

**DISEÑO DE PERFILES DE CARGOS BASADO EN EL MODELO DE
COMPETENCIAS EN POLLOSAN S.A.**

Proyecto de trabajo de grado

Diego Fernando Sanabria Luna



UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología
Floridablanca, 2009

**DISEÑO DE PERFILES DE CARGOS BASADO EN EL MODELO DE
COMPETENCIAS EN POLLOSAN S.A.**

Diego Fernando Sanabria Luna

Trabajo de grado
En la modalidad de pasantía para optar el título de psicólogo

Asesora del Proyecto
Ps. Johanna Garrido Pinzón

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología
Floridablanca, 2009

Nota de Aceptación _____

Presidente del Jurado _____

Jurado 1 _____

Jurado 2 _____

Floridablanca, _____

AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA

A Dios que me dio la vida y la oportunidad de estudiar esta carrera en esta Universidad y que cada día me daba la motivación y el amor por lo que hacía.

A mi Familia que me apoyó durante estos 6 años de esfuerzo y sacrificio diario, que con su cariño me daban el impulso necesario para seguir en momentos difíciles.

A mis docentes que durante mi carrera me enseñaron con su ejemplo y conocimiento lo que es ser un verdadero profesional.

A POLLOSAN S.A, que me dio la oportunidad de realizar mi Pasantía durante estos seis meses, contribuyendo a mi crecimiento y experiencia profesional.

A mis amigos y colegas que durante los seis años compartieron conmigo esta hermosa travesía de ser profesionales.

CONTENIDO

JUSTIFICACION	10
OBJETIVOS	12
General	12
Específicos	12
CONTEXTUALIZACION DE LA INSTITUCION	13
REFERENTES CONCEPTUALES	16
METODOLOGIA	25
RESULTADOS	27
DISCUSION	30
CONCLUSIONES	34
SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES	36
BIBLIOGRAFIA	37
APENDICES	39

Índice de Tablas

Tabla 1: Áreas General POLLOSAN S.A

Índice de Graficas

Grafico 1: Dimensiones de la Gestión del Talento Humano

Índice de Apéndice

- Apéndice 1. Organigrama de POLLOSAN S.A
- Apéndice 2. Entrevista
- Apéndice 3. Formato de las Matrices Metodológicas
- Apéndice 4. Formato de Manual de Funciones y Perfiles de Cargo del Área de Ventas
- Apéndice 5. Matriz Metodológica Director Comercial
- Apéndice 6. Matriz Metodológica Jefe Nacional de Ventas
- Apéndice 7. Matriz Metodológica Asistente de Mercadeo
- Apéndice 8. Matriz Metodológica Vendedor de Ruta
- Apéndice 9. Matriz Metodológica Jefe de Ventas Agencia
- Apéndice 10. Matriz Metodológica Supervisor de Almacenes
- Apéndice 11. Matriz Metodológica Vendedor
- Apéndice 12. Matriz Metodológica Telemercaderista
- Apéndice 13. Matriz Metodológica Facturador
- Apéndice 14. Matriz Metodológica Jefe de Bodega
- Apéndice 15. Matriz Metodológica Auxiliar Oficios Varios- Mercaderista
- Apéndice 16. Matriz Metodológica Auxiliar Oficios Varios- Ventas
- Apéndice 17. Matriz Metodológica Auxiliar Oficios Varios Bodeguero
- Apéndice 18. Matriz Metodológica Auxiliar Oficios Varios Mensajero
- Apéndice 19. Matriz Metodológica Auxiliar Oficios Varios Conductor
- Apéndice 20. Matriz Metodológica Auxiliar Administrativo Bogota

Apéndice 21. Matriz Metodológica Auxiliar Administrativo Cúcuta

Apéndice 22. Matriz Metodológica Auxiliar Administrativo Bucaramanga

Apéndice 23. Matriz Metodológica Diccionario de Competencia por cargo del área de ventas

Apéndice 24. Matriz Metodológica Manual de Funciones y Perfiles de Cargo del Área de ventas POLLOSAN SA.

RESUMEN

TITULO: Diseño de Perfiles de Cargo del personal del área de ventas de POLLOSAN S.A, basado en un Modelo por Competencias

AUTOR: Diego Fernando Sanabria Luna

FACULTAD: Psicología

DIRECTOR: Johana Garrido

El presente trabajo tiene como propósito sustentar el proyecto de pasantía ejecutado en POLLOSAN S.A., el cual tiene como objetivo principal es la creación de perfiles de cargo basado en el modelo de competencias del personal del área de ventas, con el fin de optimizar la estructura organizativa de la Institución. Se inicio con la elaboración de 18 perfiles de cargo del área de ventas de la siguiente manera: El Director Comercial, Jefe Nacional de Ventas, Jefe de Agencia Ventas, Asistente de Mercadeo, Supervisor de Almacenes, Jefe de Bodega, Facturador, Auxiliar Oficios Ventas, Auxiliar Oficios Varios Mercaderista, Auxiliar Oficios Varios Bodeguero, Auxiliar Oficios Varios Conductor, Auxiliar Oficios Varios Mensajero, Vendedor, Vendedor de Ruta, Auxiliar Oficios Varios Telemercaderista, Auxiliar Administrativo Bogotá, Bucaramanga y Cúcuta .

Este proyecto se ejecuto en cuatro fases, donde se inicio con una revisión muy general de la estructura organizativa de POLLOSAN S.A, con el fin de conocer el número de empleados en la compañía su distribución en áreas, niveles de jerarquía, tipo de modelo de comportamiento. Así mismo se identificaron las competencias específicas y comportamiento para cada cargo, a través de la elaboración de matrices metodológicas. Se actualizaron los manuales de funciones, anexándole información del perfil requerido para el cargo. Por último se realizó la socialización respectiva del trabajo, a la alta dirección y los titulares de los cargos trabajados en la elaboración de perfiles de cargo

Finalmente se realizaron recomendaciones sobre la importancia de implementar el diseño de perfiles de cargo para todas las áreas de POLLOSAN S.A, con el fin de optimizar la estructura organizativa. En la pasantía también se apoyo en los procesos de la Gestión del talento Humano, como lo son el reclutamiento, selección de personal y aplicación de entrevistas y pruebas a aspirantes de cargo.

Palabras Claves: *Gestión del Talento Humano, Perfiles de Cargo, Sistema de Gestión de Calidad y Competencias Especificas*

ABSTRACT

TITLE: “Design of the position Profile Based in the Model of Competitions in POLLOSAN S.A.”

AUTHOR: Diego Fernando Sanabria Luna

THE DIRECTOR: Johanna Garrido

FACULTY: Psychology.

This research aims to support the internship project executed in POLLOSAN S.A, which has the main objective is to create of the positions profiles based on the model of competitions of the personnel of the area of sales, with the purpose to optimize the organizational structure of the Institution. It began with the development of 18 profiles of the sales charge as follows: The Commercial Director, National Sales Manager, Agency Sales Manager, Marketing Assistant, Warehouse Supervisor, Cellar Master, Biller, Sales Assistant for various occupations, Auxiliary Offices Several Merchants, Various Trades Assistant Winemaker, Assistant Conductor for Various Occupations, Auxiliary Offices Several Messenger, Seller, Route Salesman, Auxiliary Offices Several Telemarketer, Administrative Assistant Bogota, Cucuta and Bucaramanga.

This project was implemented in four phases, which started with a very general review of the organizational structure POLLOSAN S.A, with the end to know the number of employees in the company his distribution in areas, Levels of hierarchy, type of model of behaviour. It also identified the specific competitions and behavior for every position through the development of methodological matrices. They updated the manuals of functions, writing with profile information required for the charge. Finally realized the respective socialization of the work, To the high direction and the holders of the charges worked in the elaboración of profiles of charge.

Finally recommendations on the importance of implementing the design load profile for all areas POLLOSAN S.A, in order to optimize the organizational structure. The internship also support the processes of human talent management, such as recruitment, staff selection and application of interviewing and testing applicants for the prosecution.

Key words: *Management of the Human Talent, Profiles of Charge, System of Management of Quality and Competitions Specify*

JUSTIFICACION

La sociedad moderna de la actualidad avanza a un ritmo muy acelerado, donde aspectos como la globalización, avances tecnológicos e innovación exigen mayor complejidad en sus procesos y requiere de un recurso humano competente y calificado para cumplir con las exigencias de los clientes de las diferentes organizaciones. Es así, que lo esencial es ser competentes y productivos en las distintas tareas que se desempeñan, con el propósito de ofrecer el mejor servicio y garantizar el éxito en las tareas desempeñadas.

De esta manera, gestionar el potencial humano es la tarea principal para generar ventajas competitivas y productivas en las organizaciones, centrando sus esfuerzos en el recurso humano y las exigencias de los clientes. Para esto es necesario implementar modelos o enfoques apropiados que contribuyan al desarrollo de competencias y habilidades en sus trabajadores, con el propósito de ofrecer el mejor servicio y satisfacer al cliente. Por esta razón POLLOSAN S.A decide iniciar la implementación de un modelo de Gestión por Competencias con el diseño de sus perfiles de cargo; a fin de mejorar su estructura organizativa, a través de la documentación del rediseño de sus departamentos y áreas, delimitando las funciones y perfiles de cada uno de los puestos de trabajo para lograr una mayor efectividad en las tareas asignadas dentro de su cargo.

Para esto, se requiere del aporte de un profesional experto en el área organizacional, que conozca muy bien el tema de la gestión del talento humano y la importancia que tiene este en las organizaciones. Por lo anterior, el Psicólogo podría aportar desde su conocimiento y experiencia en el área organizacional, sobre la implementación de modelos o enfoques específicos que orienten su ejercicio en las organizaciones. El modelo más apropiado para POLLOSAN S.A, teniendo en cuenta su lema institucional, es el de competencias, porque permite identificar de forma más específica las características que se requieren para

desempeñar determinadas labores en cada uno de los puestos de trabajo. Desde la Psicología organizacional, el aporte del enfoque de Gestión por Competencias, sería la de evaluar de manera objetiva y precisa cada uno de los cargos, identificando a partir de sus funciones, los comportamientos y competencias que se requieren para ejecutar cada una de estas labores descritas, y así incrementar el desarrollo del potencial del recurso humano de la Organización.

Adicionalmente, el modelo por competencias contribuye al cumplimiento de la normativa ISO 9001 para la obtención de certificación de calidad, la cual se requiere que los trabajadores deben ser competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, generando que el servicio ofrecido por la institución sea de calidad y el más apropiado según el cliente lo manifieste. Un servicio de calidad como lo pretende POLLOSAN S.A solo se logra cuando se cuenta con un recurso humano competente, capaz de responder a las exigencias del medio y de generar nuevas ideas ante la necesidad de innovación.

OBJETIVOS

General

Crear los perfiles de cargos por competencias en el personal del área de ventas de POLLOSAN S.A. a fin de optimizar la estructura organizativa de la Institución.

Específicos

Revisar la estructura organizativa de POLLOSAN S.A., con el propósito de conocer su dinámica y necesidades de diseño organizacional.

Elaborar las matrices metodológicas para la definición de las competencias específicas de los cargos del área de ventas.

Actualizar los manuales de funciones, incluyendo el apartado de perfil de cargo y siguiendo la norma de certificación ISO 9001.

Socializar los perfiles de cargo, tanto a la alta dirección, como a los titulares de los cargos trabajados en la elaboración de perfiles de cargo.

CONTEXTUALIZACION DE LA INSTITUCION

POLLOSAN S.A., es una sociedad de naturaleza Anónima, creada por empresarios de familia de avicultores de tradición en la Región. Inició operaciones en Diciembre 5 de 1986 como sociedad limitada y es una de las pocas en el sector que cuenta con la cadena completa de la producción avícola. Actualmente opera en los municipios de Lebrija, Girón y Bucaramanga como los sitios de mayor producción del departamento. En Abril 11 de 2001, fue transformada en Sociedad Anónima cerrada.

Pese a las duras crisis de todo orden en los últimos tiempos que ha afrontado la avicultura en el país y en el departamento de Santander principalmente. Hoy POLLOSAN S.A se enorgullece de presentar una empresa sólida, posicionada comercialmente a nivel nacional, destacada por su aporte en generación de empleo (más de 600 empleos directos y otro tanto indirectos) y por su contribución al desarrollo agroindustrial, comercial y regional de Santander.

Actualmente está dividida por dos grandes departamentos. El de Ventas que opera en la ciudad de Bucaramanga en la carrera 17E N° 59-58, donde existe una bodega y un cuarto frío con capacidad de diez toneladas. La parte administrativa se ubica como su domicilio principal en la Carrera 35A N° 46-02 de la ciudad de Bucaramanga allí se encuentran los departamentos de Personal, Cartera, Sistemas, Tesorería, Contable, Gerencia administrativa y financiera y Gerencia General.

