayoreo, clientes de proyectos, compras, bodegas sistemas, créditos y otros.		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Negociador persuasivo • Orientación al cumplimiento de metas • Conocimiento técnico de los productos • Capacidad para asesorar • Ordenado 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Enfocado en el cumplimiento de planes de ventas con base en nichos del mercado.
2. Elaborar la programación semanal de actividades con las rutas a seguir en búsqueda de nuevos clientes.
3. Realizar presentaciones al sector de interés sobre los productos disponibles en la empresa.
4. Facturar todas las mercaderías que le sean solicitadas.
5. Coordinar y asistir puntualmente a citas con clientes activos y potenciales.
6. Actualizar el sistema de inventarios sobre nuevas mercaderías y cantidades disponibles.
7. Preparar catálogos actualizados de productos.
8. Dar seguimiento a la recuperación de créditos de su cartera.
9. Velar por el cumplimiento de reclamos o quejas de los clientes.
10. Elaborar los reportes de los resultados de ventas realizadas.
11. Coordinar juntamente con el supervisor y las áreas de compras, bodegas y transporte para contar con un servicio oportuno a los clientes.
12. Reportar de inmediato al supervisor de ventas cualquier situación que afecte positivamente o negativamente el clima de negocios con proyectos.
13. Resolver quejas de los clientes.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Preferiblemente Universitario o Técnico con alta experiencia en ventas.

Experiencia: Mínimo de 3 años en el área de ventas al detalle o mayoreo.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Competencia técnicas, negociador persuasivo, espíritu comercial, enfoque en atención al cliente, facilidad de expresión, cierre de negocios, decisión y compromiso.

Comportamientos: Respeto al cliente, confiable, actitud positiva, buenas relaciones interpersonales, muy amable.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Atención al Cliente Mayoreo	Código: ACC37	Unidad de Negocio: Ventas
Reporta a: Jefe de Ventas de mayoreo		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Enfocarse en cubrir las necesidades y expectativas de los clientes mediante el ofrecimiento de productos y servicios de calidad tanto vía telefónica como a nivel personal, con actitud de servicio, mejora continua y liderazgo, partiendo de valores, principios éticos y profesionalismo.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con jefe de ventas al mayoreo, clientes de mayoreo, compras, bodegas, sistemas, créditos y otros.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Negociador persuasivo • Orientación al cumplimiento de metas • Conocimiento técnico de los productos 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Enfocado al cumplimiento de planes de ventas basado en metas.
2. Contestar el teléfono y transferir las llamadas inmediatamente al departamento, sección o persona corresponda.
3. Tomar pedidos vía telefónica de los clientes.
4. Atender y asesorar las consultas de los clientes vía telefónica.
5. Enviar listas de precios actualizadas a los vendedores de mayoreo.
6. Dar seguimiento a las rutas de despacho para clientes de mayoreo para informar oportunamente a los vendedores y a los clientes.
7. Atención a clientes de mayoreo que se hacen presentes a la empresa.
8. Apoyar en la facturación de mercaderías a los vendedores de mayoreo.
9. Solventar quejas de los clientes que llaman vía telefónica.
10. Apoyar en el seguimiento a la recuperación de créditos brindados a algunos clientes.
11. Reportar de inmediato al supervisor de ventas cualquier situación que afecte positivamente o negativamente el clima de negocios de mayoreo.
12. Tareas que sean necesarias para atender a clientes de mayoreo.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Formación Técnica o Bachillerato.

Experiencia: Mínimo de 2 años en el área de atención al cliente y ventas al mayoreo.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Buena comunicación, competencias técnicas, negociador persuasivo, espíritu comercial, enfoque en atención al cliente, facilidad de expresión, cierre de negocios, decisión y compromiso.

Comportamientos: Respeto al cliente, confiable, actitud positiva, buenas relaciones interpersonales, muy amable

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Atención al Cliente y Créditos	Código: ACC38	Unidad de Negocio: Ventas
Reporta a: Jefe de Sala de Ventas		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Mantener un buen control de los créditos que la empresa otorga a sus clientes mayoritarios o al detalle garantizando la pronta devolución para que el flujo de efectivo se mantenga estable para la empresa.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con jefe de créditos y ventas, cajeros, vendedores de detalle y mayoreo, clientes.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Alta concentración • Orientado al trabajo en equipo • Habilidad numérica • Buen manejo del dinero • Trabajo bajo presión 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Administrar y gestionar la cartera de clientes con la finalidad de reducir los riesgos de mora, asegurando el máximo retorno de los créditos otorgados.
2. Elaboración de políticas de crédito y cobro, análisis de riesgo, diseño de estrategias financieras comerciales que permitan generar y mantener cartera sana.
3. Establecer mecanismos de resguardo de datos y confidencialidad de la cartera y el manejo de cajas.
4. Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades relativas a la gestión del área de ventas, transporte y créditos.
5. Diseñar el manual o políticas para aprobación de créditos.
6. Velar por una muy buena atención a todos los clientes en sala de ventas.
7. Gestionar con vendedores de mayoreo las remisiones órdenes de compras y de notas de abono de manera oportuna.
8. Controlar las facturas de los créditos otorgados, verificando las fechas de pago puntuales.
9. Generar reportes de los resultados de su gestión.
10. Optimizar la gestión del personal bajo su dependencia.
11. Proponer y ejecutar procesos más eficientes de mejora continua en el área de trabajo.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Contador, Administrador, Estudios Técnicos.

Experiencia: 2 a 3 años de experiencia en el área de créditos, cajas o ventas.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Integridad, control, tolerancia al stress, liderazgo, planificación y organización, análisis numérico, compromiso, negociador y persuasivo.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable, actitud positiva y buenas relaciones interpersonales.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Jefe de Inventarios de Comercialización	Código: JIC15	Unidad de Negocio: Inventarios
Reporta a: Gerente de Comercialización		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Auditar todas las existencias físicas de mercaderías verificando que coincidan los registros del sistema, realizado en todas las bodegas y plantas de producción. Es una obligación conocer todo lo relacionado con el control de inventarios físicos y a nivel de sistema informático o sistema virtual.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con el gerente general, auxiliares de inventarios, jefes de todas las áreas, contabilidad, ventas, proveedores, clientes.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Generador de informes técnicos afines • Muy observador y detallista • Analítico y ordenado • Habilidades técnicas 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Realizar los procedimientos de auditoría que le fueren delegados y debe registrar los controles que la administración requiera.
2. Verificar el cumplimiento de las instrucciones de la gerencia y auditoría en lo relacionado al registro y control de mercaderías.
3. Realizar pruebas físicas selectivas del conteo de productos.
4. Identificar el inventario dañado, obsoleto o averiado y hacer las propuestas para dar de baja a esos productos.
5. Elaborar programación de auditorías por cada bodega y disponibilidad cuando le sea requerido.
6. Supervisar la realización de los inventarios físicos de todas las bodegas de la empresa de la casa matriz.
7. Respalidar todas las auditorías realizadas, con la debida documentación de soporte.
8. Entregar reportes periódicamente a la gerencia sobre los hallazgos de las auditorías realizadas o cuando le sea requerido.
9. Reportar a la gerencia cualquier observación o inconsistencia encontrada e incluir recomendaciones que amerite cada caso.
10. Informar a la gerencia sobre cualquier irregularidad detectada en las auditorías que realiza.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Universitario, Técnico con formación en Manejo de Inventarios.

Experiencia: Mínimo 3 años de experiencia en el área.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Buena comunicación, liderazgo, competencias técnicas y negociador.

Comportamientos: Respetuoso, actitud positiva, adaptabilidad, ordenado, crítico y analítico.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Asistente de Inventarios de Comercialización	Código: AIC21	Unidad de Negocio: Inventarios
Reporta a: Jefe de Inventarios		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Atender a los encargados de bodegas, producción y proveedores para ingresar los productos al sistema de inventarios para ser comercializados en la sala de ventas; manteniendo actualizado el sistema de información.</p>		
3. ENTORNO INTERNO Y EXTERNO		
<p>Internamente se relaciona con jefes de bodegas, jefe de producción, compras, auditoría de inventarios, clientes y público en general.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Detallista y observador • Habilidad numérica • Manejo de hojas de cálculo • Orientado al trabajo en equipo • Capacidad de controlar y dirigir 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Recepción de documentación del área de compras nacionales e internacionales, así como el ingreso al sistema de inventarios.
2. Entrega de pólizas a contabilidad, después del ingreso al sistema de inventarios.
3. Gestión de notas de crédito por faltantes y/o diferencias de precios con los proveedores locales, además de la emisión y entrega de quedan.
4. Controlar los inventarios de productos para la venta de bloques, pegamentos, polines y tensores en la fábrica.
5. Creación de nuevos códigos, modificación de descripción de códigos anteriores y cambio de estatus en inventario.
6. Ordenar facturas con su respectivo Boucher para ser procesado por pagaduría.
7. Llevar un archivo digital de todas las facturas de compras locales.
8. Corroborar físicamente los productos recibidos de importaciones para ingresar al sistema de inventarios.
9. Análisis de márgenes de utilidad de los productos para hacer los cambios de precios en el sistema.
10. Revisión de facturas y de remisiones para sucursales.
11. Reportar cualquier anomalía observada en proceso de ingresos de mercaderías para su posterior venta.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Administrador de Empresas, Contador o Bachiller

Experiencia: 1 a 2 años de experiencia en el área de costos e inventarios.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Buena comunicación, competencias técnicas alusivas al manejo del sistema informático, organizado adaptabilidad, ordenado, analítico.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable, actitud positiva y buenas relaciones con los demás miembros del equipo.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Gerente de Producción	Código: GPP07	Unidad de Negocio: Producción
Reporta a: Gerente General		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Planificar, organizar, dirigir y coordinar todas las actividades relacionadas con la producción de fábrica de bloques; debe verificar y garantizar el buen funcionamiento de la planta, el seguimiento de los procesos de producción y asegurar el cumplimiento de estándares de calidad, costos y eficiencia en el uso de los recursos.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con el gerente general, técnicos de producción, auxiliares de planta de producción, encargado de inventarios, mercadeo, encargado de sistemas y clientes.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización y orden • Orientado al cumplimiento de metas • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Buen manejo numérico y trabajo bajo presión • Supervisión de equipos de trabajo 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

1. Elaborar los planes de producción de acuerdo a las fechas límites de entrega.
2. Maximizar la producción de los diferentes productos (medidas de Block).
3. Cumplir con los tiempos de entrega previamente establecidos.
4. Elaborar el plan de mantenimiento preventivo de la maquinaria y los equipos de planta.
5. Supervisar a su equipo de trabajo y la producción en general, realizando correcciones o los ajustes inmediatos necesarios.
6. Mantener y/o crear programas de incentivos para el departamento de producción.
7. Velar por el cumplimiento de las medidas de seguridad industrial de la planta.
8. Maximizar el uso de la materia prima, disminuyendo los desperdicios.
9. Elaborar los reportes de producción, cumplimientos de tiempos de entrega y material que ha salido dañado o averiado en los patios.
10. Coordinar y supervisar el personal bajo su cargo.
11. Control de costos de los productos finales.
12. Llevar los controles del despacho de producto terminado.
13. Monitorear los controles de calidad de los productos con los debidos laboratorios.
14. Evaluar constantemente el estado del producto y de la maquinaria.
15. Exigir al personal a su cargo el cumplimiento de las normas de seguridad y salud ocupacional.
16. Informar al gerente general sobre situaciones que ameriten su atención inmediata en el área de producción.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Ingeniero Industrial o Administrador de Empresa.

Experiencia: 5 a 7 años de experiencia en el área de procesos y producción

Preferentemente con experiencia en producción de bloques.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Compromiso, capacidad de planificación y organización, control y manejo de tiempos de producción, liderar equipos de trabajo, buena comunicación verbal y escrita.