Asimismo, la Institución cuenta en su infraestructura con Granjas Reproductoras, Planta de Beneficio, Planta de Incubación, Planta de Concentrado, Planta de Bandeja y un Laboratorio para mejorar el manejo técnico de las aves y de su producción. (Manual de Inducción, 2009).

Respecto a la distribución de las áreas de trabajo y sus cargos, se puede observar con claridad en su Organigrama, la delimitación de las jerarquías, donde existe la alta dirección representada a través del Presidente, Vicepresidente, Gerente General, Gerente Administrativo y Financiero y el Gerente de Planta y Suministros, Director Comercial, Director de Planta, Director de Aseguramiento de Calidad y Director de Producción. En los mandos medios se encuentra las Jefaturas, Supervisores y Profesionales, y por último se encuentra los cargos operativos, como los auxiliares, asistentes, operarios y otros (ver Apéndice No. 1).

Por otra parte es necesario resaltar que en el servicio ofrecido por POLLOSAN S.A, se evidencia un ejercicio laboral guiado con el lema “Servimos con confianza, mejoramos con calidad y avanzamos con tecnología”, donde se refleja el desarrollo individual y general, con base a la calidad y eficiencia en el procesamiento de productos avícolas y servicio al cliente, para así mejorar los resultados a nivel empresarial y económico.

Es así, que la organización fundamenta la aplicación de su filosofía con sus clientes, con el talento humano, y con la organización. Con el cliente orienta su accionar en ofrecer un excelente servicio de calidad, brindando la mejor atención y trato a ellos. Con el talento humano, se pretende impulsar el desarrollo de todo el personal, a través de capacitación, brindando oportunidades de crecimiento, fomentando la honestidad, armonía, eficiencia, calidad de su desempeño, comunicación abierta y transparente. Por último con la organización, está el ser honestos, puntuales en los compromisos adquiridos, eficientes, mantener relaciones externas sanas y elaborar información actualizada y confiable. Es por esta razón que la organización cuenta con unos valores institucionales que contribuyen al mejoramiento de su cultura organizacional, mejorando el servicio y su producción tales como: Comunicación, Excelencia, Proactividad, Respeto, Lealtad, Solidaridad.

Finalmente, se hace fundamental enunciar y resaltar su misión: satisfacer las necesidades de nuestros clientes en los sectores de pollo congelado y fresco, entero y despresado, y en la comercialización de los demás productos y subproductos de la más alta calidad, seguros e inocuos, derivados del procesamiento del ave, pollo en pie, huevo fértil y comercial, pollitos y pollitas, y los servicios de sacrificio y de incubación, utilizando materias primas, infraestructura y tecnología altamente competitivas. Para, junto con un recurso humano calificado, establecer un claro liderazgo en el mercado, en un ambiente de respeto, confianza y beneficio de los clientes, empleados y socios de la compañía. Así como también su visión que proyecta día a día su contribución y desarrollo empresarial: constituirse en la Empresa avícola líder en la producción de proteína de origen animal. Posicionando nuestra marca en el mercado nacional e internacional.

REFERENTE CONCEPTUAL

La mayoría de las organizaciones a nivel mundial necesitan implementar modelos y enfoques que sean respuesta a las exigencias que hace el medio en la actualidad, con el fin de ofrecer el mejor servicio y contar con un recurso humano calificado y competente, contribuyendo al mejoramiento de la productividad de la organización, ubicándola en posiciones de privilegio en el mercado donde incursiona. De este modo, las organizaciones han aumentado su inversión en procesos de gestión de recursos humanos, con el propósito de potencializar el personal y la organización, generando mayor competitividad y productividad.

A partir de esto, la Gestión en Talento Humano se ha convertido en un pilar estratégico de las empresas modernas. Así, de esta forma la Gestión de Talento Humano se define como el conjunto de procesos necesarios para dirigir a las personas o recursos humanos dentro de la empresa, partiendo del reclutamiento, selección, capacitación, recompensas, evaluación de desempeño, salud ocupacional y bienestar, entre otros aspectos que conducen a la obtención de un valor agregado para la empresa, los empleados y el entorno. (Jaramillo, 2005).

Así mismo Rodríguez y Herrera (2009), definen la Gestión de Talento Humano como un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la Organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro.

De esta manera, de los conceptos se infiere que la Gestión de Talento Humano es importante porque se necesitan para los procesos que se desarrollan en la organización, concerniente a los recursos humanos. Este es analizado a través de dos

dimensiones, la *interna* que se encarga del recurso humano, es decir, desarrollar el potencial a través de capacitaciones, adquisición de nuevos conocimientos, entrenamiento en habilidades e identificación de competencias, a nivel general se encarga de todo lo referente al personal que trabaja en la compañía. La dimensión *externa*, analiza cuales son los factores que están incidiendo en la manera como se comporta el personal, como son el clima laboral, condiciones de trabajo, reconocimientos y estimulación.

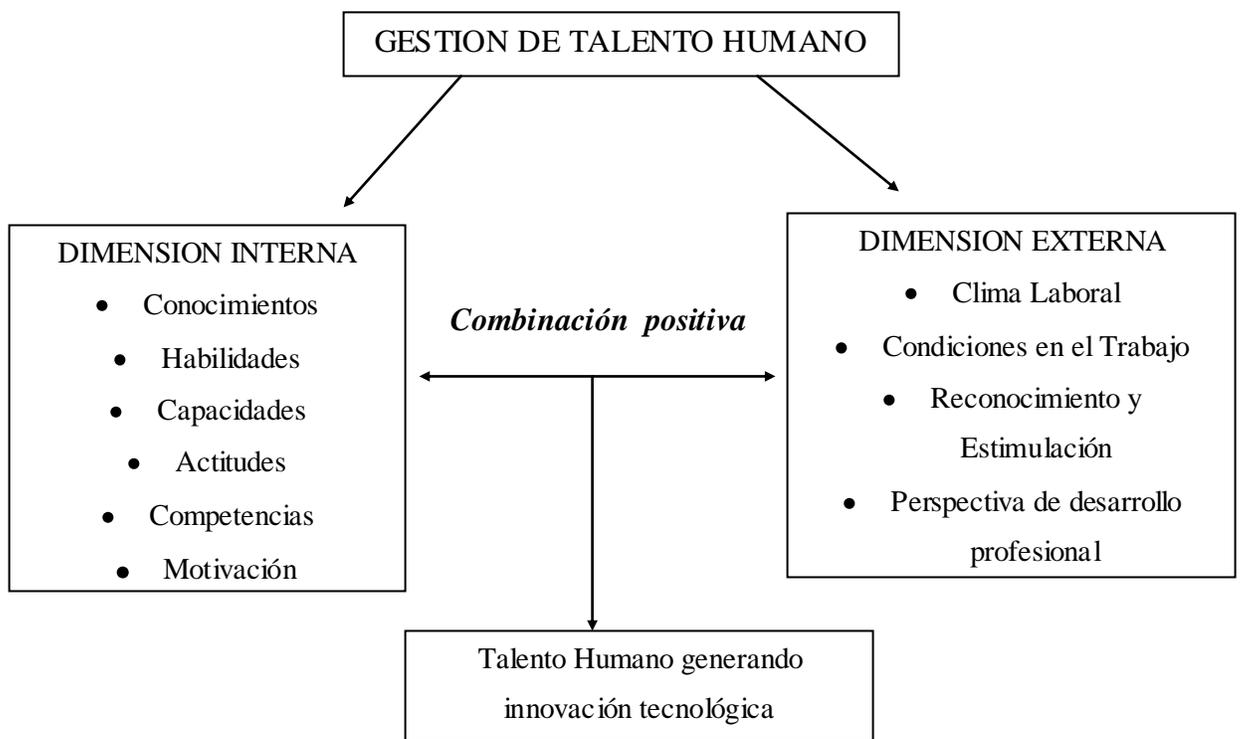


FIGURA 1. Dimensión de la Gestión del Talento Humano de Y. Rodríguez & T. Herrera. (2009)

Por lo tanto, a partir de estas dos dimensiones tanto la interna como la externa, se infiere que la combinación adecuada de estas, da como resultado una acertada administración del Talento Humano, generando buenas condiciones en el trabajo y empleados más eficientes en su estructura organizativa. Es por esto que la Gestión

del Talento Humano se hace necesaria en las organizaciones con el fin de ofrecer servicios de calidad a los clientes, satisfaciendo sus exigencias y necesidades, identificadas por el recurso humano capacitado en orientación y servicio al cliente. Es así, como la Norma ISO 9001, aborda el tema de la Gestión de Calidad sobre los recursos humanos, donde en uno de sus apartados hace hincapié sobre la importancia de los requisitos del personal que ocupe un determinado cargo, donde es necesario que sea competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, con el fin de ofrecer un servicio de calidad al cliente como se menciona anteriormente, como uno de los intereses de la mayoría de las organizaciones. (Foxwell, 2002).

La mejor estrategia de la Gestión del Talento Humano, está en su recurso humano, porque es el personal de las organizaciones que hacen posible el cumplimiento de la misión y objetivos de la misma. También es cierto, que las organizaciones deben brindarles a sus empleados las mejores condiciones laborales, para contribuir al cumplimiento de estos objetivos.

De igual modo, dentro de la Gestión del Talento Humano, existe un proceso que está compuesto de varios aspectos que determinan el éxito y eficiencia en las labores desempeñadas en cada uno de los puestos de trabajo. El primer aspecto es el *reclutamiento y selección de personas*. El reclutamiento es la actividad que consiste buscar candidatos calificados para un cargo, pueden ser internos (dentro de la organización) o externas (fuera de la organización), se puede hacer de diferentes maneras, como aviso por periódicos, agencias de reclutamiento, avisos por internet, contactos con escuelas, universidades, o asociaciones gremiales, y base de datos. (Jaramillo, 2005)

Por otro lado, la selección de personal es un proceso más complejo que el mismo reclutamiento. Este proceso consta de varios pasos, tales como: El primer paso es la *recepción de la hoja de vida*, el segundo paso es *evaluación de antecedentes*

recopilado, el tercer paso es la *entrevista de selección de personal*, el cuarto paso es la *verificación de datos y referencias*, el quinto paso es la *aplicación de pruebas* como de conocimiento y capacidades, psicométricas, de personalidad, técnicas de simulación, por último esta la *decisión de contratar*, que es el momento donde se escoge al candidato más idóneo para el cargo y que llene todos los requisitos exigidos para el cargo. (Pino, 2007).

El segundo aspecto es el *proceso de inducción y entrenamiento*. La *Inducción* es la que provee al candidato herramientas que facilitan la adaptación y socialización con la cultura de la empresa, donde están inmersos los valores, actitudes, creencias, sentimientos y formas de pensar compartidas por los miembros de la institución, asimismo se le da a conocer su puesto de trabajo, sus funciones a desempeñar en su cargo, filosofía, visión global de la historia de la compañía, estructura organizacional, metas, objetivos, servicios, reglamento, políticas y servicios ofrecidos. El *entrenamiento*, consiste en proveer al nuevo empleado de los conocimientos necesarios para favorecer el rendimiento de los empleados, estimulando el interés y el sentido de pertenencia por la empresa. (Zeledón, 2006).

El tercer aspecto es la *capacitación*, que es donde se actualizan los conocimientos y se desarrollan habilidades, perfeccionando el desempeño, generando excelentes servicios a sus clientes, previniendo y solucionando anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización, adecuando el perfil del trabajador a los conocimientos, habilidades, actitudes requeridas para el puesto de trabajo. El cuarto aspecto es la *compensación*, que se entiende como el pago total que hace la organización al trabajador por la labor contratada, incluyendo beneficios, prestaciones sociales e incentivos, esto favorece a mantener motivado al empleado en su puesto de trabajo, generando un mayor compromiso por la organización. (Davis, 1999).

El quinto aspecto es la *evaluación de desempeño* que permite medir las competencias del empleado. Esta herramienta es importante para los jefes, porque les permite ver el rendimiento laboral de sus empleados en su puesto de trabajo, además de observar la motivación que tiene el en su cargo. Igualmente, permite ver la diferencia entre trabajadores que realizan sus labores con eficiencia y de los que simulan hacerlas, también identifica a los trabajadores que se limitan a obedecer a su autoridad y aquellos que son eficaces y hacen “algo mas” de lo solicitado. Estimula la supervisión objetiva y constante, sirve de motivación para que el empleado perfeccione su tarea, permite al supervisor dar respuesta inmediata, cuando se trata de promocionar a los mismos, observa constantemente el trabajo de los empleados, nos permite conocer aspectos su personalidad, como la iniciativa, la previsión, la responsabilidad, el entusiasmo, la creatividad, la cooperación, las habilidades para trabajar en grupo, y también facilita identificar las necesidades de adiestramiento, capacitación o desarrollo. (González & Olivares, 1999).

El desempeño de personal va ligado a la creación de un ambiente sano y seguro es por esto que de aquí se desprende el sexto aspecto que es *el proceso de salud y seguridad ocupacional*, que según la legislación de cada país, se deben adoptar prácticas de servicio y producción con los implementos de seguridad exigidos por la normativa. Dichas normas tendrán que ser interiorizadas e incorporadas por los empleados en las conductas adoptadas en sus labores cotidianas. Estas prácticas seguras pueden ser aplicables a todos los sectores de la empresa (ventas-administración-producción-transporte-desarrollo). (Jaramillo, 2005).

Continuando con los aspectos, se encuentra como ultimo *Descripción y Análisis de Cargos*, que merece especial atención y profundización por el trabajo desarrollado en empresa. La descripción de cargos significa relacionar que hace el ocupante, como lo hace, en qué condiciones lo hace y por qué lo hace. La descripción del cargo relaciona de manera breve las tareas, deberes y responsabilidades del cargo, destacando su contenido. El análisis de cargos, busca determinar cuáles son los

requisitos físicos, intelectuales que debe cumplir el empleado que ocupa el puesto, sus responsabilidades en el cargo, las condiciones en que debe realizar su trabajo. (Jaramillo, 2005).

Existen diferentes maneras para recoger la información sobre los cargos, para realizar la posterior descripción y análisis del mismo. Uno es la entrevista, esta permite identificar las frustraciones causadas por el cargo que desempeña, además es un método sencillo rápido porque se obtiene información directa por parte del empleado, escuchando abiertamente sus opiniones y descripciones al respecto, la desventaja de este método, podría ser la distorsión en la información que se genera a partir de ideas preconcebidas. El segundo método es el cuestionario, donde se recolecta información de un gran número de empleados en menos tiempo que la entrevista, sin embargo puede existir distorsión en las respuestas de los empleados por una mala percepción. El tercer método es la observación, es idóneo para cargos sencillos, rutinarios y repetitivos, esto garantiza la cobertura de la información, no obstante puede ser deficiente y es mejor acompañarlo por un cuestionario o entrevista. (Zeledón, 2006).

El empleo adecuado de este aspecto de la Gestión del Talento Humano, contribuye al reclutamiento y selección de personal, logrando identificar las necesidades de entrenamiento, planeación de la fuerza laboral, el establecimiento de criterios de salarios, a la evaluación de desempeño de los trabajadores, se evidencian las condiciones deficientes de trabajo y las operaciones peligrosas, siendo esta un factor determinante para elaborar un panorama de riesgos en la organización. (Jaramillo, 2005)

De este modo, se puede relacionar el diseño de perfiles de cargo con el análisis y descripción de cargos, porque para identificar las competencias requeridas por los puestos de trabajo, es necesario pasar primero por este proceso de análisis y

descripción, siendo este un trabajo dispendioso y fundamental, para optimizar la estructura organizativa de las empresas. El diseño de perfiles de cargo con base en las competencias, consiste en el diseño de características específicas que se demandan para determinado cargo, donde además se tiene en cuenta datos esenciales como los conocimientos y experiencias adquiridas en labores anteriores. Es así, que se lograra el aprovechamiento de las destrezas y habilidades para el cumplimiento de sus labores. La identificación de una competencia sugiere que la misma debe ser asociada con el desempeño específico de actividades en su puesto de trabajo, además de facilitar y optimizar los diversos procesos que permiten el manejo de los Recursos Humanos de la empresa. (Figuroa, 2003).

Según Reus citado por Figuroa (2003), dentro de la administración del talento humano se debe enfatizar en tres áreas importantes: requerimiento de las competencias, competencias actuales y deficiencias de competencias, planes y acciones. *Los requerimientos de competencia*, consiste en contar con las competencias adecuadas para determinado cargo, con el fin de alcanzar las metas en el puesto de trabajo. *Las competencias actuales*, hace referencia a tener el conocimiento de las competencias que lo rodean, por parte del empleado debe existir la responsabilidad de adquirir o solicitar para si las competencias necesarias. *Las deficiencias de competencias, planes y acciones*, consiste en identificar cuáles son las competencias deficientes y posteriormente elaborar el plan de acción para el desarrollo y fortalecimiento de las competencias deficientes.

Referente a este tema de las competencias, Spencer y Spencer definen la competencia como una característica subyacente en un individuo que esta causalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o a una performance superior en un trabajo o situación. La competencia puede anticipar el comportamiento o el desempeño. Spencer y Spencer también realizan una clasificación de las

competencias, que orientan de manera más especializada lo que se quiere en determinado puesto de trabajo así: *motivación*, estas son las que permiten evidenciar la disposición que existe en los trabajadores para realizar sus tareas, *características*, estas hacen referencia a los requerimientos físicos, psicológicos y conductuales para ocupar un cargo, *concepto propio o concepto de uno mismo*, estas son las actitudes, valores o imagen propia de una persona, *conocimiento*, esta es la información que una persona posee sobre áreas específicas y *habilidad*, que es la capacidad para desempeñar cierta tarea física o mental. (Alles, 2004).

Finalmente, se deduce que la implementación del modelo de Gestión de Talento Humano con base en competencias es imprescindible para toda organización que desee ser exitosa, competitiva y productiva en el mercado donde está inmerso. De esta manera POLLOSAN S.A., una empresa caracterizada por producir calidad y ofrecer los mejores servicios a sus clientes y empleados, debería tener en sus prioridades e intereses la Gestión del Talento Humano en todos sus procesos. Iniciando por el reclutamiento y selección de personal, efectuándose con las mejores técnicas y herramientas para escoger al personal que trabajara en la compañía, contratando a los candidatos más calificados y competentes para el cargo, generando así, que las labores que se desempeñan en la institución sean mejores de lo que ya son, satisfaciendo a los clientes de la organización.

De esta forma, este modelo favorece la estructura organizativa de POLLOSAN S.A., suscitando en sus empleados un sentido de pertenencia, compromiso, calidad del trabajo, mejores resultados, excelente servicio al cliente, mayor productividad y el mejor ambiente laboral. La institución debe detenerse a revisar sus procedimientos, con el fin de optimizarlos y hacerlos más efectivos, esto hace indispensable la inclusión de la Psicología Organizacional. El aporte de este campo a la empresa estaría dado por una clara revisión a la plataforma estratégica (misión, visión, objetivos y valores comparativos), elaboración y actualización de los manuales de funciones de cada uno de los puestos de trabajo de las distintas áreas,

levantamiento de los perfiles de cargo por áreas. Es así, que POLLOSAN S.A, lograría mayor efectividad en las labores desempeñadas, existiría un clima adecuado en la organización y favorecería el proceso de certificación de la compañía bajo la norma ISO 9001, lo que aumentaría el rendimiento individual y organizacional, generando calidad en lo que produce y ofrece.

METODOLOGIA

Población

POLLOSAN S.A. cuenta con 637 empleados y 26 aprendices (SENA-Universitarios), distribuidos en sus principales áreas: Ventas, Administrativa y Producción. El presente trabajo consistió en el desarrollo de 18 perfiles de cargos del área de ventas, los cuales son conformados por 165 puestos de trabajo en dicha área.

El nivel jerárquico de los cargos trabajados está conformado por 93 % nivel operativo, 5 % mandos medios y un 2 % de Alta dirección. Los trabajadores que ocupan los 165 puestos de trabajo, se encuentran distribuidos en diferentes especialidades tales como: Mercadeo aquí se encuentran los que se encargan de diseñar las estrategias para mostrar los productos a los clientes y para mejorar la producción del mismo; Atención y Servicio al Cliente, en donde se encuentra el personal que se encarga de ofrecer el producto al cliente y el Operativo que son los responsables de llevar el producto a los diferentes puntos de ventas en un tiempo oportuno, previamente determinado.

Instrumentos

Para la elaboración de los Perfiles de Cargo se emplearon herramientas tales como: un formato de entrevista semi-estructurada, (ver Apéndice No. 2), las matrices metodológicas para establecer las competencias específicas (Ver Apéndice No. 3) y los manuales de funciones (ver Apéndice No. 4).

Procedimiento

La elaboración de los perfiles de cargo estuvo contemplada en la consecución de las siguientes etapas:

1 Etapa: Revisión de la estructura organizativa de POLLOSAN S.A

En esta etapa se realizó una revisión de toda la estructura organizativa de la empresa, indagando específicamente sobre: número de empleados en la organización, número de áreas, número de cargos en cada área, número de puestos de trabajo por cargo, niveles de jerarquía, relaciones entre trabajadores y el modelo de organización.

2 Etapa: Elaboración de matrices metodológicas

Se organizó la información del área de ventas de los cargos, en matrices metodológicas resumiendo la siguiente información: nombre cargo, misión del cargo (objetivo), áreas claves, funciones, comportamientos y competencias específicas.

3 Etapa: Actualización del manual de funciones

Se actualizó el manual de funciones de los cargos del área de ventas, organizándolos por apartados así: encabezado; sección o departamento, cargo, jefe inmediato, personal bajo a su cargo; objetivo; funciones; perfil del cargo que incluye, formación académica, experiencia laboral, conocimientos específicos, competencias; aprobación con las respectivas firmas.

4 Etapa: Socialización

Finalmente se realizó la socialización de los perfiles a la alta dirección y los responsables de los cargos del área de ventas de la empresa.

RESULTADOS

POLLOSAN S.A. es una empresa que cuenta con 637 empleados y 26 aprendices (SENA- Universitarios), para un total de 663 empleados al corte de 31 de mayo del 2009; quienes 431 son hombres y 206 son mujeres. Debido a las exigencias de algunos cargos operativos que requieren de un gran esfuerzo físico, la mayoría de los empleados de la organización son hombres.

La Institución se encuentra organizada por las siguientes áreas: Ventas, Administrativa, Producción Avícola, Producción Agrícola, Planta de Beneficios y Planta de Alimentos. A continuación se presenta la respectiva distribución de cargos por áreas:

AREA	CARGOS	PUESTOS DE TRABAJO
Ventas	18 cargos	165 puestos de trabajo
Administrativa	31 cargos	80 puestos de trabajo
Planta de Beneficios	18 cargos	198 puestos de trabajo
Planta de Producción Avícola	10 cargos	70 puestos de trabajo
Planta de Alimentos	7 Cargos	17 puestos de trabajo
Producción Agrícola	1 cargo	45 puestos de trabajo
Total de áreas	Total de cargos 85	Total de puestos de trabajo 575

Tabla No 1. De D. F. Sanabria (2009).

Después de la revisión de la estructura organizativa de POLLOSAN S.A, se procedió a la elaboración de 18 las matrices metodológicas, partiendo de los manuales de funciones existentes y elaborando los que faltaban de los cargos del área de ventas. Las matrices metodológicas contienen la siguiente información: Nombre del cargo, objetivo o misión, áreas claves, funciones, comportamientos y competencias específicas. (Ver apéndice No. 5)

Es importante mencionar las principales competencias específicas que se definieron para el área de ventas, tomando como referencias el Diccionario de Comportamientos de Martha Alicia Alles (2004): Liderazgo, Orientación al Cliente, Orientación a Resultados, Habilidad Analítica, Preocupación por el Orden y la Claridad, Calidad de Trabajo, Responsabilidad, Compromiso y Habilidad Analítica. Dichas competencias dan razón del cúmulo de habilidades que deben poseer los empleados de esta área, a fin de poder optimizar su desempeño, contribuyendo con así, con el crecimiento y posicionamiento de POLLOSAN S.A. (ver Apéndice No 6)

Por otra parte, dentro del trabajo realizado se logró la actualización del 100% de los manuales de funciones del área de ventas, anexando no solo información general del cargo, sino también definiendo completamente su perfil, con la información pertinente de la experiencia laboral, formación académica, conocimientos específicos y competencias específicas (Ver apéndice No. 7).

De esta manera, se puede inferir que este trabajo permite ver de forma más específica y clara lo que realmente se requiere para un determinado cargo, permitiendo orientar la selección del personal, teniendo en cuenta las competencias específicas que debe tener el aspirante al cargo. Igualmente el manual de funciones y perfiles de cargo contribuye al mejoramiento de la estructura organizativa, especificando los requerimientos por cargo y orientando la evaluación de desempeño por competencias.