Comportamientos deseados: Respeto al personal, capacidad analítica y decisión.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Asistente de Producción	Código: APP22	Unidad de Negocio: Producción
Reporta a: Gerente de Producción		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
Planificar, organizar, dirigir y controlar todas las actividades relacionadas con la producción de pegamentos, bloques y estructuras metálicas garantizando la calidad y administrando los recursos de manera eficiente.		
3. ENTORNO INTERNO Y EXTERNO		
Internamente se relaciona con el gerente general, auxiliares de producción, encargado de sistemas y clientes.		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Orientado al cumplimiento de metas • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Buen manejo numérico • Comunicación asertiva • Capacidad de trabajar bajo presión 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Elaborar los planes de producción de acuerdo a la demanda de comercialización.
2. Realizar solicitudes de materia prima, empaques, aditivos y otros.
3. Cumplir con el tiempo de entrega establecido en el cronograma de producción.
4. Elaborar el plan de mantenimiento preventivo de la maquinaria y los equipos de planta.
5. Supervisar a su equipo de trabajo en el proceso de producción de pegamentos, block y estructura metálicas.
6. Realizar las pruebas de calidad de los productos elaborados.
7. Maximizar el uso de la materia prima, evitando los desperdicios.
8. Control de inventarios tanto de materia prima ingresada como de la producción a entregar.
9. Llevar el control de costos de los productos finales.
10. Capacidad de análisis y balanceo de fórmulas.
11. Llevar los controles del despacho de producto terminado.
12. Evaluar constantemente la calidad del producto y estado de equipos.
13. Exigir al personal bajo su cargo el cumplimiento de las normas de seguridad y salud ocupacional.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Estudios Universitarios o a Nivel Técnico.

Experiencia: 3 años mínimos de experiencia en el área de procesos y producción.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Compromiso, capacidad de planificación y organización, control y manejo de tiempos de producción, liderar equipos de trabajo, buena comunicación verbal y escrita.

Comportamientos deseados: Respeto al personal, actitud positiva, capacidad analítica y decisión.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Técnico Operador de Producción	Código: TOP39	Unidad de Negocio: Producción
Reporta a: Asistente de Producción		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
Participar directamente en la ejecución del proceso de producción, manejando la maquinaria, herramientas específicas y necesarias para la transformación de la materia prima en producto final (Bloques).		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
Internamente se relaciona con el gerente de producción, auxiliares de planta de producción, operadores de montacargas, clientes, entre otros.		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Cuidadoso del personal y de los visitantes • Capacidad de solucionar problemas • Destrezas físicas 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Operar la máquina de producción, mediante el sistema de control computarizado.
2. Seguir estrictamente las especificaciones técnicas de las fases de producción.
3. Verificar el buen funcionamiento del sistema eléctrico de la maquinaria.
4. Hacer el plan de mantenimiento preventivo de toda la maquinaria de producción.
5. Verificar el proceso de control de calidad de la producción.
6. Garantizar las condiciones de seguridad para la maquinaria.
7. Velar por el respeto a las normas de seguridad del personal que opera en el área.
8. Seguir los protocolos de seguridad diariamente de todo el equipo y su óptimo funcionamiento, tanto al inicio de día como al final de la jornada.
9. Garantizar las metas de producción diaria, en conjunto con el equipo.
10. Montaje y desmontaje de los moldes de bloques.
11. Apoyar en las reparaciones de los equipos de producción con el técnico responsable.
12. Reportar oportunamente sobre cualquier anomalía observada en el funcionamiento del equipo.
13. Hacer las recomendaciones necesarias para el óptimo funcionamiento de la maquinaria.
14. Realizar la limpieza de la maquinaria al finalizar la jornada de producción.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Estudios a nivel Técnico Eléctrico.

Experiencia: 2 a años de experiencia en el manejo de maquinaria especializada.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Comunicación, liderazgo, habilidad de mando, adaptabilidad, respetuoso y responsable.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable, actitud positiva y capacidad de trabajar bajo presión.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Operador de Retroexcavadora o Cargador Frontal	Código: ORP43	Unidad de Negocio: Producción
Reporta a: Asistente de Producción		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Realizar las tareas de colado de materiales para la fabricación de bloques, pegamento y estructuras metálicas; debe cuidar la maquinaria de la empresa brindando un uso adecuado. Además, debe atender cualquier problema o dificultad que se presente con el uso de maquinaria.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con el gerente de producción, técnicos y mecánicos de mantenimiento, auxiliares de planta de producción, operadores de montacargas, visitantes.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Observador y minucioso • Conocimiento reparación de equipo pesado • Capacidad para trabajar bajo presión 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Realizar revisiones previas al manejo de los equipos y garantizar que les sea realizado el mantenimiento correspondiente (limpieza, lubricación, llenado de combustible, etc.)
2. Operar equipo pesado manteniendo condiciones de seguridad.
3. Realizar el proceso de colado de todos los materiales y traslado.
4. Alimentar las tolvas de materia prima para operar la maquinaria de producción.
5. Mover, cargar y descargar materiales.
6. Asistir a los compañeros de trabajo en distintas tareas, tales como la carga y descarga de materiales, cooperar, de ser necesario, operando cualquier otro tipo de equipo.
7. Comunicar al jefe inmediato sobre cualquier mantenimiento o reparación que sea necesario.
8. Realizar mantenimiento preventivo, es decir, limpieza y desengrase, reparaciones menores y ajustes de emergencia en su equipo de trabajo.
9. Mantener en existencia inventario mínimo de repuestos reparaciones y evitar parar la producción.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Bachiller, Técnico.

Experiencia: 2 a 4 años de experiencia

Conocimiento de operación de maquinaria.

7. COMPETENCIAS

Competencias DISC: Comunicación, respetuoso, adaptabilidad y responsable.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable, actitud positiva, capacidad de trabajar bajo presión, capacidad de solucionar y responder a los problemas

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Operador de Montacargas Interno y Patios	Código: OMP44	Unidad de Negocio: Producción
Reporta a: Asistente de Producción		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
Encargado del almacenamiento, ordenar, trasladar o cargar las tarimas con materia prima o con la producción de block, pegamento y estructuras metálicas haciendo uso del montacargas.		
3. ENTORNO INTERNO Y EXTERNO		
Internamente se relaciona con el gerente de producción, auxiliares de planta de producción, operador de retro excavadora y visitantes.		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Observador y minucioso • Ingenio para reparar su equipo • Buena condición física • Habilidad motriz • Agudeza visual 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Revisar el montacargas diariamente antes de iniciar labores y sopletear diariamente los filtros.
2. Llevar registro de los cambios de aceite y otro tipo de mantenimiento preventivo.
3. Traslado del bloque producido al horno de curado.
4. Traslado del bloque de hornos de curado para ser paletizados en tarimas.
5. Controlar las unidades producidas por horno.
6. Verificar que todos los hornos queden cerrados al final del día.
7. Contribuir con las actividades de limpieza del área de producción.
8. Velar por el cumplimiento de Normas de Seguridad e higiene ocupacional.
9. Traslado de barriles de aditivos, combustibles y otros insumos necesarios para producción.
10. Guardar los aditivos en una bodega.
11. Colocación de tarimas con productos de acuerdo a la necesidad.
12. Bajar las tarimas paletizadas para ser flejadas.
13. Traslado de tarimas de bloques flejados a patios de secado.
14. Apoyo en cargar camiones cuando sea requerido y las condiciones lo permitan.
15. Coordinar la ubicación del bloque en los patios.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Bachiller, Técnico, mínimo noveno grado.

Experiencia: 2 a 4 años de experiencia.

Conocimiento de operación de maquinaria y manejo de bitácoras.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Comunicación, respetuoso y responsable.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable, actitud positiva, capacidad de trabajar bajo presión, capacidad de solucionar y responder a los problemas.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Mecánico Industrial de Maquinaria de Producción de Bloques	Código: MIP41	Unidad de Negocio: Producción
Reporta a: Asistente de Producción		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Dar el mantenimiento correspondiente a los equipos y maquinaria del área de producción, ejecutando todos los planes de mantenimiento preventivo y creando las condiciones necesarias para prevenir fallas y atrasos en la producción, garantizando la calidad de los procesos.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con el gerente de producción, técnico operador de maquinaria, auxiliares de planta de producción, operadores de montacargas, visitantes.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Ingenio para arreglar la maquinaria • Habilidad de reacción ante las eventualidades • Habilidad motriz • Destrezas manuales • Flexibilidad e iniciativa 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Elaborar en conjunto con la gerencia y el operador, los planes de mantenimiento preventivo de los equipos.
2. Realizar el mantenimiento de toda la maquinaria del área de producción.
3. Fabricación y mantenimiento de moldes para bloques.
4. Montaje de equipos y maquinaria requerida para completar los procesos de elaboración de bloques.
5. Controlar la calidad de productos terminados mediante el buen estado de los moldes.
6. Realizar el mantenimiento correctivo que sea necesario en la maquinaria de producción.
7. Llevar una bitácora con historial de reparaciones de la maquinaria.
8. Crear y mantener un inventario de herramientas y repuestos básicos.
9. Revisión periódica de los manuales de equipos para un buen plan de mantenimiento.
10. Contribuir a la seguridad del personal mediante un buen mantenimiento de la maquinaria
11. Garantizar el correcto funcionamiento de la maquinaria para generar el retorno de la inversión.
12. Cumplir con la Normas de Seguridad Industrial.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Bachiller, Técnico.

Experiencia: 2 a 4 años de experiencia

Conocimiento de operación de maquinaria.

7. COMPETENCIAS

Competencias DISC: Comunicación, respetuoso y responsable.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable, actitud positiva, adaptabilidad, capacidad de trabajar bajo presión, capacidad de solucionar y responder a los problemas.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Auxiliar de Producción de Bloques	Código: APP47	Unidad de Negocio: Producción
Reporta a: Asistente de Producción		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Cuidar la maquinaria de la empresa brindando el mantenimiento debido y creando las condiciones necesarias para prevenir fallas en la producción de bloques. Debe garantizar la optimización de recursos en la producción.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con el gerente de producción, operadores de retroexcavadora y montacargas, clientes y visitantes.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad motriz • Capacidad de trabajar bajo presión • Buena capacidad física • Buen seguimiento de indicaciones • Capacidad de organización • Destrezas físicas 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Cumplir con tareas de colado materiales para la elaboración de bloques.
2. Rotar en áreas de zarandas para colar los materiales requeridos.
3. Rotar en otras actividades como flejadores, ordenado de patios o mantener mojado las producciones recientes de bloques.
4. Cumplir con las indicaciones de respeto a Normas de Seguridad e Higiene Laboral.
5. Apoyar a otros compañeros cuando sea requerido para contar con la materia prima a tiempo y no parar la maquinaria de producción.
6. Tener iniciativa para realizar de manera rápida las actividades encomendadas.
7. Apoyar en el molino de triturado de materiales.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Noveno Grado.

Experiencia: No es requerida experiencia.

7. COMPETENCIAS

Competencias DISC: Buena comunicación, respetuoso y responsable.

Comportamientos: Respeto al personal, capacidad de trabajar bajo presión y servicial.

Autorizado por:

Fecha:

Cambios:

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Auxiliar de Producción Pegamentos	Código: APP58	Unidad de Negocio: Producción
Reporta a: Asistente de Producción		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Encargado del almacenar, ordenar, trasladar o cargar las tarimas con materia prima y productos terminados, además de realizar tareas relacionadas con el proceso de producción de los pagamentos para cerámicas.</p>		
3. ENTORNO INTERNO Y EXTERNO		
<p>Internamente se relaciona con auxiliares de planta, jefe de producción, inventarios, clientes internos y visitantes.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Ordenado • Minucioso • Buena condición física • Habilidad motriz • Trabajo en equipo • Capacidad de acatar indicaciones 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Apoyar en la elaboración de mezclas para la producción.
2. Dar mantenimiento y limpieza a los equipos de producción
3. Cuido en el manejo de la materia prima.
4. Realizar el embolsado y pesado de la producción final.
5. Preparar las tarimas con la producción.
6. Apoyar en el manejo de inventarios.
7. Realizar la limpieza del lugar la final de cada jornada y mantenerlo limpio.
8. Respetar las Normas de Seguridad Industrial.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Educación Básica.

Experiencia: No requiere experiencia.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Comunicación, respetuoso y muy responsable.

Comportamientos: Confiable, actitud positiva, capacidad de trabajar bajo presión, capacidad de solucionar y responder a los problemas.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Técnico de Estructuras Metálicas	Código: TEP40	Unidad de Negocio: Producción
Reporta a: Asistente de Producción		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO Preparar, instalar y desmontar armazones metálicas de vehículos pesados, gestionar la materia prima para realizar sus tareas y controlar las producciones realizadas, con el propósito de producir las estructuras metálicas de la mejor calidad.		
3. ENTORNO INTERNO Y EXTERNO Internamente se relaciona con jefe de taller de mecánica, inventarios, bodegueros, clientes internos y visitantes.		
4. HABILIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades técnicas de producción • Observador y detallista • Conocimientos técnicos en mecánica industrial • Apegado a las indicaciones • Trabajo bajo presión • Minucioso y organizado 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Gestionar los materiales o materia prima, para la producción o las tareas a realizar.
2. Entregar al sistema de ingresos de inventarios, la producción semanal de polines, cuando esa haya sido la tarea.
3. Elaboración y mantenimiento de estantes para bodega o mostradores.
4. Construcción y mantenimiento de carrocería de los vehículos de carga.
5. Realizar las reparaciones de soldadura requeridos en los equipos de la empresa.
6. Cuidad y dar mantenimiento a las herramientas de trabajo.
7. Montar estructuras de techos cuando sea necesario.
8. Atender y cumplir las Normas de Seguridad Industrial.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Bachillerato Técnico, Noveno grado.