Asimismo este trabajo de diseño de perfiles de cargo también mejora los procesos de Gestión del Talento Humano, que es el pilar estratégico de toda organización y que permite el normal funcionamiento de la empresa en todas sus áreas y en cada uno de los puestos de trabajo. Es así, que POLLOSAN S.A una empresa dedicada a producir calidad, necesita de adoptar modelos y diseños que sean pertinentes para la optimización de la estructura organizativa, y que mejore en todos sus sectores y procesos. Solo de esta manera se potencializara al recurso humano de

la organización, generando en ellos mayor competencias, habilidades y actitudes para mejorar sus labores en su puesto de trabajo, además de mejorar la condiciones externas como lugar de trabajo, clima laboral que influye directamente en los empleados de la organización. Por lo anterior, se lograra ofrecer un servicio de calidad al cliente y satisfacer las necesidades del mismo, suscitando en ellos mayor compromiso y fidelidad con la empresa.

Finalmente se deduce que cuando se tiene claridad en lo que se quiere y en lo que hace, en cada puesto de trabajo, favorecerá todos los procedimientos de la organización, sin necesidad de ejercer modelos de coerción por parte de los directivos en sus empleados. Cuando se adoptan estos modelos por competencias, las organizaciones tendrán más empleados con sentido de pertenencia, compromiso y responsabilidad, siendo mayor la producción y mejor el servicio. Es así, que el diseño de perfiles de cargo es lo mejor en la actualidad para toda empresa que desee ser productiva y competitiva en el mercado donde se desenvuelve.

DISCUSION

Es indispensable que las organizaciones implementen sistemas de calidad que favorezcan y mejoren los procedimientos que se ejecutan en las compañías, con el fin de ofrecer un servicio con calidad, cumpliendo con las demandas que hace el cliente del producto que consume. Asimismo, es importante tener en cuenta que POLLOSAN S.A una empresa interesada en “Producir Calidad”, implemente estos sistemas de calidad mejorando la imagen de la compañía, en sus clientes, empleados y la organización en general.

De esta manera, la calidad va ligada al tipo de modelo que desarrolla las organizaciones para sus procedimientos. Por esta razón es necesaria una oportuna Gestión del Talento Humano como pilar estratégico en las organizaciones para la administración adecuada de los recursos humanos. La cobertura de esta Gestión debe abarcar todos los sectores de la empresa, además de todos los procesos de la misma.

Referente a los sectores de la empresa, POLLOSAN S.A es una institución que esta compuesta por 3 sectores importantes: Administración, Ventas y Producción (Avícola, Agrícola, Planta de Beneficio). A partir de esta sectorización en la organización se entiende que esta división se realizó de acuerdo a la especialidad de las labores requeridas para cada uno de los sectores. Aquí es importante definir las competencias para cada uno de los cargos, con el fin comprender la especialidad de cada uno de las labores de los cargos en la organización. Igualmente en la empresa existe una Planta Laboral, que se distribuye de acuerdo a la especialidad de la labor a desempeñar, de esta manera la alta dirección (Presidente, Vicepresidencia, Gerencias y Direcciones), mandos medios, (Jefaturas, Supervisores, Coordinadores y Profesionales), operativos (auxiliares, asistentes, operarios). Esta distribución de igual manera se hace tomando como referencia las competencias requeridas para los cargos.

Respecto a los procesos de este modelo de Gestión del Talento Humano, también se requiere de un sistema de calidad que favorezca la aplicación de los procedimientos de manera adecuada. Comenzando por un proceso de reclutamiento y selección de personal efectivos, con el fin de escoger al candidato más calificado, de acuerdo a las competencias identificadas, acompañado de la aplicación de pruebas, para identificar si el candidato cumple con el perfil exigido por el puesto de trabajo y si satisface las demandas para el ocupar el cargo .

De tal forma, hay otros procesos de la Gestión del Talento Humano que merece especial atención, que sería un aspecto a fortalecer en la organización POLLOSAN S.A. Tales como, proceso de inducción y entrenamiento, capacitaciones, compensaciones, salud y seguridad ocupacional, evaluación desempeño, análisis y descripción de cargos.

Este último el Análisis y Descripción de los cargos es un proceso que se implementa con el diseño de perfiles de cargo, donde es importante la entrevista con cada ocupante del cargo, investigando sus responsabilidades en su puesto de trabajo, experiencia laboral formación académica, otros datos como las competencias son identificadas a partir de las funciones.

Por todo lo anterior la Gestión del Talento humano en POLLOSAN S.A, es un hecho que debe implementarse, esto generaría un fortalecimiento en el recurso humano, las condiciones de trabajo y aportaría un aspecto elemental para la certificación de calidad. Desde la Psicología Organizacional, estaría de más recordar que sería el campo más importante en el avance de la implementación de la Gestión del Talento Humano, aportando sus conocimientos respecto a los comportamientos individuales y organizacionales.

Para el diseño de perfiles de cargo, la Psicología Organizacional realizó un gran aporte, dando a conocer las características requeridas para cada uno de los cargos de acuerdo al análisis de sus funciones y la categorización de estas en áreas claves y así identificar los comportamientos necesarios para definir las competencias del cargo. Es así, que la elaboración de matrices metodológicas se hizo indispensable en este aporte mencionado de la Psicología, puesto que resumía la información pertinente y necesaria para cada cargo, contribuyendo a que se especificara de manera más precisa, los requisitos que POLLOSAN S.A le haría a los aspirante al cada uno de los puestos de trabajo, esto haría que los índices de rotación bajaran en la organización, y se evitaría que se contratara aspirantes por necesidad y se haría más bien por calidad.

POLLOSAN S.A, es una organización que ha tenido esta dificultad en algunos sectores de la organización, donde se presenta un mayor número de renuncias por parte de los empleados por distintas razones, donde se deduce que las principales son: que encontró una mejor oferta laboral, que se cansó del trabajo o que no era lo que esperaba. No obstante este índice rotación de personal en gran manera se debe a la necesidad que ha tenido la empresa por contratar personal rápido, para no ocasionar detrimento y mermas en la organización. Esto se podría evitar si se tiene claro que se quiere en cada puesto de trabajo y que se requiere para que una persona ocupe este cargo.

Por todo lo anterior, el Diseño de Perfiles de Cargo es imprescindible, en POLLOSAN S.A, para disminuir los índices de rotación, donde se contrate personal de calidad, que sean competentes para realizar sus labores y que ofrezcan el mejor servicio para la compañía y los clientes. Solo de esta forma se evitarían, contratar por necesidad donde se vincula personal a la compañía que no son competentes y que no desarrollan un sentido de pertenencia, y que al poco tiempo de ser contratado decide dejar su cargo por razones que se mencionaron anteriormente.

Es aquí, que el aporte del Psicólogo, es vital porque orientaría este trabajo de diseñar perfiles de cargo más oportunamente, y facilitaría el cumplimiento de objetivos de la organización, creando una conciencia y cultura organizacional acorde a la visión, misión y filosofía de la empresa.

CONCLUSIONES

La Gestión del Talento Humano es un pilar estratégico para desarrollar en POLLOSAN S.A procedimientos adecuados en todos sus sectores y fortaleciendo los procesos de la misma, lo que generaría un recurso humano calificado y unas condiciones laborales adecuadas.

No obstante, cuando las organizaciones no adoptan en sus procedimientos la Gestión del Talento Humano, se evidencian serias falencias en sus estructuras organizativas sobre todo en la selección de personal, donde se contrataría personal por la necesidad de la empresa por ocupar vacantes y no se realizaría un proceso dispendioso y de calidad contratando a los aspirantes más competentes.

Asimismo, el sistema de gestión de calidad es fundamental para la certificación de la empresa, para esto se implemento el modelo de Gestión de Talento Humano, en el diseño de perfiles de cargo con base en competencias, siendo un requisito sugerido en uno de los apartados de la normativa ISO 9001, contar en su estructura organizativa con empleados competentes y eficiente, generando un servicio con calidad y la satisfacción de los clientes con el producto

De esta manera, el modelo por competencias es fundamental para cumplir con normativas de calidad y optimizar la estructura organizativa de la empresa, mejorando los sectores y procesos de la misma, contando en su estructura organizativa con un recurso humano calificado para desarrollar sus labores.

La presencia de un Psicólogo Organizacional, es fundamental para que contribuya desde sus conocimientos en el área a fortalecer la Gestión del Talento Humano, dedicando la mayor parte de sus labores a mejorar los procesos de la organización.

Finalmente, se puede inferir que POLLOSAN S.A es un excelente sitio para el ejercicio profesional del Psicólogo Organizacional, debido al número de empleados que maneja, la especialidad de las áreas que existen en la organización y las herramientas que ofrece la empresa en aras de facilitar el trabajo y el servicio que se le ofrece a la misma organización, y así realizar su trabajo con calidad en los recursos humanos y las condiciones de trabajo.

SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

Durante el ejercicio de la Pasantía en POLLOSAN S.A se pudo observar que es una compañía que ofrece facilidades y herramientas para realizar el trabajo de manera adecuada y efectiva. En aras de buscar la calidad y el fortalecimiento de la estructura organizativa se sugiere lo siguiente:

Implementar el modelo de Gestión del Talento Humano, mejorando los procedimientos de la organización en todos los sectores, que se verán reflejados en el recurso humano y las condiciones de trabajo, evidenciados de la siguiente manera: En el recurso humano se observarían, desarrollo de competencias, habilidades, actitudes que contribuyen al mejoramiento de sus labores en sus puesto de trabajo y en la condiciones de trabajo, se evidenciaría un mejoramiento en el clima laboral, una mejor comunicación organizacional, unas condiciones pertinentes para desarrollar sus labores en su puesto de trabajo y cambiaría las percepciones de los trabajadores de las mismas condiciones del trabajo.

Se necesita Psicólogo en el área Organizacional que de continuidad a los proyectos aquí planteados, en especial la adopción del modelo de Gestión del Talento Humano. Solo la presencia de pasantes o practicantes en el área de la psicología, no sería suficiente para fortalecer los programas y proyectos de esta área en la empresa. Solo cuando se cuenta con un Psicólogo de Planta, se mejoraría los aspectos en la estructura organizativa y se tendría un impacto significativo en los procesos de Gestión de Talento Humano.

Se sugiere realizar el diseño de perfiles de cargos basado en el modelo por competencias para todas las áreas de la compañía. Se inicio con el área de ventas, sin embargo no es suficiente para generar impacto en la estructura organizativa de la empresa. Es así, que este trabajo debe realizarse en las áreas de administración y producción.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

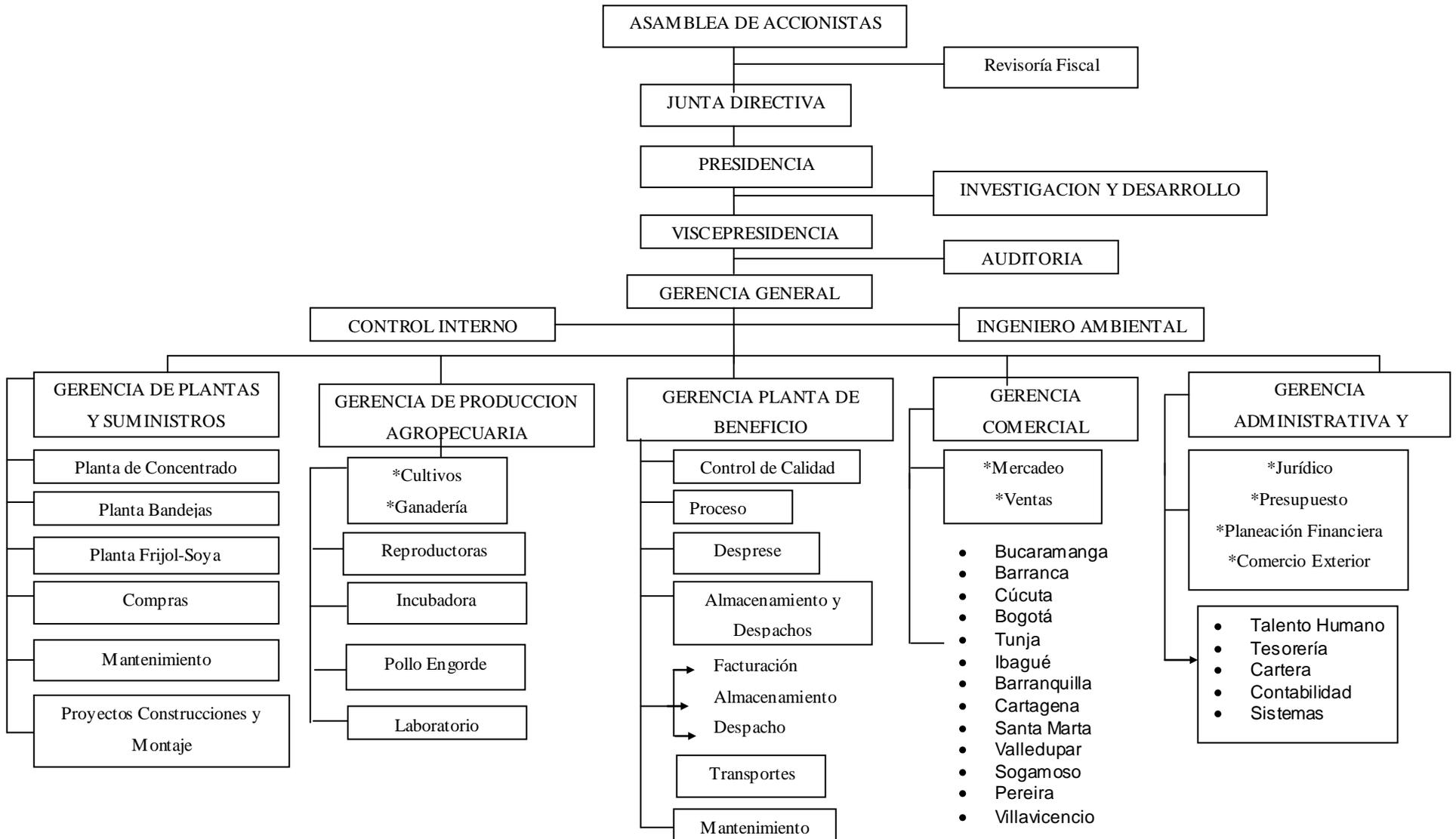
- Alles, M. (2004). *Diccionario de Comportamientos Gestión Por Competencias*. México. Granica.
- Davis, K. (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. (Decima Ed.). México. McGraw-Hill
- Figueroa, M. (2003). Diseño de perfiles por competencia para los cargos directivos del Instituto Universitario de Tecnología Venezuela I.U.T.V. [En Línea]. Recuperado 05 Septiembre, 2009.
- Foxwell, C. (2002). Guía sobre la norma NTC-ISO 9001:2000. Enfoque Basado En la competencia para implementar los sistemas de Gestión. Colombia. Standars Australia International Ltda.
- González, M. Olivares, S. (1999). *Comportamiento Organizacional: Un Enfoque Latinoamericano*. (1er Ed.) México. Compañía Editorial Continental, S.A
- Jaramillo, O, L. (2005). *Gestión del talento humano en la micro, pequeña y Mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos*. Pensamiento y Gestión, 18, 103-137.
- Pino, I. (2007). Pasos para realizar un proceso de selección con éxito. [En Línea]. Recuperado 05 Septiembre, 2009.

Rodríguez, Y. & Herrera, T. (2009). La Gestión del Talento Humano como fuente Generadora de innovación Tecnológica. [En Línea]. Recuperado 21 Septiembre, 2009.

Zeledón, P. (2006). Pasos del proceso de Selección. [En Línea]. Recuperado 05 Septiembre, 2009

APÉNDICES

Apéndice No 1
Organigrama de POLLOSAN S.A.



Apéndice No 2
Entrevista

1. ¿Cuáles es su cargo en esta empresa?
2. ¿Cuál es su objetivo en su cargo?
3. ¿Cuáles son las funciones que normalmente desempeña en este puesto de trabajo?
4. ¿Con que periodicidad debe realizar sus labores en su puesto de trabajo?
5. ¿Quién es su Jefe Inmediato?
6. ¿Qué estudios o formación académica tiene?

Apéndice No 3

Formato de las Matrices Metodológicas

Cargo:			
Misión:			
Áreas Claves	Funciones	Comportamiento	Competencias Especificas

Apéndice No 4

Formato de Manual de Funciones y Perfiles de Cargo

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE CARGO	Código:
		Edición
		Revisión: 1
		Página:

1. IDENTIFICACION DEL CARGO	
Cargo:	Departamento o Sección:
Superior Inmediato:	Personas a Cargo:
2. MISION	
1. RESPONSABILIDADES	
2. PERFIL DEL CARGO	
FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE ENTREGA:	FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE:

Apéndice No 5
DIRECTOR COMERCIAL

CARGO: DIRECTOR COMERCIAL			
MISION: El se encarga de dirigir, organizar y controlar el Departamento de Ventas			
AREAS CLAVES	FUNCIONES	COMPORTAMIENTOS	COMPETENCIAS ESPECIFICAS
<p style="text-align: center;">1. Dirección de procesos internos y externos</p> <p>Funciones y conductas relacionadas con la supervisión de todo tipo de actividad: normatividad legal, programas, procesos y desempeños que se lleve a cabo dentro y fuera de la organización (agencias).</p>	1.1 Preparar planes y presupuestos de ventas, de modo que debe planificar sus acciones y las del departamento, tomando en cuenta los recursos necesarios y disponibles para llevar a cabo dichos planes	<p>Maneja los datos de su departamento con responsabilidad</p> <p>Organiza muy bien sus labores y las de su equipo de trabajo</p>	LIDERAZGO
	1.2 Establecer metas y objetivos. Es importante aclarar que las metas son a largo plazo o sea, son más idealistas, es como decir que la meta puede ser, llegar ser el número uno en un mercado determinado, mientras que los objetivos son más precisos y a plazos más cortos. Un objetivo sería vender diez millones en el próximo trimestre	<p>Ejecuta sus labores teniendo en cuenta los objetivos planteados</p> <p>Diseña procesos adecuados, prácticos y operables en beneficio de todos</p>	
	1.3 Delimitar el territorio, establecer las cuotas de ventas y definir los estándares de desempeño. Esto es así, porque al Director Comercial se le entregan sus responsabilidades como cuotas generales de ventas y territorios amplios	<p>Realiza sus labores con efectividad, promoviéndola en su equipo de trabajo</p> <p>Maneja equipos de trabajo eficientes, en los que promueve el mejoramiento de los procesos y servicios</p>	
	1.4 Elaborar los planes de compensación, teniendo en cuenta el producto que se esté trabajando y de cómo este organizada la estructura de ventas	<p>Sigue los planes y normas de la organización para desempeñar bien sus funciones</p>	
	1.5 Coordinar los esfuerzos publicitarios del área	<p>Se anticipa a las necesidades del mercado, sus clientes y organización</p>	

<p>1. Dirección de procesos internos y externos Funciones y conductas relacionadas con la supervisión de todo tipo de actividad: normatividad legal, programas, procesos y desempeños que se lleve a cabo dentro y</p>	1.6 Planear el marketing, que de base para la planeación de ventas	Trabaja con altos estándares de calidad	<p>LIDERAZGO</p>
	1.7 Desarrollar y planear los productos. Esta función de mercadeo es primordial porque es la que origina nuevos productos que serán incorporados a la carpeta actual y aumentara las posibilidades de ventas al departamento	Conoce el mercado y su negocio	
		Se mantiene actualizado frente a las nuevas tendencias del mercado e implementa mejoras a su planeación	
	1.8 Compensar, motivar y guiar las fuerzas de venta. La compensación y la motivación, son dos prácticas similares porque llevan a la satisfacción del vendedor, la cual es transmitida por el mismo, a sus clientes, con una sensación de confianza	Proporciona dirección a los equipos de trabajo que tiene a su cargo	
Emprende permanentemente acciones para mejorar el talento y la capacidades del equipo de trabajo			
<p>2. ANALISIS (Analiza el medio donde se desempeña como el mercado, y las ventas que estén relacionadas con el producto en cuestión)</p>	2.1 Calcular la demanda y pronosticar las ventas. Este proceso es de vital importancia y debe realizarse en el mismo orden en que se ha citado, de forma que primero calculemos cual es la demanda real del mercado y considerando nuestra participación en el mismo, podamos pronosticar nuestras ventas. Dicho pronóstico debe ser lo más preciso	Establece procedimientos de recopilación y revisión permanentes de la información	<p>HABILIDAD ANALITICA</p>
		Detecta la existencia de oportunidades, adelantándose a posibles obstáculos	
		Se anticipa a los hechos, reflexionando sobre una solución	
	2. 2 Determinar el tamaño y la estructura de la fuerza de ventas. Debido a que el Director Comercial es quien	Conoce bien el mercado y el área de su especialización	

	<p>conoce de primera mano el mercado que se trabaja, y como debe tratar el mismo, es quien está llamado a estructurar el departamento.</p>	<p>Orienta sus acciones y la de su equipo de trabajo teniendo en cuenta el mercado y sus necesidades</p>		
	<p>2.3 Conducir el análisis de costo de ventas. Toda planificación debe tener incluida un análisis de costos. Dentro de esos análisis debe estar definida cual sería el costo para alcanzar las ventas deseadas y como es el gerente quien conoce las estrategias para alcanzar los objetivos, es quien debe analizar los gastos en que incurrirá la compañía en el desarrollo de su plan.</p>	<p>Articula muy bien sus tareas, realizándolas con eficiencia y prontitud</p>		
		<p>Orienta el análisis que realiza por medio de la utilización de herramientas adecuadas para llegar al objetivo encomendado</p>		
	<p>2.4 Investigar sobre el mercado. Es la recopilación e interpretación de datos referentes al mercado en cuestión</p>	<p>Detecta la existencia de oportunidades en el mercado</p>		
<p>3. EJECUCION: (Realizar todas aquellas acciones que se requieren para cumplir de manera adecuada con su cargo)</p>	<p>Reclutar, seleccionar y capacitar a los vendedores. Esta función del Director Comercial, dependerá de la empresa, porque en muchos casos, estos procedimientos son realizados por el departamento de recursos humanos, aunque la forma idónea sería que Recursos Humanos, recluten y seleccionen previamente y luego se le presente al gerente solo los mejores candidatos para ser incorporados a la empresa</p>	<p>Sabe reconocer muy bien las virtudes de otras personas, para integrarlas a un equipo de trabajo</p>	<p>ORIENTACION A LOS RESULTADOS</p>	
		<p>Actúa teniendo en cuenta los objetivos e intereses de la organización</p>		
	<p>Promocionar las ventas, con el fin de proveer al departamento de ventas, con material POP, como son folletos, catálogos y otros materiales promocionales fundamentales para la venta</p>	<p>Planifica las actividades previendo incrementar la competitividad de la organización</p>		
		<p>Es creativo en la implementación de estrategias con el fin mejorar las ventas</p>		

	Investigar y Desarrollar el mercado, con el fin de detectar nuevos mercados, donde nuestros productos o servicios, pueden ser comercializados	Trabaja con objetivos claramente establecidos	
		Busca conocer las tendencias en el mercado, teniendo en cuenta los objetivos	
4. SUPERVISION (Seguimiento de las diferentes actividades que se le adjudican a su cargo, para mantener el orden en el área de ventas)	Evaluar el desempeño de la fuerza de ventas. El Director Comercial debe de calificar el desempeño de sus vendedores básicamente comparando el período actual con los anteriores y a los vendedores uno con otros	Mantiene una actitud crítica, que lo orienta a evaluar todo proceso	
		Revisa los detalles por mejorar en sus labores y las de su equipo de trabajo	
	Monitorear el departamento. Es misión del Director Comercial velar porque todo el procedimiento de ventas, se esté llevando cabo de la forma idónea y que sus representantes sean buenos ciudadanos corporativos	Supervisa departamento de ventas verificando novedades	
		Se preocupa porque los procedimientos en su departamento se estén cumpliendo, según la normativa de la organización	

Apéndice No 6

		JEFE NACIONAL DE VENTAS	
MISION: Coordinar todo lo concerniente a la presentación, la adecuada infraestructura, capacitación y desarrollo de los empleados de las agencias.		VENTAS Además de realizar visitas periódicas para supervisar su buena	
AREAS CLAVES	FUNCIONES	COMPORTAMIENTOS	COMPETENCIAS ESPECIFICAS
1. COORDINACION (Planeación y Programación, de las diferentes actividades de su cargo, con el fin de cumplir sus objetivos)	Coordinar y elegir el personal de las agencias a su cargo	Conoce que tipo de personal necesita para cumplir con su labores	PREOCUPACION POR EL ORDEN Y LA CLARIDAD
	Coordinar con los jefes de las agencias, el personal para las vacaciones, licencias, es incapacidades	Es responsable en el manejo del personal, brindándole el mejor servicio	
	Realizar presupuestos de gastos de las agencias a partir del análisis de los gastos reales de los meses anteriores	Organiza los gastos de las agencias, realizando los análisis de estos.	
		Es organizado con los recursos económicos de los que dispone	
2. ANALISIS (Analiza el medio donde se desempeña como el mercado, y las ventas que estén relacionadas con el producto en cuestión)	Análisis de los sondeos de precios en las agencias, para realizar los ajustes determinados a los precios	Analiza los precios de los productos de las agencias	HABILIDAD ANALITICA
		Realiza los ajustes necesarios de los precios con el fin de satisfacer al cliente y para su mayor comodidad	
	Realizar el análisis de las ventas mensualmente e informar a las agencias	Analiza adecuadamente las ventas y les informa a las agencias.	
	Analizar los productos según el inventario de planta para informar a las agencias.	Es responsable de los productos, analizándolos e informando a las agencias	