Experiencia: 2 a 3 años de experiencia en estructuras metálicas.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Buena comunicación y conocimiento en área de mecánica industrial

Comportamientos: Confiable, actitud positiva, capacidad de solucionar los problemas.

Autorizado por:

Fecha:

Cambios:

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Asistente de Inventario de Producción	Código: AIP23	Unidad de Negocio: Producción
Reporta a: Gerente de Producción		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Controlar los criterios, requisitos y lineamientos establecidos para la adquisición, registro, etiquetado, resguardo y procesado de todos los insumos necesarios para la producción interna de la ferretería.</p>		
3. ENTORNO INTERNO Y EXTERNO		
<p>Internamente se relaciona con auxiliares de planta, jefe de producción, inventarios, clientes internos y visitantes.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Ordenado • Buena condición física • Trabajo en equipo • Apegado a las indicaciones • Trabajo bajo presión • Toma de decisiones acertadas 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Controlar y mantener actualizada la base de datos de los ingresos de la materia prima para la producción de pegamentos, bloques y estructuras metálicas.
2. Entregar al sistema de ingresos de inventarios, la producción semanal de pegamentos.
3. Realizar las entregas de bloques a los transportistas tanto internos como externos.
4. Controlar las cantidades despachadas de bloques.
5. Apoyar la elaboración de órdenes para el despacho de bloques.
6. Atender y cumplir las Normas de Seguridad Industrial.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Bachillerato.

Experiencia: Preferentemente con experiencia en manejo de inventarios.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Buena Comunicación, respetuoso y muy responsable.

Comportamientos: Confiable, actitud positiva, capacidad de solucionar problemas.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Gerente de Servicios Generales	Código: GSS08	Unidad de Negocio: Servicios Generales
Reporta a: Gerente General		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Administrar todos los procedimientos y funciones en el área de bodega, seguridad y transporte, garantizando el adecuado almacenamiento, manejo y pronto despacho de las mercaderías a los clientes. Debe garantizar la oportuna rotación de la mercadería, bajo normas establecidas.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con el gerente general, clientes, revisadores, bodegueros, auxiliares de bodega pesada, inventarios, compras y área de ventas.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Capacidad de generar informes • Supervisión de personal • Trabajo en equipo • Redacción de informes técnico y planes de trabajo • Orientación al cumplimiento de los principios de manejo de bodegas 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Organizar y coordinar todas las actividades de bodega, seguridad y transporte.
2. Distribuir las áreas de trabajo y coordinar disponibilidad de los colaboradores para un pronto despacho de mercaderías.
3. Mantener el inventario de mercaderías exacto en las unidades que el sistema de indique.
4. Cuidar que las mercaderías estén debidamente almacenadas, que no sufran daños, además que haya la debida rotación.
5. En coordinación con otros responsables del área debe organizar la pronta salida de material averiado poniéndolo a la venta.
6. Respetar los principios de manejo de bodegas y almacenamiento.
7. Supervisar que toda la mercadería esté debidamente identificada y codificada.
8. Conocer y cumplir todos los procesos que se describan en el manual de procedimientos respectivos.
9. Informar oportunamente cualquier situación o anomalía que amerite una pronta toma de decisión.
10. Restringir el acceso a bodegas a personas no autorizadas.
11. Velar por el cumplimiento de las normas relacionadas con la Seguridad Ocupacional.
12. Deducir responsabilidades ante faltantes e informar sobre acuerdos tomadas a donde corresponda.
13. Controlar que se brinde la mejor seguridad en las instalaciones de la ferretería.
14. Actividades relacionadas con la prestación de servicios generales en la empresa.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Universitaria o formación Técnica.

Experiencia: 5 años como encargado de bodegas.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Comunicación, liderazgo, competencias técnicas, resolución de conflictos, y excelentes relaciones interpersonales.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable, actitud positiva, adaptabilidad, ordenado, crítico y analítico.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Agente de Bodega	Código: ABS32	Unidad de Negocio: Bodegas
Reporta a: Gerente de Servicios Generales		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Revisar que todos los despachos cumplan exactamente con las cantidades ordenadas y la calidad requerida de las mercaderías por parte de los clientes. Debe garantizar un pronto despacho sin afectación a la empresa ni al cliente.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con clientes, personal de ventas, bodegueros, auxiliares de bodega pesada, jefe de bodega.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Capacidad de acatar indicaciones • Minucioso • Ordenado • Agudeza visual • Orientado al trabajo en equipo • Habilidades físicas 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Recibe las solicitudes de despacho, ya sea sucursales, mayoreo o detalle para revisar la mercadería.
2. Tiene asignada un área de responsabilidad para despacho y cuida que todos los materiales estén en la zona asignada, debidamente limpia y ordenada.
3. Verifica que la mercadería a despachar esté siendo cargada ordenadamente para facilitar el conteo.
4. Revisar exhaustivamente que la mercadería despachada corresponda estrictamente a lo solicitado.
5. Verifica calidad de los productos despachados que corresponda a las especificaciones técnicas requeridas.
6. Mantener limpia y ordenada tanto la mercadería como la zona bajo su responsabilidad.
7. Supervisar que la mercadería no sufra daños y evitar las averías.
8. Apoyar a otros compañeros revisadores para un mejor conteo y pronto despacho de la mercadería a los clientes.
9. Cumplir las indicaciones de respeto a las Normas de Seguridad y Salud Ocupacional.
10. Reportar a su jefe inmediato cualquier anomalía observada en el área de bodega.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Bachiller.

Experiencia: 1 a 2 años en tareas de bodega o revisión de mercadería.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Comunicación, competencias técnicas.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable, actitud positiva, adaptabilidad, ordenado, crítico y analítico.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Jefe de Bodega Pesada	Código: JBS16	Unidad de Negocio: Bodegas
Reporta a: Gerente de Servicios Generales		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Garantizar un ingreso de calidad de los productos de la ferretería al sistema de inventarios, verificando que las mercaderías coincidan en precios, cantidad, presentación y medidas con respecto a la factura y orden de compra.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con el jefe de bodega, clientes, revisadores, bodegueros, auxiliares de bodega pesada, transportistas.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Redacción de informes técnicos • Supervisión de personal • Orientado al trabajo en equipo • Análisis y habilidad numérica • Destrezas físicas 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Coordinar con el departamento de compras las futuras recepciones de materiales y solicitar al jefe de zona los espacios para almacenar.
2. Identificar la bodega a la que viene la entrega de productos, ya sea casa matriz o sucursales.
3. Verificar que el material o equipo recibido coincida con lo solicitado en cantidades, medidas, precios y otros requerimientos, si hubiera diferencias consultar de inmediato con compras.
4. Revisar y reportar cualquier anomalía o daños en la mercadería y efectuar el cambio.
5. Respalidar con copias el ingreso de materiales y asegurar su debido ingreso al sistema de inventarios.
6. Coordinar con la jefatura inmediata toda salida de mercaderías averiadas, descargo de inventarios y salida a sala de ventas lo más pronto posible.
7. Capacitar al personal de bodega, salas de ventas, al detalle y mayoreo sobre los materiales de bodega.
8. Cumplir estrictamente con las Normas de Seguridad e higiene ocupacional.
9. Mantener estricta coordinación con la jefatura de bodega y otras coordinaciones.
10. Garantizar el pronto y el correcto traslado interno de mercaderías hacia las sucursales.
11. Exigir a proveedores las órdenes de compra pactadas con el departamento de compras.
12. Devolver mercaderías que no cumplan los estándares de calidad y hacer la rotación de mercadería oportunamente.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Estudios Universitarios, Estudios Técnicos.

Experiencia: 3 años como encargado y recepción de bodega.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Buena comunicación, competencia técnica, organización y buena coordinación.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable, actitud positiva, adaptabilidad, ordenado, crítico y analítico.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Auxiliar de Bodega Pesada	Código: ABP49	Unidad de Negocio: Bodegas
Reporta a: Jefe de Bodega Pesada		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Asistir con todas las tareas de carga, descarga, almacenamiento y despacho de mercadería; debe mantener limpia y ordenada la zona de trabajo y cumplir con las normas de seguridad industrial en el trabajo.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con el gerente general, revisadores, bodegueros, auxiliares de bodega, jefe de bodega.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades físicas • Capacidad de seguir indicaciones • Cuidadoso y organizado • Orientado al trabajo en equipo • Ser muy servicial y minucioso 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Cumplir con tareas de descarga de mercadería que ingresa a bodegas.
2. Almacenar los productos o mercaderías siguiendo las indicaciones de las jefaturas.
3. Dar mantenimiento a la zona de responsabilidad, limpiando la mercadería, ordenándola y limpiando toda la zona de trabajo.
4. Cuidar que no se dañe la mercadería y evitar averías.
5. Preparar las solicitudes de mercaderías o productos solicitados para despacho.
6. Cargar los materiales en los vehículos de despacho o de los clientes.
7. Verificar cuidadosamente que se despache exactamente la mercadería solicitada.
8. Apoyar a otros compañeros con la carga que llevan cuando es demasiado pesada.
9. Cumplir con las indicaciones de respeto a las Normas de Seguridad y Salud Ocupacional.
10. Colaborar con los revisadores cuando cuenten la mercadería.
11. Iniciativa y agilidad para realizar las actividades encomendadas, en especial el despacho a los clientes.
12. Reportar al jefe inmediato cualquier anomalía observada en el manejo de los materiales, que se encuentran en la bodega.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Educación básica.

Experiencia: No es necesaria.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Buena comunicación, capacidad de esfuerzo físico, destreza para aprender el nombre de los productos.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable, actitud positiva, adaptabilidad y ordenado.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Operador de Montacargas	Código: OMS45	Unidad de Negocio: Bodegas
Reporta a: Jefe de Bodega Pesada		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
Encargado del almacenamiento ordenado de las tarimas, de materiales y mercaderías, descargando, almacenando o despachando los productos, haciendo uso del montacargas en la bodega de productos.		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
Internamente se relaciona con revisadores, bodegueros, auxiliares de bodega, jefe de bodega, y clientes.		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Orientación espacial para poder manejar en espacios reducidos • Orientado al trabajo en equipo • Habilidades mecánicas • Espíritu de servicio y cooperación 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Revisar cada día las condiciones del montacargas antes de iniciar labores.
2. Estar pendiente del mantenimiento preventivo de equipo y hacer las reparaciones correctivas de manera oportuna; evitando daños posteriores en la máquina.
3. Ser muy cuidadoso y paciente para trasladar materiales frágiles o susceptibles de dañarse con facilidad.
4. Mover las tarimas de materia prima donde sea necesario ubicarlas.
5. Rotar las mercaderías de acuerdo al sistema de inventarios PEPS, primeras entradas, primeras salidas.
6. Acomodar las tarimas de producto nuevo en los lugares asignados.
7. Establecer un buen control sobre la capacidad del equipo.
8. Velar por el buen funcionamiento del montacargas.
9. Todas las otras tareas y funciones que la jefatura estime pertinente.
10. Estricto respeto a las Normas de Seguridad e Higiene ocupacional.
11. Ser responsable y cuidadoso con el manejo del equipo donde hay muchas personas, para evitar incidentes con los usuarios.
12. Reportar de inmediato cualquier anomalía que ocurra en la cadena de almacenado.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Educación básica, Bachiller.