<p>3. Dirección de procesos internos y externos Funciones y conductas relacionadas con la supervisión de todo tipo de actividad: normatividad legal, programas, procesos y desempeños que se lleve a cabo dentro y fuera de la organización (agencias).</p>	<p>Visitar a las diferentes agencias que están a su cargo para realizar actividades de control, supervisión, del manejo de los jefes de agencia, visitas a clientes, así mismo realizar las diferentes cotizaciones para el mejoramiento de las instalaciones y arreglos locativos</p>	<p>Está en permanente contacto con las diferentes agencias a su cargo</p>	<p>ORIENTACION A LOS RESULTADOS</p>
		<p>Mantiene en buen estado y presentación las diferentes agencias a su cargo</p>	
	<p>Liquidar las bonificaciones del personal del área comercial.</p>	<p>Es responsable con los recursos de sus empleados</p>	
	<p>Informar a la gerencia general de todas las novedades y situaciones que se presentan en las diferentes agencias y tomar las acciones respectivas</p>	<p>Mantiene bien informado y comunicado a la gerencia general de las novedades en el área</p>	
		<p>Toma las decisiones cuando se necesita, para mejorar las labores de su cargo</p>	
	<p>Trabajar de la mano junto con las actividades de mercadeo, con el fin de revisar el cumplimiento de ventas y las adecuadas estrategias para la venta</p>	<p>Trabaja en equipo con otras áreas con el fin de mejorar la productividad y competitividad</p>	
		<p>Es estratégico para las ventas, conociendo el mercado y sus clientes</p>	
	<p>Atención y Servicio los clientes institucionales y rutas de la compañía.</p>	<p>Atiende a sus clientes, ofreciéndoles el mejor servicio y atención</p>	
	<p>Capacitar a los empleados respecto al procedimiento, manejo del producto en cuarto frio, atención y servicio al cliente</p>	<p>Empodera a sus empleados, con el fin de aprovechar al máximo sus capacidades y habilidades</p>	
		<p>Capacita su personal con el fin de mejorar los procedimientos en la organización</p>	

Apéndice No 7

ASISTENTE DE MERCADEO**MERCADEO**

MISION: Investigar, Interpretar, Planear con el fin de mejorar las ventas del producto.

nuestra empresa POLLOSAN S.A, en el área de mercadeo,

AREAS CLAVES	FUNCIONES	COMPORTAMIENTOS	COMPETENCIAS ESPECIFICAS
1. Rol Profesional: Funciones y conductas relacionadas con los conocimientos y experiencias requeridas para el desempeño del puesto de trabajo	1.1 Recopilar información específica de ventas y mercadeo (sondeo de precios, reporte de promociones, vencimientos).	Organiza y categoriza muy bien la información recogida	CALIDAD DE TRABAJO
	1.2 Diseñar y crear las presentaciones dinámicas para los equipos de trabajo	Realiza trabajos con calidad Aporta ideas y conocimientos a los demás	
	1.3 Diseñar y analizar las estadísticas de ventas	Se interesa por conocer el contexto del mercado	
	1.4 Realizar campañas publicitarias	Desarrolla con creatividad las actividades	
	1.5 Diseñar nuevos empaques teniendo en cuenta la normatividad vigente.	Busca el mejoramiento de su trabajo en todo momento Esta atento a las direcciones en la organización	
	1.6 Ampliar el conocimiento de los costos de producción de los productos especiales, carnes frías y apanados	Se preocupa constantemente por aprender y conocer más sobre su campo de acción Posee un amplio conocimiento del negocio y sobre su área de especialización	
	1.7 Elaborar tips de mercadeo para cada uno de los puntos de ventas para mejorar las ventas y el servicio cliente	Se anticipa a las necesidades del mercado, cliente y organización Toma medidas para mejoramiento de sus labores y conseguir los objetivos	
	1.8 Analizar los inventarios de distribución de producto en la planta	Constantemente monitorea sus herramientas de trabajo	

	1.9 Analizar las estrategias y ventas de productos especiales, carnes frías y apanados	Revisa permanentemente las estrategias y ventas con el fin de ajustarlas para el mejoramiento	
<p>2. COORDINACION (Planeación y Programación, de las diferentes actividades de su cargo, con el fin de cumplir sus objetivos)</p>	<p>2.1 Programar la producción de productos de la línea de carnes frías que se pasa todos los sábados antes del medio día al Ingeniero Desarrollador de Nuevos Productos. Para esta programación se tienen en cuenta los inventarios, las ventas, proyecciones y vencimientos de estos productos</p>	Trabaja con objetivos claramente establecidos, realistas y desafiantes	<p>ORIENTACION A LOS RESULTADOS</p>
		Planea cada actividad de acuerdo a las necesidades y objetivos	
		Programa toda actividad que realiza	
	<p>2.2 Determinar procesos sistemáticos que conduzcan a la solidez de las interacciones planteadas como estrategias marketing (promociones, obsequios, campañas publicitarias, eventos en general) con el único propósito de fomentar la participación activa de todo nuestro equipo de ventas a través de campañas de motivación y comunicación tanto verbal como escrita.</p>	Planifica la actividad previendo incrementar la competitividad de la organización y satisfacción de los clientes	
		Realiza bien su trabajo y facilita el de los demás, para el logro de los objetivos y acciones esperados	
		Ejecuta trabajos con el fin de fortalecer los procesos de cada actividad que hace en su cargo	
<p>2.3 Programar la producción de productos de la línea de apanados que se pasa cada vez que el inventario nivel nacional lo permita. La orden de compra debe ser enviado a la agencia de Barranquilla coordinando así con el Jefe de ventas de la agencia, El Director de Aseguramiento de Calidad y al Jefe de Almacén</p>	Trabaja con objetivos claramente establecidos, realistas y desafiantes		
	Planea cada actividad de acuerdo a las necesidades y objetivos		
	Programa toda actividad que realiza		
<p>3. SUPERVISION</p>	3.1 Controlar los programas de mercadeo	Revisa constantemente las programaciones, con el fin de que cumplan los objetivos planteados en estos	

	3.2 Controlar las facturas de nuestros proveedores (Ricongelístico, la Tocanita, Impresora, Iris, etc.).	Realiza revistas periódicas	RESPONSABILIDAD
	3.3 Manejar los proveedores	Tiene la habilidad para gestionar y manejar los proveedores	
4. NORMATIVIDAD	Estudiar y actualizarse en la normativa que rige la empresa	Cumple adecuadamente con los procesos establecidos	

Apéndice No8
VENDEDOR DE RUTA

CARGO: VENDEDOR DE RUTA			
MISION: Coordinar con la Jefatura de Ventas todas las actividades encaminadas a maximizar las ventas de acuerdo con las políticas de crecimiento de la Empresa fijadas por la Gerencia General			
AREAS CLAVES	FUNCIONES	COMPORTAMIENTOS	COMPETENCIAS ESPECIFICAS
1. COORDINACION (Planeación, y Programación, de las diferentes actividades de su cargo, con el fin de cumplir sus objetivos)	1.1 Coordinar la solicitud de pedidos a la planta de Beneficio de acuerdo a las necesidades de los clientes y rotación del producto	Tiene como prioridad satisfacer a los clientes en los pedidos y servicio	ORIENTACION AL CLIENTE
	1.2 Coordinar la gestión de recaudo para mantener buena rotación de cartera	Responsable con el recaudo de los clientes para mantener una buena rotación en la cartera	
	1.3 Coordinar que los centros de operación se encuentren con el surtido necesario y a tiempo para satisfacción del cliente	Está pendiente del surtido en los diferentes puntos de ventas	
		Busca satisfacer a los clientes con la presentación de los puntos de venta	
	1.4 Coordina, planear y ejecutar la apertura de nuevos clientes en los sectores donde funcionen los diferentes centros de operación	Busca nuevos clientes de acuerdo al sector donde se encuentre los centros de operación	
1.5 Planear y realizar el cronograma de visitas a clientes para definir las nuevas opciones de mercado para satisfacer las necesidades del consumidor	Se interesa por el cliente y sus necesidades, planeando visitas para tener un mayor acercamientos a estos		
	Indaga permanentemente sobre las nuevas tendencias en el mercado con el fin de ofrecer un mejor servicio al consumidor		

	1.6 Organizar, dirigir y controlar la política de precios de la compañía de acuerdo con las directrices de la Gerencia General	Se rige al conducto regular de la jerarquía, para seguir los procedimientos adecuadamente	CALIDAD DEL TRABAJO
	1.7 Coordinar, planear y promover la introducción al mercado de la variedad de productos que ofrece la compañía.	Estratégico para introducirse al mercado ofreciendo la variedad de los productos de la compañía	
	1.8 Organizar, controlar y dirigir el estudio de los créditos por escrito con el Departamento de Cartera para que se cumplan las políticas de concesión de créditos de la compañía	Maneja bien el estudio de los créditos, verificando que se cumplan todos los requisitos pedidos por la compañía	
	1.9 Coordinar y controlar las rutas de cada una de las camionetas para la entrega de domicilios satisfaciendo las necesidades de los clientes	Supervisa que los demás realicen un adecuado trabajo en equipo, manteniendo el orden.	RESPONSABILIDAD
		Es diligente y eficiente en la entrega de los pedidos	
	1.10 Coordinar que todo recaudo en efectivo aplique el procedimiento establecido contando con la logística de la compañía	Responsable con el efectivo que maneja, realizándolo bajo los procedimientos requeridos por la compañía	
2. EJECUCION: (Realizar todas aquellas acciones que se requieren para cumplir de manera adecuada con su cargo)	2.1 Presentar a la Jefe Nacional de Ventas las estadísticas sobre la proyección de ventas e informes requerido por la dependencia	Conocimiento en el manejo de estadística de datos e información recogida del departamento	CALIDAD DEL TRABAJO
		Conoce sobre la realización de informes como un requerimiento indispensable	
	2.2 Solicitar por escrito a la Jefe Nacional de Ventas el visto bueno de la modificación de precios para que a su vez informe a los administradores de los almacenes de	Actúa bajo los parámetros de conducto regular, siguiendo las líneas de autoridad	

	compra y clientes particulares el cambio de este	Transmite la comunicación de manera clara y oportuna, sin permitir distorsión de esta, para que el cumplimiento de las labores sea el mejor.	
3. NORMATIVIDAD	Mantener una buena relación interpersonal con los clientes y compañeros de trabajo	Es abierto y cordial en la forma de relacionarse con los demás, ya sean clientes o compañeros de trabajo.	RESPONSABILIDAD
	Cumplir con el horario establecido para su cargo.	Actúa siempre guiado por valores y principios	
	Las demás funciones propias del cargo y/o aquellas que le sean asignadas por su superior inmediato		

Apéndice No 9
JEFE DE VENTAS AGENCIA

CARGO: JEFE DE VENTAS AGENCIA			
MISION Dirigir, planear, organizar y controlar los recursos disponibles para la administración y ejecución de las actividades pertinentes, como también el comportamiento de cartera en coordinación con la jefatura de ventas y todas las actividades encaminadas a maximizar las ventas y en general el buen funcionamiento de la Agencia que son el desarrollo de las políticas de la compañía.			
AREAS CLAVES	FUNCIONES	COMPORTAMIENTOS	COMPETENCIAS ESPECIFICAS
1. COORDINACION (Planeación, Coordinación, Programación, de las diferentes actividades de su cargo, con el fin de cumplir sus objetivos)	1.1 Planear las actividades Administrativas y Operativas de la agencia	Organiza las actividades y labores de su área para mejorar su rendimiento	COMPROMISO
	1.2 Realizar y planear cronograma de visitas a los clientes y diferentes centros de operación para conocer las nuevas opciones del mercado con buen servicio	Dentro de sus prioridades en la planeación están los clientes	
		Invierte tiempo en conocer los nuevos mercados	
		Está interesado en brindar un buen servicio	
	1.3 Programar, coordinar, planear y promover la introducción al mercado de la variedad de productos que ofrece la compañía.	Realiza sus labores pensando en mejorar el producto y su calidad	
		Asume el compromiso ante el mercado, siendo competitivo dentro de este.	
1.4 Coordinar y planear con los administradores de los centros de operación, una reunión semanal para el estudio de la apertura de nuevos clientes y toma de correctivos necesarios que se hayan presentado.	Esta permanentemente interesado en conocer el mercado, estudiando y actualizándose sobre las nuevas tendencias de este.		
	Mantiene una actitud de estar en constante superación y mejoramiento de sus labores		
1.5 Coordinar la gestión de recaudo para mantener una buena rotación de cartera	Se compromete en mantener una buena rotación de la cartera y evitar el endeudamiento		