Experiencia: 6 meses manejando montacargas.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Comunicación, fuerza, destreza para manejo de equipos pesados.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable, actitud positiva, adaptabilidad, ordenado, crítico y analítico.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Jefe Bodega de Madera	Código: JBS17	Unidad de Negocio: Bodegas
Reporta a: Gerente de Servicios Generales		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Manejar adecuadamente la bodega de madera, pétreos y lámina de fibrocemento, con un pronto despacho de la mercadería. Coordinar adecuadamente con otras áreas de bodega, llevando el control de averías para sus respectivos cambios o liquidación en ventas.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con clientes, compras, inventarios, revisadores, bodegueros, auxiliares de bodega pesada, jefe de bodega pesada.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Minucioso • Supervisión de personal • Redacción de informes técnicos • Orientado al trabajo en equipo 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Organizar y coordinar todas las actividades de bodega coordinando con recepción de mercaderías.
2. Distribuir las áreas de trabajo y coordinar disponibilidad de los auxiliares para un pronto despacho de mercaderías que sea solicitadas.
3. Mantener el inventario de mercaderías exacto en las unidades que el sistema de indique.
4. Cuidar que las mercaderías estén debidamente almacenadas, que no sufran daños y que haya la debida rotación, saliendo primero las últimas recepciones de mercaderías.
5. En coordinación con otros responsables del área debe realizar la pronta salida de material averiado poniéndolo a la venta.
6. Supervisar que toda la mercadería esté debidamente codificada.
7. Verificar el cumplimiento de los procesos de Seguridad y Salud Ocupacional con el personal bajo su responsabilidad.
8. Informar oportunamente cualquier situación o anomalía que amerite una pronta toma de decisión y mejora de resultados.
9. Exigir al equipo supervisado el cumplimiento oportuno de sus funciones, con el fin del adecuado manejo de los artículos almacenados.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Nivel técnico, Bachiller

Experiencia: 2 a 3 años como encargado y recepción de bodega.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Buena comunicación, competencias técnicas, liderazgo, capacidad de supervisar personal.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable, actitud positiva, adaptabilidad, ordenado, crítico y analítico.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Carpintero	Código: CRS56	Unidad de Negocio: Bodegas
Reporta a: Jefe Bodega de Madera		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Auxiliar todas las tareas de cargar, descargar, almacenamiento y despacho de mercadería, mantener limpia y ordenada la zona de trabajo y cumplir con las normas de seguridad, el propósito fundamental es brindar madera en las mejores condiciones a los clientes.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con el auxiliar jefe de bodega madera, revisadores, bodegueros, auxiliares de bodega, clientes y visitantes en general.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Capacidad de seguir indicaciones • Cuidadoso • Buenas condiciones físicas • Orientado al trabajo en equipo • Conocimientos de carpintería • Innovador y creativo 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Cumplir con tareas de descarga de mercadería del área de madera.
2. Atender requerimientos especiales del cliente en área de madera.
3. Identificar y conocer las diferentes clases de madera.
4. Cepillar o cortar la madera de acuerdo a las características solicitadas por el cliente.
5. Cuidar y dar mantenimiento a los equipos y maquinarias propios de su área.
6. Dar mantenimiento a la zona de responsabilidad, limpiando la mercadería, ordenándola y limpiando toda la zona de trabajo.
7. Cargar los materiales en los vehículos de despacho o de los clientes.
8. Verificar cuidadosamente que se despache exactamente la mercadería solicitada.
9. Apoyar a otros compañeros con la carga que llevan cuando es demasiado pesada o es sensible a golpes o deterioro.
10. Cumplir con todas las indicaciones de respeto a las Normas de Seguridad y Salud Ocupacional.
11. Reportar al jefe inmediato cualquier anomalía observada en el manejo de los materiales del área de trabajo asignada.
12. Otras tareas que surjan y sean vitales en el área de madera.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Educación Básica, Bachiller.

Experiencia: 2 a 3 años como carpintero.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Buena comunicación, capacidad física, destreza para trabajar con productos de madera.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable, actitud positiva, responsable, servicial, adaptabilidad y ordenado.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Jefe de Bodega Misceláneos	Código: JBS18	Unidad de Negocio: Bodegas
Reporta a: Gerente de Servicios Generales		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Garantizar la estandarización y unificación de procedimientos y funciones, logrando que los ingresos y salidas de mercaderías sucedan de manera expedita. Además, velar por una buena rotación de inventarios verificando las fechas de vencimiento.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con el gerente general, clientes, revisadores, compras, ventas, inventarios, bodegueros, auxiliares de bodega.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Generar plan de trabajo • Habilidad de comunicación • Supervisión de personal y orientado al trabajo en equipo 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Organizar y coordinar todas las actividades de bodega de misceláneos, loza y pintura; con el fin tener el mejor orden de los productos almacenados.
2. Distribuir las tareas y coordinar disponibilidad de los colaboradores para un pronto despacho de mercaderías.
3. Mantener el inventario de mercaderías exacto en las unidades que el sistema indique.
4. Cuidar que las mercaderías estén debidamente almacenadas y que no sufran daños o averías.
5. Asegurar orden, seguridad y limpieza en todas las áreas de la bodega.
6. En coordinación con otros responsables del área dar pronta salida de material averiado o antes de vencido y ponerlo a la venta.
7. Mantener motivado al equipo bajo su supervisión.
8. Asegurar orden y limpieza en toda la bodega bajo su responsabilidad.
9. Garantizar que toda la mercadería esté debidamente identificada y codificada.
10. Dar cumplimiento a las Normas de Seguridad e Higiene Ocupacional.
11. Informar oportunamente cualquier situación o anomalía que amerite una pronta toma de decisión.
12. Hacer cumplir los principios de manejo de bodegas.
13. Cualquier otra función asignada por la gerencia general en relación al área de trabajo.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Formación Universitaria mínimo un nivel Técnico.

Experiencia: 3 a 5 años como encargado de bodegas.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Comunicación, liderazgo, competencias técnicas, resolución de conflictos, excelentes relaciones interpersonales.

Comportamientos: Respeto al personal, proactivo, actitud positiva, adaptabilidad, ordenado, crítico y analítico.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Auxiliar de Bodega de Misceláneo, Pintura y Loza	Código: ABS50	Unidad de Negocio: Bodegas
Reporta a: Jefe de Bodega Misceláneo		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Garantizar un ingreso de calidad, verificando que toda la mercadería de misceláneos, pintura y loza, sea ingresada adecuadamente al sistema de administración de inventarios y almacenada en los lugares previamente determinados bajo estándares establecidos de manejo de bodegas.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con el gerente general, clientes, revisadores, bodegueros, compras, ventas, auxiliares de bodega, jefe de bodega pesada.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización y minucioso • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Redacción de informes técnicos • Orientado al trabajo en equipo • Seguimiento del plan de trabajo 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Coordinar con el departamento de compras las fechas para recibir mercaderías y hacer los espacios con anticipación en la bodega para su almacenaje.
2. Exigir a los proveedores la orden de compra pactada con el departamento.
3. Verificar que la mercadería recibida coincida con lo solicitado en cantidades, precios y otros requerimientos, en caso de existir diferencias consultar de inmediato con área de compras.
4. Revisar y reportar cualquier anomalía o daños en la mercadería que está recibiendo y dar el debido seguimiento para gestionar los cambios.
5. Respalidar con copias el ingreso de materiales y asegurar su debido ingreso al sistema de inventarios.
6. Asegurar la adecuada rotación de mercadería y verificar que la nueva mercadería no quede encima de la ingresada previamente, respetar el sistema PEPS.
7. Coordinar con la jefatura inmediata, la pronta salida de mercaderías averiadas para sala de ventas, de igual manera las mercaderías más antiguas y con fechas de pronto vencimiento.
8. Asegurar el cumplimiento de las Normas de Seguridad Industrial.
9. Devolver mercaderías que no cumplan con los estándares o requisitos negociados.
10. Informar oportunamente cualquier situación que amerite una pronta respuesta.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Universitaria, Nivel Técnico.

Experiencia: 2 a 5 años como encargado y recepción de bodega.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Análisis numérico, comunicación persuasiva, iniciativa y adaptabilidad.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable, actitud positiva y buenas relaciones interpersonales.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Supervisor de Seguridad	Código: SSS30	Unidad de Negocio: Seguridad
Reporta a: Gerente de Servicios Generales		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Coordinar las acciones del área de seguridad, supervisar al personal encargado de salvaguardar las instalaciones de la empresa, cuidando los bienes de la empresa, la vida de los colaboradores y los visitantes de las instalaciones.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con el gerente general, colaboradores, guardias de seguridad, visitantes y clientes de la empresa.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Capacidad de generar informes • Comunicación asertiva • Supervisión de personal y trabajo en equipo • Orientación al cumplimiento de reglas • Capacidad de trabajar bajo presión 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Conocimientos conceptuales y prácticos en protocolos de seguridad en empresas de gran número de empleados.
2. Elaboración de protocolos de seguridad en la empresa.
3. Supervisar bitácoras y realizar rondas de seguridad al perímetro de las instalaciones diariamente.
4. Revisar las armas del personal para verificar estado de funcionamiento.
5. Realizar visitas de monitoreo y supervisión en las sucursales.
6. Elaborar reporte semanal sobre novedades relevantes.
7. Asistir al personal ante cualquier situación relacionada con seguridad.
8. Elaborar el plan de seguridad y las programaciones de turnos de su equipo.
9. Análisis e inteligencia de situaciones de riesgo en la empresa.
10. Velar por la formación continua del personal de seguridad.
11. Exigir al personal bajo su responsabilidad el debido cumplimiento de las normas de seguridad ocupacional.
12. Tomar medidas de protección, inmediatas ante cualquier anomalía que ponga en riesgo la seguridad personal de los propietarios, del personal o las instalaciones.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Bachiller o Técnico.

Experiencia: Mínimo 3 años de experiencia en área de seguridad tanto privada como pública.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Liderazgo, competencias técnicas, persuasivo, negociador, resolución de conflictos, ordenado, crítico y analítico.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable, excelente relaciones interpersonales y actitud positiva.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Agente de Seguridad	Código: ASS57	Unidad de Negocio: Seguridad
Reporta a: Supervisor de Seguridad		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
Salvaguardar las instalaciones de la empresa, cuidando a los propietarios, colaboradores, clientes y los activos la empresa.		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
Internamente se relaciona con el supervisor de seguridad, colaboradores, visitantes y clientes de la empresa.		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Muy observador • Orientación al cumplimiento de reglas • Capacidad de reacción • Capacidad de análisis • Previsión y coordinación 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Conocer protocolos de seguridad.
2. Revisar la bitácora de seguridad diariamente al empezar turno y reportar las anomalías observadas.
3. Revisar ocasionalmente las pertenencias de los empleados al ingresar y al salir de la empresa, especialmente si hay movimientos sospechosos.
4. Registrar la información personal de las visitas que ingresen a la empresa que no son clientes ni proveedores.
5. Realizar las rondas necesarias dentro de los perímetros de la empresa.
6. Elaborar el reporte de turno en la bitácora.
7. Revisar los vehículos del personal cuando se considera pertinente.
8. Asistir al personal ante cualquier necesidad en el área de seguridad.
9. Asistir en las evacuaciones y seguir el protocolo de emergencia.
10. Control de entrada y salida del personal en horas fuera del horario normal.
11. Tomar medidas de protección ante riesgos eminentes.
12. Dar el debido respeto y ayuda al resto del personal y clientes.
13. Reportar cualquier situación sospechosa a la jefatura correspondiente.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Noveno grado, Bachiller.

Experiencia: 1 a 3 años de experiencia en área de seguridad ya sea pública o privada.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Competencias técnicas, negociador, control, asunción de riesgos.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable, actitud positiva y respetuoso con el cliente.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Supervisor de Transporte	Código: STS31	Unidad de Negocio: Transporte
Reporta a: Gerente de Servicios Generales		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Administrar al equipo de motoristas y auxiliares para entrega de las mercaderías que son despachadas a los clientes; garantizar que el servicio sea eficiente con prontitud en la entrega y la mercadería se encuentre en óptimas condiciones.</p>		
3. ENTORNO INTERNO Y EXTERNO		
<p>Internamente se relaciona con el gerente general, motoristas, revisadores, ayudantes de motoristas, vendedores, bodegueros y clientes.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Supervisión de persona • Capacidad de coordinar equipos numerosos • Orientado al trabajo en equipo 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Formular el plan mensual con el equipo de motoristas sobre revisiones preventivas de las unidades vehiculares.
2. Coordinar adecuadamente la logística con las diferentes áreas de la empresa (bodegas, talleres, vendedores, revisadores) para dar un servicio eficiente.
3. Optimizar las rutas de distribución de la mercadería, organizando los equipos adecuadamente y de acuerdo a la capacidad de cada unidad.
4. Elaborar y organizar los fletes y la distribución de los pedidos, de manera equitativa con todas las unidades y motoristas disponibles.
5. Gestionar y supervisar al personal a su cargo.
6. Crear estrategias de reducción de costos a partir del análisis de la cadena de valor.
7. Gestionar capacitación al equipo sobre manejo a la defensiva, atención al cliente y organización de rutas efectivas.
8. Llevar el control de viáticos entregados a los motoristas.
9. Liderar equipos de trabajo propiciando un buen clima laboral y un buen rendimiento.
10. Elaborar los reportes de las incidencias más relevantes del mes en el despacho, entrega y rendimiento de la mercadería.
11. Exigir al personal bajo su cargo el cumplimiento de normas de entrega de mercaderías.
12. Verificar el cumplimiento de las Normas de Seguridad e Higiene Ocupacional de parte del personal bajo su cargo.
13. Informar de inmediato a la gerencia general cualquier anomalía en la cadena logística.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Formación Técnica, Universitaria.

Experiencia: Mínimo 3 a 4 años de experiencia en área de transporte de mercadería y manejo de personal.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Comunicación, liderazgo, competencias técnicas de organización y logística, resolución de conflictos, excelentes relaciones interpersonales.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable, actitud positiva, adaptabilidad, ordenado, responsable y eficiente.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Auxiliar de Transporte	Código: ATS51	Unidad de Negocio: Transporte
Reporta a: Supervisor de Transporte		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Coordinar y controlar al equipo de motoristas y auxiliares para la entrega de las mercaderías que son despachadas a los clientes; además, debe garantizar que el servicio sea eficiente con prontitud en la entrega y la mercadería este en óptimas condiciones.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con el supervisor de transporte, motoristas, revisadores, ayudantes de motoristas, vendedores, bodegueros y clientes.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Muy observador • Coordinación con personal • Orientado al trabajo en equipo 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Apoyar en la formulación de plan mensual de trabajo.
2. Controlar la asistencia del personal asignado al área.
3. Apoyar en la elaboración de las hojas de fletes y despacharlas oportunamente.
4. Llevar el registro de los fletes y facturas entregados a los motoristas.
5. Apoyar en la supervisión al personal del área de transporte.
6. Verificar que el personal cumpla adecuadamente con sus funciones, en especial con los procesos de entrega de mercaderías.
7. Supervisar el cumplimiento del mantenimiento y cuidado de todas las unidades de transporte de la ferretería.
8. Llevar control de gastos en concepto de viáticos dados a los motoristas.
9. Verificar el cumplimiento de las Normas de Seguridad e Higiene Ocupacional.
10. Proponer mejoras en el proceso de traslado de la mercadería.
11. Informar de inmediato al jefe correspondiente sobre cualquier anomalía que se presente en la cadena logística.
12. Otras tareas que sean necesarias para el área de transporte.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Formación Técnica, Bachillerato.

Experiencia: 2 años de experiencia en área de transporte, ventas o manejo de personal.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Comunicación, liderazgo, competencias técnicas de organización y logística, resolución de conflictos, excelentes relaciones interpersonales.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable, actitud positiva, adaptabilidad, ordenado, responsable y eficiente.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Auxiliar de Suministro de Combustible y Seguridad de Transporte	Código: ASS52	Unidad de Negocio: Transporte
Reporta a: Supervisor de Transporte		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
Administrar y coordinar las acciones de suministro de combustible, los accesorios de seguridad y llantas al sistema de transporte; estableciendo los correspondientes controles de rendimiento por unidad.		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
Internamente se relaciona con el gerente general, motoristas, supervisor de transporte, ayudantes de motoristas, proveedores entre otros.		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Muy observador • Capacidad de coordinar • Ordenado y rendición de informes • Orientado al trabajo en equipo 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Elaborar plan mensual de suministro de combustible y otros insumos para los vehículos.
2. Coordinar con las áreas de transporte y talleres la logística para controlar el rendimiento de las unidades y el mantenimiento oportuno.
3. Organizar y planificar la dotación de llantas de acuerdo a las necesidades detectadas en las inspecciones u otros inconvenientes.
4. Supervisar y controlar la entrega del combustible para cada vehículo.
5. Garantizar el suministro oportuno de combustible y otros insumos.
6. Verificar los rendimientos de estándares asignados al combustible por cada unidad.
7. Llevar los correspondientes registros o bitácoras de control de gastos tanto en mantenimiento, reparaciones y dotación de accesorios por cada vehículo.
8. Hacer las recomendaciones necesarias para optimizar los rendimientos de las unidades vehiculares.
9. Entregar informes ejecutivos sobre los rendimientos por kilometraje de cada vehículo, de acuerdo a las rutas.
10. Informar de inmediato cualquier anomalía que se presente en la logística de consumo de combustible u otros aperos.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Formación Técnica en Ingeniería Mecánica, mínimo Bachillerato.

Experiencia: 1 a 2 años de experiencia en área de suministro y mantenimiento de vehículos.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Comunicación, liderazgo, competencias técnicas administrativas, resolución de conflictos, excelentes relaciones interpersonales.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable, actitud positiva, adaptabilidad, ordenado, responsable y eficiente.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Motorista	Código: MTS46	Unidad de Negocio: Transporte
Reporta a: Supervisor de Transporte		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
Realizar el traslado y cuidado de la mercadería despachada para clientes de mayoreo o al detalle, cargando el producto con su auxiliar y planeando muy bien las rutas a seguir para cumplir con los tiempos de entrega.		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
Internamente se relaciona con el supervisor de transporte, revisadores, ayudantes de motoristas, personal de bodega, vendedores y clientes.		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Muy cuidadoso y previsor • Conocimiento y respeto a las normas de tránsito • Buen conocimiento de diferentes zonas geográficas • Preferible con habilidades de mecánica 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Realizar la revisión diaria del vehículo asignado para comprobar que se encuentre en buen estado.
2. Llenar de combustible el vehículo, antes de comenzar las labores de carga de la mercadería.
3. Elaborar la ruta diaria a tomar, previendo contar con rutas alternas, por eventualidades.
4. Cargar el vehículo de acuerdo al orden de entrega a los clientes.
5. Verificar que la mercadería cargada está conforme a las facturas de compra.
6. Proteger adecuadamente las mercaderías cargadas, asegurándolas y cubriéndolas.
7. Cuidar que toda la mercadería a entregar al cliente esté en perfecto estado.
8. Coordinar y llevar el vehículo las revisiones mecánicas.
9. Lavar y limpiar el vehículo de una a dos veces por semana, de manera que siempre esté presentable.
10. Elaborar una bitácora de destinos, para contabilizar los recorridos de los vehículos.
11. Tener precaución en la toma de medidas de protección ante riesgos potenciales por accidentes en la carretera.
12. Llevar el control de las facturas de crédito u otros documentos importantes para la empresa y entregarlos completos y oportunamente a donde corresponda.
13. Informar de inmediato a su supervisor sobre cualquier anomalía o situación que altere la ruta de trabajo.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Noveno Grado.

Experiencia: 2 a 3 años de experiencia en el área de transporte pesado y de reparto.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Comunicación, liderazgo, conocimiento de mecánica, resolución de conflictos, excelentes relaciones interpersonales.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable, actitud positiva, adaptabilidad, ordenado y eficiente.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Auxiliar de Motorista	Código: AMS53	Unidad de Negocio: Transporte
Reporta a: Supervisor de Transporte		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Cargar y descargar la mercadería que son trasladadas a los clientes de mayoreo y detalle de la empresa, siendo cuidadoso con el fin de proteger toda la mercadería y entregarlas en condiciones adecuadas.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con motoristas, revisadores, bodegueros, clientes y otros miembros de los equipos.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Muy cuidadoso • Atento y servicial • Previsor y ordenado • Orientado a cumplir con normas de seguridad ocupacional • Espíritu de servicio 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Coordinar y preparar con el motorista la mercadería para cargarla, de acuerdo a la ruta de despacho.
2. Bajo la supervisión del revisador y con la hoja de flete se irá verificando las cantidades de productos a cargar.
3. Cargar el camión con el cuidado de no dañar ningún producto y estar pendiente que cuando salga de bodega esté en buen estado y en cantidades correctas y así será entregado al cliente.
4. Asegurar la mercadería y evitar que en el transcurso del camino sufra daños o extravíos.
5. Cubrir y proteger debidamente la mercadería para evitar que se moje, empolve o se caiga y por ende se dañe.
6. Al llegar al lugar donde se hará entrega de la mercadería, descargarla con el cuidado del caso, asegurando que todo el despacho quede en óptimo estado y en la cantidad estipulada en factura.
7. Ayudar al motorista a lavar y dar el mantenimiento de limpieza al vehículo, una a dos veces por semana, de manera que siempre esté presentable el automotor.
8. Apoyar al motorista en el control y entrega oportuna de documentos de la empresa.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Mínimo Sexto Grado.

Experiencia: No es necesaria.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Condiciones físicas con capacidad de levantar pesos, buena comunicación, buenas relaciones interpersonales.

Comportamientos: Respeto al personal, actitud positiva, adaptabilidad, agilidad en el servicio, responsable y eficiente.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Auxiliar de Taller de Mecánica	Código: ATS54	Unidad de Negocio: Mantenimiento Vehicular
Reporta a: Supervisor de Transporte		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Coordinar las actividades del área de talleres, brindando el mantenimiento vehicular tanto preventivo como correctivo, supervisar al personal encargado de dar los servicios de mecánica a los vehículos de la empresa.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con el gerente general, mecánicos, motoristas, guardias de seguridad, y clientes de la empresa.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Amplios conocimientos en mecánica automotriz • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Capacidad de generar informes • Buena comunicación • Supervisión de persona y trabajo en equipo • Cumplimiento de tiempos de respuesta • Habilidades técnicas 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Realizar los presupuestos de reparaciones de las unidades, de acuerdo al diagnóstico.
2. Gestionar las compras de las piezas requeridas para las reparaciones de los vehículos.
3. Realizar las reparaciones de los vehículos y maquinarias que así lo requieran.
4. Llevar las fichas o bitácoras de control de las reparaciones por cada unidad.
5. Actualizar los inventarios de las herramientas luego de ser utilizadas.
6. Mantener un inventario de repuestos de uso constante.
7. Fomentar el cumplimiento de las medidas de Seguridad Ocupacional en el equipo de trabajo.
8. Realizar las recomendaciones necesarias para el buen uso de las unidades vehiculares.
9. Controlar los tiempos de mantenimiento preventivo de los vehículos.
10. Verificar que los responsables realicen la limpieza completa del lugar de trabajo, luego de cada jornada de trabajo.
11. Supervisar e incentivar el equipo bajo su responsabilidad.
12. Informar a la gerencia sobre cualquier tipo de anomalía observada.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Bachiller o Técnico Automotriz.

Experiencia: Mínimo 3 años de experiencia en área de mantenimiento vehicular de preferencia en transporte pesado.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Competencia técnicas en el área de mecánica automotriz, resolución de conflictos, ordenado, liderazgo, iniciativa, control, compromiso y decisión.

Comportamientos: Respeto al personal, actitud positiva, colaboradora y muy buena relación interpersonal.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Mecánico Automotriz	Código: MAS42	Unidad de Negocio: Mantenimiento Vehicular
Reporta a: Auxiliar de Taller de Mecánica		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de todas las unidades vehiculares de la empresa, garantizando un trabajo de calidad para el beneficio de la empresa y los usuarios de las unidades de transporte.		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
Internamente se relaciona con el jefe de taller, motoristas, auxiliares y clientes de la empresa.		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Previsor • Competencias técnicas de mecánico automotriz • Trabajo bajo presión • Destrezas físicas 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Elaborar los diagnósticos de reparación de los vehículos.
2. Dar el mantenimiento preventivo a las unidades vehiculares.
3. Realizar las reparaciones correctivas de los vehículos y maquinarias.
4. Ordenar y limpiar el sitio de trabajo y las herramientas después de cada trabajo realizado o al final de la jornada laboral.
5. Dar asistencia técnica en casos que los vehículos se quedan averiados en ruta.
6. Asistir a la jefatura del taller en cualquier responsabilidad.
7. Ayudar a mantener inventarios de herramientas al día.
8. Aplicar las normas de Seguridad Industrial en el taller.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Noveno grado, Bachiller.

Experiencia: 1 a 3 años de experiencia en área de seguridad.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Ordenado, organizado, iniciativa y análisis de la situación.