	1.6 Coordinar con la jefatura nacional de ventas los pedidos a la planta de beneficio de acuerdo a las necesidades de los clientes y rotación del producto.	Se responsabiliza de los pedidos que se realizan de la planta de beneficio	
		Brinda lo mejor del producto a los clientes teniendo en cuenta las necesidades de ellos y la rotación del producto.	
	1.7 Coordinar y controlar los recaudos y consignaciones de efectivo aplicando los procedimientos establecidos por la compañía.	Es responsable con el manejo de documentación importante, siguiendo los procedimientos de la organización	
	1.8 Coordinar que los puntos de compra se encuentren con el surtido necesario para la satisfacción del CLIENTE	Está pendiente del surtido en los diferentes puntos de ventas	
Busca satisfacer a los clientes con la presentación de los puntos de venta			
2. CONTROL (Para mantener el orden en su área o dependencia)	2.1 Mantener un control estricto sobre los cupos de crédito para cada cliente en coordinación directa con el departamento de cartera, para que cumplan las políticas de concesión de créditos de la compañía.	Realiza sus labores en conjunto con el departamento de cartera	RESPONSABILIDAD
		Se ciñe a la políticas de la compañía	
	2.2 Efectuar visitas periódicas a los clientes de las zonas y puntos de compra que conforman la agencia.	Tiene contacto con los diferentes puntos de compra con el fin de mantener un control y orden	
		Se mantiene en contacto con los clientes de la diferentes zonas asignadas	
	2.3. Controlar y coordinar con los transportadores de los recorridos de los pedidos para que las entregas se hagan a tiempo y se vea calidad del servicio realizado para los clientes.	Vela porque los pedidos se hagan a tiempo y tengan la calidad requerida	
Se preocupa por brindarle un buen servicio a los clientes			

	2.4 Mantener las condiciones de seguridad, funcionalidad, normas de higiene, manipulación de producto y rotación de inventario.	Realiza sus labores bajo los reglamentos necesarios en el manejo de los productos	
	2.5. Controlar la entrega del reporte diario de centro de operación de P.O.S. para el control de ventas, cartera e inventarios, y el envío diario por correo electrónico	Es responsable con el manejo de material publicitario Mantiene un control sobre las ventas, cartera, inventarios	
	2.6 Controlar el buen funcionamiento de los equipos y la planta física por cada centro de operación	Se hace responsable de los materiales e implementos de trabajo de su centro de operación	
3. EJECUCION: (Realizar todas aquellas acciones que se requieren para cumplir de manera adecuada con su cargo)	3.1 Presentar a la jefatura nacional de ventas el análisis de las estadísticas sobre proyección de ventas y los informes requeridos por esta dependencia.	Conocimiento en el manejo de estadística de datos e información recogida del departamento Conoce sobre la realización de informes como un requerimiento indispensable	CALIDAD DEL TRABAJO
	3.2 Realizar procedimientos de inventarios físicos, para verificar los movimientos de mercancía y detectar mermas y faltantes si los hubiese.	Asume su compromiso con el inventario físico para detectar las novedades	
	3.3 Utilizar los recursos disponibles a fin de lograr incrementar los volúmenes de ventas	Sabe administrar los recursos disponibles con el fin de mejorar las ventas	
	3.4 Establecer mejores condiciones de saneamiento básico industrial, procedimientos de factores de riesgo que se originen en los centros de operación	Realiza sus labores bajo los parámetros de calidad y los procedimientos requeridos	

<p>4. Gestión de Documentación e Información Funciones y conductas relacionadas con la administración de información confidencial y específica del puesto de trabajo. Involucra la elaboración de informes escritos y orales requeridos para y por la institución</p>	<p>4.1 Presentar oportunamente las requisiciones sobre papelería, insumos e implementos necesarios para el funcionamiento normal de las dependencias a su cargo, coordinando su envío y entrega antes del 30 de cada mes</p>	<p>Pendiente de los implementos de trabajo de las dependencias a su cargo, con el fin que no le falten y que tenga todo lo necesario</p> <p>Busca que las dependencias realicen sus labores de manera adecuada, con todo lo necesario</p>	<p>CALIDAD DEL TRABAJO</p>
	<p>4.2 Solicitar por escrito a la Jefe Nacional de ventas el visto bueno de la modificación de precios para que a su vez informe a los administradores de los almacenes de compra y clientes particulares el cambio de este.</p>	<p>Actúa bajo los parámetros de conducto regular, siguiendo las líneas de autoridad</p> <p>Transmite la comunicación de manera clara y oportuna, sin permitir distorsión de esta, para que el cumplimiento de las labores sea el mejor.</p>	
	<p>4.3 Informar por escrito a sus subalternos sobre toda modificación de precios antes de tomar cualquier decisión</p>	<p>Se comunica de forma adecuada con sus subalternos.</p> <p>En las decisiones, tiene en cuenta a sus subalternos, para tomar la decisión más oportuna para la organización</p>	
	<p>4.4 Reportar a su superior inmediato todo suceso que ocurra en la agencia a su cargo</p>	<p>Se comunica de forma adecuada con su jefe inmediato, manteniéndolo informado de todo.</p>	
<p>5. DIRIGIR (Administración, gestión, liderar procesos y actividades en la organización)</p>	<p>5.1 Administrar el recurso Humano que está bajo su responsabilidad en forma eficiente y adecuada en la modalidad de apoyo a contratación y labor a contratación y labor en el desarrollo de horarios de trabajo por tiempo suplementarios.</p>	<p>Sabe administrar personal que está a su cargo, asumiendo su responsabilidad con ellos.</p> <p>Apoya la contratación y todos los demás procesos de los recursos humanos de su área.</p>	
	<p>5.2 Planear, coordinar vacaciones y compensatorios al personal que labora en cada centro de operación</p>	<p>Asume su compromiso con el personal a su cargo, brindándole el mejor servicio y ambiente laboral</p>	

6. NORMATIVIDAD	6.1 Mantener una buena relación interpersonal con los clientes internos y externos de la compañía.	Se conduce con naturalidad y amabilidad con sus clientes	RESPONSABILIDAD
		Es cordial en sus relaciones con sus compañeros de trabajo	
	6.2 Mantener una buena relación interpersonal con los clientes y compañeros de trabajo.	Es abierto y cordial en la forma de relacionarse con los demás, ya sean clientes o compañeros de trabajo.	
	6.3 Cumplir con el horario establecido para su cargo	Actúa siempre guiado por valores y principios	
	6.4 Las demás funciones propias del cargo y/o aquellas que le sean asignadas por su superior inmediato.		

Apéndice No 10
SUPERVISOR DE ALMACENES

CARGO: SUPERVISOR DE ALMACENES			
MISION: Coordinar, organizar, dirigir, y controlar todas las actividades encaminadas al buen funcionamiento de los almacenes, cumpliendo con las políticas y procedimientos establecidos por la Compañía.			
AREAS CLAVES	FUNCIONES	COMPORTAMIENTOS	COMPETENCIAS ESPECIFICAS
<p style="text-align: center;">1. Dirección de procesos internos y externos</p> <p>Funciones y conductas relacionadas con la supervisión de todo tipo de actividad: normatividad legal, programas, procesos y desempeños que se lleve a cabo dentro y fuera de la organización (agencias).</p>	1.1 Realizar y planear cronograma de visitas a los diferentes centros de operación para conocer las nuevas opciones de mercado con un buen servicio	Se interesa por conocer las nuevas tendencias del mercado, con el fin de ofrecer un mejor servicio	ORIENTACION AL CLIENTE
		Está pendiente de los diferentes centros de operación y de los servicios ofrecidos por este	
	1.2 Organizar, controlar y dirigir la concesión de créditos otorgados por los Centros de Operación	Está pendiente de los créditos hechos por los empleados de los centros de operación	
	1.3 Coordinar que el Centro de Operaciones se encuentre con el surtido necesario y a tiempo para satisfacción del cliente (atención amable, rápida y respetuosa)	Está pendiente del surtido en los diferentes puntos de ventas	
	1.4 Coordinar con todos los funcionarios de los Centros de Operación una reunión semanal para tomar correctivos	Trabaja en equipo con los funcionarios de los centros de operación, tomando los correctivos para mejorar los servicios	

	<p>1.5 Coordinar y conciliar la compra de productos no producidos por la Compañía recibidos por cada Centro de Operación (remisión) con la factura expedida por el proveedor</p>	<p>Comprometido con los productos que se compran Es ordenado con el manejo de facturas y documentos indispensables en la compra de productos</p>	
	<p>1.6 Planear, coordinar la programación de vacaciones y compensatorios al personal que labora en cada almacén</p>	<p>Asume su compromiso con el personal a su cargo, brindándole el mejor servicio y ambiente laboral</p>	
	<p>1.7 Programar, organizar y realizar el cumplimiento de los eventos (degustaciones, sorteos para las fechas especiales) y promociones de todos los Centros de Operación.</p>	<p>Es estratégico y creativo para implementar programas que contribuyan al mejoramiento de la productividad y competitividad</p>	
<p>2. CONTROL: (Controlar, supervisar y realizar seguimiento de las diferentes actividades que se le adjudican a su cargo, para mantener el orden en su área o dependencia)</p>	<p>2.1 Controlar diariamente el reporte de saldo de inventario teniendo en cuenta la capacidad de almacenamiento por cada Almacén</p>	<p>Es responsable con el manejo del inventario de los almacenes No toma decisiones a la ligera, sin tener en cuenta las ventajas o desventajas de esta.</p>	<p>RESPONSABILIDAD</p>
	<p>2.2 Controlar periódicamente con los Inventarios Físicos por lo menos dos (2) veces al mes los movimientos acumulados por cada Centro de Operación para detectar a tiempo mermas y faltantes</p>	<p>Supervisa permanentemente el inventario con el que cuenta Está atento a las novedades que se presentan en los inventarios físicos de los centros de operación.</p>	
	<p>2.3 Controlar con el Auxiliar de Inventarios que se realice la entrega del reporte diario por Centro de Operación del P.O.S. A la oficina de Administración para el control de Ventas, Cartera e Inventarios</p>	<p>Es responsable con el manejo del material publicitario</p>	
		<p>Asume su compromiso con las ventas, cartera e inventarios</p>	

	<p>2.4 Controlar el buen funcionamiento (mantenimiento y reparación) y desinfección (buenas prácticas de manufactura) de los Equipos y Plantas Físicas por cada Centro de Operación</p>	<p>Es responsable por mantener en buen estado los equipos y plantas físicas de los centros de operación</p> <p>Desarrolla sus labores bajo los parámetros de calidad e higiene requeridos</p>	
	<p>2.5 Cuidar, controlar y mantener la buena imagen de la Compañía (dotación, limpieza y desinfección de los puntos de venta, vehículo, exhibición del producto y servicio al cliente).</p>	<p>Tiene sentido de pertenencia por la compañía donde labora, procurando mantener una buena imagen para la compañía</p> <p>Procura que la compañía tenga una buena presentación e imagen frente a sus clientes</p>	
	<p>2.6 Programar y controlar la entrega oportuna de la dotación (vestido y calzado) para empleados del Departamento de Ventas</p>	<p>Le brinda todas las herramientas necesarias a los empleados del departamento de ventas</p>	
<p>3. EJECUCION: (Realizar todas aquellas acciones que se requieren para cumplir de manera adecuada con su cargo)</p>	<p>3.1 Mantener las condiciones de seguridad, funcionalidad, normas de higiene, manipulación de producto y rotación de inventarios</p>	<p>Se rige por la normatividad de sus labores y el reglamento de la compañía</p>	<p>CALIDAD DEL TRABAJO</p>
	<p>3.2 Informar a tiempo por escrito la lista Oficial de precios para mayoristas y mostrador a todos los Centros de Operación (toda modificación de precios con autorización de la Jefatura Nacional de Ventas).</p>	<p>Es diligente y eficiente en las labores que desarrolla en su departamento</p> <p>Está pendiente en actualizar el listado de precios en los diferentes centros de operación</p>	
	<p>3.3 Presentar oportunamente la solicitud de papelería y aseo para los diferentes Centros de Operación a su cargo, coordinando y controlando</p>	<p>Pendiente de los implementos de trabajo de las dependencias a su cargo, con el fin que no le falten y que tenga todo lo necesario</p>	

3. EJECUCION: (Realizar todas aquellas acciones que se requieren para cumplir de manera adecuada con su cargo)	su envío y entrega según las necesidades	Busca que las dependencias realicen sus labores de manera adecuada, con todo lo necesario	CALIDAD DEL TRABAJO
	3.4 Liquidar y autorizar con su visto bueno el reporte de horas extras del personal de almacenes	Está pendiente de reportar las horas extras de los empleados, con el fin de pagarles lo justo	
	3.5 Realizar los cruces diarios en el sistema, de las entradas por cada Centro de Operación	Maneja los datos en el sistema de forma eficiente	
	3.6 Diligenciar cuando se necesite las Solicitudes de Ajustes para los Centros de Operación por errores de digitación, bajas de mercancía, obsequios y arreglos en general	Es oportuno y realiza sus funciones con prontitud contribuyendo al mejoramiento de los procedimientos en la organización. Sus labores las desarrolla con orden y con todos los procedimientos requeridos.	
	3.7 Informar sobre las novedades que se presenten en el transcurso de sus labores	Mantiene constante comunicación sobre sus labores a los departamentos que los solicitan	
4. DIRIGIR: (Administración, gestión, liderar procesos y actividades en la organización)	4.1 Administrar en forma eficiente y adecuada el manejo de las políticas establecidas por la Compañía para su buen funcionamiento	Dirige bajos los parámetros y reglamentos establecidos por la compañía	RESPONSABILIDAD
	4.2 Administrar el Recurso Humano que está bajo su responsabilidad en forma eficiente y adecuada en el control del desarrollo por horario de trabajo u tiempos suplementarios	Sabe administrar personal que está a su cargo, asumiendo su responsabilidad con ellos. Supervisa que el personal este cumpliendo con las normas necesarias en su cargo	
5. NORMATIVIDAD	Mantener una buena relación interpersonal con los clientes y compañeros de trabajo.	Es abierto y cordial en la forma de relacionarse con los demás, ya sean clientes o compañeros de trabajo.	