Comportamientos: Confiable, actitud positiva y respetuoso con los compañeros.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Auxiliar de Mecánico	Código: AMS55	Unidad de Negocio: Mantenimiento Vehicular
Reporta a: Auxiliar de Taller de Mecánica		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
Dar apoyo al equipo de mecánicos en las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo de todas las unidades vehiculares de la empresa.		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
Internamente se relaciona con el jefe de taller, motoristas, auxiliares y clientes de la empresa.		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Previsor • Competencias técnicas de mecánico automotriz • Minucioso • Trabajo bajo presión • Respeto a normas • Coordinación y eficiencia • Destrezas físicas 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Asistir a los mecánicos en labores de mantenimiento vehicular.
2. Dar mantenimiento a las herramientas de trabajo y mantenerlas limpias.
3. Realizar labores de limpieza cuando le sea requerido en distintas áreas del taller.
4. Ordenar y limpiar el sitio de trabajo después de cada trabajo realizado.
5. Dar asistencia técnica en casos que los vehículos se quedan averiados en ruta.
6. Ayudar a mantener inventarios de herramientas al día y guardarlas luego de utilizarlas.
7. Realizar la limpieza, mantenimiento y cuidado herramientas.
8. Aplicar las normas de Seguridad Industrial en el taller.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Noveno Grado, Bachiller.

Experiencia: 1 a 3 años de experiencia en área de seguridad.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Competencias técnicas del área de mecánica, organizado y analítico.

Comportamientos: Confiable, actitud positiva y respetuoso con los compañeros.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

GERENCIA DE TALENTO HUMANOS

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Gerente de Talento Humano	Código: GTT09	Unidad de Negocio: RRHH
Reporta a: Gerente General		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Planificar, organizar, dirigir, coordinar y supervisar los diferentes procesos del área de recursos humanos, contribuir a la consecución de los objetivos y estrategias de la empresa a través de un eficiente clima laboral; así como fomentar relaciones laborales positivas con el talento humano y propietarios de la empresa.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con el gerente general, analista de planilla, todo el personal de la empresa y clientes.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Capacidad de generar informes • Supervisión de personal y trabajo en equipo • Planificación, organización y cumplimiento de metas • Habilidades humanísticas 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Establecer un clima organizacional agradable para todos los empleados de la empresa.
2. Apoyar a las áreas de trabajo y coordinar disponibilidad de los colaboradores para un buen funcionamiento de cada departamento
3. Verificar que los miembros de la empresa estén capacitados para realizar sus labores.
4. Diseñar e implementar planes y políticas para mejorar el clima organizacional.
5. Crear y dirigir el plan de selección, inducción y capacitación para el capital humano.
6. Apoyar con desarrollo profesional y liderazgo el equipo de jefaturas.
7. Asistir y asesorar a las jefaturas en la correcta aplicación de sanciones.
8. Diseñar y ejecutar las capacitaciones a los equipos de trabajo.
9. Supervisar el desempeño de los colaboradores en cuanto a rendimiento y conducta.
10. Velar por el cumplimiento de planes de Seguridad y Salud Ocupacional.
11. Seguimiento de indicadores de rotación de personal y ausentismo de los empleados.
12. Verificar la justa aplicación y establecimiento de medidas disciplinarias a trabajadores.
13. Asesorar sobre la base legal para la aplicación de faltas evitando repercusiones negativas a la empresa.
14. Apoyar a los trabajadores del área de recursos humanos y demás personal de la empresa.
15. Contribuir a la resolución de conflictos que se presenten entre colaboradores.
16. Realizar las evaluaciones necesarias tanto de ingreso como desempeños.
17. Informar oportunamente al gerente general cualquier situación con el personal.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Formación Universitaria en Administración de Empresas, Psicología o Ingeniería Industrial, Maestría (deseable).

Experiencia: 5 años mínimos como Gerente de Personal.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Comunicación, liderazgo, competencias técnicas, persuasivo, negociador, resolución de conflictos, excelentes relaciones interpersonales.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable, actitud positiva, crítico y analítico.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Asistente de Talento Humano	Código: ATT24	Unidad de Negocio: Capacitación y Selección
Reporta a: Gerente de Talento Humano		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
Apoyar en las actividades de elaboración de planillas, en procesos de reclutamiento, selección y capacitación del personal; es decir asistir en funciones de la gestión del talento humano de la empresa.		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
Internamente se relaciona con el gerente general, encargado de planillas, todo el personal de la empresa y clientes.		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Elaboración de expedientes • Habilidades humanistas • Minucioso • Orientado al trabajo en equipo • Analítico 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Apoyar en los procesos de reclutamiento, selección y capacitación de personal.
2. Documentar y preparar los expedientes con toda la información requerida por el personal.
3. Calcular, registrar y actualizar las deducciones que deben practicarse a los trabajadores, con previa verificación de la documentación respectiva.
4. Elaborar constancias de salario u otros documentos requeridos por el personal.
5. Analizar y tramitar la obtención de beneficios de los empleados de la empresa.
6. Archivar toda la información necesaria que se adjunte a los expedientes de los empleados.
7. Colaborar en el desarrollo de actividades de capacitación y formación, cuando así le sea requerido.
8. Mantener un adecuado registro y control de la documentación relacionada con las labores de su dependencia y actualizar los sistemas de información correspondientes.
9. Apoyar en la elaboración de actas de accidentes de trabajo.
10. Atender público y personal de la empresa, y brindar información mediante consultas telefónicas o personalmente, sobre trámites de personal, pago de sueldos, boletas.
11. Llevar registros y control de la programación de vacaciones anuales del personal.
12. Reportar a su superior inmediato cualquier anomalía o riesgo que se presente en la organización y en especial con los colaboradores.
13. Brindar colaboración en situaciones de riesgo que se presenten en la empresa.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Universitaria, Técnico Administración.

Experiencia: 1 a 2 años mínimos en experiencia en áreas de Recursos Humanos.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Comunicación, competencias técnicas, persuasivo, observador, manejo de office.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable, actitud positiva, adaptabilidad, ordenado, crítico y analítico.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Asistente de Talento Humano Sucursales	Código: ATT25	Unidad de Negocio: Capacitación y Selección
Reporta a: Gerente de Talento Humano		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
Apoyar en las sucursales descentralizadas, en todas las actividades del área relacionadas con recursos humanos, tales como control de ausencias, incapacidades, faltas, riesgos laborales y otras acciones de personal.		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
Internamente se relaciona con el encargado de planillas, encargado de capacitación, jefaturas y todo el personal de la empresa.		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Elaboración de expedientes • Minucioso y observador • Orientado al trabajo en equipo • Capacidad de empoderamiento • Comunicación clara, oportuna y precisa 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Apoyar en los procesos de recopilación de información para registro de planillas.
2. Actualizar, preparar y controlar las listas de asistencia del personal.
3. Programación de días compensados, en conjunto con el jefe inmediato del área.
4. Llevar registros y control de la programación de vacaciones anuales del personal.
5. Elaboración de memorándums y cartas al personal.
6. Llevar el registro de asistencia del personal y el registro de faltas para enviarlas al expediente de cada empleado y control de citas médicas.
7. Archivar toda la información de importancia que registren datos del personal.
8. Supervisar el cumplimiento de Normas de Seguridad e higiene Ocupacional y registro de datos en los casos de accidentes de trabajo.
9. Controlar la entrega de implementos de seguridad al personal y actualizar las actas del comité ocupacional.
10. Dar la debida atención a las inspecciones de Ministerio de Trabajo.
11. Apoyo en las tareas del Call Center para toma de llamados y pedidos.
12. Colaborar en el desarrollo de actividades de capacitación y formación del personal.
13. Entrega y control de implementos de higiene al personal.
14. Llevar el registro de descargas de cemento u otros pagos a destajo.
15. Realizar los procesos de Selección de personal.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Universitario, Técnico Administración.

Experiencia: 1 a 2 años mínimos en experiencia en áreas de Recursos Humanos.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Comunicación, competencias técnicas, persuasivo, observador, manejo de office.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable, actitud positiva, adaptabilidad, ordenado, crítico y analítico.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Analista de Talento Humano	Código: ATT26	Unidad de Negocio: RRHH
Reporta a: Gerente de Talento Humano		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Actualizar la nómina de la empresa, verificando los datos del empleado, actualizar cualquier tipo de prestación, pagar de acuerdo al contrato estipulado entre la empresa y el colaborador. Además, debe estar pendiente de la asistencia del personal, control de incapacidades, horas extras y permisos.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
Internamente se relaciona con el gerente general, todos los colaboradores de la empresa.		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Orientado al trabajo en equipo • Habilidades numéricas • Conocimiento de Leyes laborales • Habilidades sociales • Conocimiento de elaboración de planillas y beneficios a los empleados 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Verificar la correcta elaboración de las planillas de pagos.
2. Calcular las retenciones y los impuestos a pagar por los trabajadores.
3. Realizar debidamente los descuentos en planillas al personal.
4. Atender los requerimientos legales por las autoridades de trabajo, para que puedan dar una oportuna respuesta.
5. Emitir las boletas de pago y enviarlas al personal.
6. Verificar juntamente con el jefe de cada área, la asistencia diaria del personal de acuerdo a la nómina vigente.
7. Coordinar con los bancos los pagos de préstamos del personal.
8. Aplicar el pago correcto de horas extras, días festivos, bonos, comisiones, etc.
9. Verificar la información de respaldo de las horas extras.
10. Atender las solicitudes de permisos del personal y verificar que el jefe inmediato lo ha otorgado.
11. Velar por el buen cumplimiento de la normativa sobre Seguridad e Higiene Industrial.
12. Asistir al gerente de recursos humanos y otras áreas que lo requieran con la documentación necesaria.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Formación Universitaria en Administración de Empresas.

Experiencia: 2 años mínimos trabajando en planillas.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Buena comunicación, competencias técnicas, persuasivo, negociador, manejo de office, ordenado.

Comportamientos: Respeto al personal, actitudes positivas y buenas relaciones interpersonales.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Doctor	Código: DCT27	Unidad de Negocio: Clínica Médica
Reporta a: Gerente de Talento Humano		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Contribuir al bienestar físico de los empleados a través de la atención médica oportuna y preventiva. Además, debe brindar consulta médica en los casos requeridos, hacer levantamiento de perfiles clínicos al personal y atención de pequeñas emergencias en el lugar de trabajo.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con el gerente general, encargado de planillas, encargado de selección y todo el personal que demande de sus servicios.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Toma de decisiones oportunas y coordinadas • Capacidad de mantener sistemas sanitarios y de salud • Elaboración de informes técnicos alusivos a su cargo • Minucioso y observador • Establecer plan de trabajo 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Brindar atención a todos los consultantes empleados de la empresa, independientemente se trate de una emergencia o un chequeo de rutina.
2. Llevar expedientes del personal atendido.
3. Evaluar al menos una vez al año a todo el personal de la empresa, aunque esté sano.
4. Realizar campañas sobre higiene y buenas prácticas de salud.
5. Llevar vigilancia epidemiológica.
6. Elaborar informes de resultados o números de consultas atendidas.
7. Proponer el tipo de atención preventiva de casos reiterativos de accidentes de trabajo.
8. Diseñar el plan de emergencias.
9. Gestión de botiquín medico básico.
10. Realizar campañas de vacunación al menos una vez por año, coordinada con otras entidades de Salud Pública.
11. Atender pequeñas cirugías y curaciones a los colaboradores que ameriten servicios médicos dentro de la ferretería.
12. Realizar las referencias de los casos que ameriten otro nivel de atención médica especializada.
13. Brindar seguridad médica en casos inesperados de pandemias.
14. Reportar a las autoridades de salud cualquier caso que amerite la pronta intervención de estas y establecer los enlaces pertinentes.
15. Tareas que surjan en el ámbito de salud e higiene.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Universitario, Médico graduado.

Experiencia: 6 meses a 1 año de experiencia en clínica empresarial.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Buena comunicación, competencias técnicas, observador, ordenado y analítico.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable, actitud positiva, empatía, considerado y buenas relaciones interpersonales.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Mensajero	Código: MNT58	Unidad de Negocio: Servicios Varios
Reporta a: Analista de Talento Humano		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Realizar todo tipo de trámites de la empresa relacionados con la entrega y recolección documentos tales como: quedan, cheques, facturas, cobros y todos los demás que la jefatura inmediata considere necesarios. Internamente debe trasladar documentos a los departamentos y secciones de la ferretería.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con clientes, jefe créditos y ventas, mercadeo, sistemas, clientes y otras empresas.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Habilidades Humanistas • Buen conocimiento de nomenclatura de la ciudad • Excelente actitud de servicio • Buenas relaciones interpersonal • Discrecionalidad y confianza 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Realizar todos los trámites que le sean indicados por la jefatura.
2. Llevar documentos a proveedores, clientes y lugares indicados.
3. Apoyar en diversas actividades administrativas.
4. Entregar la documentación en las diferentes empresas e instituciones de manera oportuna.
5. Colaborar eficientemente en las actividades logísticas.
6. Llevar control escrito de todas las diligenciadas ordenadas.
7. Resguardar toda la documentación que le sea entregada en las empresas, quedan, recibos, facturas y cheques.
8. Mantener permanente comunicación con el jefe inmediato, informando sobre cualquier asunto ocurrido en el desarrollo de las actividades de la labor de mensajería.
9. Cumplir permanentemente con espíritu de lealtad, colaboración y disciplina con el empleador.
10. Realizar cualquier otra tarea que le sea asignada, en relación a las tareas de mensajería de la empresa ferretera.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Estudios Universitarios, o Técnico de preferencia en Ventas.

Experiencia: 2 a 3 años de experiencia en ventas y en supervisión de personal.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Espíritu de servicio, integridad, energía, capacidad de escucha, atención al cliente.

Comportamientos: Respeto al cliente, buenas relaciones interpersonales, buena actitud, mucha amabilidad personal.

Autorizado por:	Fecha:
Cambios:	

1. IDENTIFICACIÓN		
Título del Puesto: Oficios Varios	Código: OVT59	Unidad de Negocio: Servicios Varios
Reporta a: Analista de Talento Humano		Fecha de Revisión: Octubre 2020
2. MISIÓN DEL PUESTO		
<p>Realizar las tareas de limpieza, mantenimiento de superficies y mobiliario en los locales de la empresa, seleccionando las técnicas, productos o equipo para garantizar la buena higiene, conservación y mantenimiento.</p>		
3. ENTORNO DE RELACIÓN		
<p>Internamente se relaciona con todo el personal de la empresa.</p>		
4. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organización • Detallista • Buena disposición a seguir indicaciones • Buenas relaciones interpersonales • Habilidades físicas • Destrezas manuales 		

5. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Mantener las áreas de pasillos y accesos de atención a las clientes siempre limpias.
2. Ordenar y limpiar áreas sanitarias de las oficinas administrativas.
3. Realizar limpieza de las zonas con cristales.
4. Llevar a cabo la limpieza en suelos y paredes de área administrativa y ventas.
5. Realizar limpieza de mobiliario dentro de las oficinas.
6. Vaciar las papeleras y colocar bolsas plásticas.
7. Reposición de materiales de limpieza en sanitarios (papel higiénico y otros).
8. Dar mantenimiento a implementos que utiliza en la limpieza.

6. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel Académico: Estudios de Secundaria

Experiencia: 1 a 2 años de experiencia en el área.

7. COMPETENCIAS

Competencias: Buena comunicación, organizado, ordenado, discreto.

Comportamientos: Respeto al personal, confiable, actitud positiva y buenas relaciones.

Autorizado por:

Fecha:

Cambios:

4.12. GLOSARIO

1. **Anaquelel:** Tabla horizontal que se coloca adosada a una pared, dentro de un armario o en una estantería, y sirve para colocar objetos sobre ella.
2. **Apero:** Utensilio o herramienta de determinados oficios o actividades, en especial de las faenas agrícolas, ejemplo: "la azada, el azadón, la horca o la guadaña.
3. **Auditoria:** Inspección o verificación de la contabilidad de una empresa o una entidad, realizada por un auditor con el fin de comprobar si sus cuentas reflejan el patrimonio, la situación financiera y los resultados obtenidos por dicha empresa.
4. **Avalúo:** Es la acción que realiza un especialista acorde a sacar la estimación del valor económico intrínseco que tiene un bien o propiedad del que solicita.
5. **Avería:** Es un daño, rotura o fallo que impide o perjudica el funcionamiento del mecanismo de una máquina, una red de distribución u otra cosa.
6. **Bitácora de seguridad:** Es un sistema de control de rondas inteligente para guardias, vigilantes y rondines, que permite el control y desempeño de vigilantes.
7. **Comité de Seguridad y Salud Ocupacional:** El comité que elabora, pone en práctica, monitorea y evalúa el programa de gestión de prevención de riesgos ocupacionales.
8. **Cadena de valor:** Es una herramienta de análisis interno que permite estudiar las principales actividades de una empresa, con el fin de describir cuáles de ellas generan un valor o ventaja competitiva en el producto final.
9. **Caja chica:** Se define como un fondo de una cantidad determinada de dinero del cual se extraen los fondos para afrontar los gastos diarios no previstos en el presupuesto habitual.
10. **Cartera de créditos:** Es una cuenta que se utiliza para registrar aquellos productos capitalizados en la concesión de préstamos y en deudores.

11. **Casa matriz:** Es la localización de la oficina central donde la mayoría, o casi todas, las funciones de una organización se concentran y alberga a los directivos de una organización, que en definitiva son los que toman las decisiones estratégicas. .
12. **Competencias técnicas:** Son las referidas a las habilidades específicas implicadas en el correcto desempeño de puestos de un área técnica o de una función determinada, y que suponen, por lo general, la puesta en práctica de conocimientos técnicos.
13. **Compraventa:** Es aquel comercio en el cual se compran y venden cosas, generalmente usadas o antiguas con un valor más accesible, para poder revenderlas posteriormente.
14. **Conciliación:** Es el medio idóneo para evitar procesos demorados ante instancias judiciales.
15. **Conciliación bancaria:** Proceso que permite confrontar y conciliar los valores económicos que una empresa tiene registrados sobre una cuenta con sus movimientos bancarios.
16. **Controles de calidad:** Es el conjunto de los mecanismos, acciones y herramientas realizadas para detectar la presencia de errores.
17. **Destajo:** Modo de contratación laboral en el que se cobra en concepto del trabajo realizado y no del tiempo empleado.
18. **Delegar:** Dar a una persona o un organismo un poder, una función o una responsabilidad a alguien para que los ejerza en su lugar o para obrar en representación suya.
19. **Diligencia:** Es el esmero y el cuidado en ejecutar algo, una prontitud de hacer algo con gran agilidad tanto interior como exterior.
20. **Empowerment:** Consiste en delegar o transmitir autonomía, responsabilidad y poder a los trabajadores para que ellos puedan resolver los problemas y tomar decisiones.

21. **Estados financieros:** Son el reflejo de la contabilidad de una empresa y muestran la estructura económica de ésta, se plasman las actividades económicas que se realizan en la empresa durante un determinado período.
22. **Estado de inventario:** Refleja el manejo que se le brinda a los inventarios, analizando la rotación de este y así establecer resultados reales.
23. **Factura-pre impresa:** Es una factura electrónica que se diferencia de la factura en papel por la forma de gestión informática y el envío mediante un sistema de comunicaciones que permiten garantizar la autenticidad y la integridad del documento electrónico.
24. **Fibro cemento:** Material utilizado en la construcción, resultado de una mezcla de cemento o un aglomerante de silicato de calcio.
25. **Flejadora:** Son máquinas de diferentes tipos que colocan flejes para reforzar y asegurar bultos, cargas y productos, es usual encontrarlas en la industria del embalaje.
26. **Flete:** Carga que se transporta o al vehículo utilizado.
27. **Generador (pre-informes):** Es una herramienta diseñada para cumplir con las necesidades de información que requieren las empresas exitosas, permitiendo en poco tiempo diseñar reportes y se obtiene información organizada.
28. **Geosoft:** Es un software que proporciona apoyo a los exploradores en todas las áreas de la exploración, desde la evaluación de oportunidades y generación de objetivos a la exploración avanzada y la pre factibilidad.
29. **Hardware:** Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.
30. **Incentivo:** Premio o gratificación económica que se le ofrece o entrega a una persona para que trabaje más o consiga un mejor resultado en determinada acción o actividad.

31. **Inventario:** Es una relación detallada, ordenada y valorada de los elementos que componen el patrimonio de una empresa o persona en un momento determinado.
32. **Loza:** Piedra labrada, lisa, llana y delgada, usada para el revestimiento de pisos y paredes.
33. **Mantenimiento correctivo:** Corrige los defectos observados en equipos o instalaciones, es la forma más básica de mantenimiento y consiste en localizar defectos para corregirlos.
34. **Mantenimiento preventivo:** Es el destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante la realización de revisión y limpieza que garanticen el funcionamiento operativo.
35. **Memorándum:** Es una palabra que se refiere a algo que debe ser recordado.
36. **Mercado ferretero:** Es un sistema de autoservicio donde el comprador encontrará desde lo básico y tradicional para el mantenimiento de su hogar hasta los muebles y la decoración completa para su sala, jardín, habitación y más.
37. **Misión del puesto:** Consiste en la dirección, supervisión o realización de parte del trabajo global de una empresa u organización.
38. **Misceláneo:** Califica aquello que está formado por elementos diferentes entre sí o que pertenecen a distintos géneros o tipos.
39. **Montacargas:** Es un vehículo de transporte que puede ser utilizado para transportar, remolcar, empujar, apilar, subir o bajar distintos objetos y elementos.
40. **Normas de seguridad industrial:** Sistema de disposiciones obligatorias que tienen por objetivo la prevención y limitación de riesgos y la protección contra accidentes que causan daños a las personas, a los bienes o al medio ambiente derivados de la actividad industrial.
41. **Paletizar:** Es la acción y efecto de disponer mercancía, con el propósito pueda ser manejada, transportada y almacenada en una sola operación y con un esfuerzo mínimo.
42. **Perímetro:** Línea o conjunto de líneas que forman el contorno de una superficie o una figura.

43. **Proceso de colado:** Es el proceso que da forma a un objeto al hacer entrar material líquido en un agujero o cavidad formado que se llama molde y dejar que se solidifique el líquido.
44. **Quedan:** Es un documento mediante el cual una persona o empresa formula un pedido de compra a un comerciante.
45. **Recepción de mercadería:** Es el proceso en el cual los productos adquiridos a un proveedor llegan al almacén para ser clasificados, controlados y, posteriormente, ubicados.
46. **Retaceo:** Es la actividad de distribuir proporcionalmente todos los gastos incurridos en el proceso de importación de una mercadería y asignarlos al costo total del producto.
47. **Retroexcavadora:** Es una máquina de construcción utilizada para realizar trabajos de excavación.
48. **Rotación de inventarios:** Es el indicador que permite saber el número de veces en que el inventario es realizado en un periodo determinado.
49. **Rotación de personal:** Se trata de la situación en la que una persona trabajadora llega a la empresa y tras un corto periodo de tiempo se marcha.
50. **Seguridad industrial:** Es el sistema de disposiciones obligatorias que tienen por objeto la prevención y limitación de riesgos.
51. **Software:** Es un conjunto de programas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.
52. **Soporte técnico:** Es una asistencia brindada por las empresas para que sus clientes puedan hacer uso de sus productos o servicios de la manera en que fueron puestos a la venta.
53. **Soplete:** Instrumento para soldar piezas de metal y para trabajar el vidrio; consiste en un tubo del que sale un gas inflamable que mantiene encendida una llama.
54. **Sucursal:** Es un establecimiento que depende de otro principal y desempeña las mismas funciones que este en otro lugar.

- 55. Stock:** Conjunto de mercancías o productos que se tienen almacenados en espera de su venta o comercialización.
- 56. Tarima:** Plataforma, generalmente de madera, levantada a poca altura del suelo que tiene distintos usos.
- 57. Unidad de negocio:** Consiste en la división de una empresa en grupos de **negocios** diferenciados por sus productos, publicidad, clientes y estrategias competitivas, pero que están vinculadas por la consecución de los objetivos corporativos.
- 58. Zaranda:** Es un utensilio formado por un bastidor, generalmente de metal o madera y una malla metálica con huecos finos.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- GEFESA S.A DE C.V no cuenta con una estructura organizativa definida, tampoco existen métodos o planes administrativos idóneos para las acciones del personal, entre estos los procesos sistemáticos para reclutar, seleccionar, inducir y desarrollar al elemento humano. Muchas de las funciones o tareas que los trabajadores de cada departamento deben desempeñar no gozan de sinergia, puesto que existen esfuerzos aislados, es decir que no enfocan sus acciones en una misma vía. La toma de decisiones se ejecuta de manera empírica y no se basa en criterios administrativos que son reconocidos y aplicados universalmente en las empresas.
- Se determinó que en la organización no existen instrumentos de gestión del talento humano, debido a que no implementan sistemas de capacitación continua para el personal y la mayoría de empleados no cuentan con experiencia previa cuando son contratados en la empresa, de igual forma no existen métodos para evaluar el desempeño del talento humano. Los trabajadores en muchas ocasiones se encuentran agotados por la sobrecarga laboral ocasionada por la confusión de tareas en los diferentes cargos y áreas de la empresa, y por la deficiente asignación de funciones o coordinación. Agregado a esto, en la organización no se ejecutan procesos de controles efectivos y esto genera inconvenientes en la gestión del capital humano.
- La ferretería no cuenta con un manual de puestos y funciones para orientar y dirigir el trabajo de los colaboradores dentro de la organización. La falta de un manual de funciones ocasiona problemas de rendimiento, debido a que este tipo de documento de gestión sirve de guía a los colaboradores para el desempeño eficiente de funciones, evitando incumplir tareas y logrando un alto rendimiento del trabajo ejecutado.

5.2 RECOMENDACIONES

- Implementar el uso del manual de puestos y funciones, con el fin de que los colaboradores conozcan las funciones y responsabilidades que precisa cada uno de los puestos dentro de la estructura organizacional, así como las jerarquías y unidades presentes en la organización.
- Asignar a una persona interna de la empresa para que revise y actualice el manual de puestos y funciones, por lo menos una vez al año, con el fin de lograr un máximo aprovechamiento del capital humano.
- Aun contando con el equipo necesario para cumplir cada tarea, es recomendable que los colaboradores también se identifiquen con el direccionamiento estratégico y estructura orgánica funcional de la empresa.
- Se recomienda diseñar procesos de reclutamiento y selección de personal, para que el departamento de recursos humanos sea el encargado de la contratación de personas y no directamente el dueño de la empresa.
- Distribuir equitativamente funciones sobre cada uno de los empleados que conforman cada puesto de trabajo, de manera que se esté cumpliendo con el principio de igualdad funcional, de modo que los colaboradores no sientan sobrecarga de trabajo.
- Es necesario utilizar la estructura de puestos sugerida, con el fin de ascender a las personas idóneas al puesto de trabajo y motivar a los empleados de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, A. (2016). *Propuesta de Un Manual de Procesos y Funciones para La Empresa Ferrecon*. Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica Del Ecuador, Quito., Quito, Ecuador.
- Angamarca, M. (2014). *Manual de funciones y cultura organizacional en la empresa “Ferretería Lozada”*. Tesis de grado, Universidad Regional Autónoma De Los Andes Uniandes, Santo Domingo, Ecuador.
- Castro, M., & Bravo, T. (2018). *Propuesta diseño de un manual de funciones en la tesorería de la empresa SERINECONTRIB S.A.* Tesis de grado, Guayaquil, Ecuador.
- Chiavenato, I. (2000). *Administracion de recursos humanos humanos* (Quinta ed.). Colombia: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestion del Talento Humano*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. (Octava ed.). Mexico D.F: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del talento humano* (Tercera ed.). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Dessler, G., & Varela , R. (2011). *Administracion de Recursos Humanos, Enfoque latinoamericano*. Mexico : PEARSON EDUCACIÓN, MEXICO.
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos, enfoque latinoamericano* (Quinta ed.). Mexico: Pearson.

- Jaramillo, Á., & Avalo, E. (2012). *Manual de organizacion y funciones de casa ferretera el canguro*. Tesis de grado, Universidad del valle. caicedonia, Caicedonia, valle de cauca, Colombia.
- jose , miguel , & dos . (2001). *administracion corporativa*. Mexico: Pearson.
- Legislativa, A. (1983). *Constución de la República de El Salvador*. San Salvador.
- Legislativa, A. (2010). *Código de Trabajo de la República de El Salvador*. San Salvador.
- León, L., & Jiménez, B. (2015). *Análisis y descripción de puestos de trabajo para el mejoramiento de la idoneidad laboral con propuesta: Manual de funciones laborales* (Primera ed.). Ecuador: UTMACH.
- Mondy, R. (2010). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Pearson.
- Ochoa, A. (2006). *Diseño del Manual de Puestos y Funciones de la Institución Intervida Guatemala*. Tesis de grado, Universidad de San Carlos De Guatemala, Guatemala.
- Otárola, A. (2005). *Elaboracion de un manual de puestos, descripcion de puestos y procedmientos, y un plan estrategico para la empresa NortheK*. Practica de especialidad para optar al grado de bachillerato en administacon de empresas , INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA, Costa Rica.
- Ramos, L. O. (2012). *Propuesta de “Manual de puestos y funciones*. Tesis de maestria, Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Olancho, Honduras.
- Robles, M. (2013). *Diseño de un manual de descripción de puestos y funciones para mejorar la gestión administrativa en la empresa Liberlac Cia. Ltda*. Tesis de grado, Universidad técnica de cotopaxi, Provincia de Cotopaxi, Ecuador.

Vallejo, L. (2015). *Gestion del talento humano*. Ecuador: La carola editores.

Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de empresas. El capital humano de las empresas*. Mexico: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A DE C.V.

ANEXOS

Entrevista para Personal Operativo

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS



Encuesta dirigida al personal operativo que labora en GEFESA S.A DE C.V sucursal matriz Portezuelo, del municipio de Santa Ana, del departamento de Santa Ana.

Objetivo: Recopilar datos relevantes de las funciones que desempeñan los trabajadores, las relaciones de autoridad y acciones de personal, en GEFESA S.A DE C.V sucursal matriz Portezuelo, del municipio de Santa Ana, del departamento de Santa Ana.

Indicación: A continuación, se presentan una serie de interrogantes, marque con una “X” la respuesta que considere adecuada a su persona y complemente cuando sea necesario.

Género: Masculino: Femenino: Otros:

Edad: _____ años Cargo: _____ Nivel Académico: _____

Cuestionario.

1. ¿Qué tanto conoce sobre la misión, visión y objetivos de la empresa para cual labora?
Mucho Poco Nada
2. ¿Al momento de ingresar a la empresa se le indico todas las funciones que desempeñaría?
Sí No
3. ¿Le han cambiado, agregado o eliminado funciones de las que le habían asignado al momento que inicio a trabajar para GEFESA S.A DE C.V?

Sí No

4. ¿Conoce con claridad cuáles son sus funciones?

Sí No

Si la respuesta es sí, por favor mencionarlas:

5. ¿Cuál es la forma en la que le fueron asignadas sus funciones?

Escrita Oral

6. ¿Si es de forma escrita, las funciones están dentro un manual?

Sí No

7. ¿Ha incumplido tareas por el hecho de no estar definidas dentro de un manual?

Sí No

8. ¿Cuál es el problema que presenta con mayor frecuencia en su puesto de trabajo por la

falta de un manual de puestos y funciones?

Confusión de Tareas Duplicidad de Mando

Sobre carga de trabajo Incumpliendo de las funciones

9. ¿Considera que cuenta con el equipo necesario para desempeñar eficientemente las

funciones asignadas en la ferretería?

Sí No

10. ¿De cuantas personas recibe órdenes en su puesto de trabajo?

1 persona 2 Personas 3 o más Personas

11. ¿Cómo califica la coordinación entre las áreas de trabajo de la ferretería?

Excelente Buena Muy Buena Mala

12. ¿Cómo calificaría usted la implementación de una manual de funciones en la empresa?

Muy Importante Poco Importante Nada Importante

Entrevista para Jefaturas

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS



Guía de entrevista dirigida a jefaturas que laboran en GEFESA S.A DE C.V sucursal matriz Portezuelo, del municipio de Santa Ana, del departamento de Santa Ana.

Objetivo: Obtener información importante de las funciones que desempeñan los trabajadores, las relaciones de autoridad y acciones de personal, en GEFESA S.A DE C.V sucursal matriz Portezuelo, del municipio de Santa Ana, del departamento de Santa Ana.

Género: Masculino: Femenino: Otros:

Edad: _____ años Cargo: _____ Nivel Académico: _____

Área a Evaluar: _____

1. ¿Conoce la misión y la visión de GEFESA S.A DE C.V?

Si su respuesta es sí, por favor menciónelas:

2. ¿Cuál es el objetivo principal que debe cumplir el área de trabajo a la que pertenece?

3. ¿Podría mencionar cuales son las funciones que corresponden a su puesto de trabajo?

4. ¿Mencione los documentos que determinan las funciones que deben desempeñar tanto usted como los trabajadores en cada puesto de trabajo, que se encuentran a su cargo?

5. ¿Qué tipo de habilidades y competencias debe de poseer el personal operativo o de nivel medio que pertenece a esta área de trabajo?

6. ¿Describa el nivel educativo, conocimientos, habilidades y destrezas del perfil ideal que debe cumplir una persona para ser jefe o subjefe del área?

7. ¿Existe la implementación de algún instrumento para evaluar el desempeño de las funciones de cada puesto de trabajo?

Si No

Si su respuesta es Si ¿mencione cuáles son esos instrumentos y la manera en que evalúan el desempeño?

8. ¿Cuál es la utilidad que prestaría un manual de puestos y funciones dentro de GEFESA S.A de C.V sucursal matriz portezuelo?

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

GENERALES DEL TRABAJADOR

Nombre: JACQUELINE XIOMARA RAMIREZ ESCOBAR
Sexo: FEMENINO
Edad: 24 AÑOS
Estado Civil: SOLTERA
Profesión u Oficio: EMPLEADA
Domicilio: SANTA ANA, SANTA ANA
Residencia: COL. EL JORDAN I POL. 38 LOTE
29 RACHADOR
Nacionalidad: SALVADOREÑA
DUI No. 05232411-7
Expedido en: SANTA ANA
el: 06/09/2013
Otros datos de Identificación
NIT: 0203-081294-102-3

GENERALES DEL CONTRATANTE PATRONAL

Nombre: ERICK JEOVANY VEGA ARIAS
Sexo: MASCULINO
Edad: 34 AÑOS
Estado Civil: CASADO
Profesión u Oficio: LIC. EN ADMON. DE EMPRESAS
Domicilio: ATIQUIZAYA, AHUACHAPAN
Residencia: 3 AV NTE # 1-98
Nacionalidad: SALVADOREÑA
DUI No. 00748801-3
Expedido en: SANTA ANA
el: 16 de MAYO de 2016
Otros datos de Identificación
NIT: 1217-010284-103-2
Actividad Económica de la Empresa: VENTA DE
MATERIALES DE CONSTRUCCION
Nacionalidad: SALVADOREÑA

NOSOTROS: ERICK JEOVANY VEGA ARIAS, EN REPRESENTACION DE: GEFESA, S.A. DE C.V.
(Nombre del Contratante Patronal) (En representación de: razón Social)
JACQUELINE XIOMARA RAMIREZ ESCOBAR
(Nombre del Trabajador)

De las generales arriba indicadas y actuando en el carácter que aparece expresado, convenimos en celebrar el presente Contrato Individual de Trabajo sujeto a las estipulaciones siguientes:

a) CLASE DE TRABAJO O SERVICIO:

El trabajador se obliga a prestar sus servicios al patrono como: **VENDEDORA**
Además de las obligaciones que le impongan las leyes laborales y sus reglamentos y el reglamento interno de trabajo, tendrá las obligaciones propias de su cargo las siguientes: **ATENDER A LOS CLIENTES, FACTURAR Y**

ENTREGAR PRODUCTOS DE FERRETERIA A DESPACHO

b) DURACIÓN DEL CONTRATO Y TIEMPO DE SERVICIO:

El presente Contrato se celebrará por: **TIEMPO DEFINIDO**
(Tiempo indefinido, plazo u obra. Si es por tiempo o plazo determinado, indicar la razón que motiva tal plazo)
FINALIZADO EL PERIODO, EL TRABAJADOR ES INDEMNIZADO
A partir de: **17 DE JULIO DE 2018 AL 17 DE ENERO 2019** (6 MESES Art. 25 C.T.)
Fecha desde la cual el trabajador presta servicios al patrono sin que la relación laboral se haya disuelto.

c) LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y DE ALOJAMIENTO:

El lugar de prestación de los servicios será en: **MC EL BRASIL, CARRETERA PANAMERICANA**
CONTIGUO A TERMINAL DE BUSES TUDO, SANTA ANA, SANTA ANA
y el trabajador habitará en: **SU LUGAR DE RESIDENCIA**
Dado que la empresa **NO** le proporciona alojamiento

d) HORARIO DE TRABAJO:

Del día **LUNES** al día **VIERNES**, de: **8:00 AM a 1:00 PM** Y de: **2:00 PM a 5:00 PM**
Día: **SABADO** de: **8:00 AM a 12:00 PM**
Semana Laboral: **44 horas**

Únicamente podrán ejecutarse trabajos extraordinarios cuando sean pactados de común acuerdo entre el Patrono o Representante Legal la persona asignada por estos y el Trabajador.