	Cumplir con el horario establecido con su cargo	Es abierto y cordial en la forma de relacionarse con los demás, ya sean clientes o compañeros de trabajo.	
	Las demás funciones propias del cargo y/o aquellas que le sean asignadas por su superior inmediato		

Apéndice No 11
VENDEDOR

CARGO: VENDEDOR			
MISION: Dirigir, planear, organizar y programar la labor de mercadeo, promoción de ventas, agenciamiento comercial y todos los aspectos inherentes a la comercialización de los productos con sujeción a las normas internas de la compañía en coordinación con la jefatura de la			
AREAS CLAVES	FUNCIONES	COMPORTAMIENTOS	COMPETENCIAS ESPECIFICAS
1. ORGANIZAR (Planeación, Coordinación, Programación, de las diferentes actividades de su cargo, con el fin de cumplir sus objetivos)	1.1 Realizar y planear cronograma de visitas a los clientes y diferentes centros de operación para conocer las nuevas opciones de mercado con un buen servicio	Está en permanente contacto con sus clientes para mejorar el servicio	ORIENTACION AL CLIENTE
		Está en contacto con los centros de operación para mejorar el servicio de estos.	
	1.2 Planear y realizar el cronograma de visitas a clientes para definir las nuevas opciones de mercado para satisfacer las necesidades del consumidor	Dentro sus prioridades está la de satisfacer los clientes	
		Le brinda el mejor servicio a sus clientes	
	1.3 Programar, coordinar, planear y promover la introducción al mercado de la variedad de productos que ofrece la compañía	Busca promocionar el producto e introducirlo en el mercado fortaleciendo las ventas	ORIENTACION A LOS RESULTADOS
		Es estratégico para implementar nuevas maneras de posicionar los productos en lugares de privilegio	
	1.4 Coordinar la gestión de recaudo de los clientes de bodega, atendidos por usted, para mantener buena rotación de cartera	Responsable con el recaudo de los clientes para mantener una buena rotación en la cartera	RESPONSABILIDAD

	1.5 Coordinar que todo recaudo en efectivo aplique el procedimiento establecido contando con la logística de la compañía	Responsable con el efectivo que maneja, realizándolo bajo los procedimientos requeridos por la compañía	
2. EJECUCION: (Realizar todas aquellas acciones que se requieren para cumplir de manera adecuada con su cargo)	2.1 Utilizar los recursos disponibles a fin de lograr incrementar los volúmenes de ventas	Administra muy bien los recursos disponibles, empleándolos de la mejor manera	
	2.2 Incrementar las ventas de acuerdo al crecimiento de la producción mediante la consecución de clientes y la conservación de los ya existentes	Cuida muy bien los clientes que tiene y busca nuevos para incrementar las ventas	ORIENTACION AL CLIENTE
	2.3 Reportar a la Empresa todo suceso anormal que le ocurra en el desarrollo de sus funciones	Informa sobre cualquier novedad en sus labores diarias en su cargo	
3. NORMATIVIDAD	Organizar, controlar y dirigir el estudio de los créditos por escrito con el Departamento de cartera para que se cumplan las políticas de concesión de créditos de la compañía	Maneja bien el estudio de los créditos, verificando que se cumplan todos los requisitos pedidos por la compañía	
	Organizar y controlar la política de precios de la compañía de acuerdo con las directrices de la gerencia General	Asume su compromiso con las políticas de la compañía en todo lo que emprende	
	Mantener una buena relación interpersonal con los clientes y compañeros de trabajo	Es abierto y cordial en la forma de relacionarse con los demás, ya sean clientes o compañeros de trabajo.	RESPONSABILIDAD
	Cumplir con el horario establecido para su cargo	Actúa siempre guiado por valores y principios	
	Las demás funciones propias del cargo y/ o aquellas que le sean asignadas por su superior inmediato		

Apéndice No 12
TELEMERCADERISTA

CARGO: TELEMERCADERISTA				
<p>MISION: Dirigir, planear, coordinar y organizar la recepción de Clientes y Almacenes de Compra con los recursos disponibles para la ejecución de las actividades pertinentes en el menor tiempo posible encaminado a maximizar las ventas con un despacho oportuno y atención amable, rápida y respetuosamente al público en general.</p>				
AREAS CLAVES	FUNCIONES	COMPORTAMIENTOS	COMPETENCIAS ESPECIFICAS	
<p>1. EJECUCION (Realizar todas aquellas acciones que se requieren para cumplir de manera adecuada con su cargo)</p>	1.1 Recepcionar todos los pedidos de clientes internos y externos con el documento de Orden de Pedido	Responde por la recepción de los pedidos y su respectivo documento, tanto de los clientes internos y externos	ORIENTACION AL CLIENTE	
	1.2 Presentar a la Jefatura Regional estadísticas sobre proyección y resultados de la gestión de nuevos mercados.	Maneja datos estadísticos de la información	Es oportuno para presentar la información de la forma más ordenada y clara a la Jefatura Regional	HABILIDAD ANALITICA
	1.3 Incrementar las ventas con telemarketing, de acuerdo al crecimiento de la producción mediante la consecución de clientes y la conservación de los existentes para lograr las metas según la proyección de ventas	Es creativo y estratégico para aumentar la productividad	Todas las estrategias que implementa tiene como objetivo conseguir nuevos clientes	ORIENTACION AL CLIENTE
		Conoce muy bien el mercado en el que se desenvuelve, detallando muy bien sus necesidades		

	1.4 Realizar seguimiento periódico a los clientes reales para lograr una mayor eficiencia del servicio al cliente	Conoce bien las necesidades de sus clientes, ofreciéndoles el servicios más adecuado para ellos	
	1.5 Informar telefónicamente sobre las novedades de promociones según el Máster de Clientes	Mantiene comunicación con sus clientes, con el fin de informarles sobre las novedades en los promociones	
	1.6 Informar telefónicamente sobre las novedades que se presenten en el transcurso de sus labores	Mantiene comunicación sobre las novedades en su cargo	RESPONSABILIDAD
2. COORDINAR (Planeación y Programación, de las diferentes actividades de su cargo, con el fin de cumplir sus objetivos)	2.1 Coordinar con el Jefe de Bodega el despacho de pedidos, según las necesidades de los clientes (horario de entrega y peso promedio requerido).	Se compromete con cumplirle a sus clientes, según sus necesidades	ORIENTACION AL CLIENTE
	2.2 Programar, coordinar, planear y promover en el mercado la introducción de la variedad de productos que ofrece la Compañía aumentando el nivel de posicionamiento de nuestros productos	Busca promocionar el producto e introducirlo en el mercado fortaleciendo las ventas Es estratégico para implementar nuevas maneras de posicionar los productos en lugares de privilegio	HABILIDAD ANALITICA
3. NORMATIVIDAD (Cumplimiento de las normas, reglas, e instrucciones, necesarias para desempeñarse bien en su puesto de trabajo)	3.1 Cumplir con el horario establecido para su cargo	Actúa siempre guiado por valores y principios	RESPONSABILIDAD
	3.2 Las demás funciones propias del cargo y/o aquellas que le sean asignadas por su superior inmediato		
	Mantener una buena relación interpersonal con los clientes y compañeros de trabajo	Es abierto y cordial en la forma de relacionarse con los demás, ya sean clientes o compañeros de trabajo.	

Apéndice No 13
FACTURADOR

CARGO: FACTURADOR			
MISION: Organizar, digitar y controlar las entradas y salidas de mercancía, elaborando posteriormente el documento comercial con la información precisa por Cliente y Centro de Operación de una forma eficiente.			
AREAS CLAVES	FUNCIONES	COMPORTAMIENTOS	COMPETENCIAS ESPECIFICAS
1. EJECUCION: (Realizar todas aquellas acciones que se requieren para cumplir de manera adecuada con su cargo)	1.1 Recepción y Emisión de llamadas telefónicas Locales y Nacionales, en los días a que corresponda para la aprobación y despacho oportuno	Escucha con atención las inquietudes de los clientes de la compañía	CALIDAD DE TRABAJO
		Brinda información oportuna ante las solicitudes	
	1.2 Recepcionar y enviar la orden de pedido de los puntos de compra y clientes particulares con el visto bueno de la Jefatura Regional a la Bodega para su despacho	Responsable con las ordenes de pedidos recibidas	
		Atiende eficiente las necesidades de los clientes	
		Se mantiene intercomunicado con la Jefatura Regional	
	1.3 Realizar informe semanal del reporte de existencias de canastas a la Planta de Beneficio	Realiza sus labores con diligencia y prontitud	
	1.4 Realizar diariamente con el Bodeguero análisis del manejo de Inventario Físico con el reporte de saldo de mercancía	Mantiene una adecuada comunicación laboral con otros compañeros de trabajo	
		Trabaja con diligencia y eficiencia, beneficiando los procesos de la organización.	

	1.5 Realizar la entrada de la Remisión al sistema del producto enviado por la Planta de Beneficio	Mantiene un control minucioso de los productos enviados a otras dependencias	
	1.6 Realizar telemercadeo los días a que corresponda en ausencia de la funcionaria encargada con los clientes locales verificando precio y cupo para la aprobación del despacho oportuno	Conoce el mercado objetivo de la organización Contribuye con su gestión al mejoramiento de la producción	
	1.7 Realizar diariamente el registro de mermas incurrido por cada Centro de Operación con reporta para revisión de la Jefatura Regional	Realiza un registro escrito de las novedades que se presentan en sus labores cotidianas	
2. Gestión de Documentación e Información Funciones y conductas relacionadas con la administración de información confidencial y específica del puesto de trabajo. Involucra la elaboración de informes escritos y orales requeridos para y por la institución	2.1 Certificar con la firma la entrega del documento y el producto al encargado de transportarlo	Es responsable con la documentación que maneja y recibe	RESPONSABILIDAD
	2.2 Enviar diariamente la información contable al cierre de la jornada de Bodega y Centros de Operación vía Internet	Actúa con prontitud frente a las funciones de su cargo Maneja herramientas de la web para cumplir con sus funciones adecuadamente	
	2.3 Elaborar Notas Crédito por devolución y mermas con el visto bueno de la Jefatura Regional	Toma nota de la novedades que encuentra en su labores	
	2.4 Recaudar cobros por rutas a conductores cuando se estime conveniente	Cumple con sus funciones a tiempo y oportunamente	
	2.5 Alimentar diariamente la información de las estadísticas de ventas por cada Centro de Operación.	Trabaja muy bien con la información, organizándola según los requerimientos	
	2.6 Solucionar cuando se necesita con previa autorización de la Jefatura de Sistemas los daños que	Soluciona con eficiencia toda situación que afronta en su cargo	

	se presenten en los diferentes Centros de Operación	Asume con compromiso las funciones que le encomienda	RESPONSABILIDAD
	2.7 Informar sobre las novedades que se presenten en el transcurso de su trabajo	Esta atento a las novedades de sus labores	
3. CONTROL: (Controlar, supervisar y realizar seguimiento de las diferentes actividades que se le adjudican a su cargo, para mantener el orden en su área o dependencia)	3.1 Controlar la recepción de la salida por traslado con los soportes de la Entrada del sistema P.O.S. por el Centro de Operación para realizar nuevo despacho	Maneja adecuadamente la documentación recibida	
	3.2 Controlar, ordenar y responder diariamente por el inventario de salida y recepción de canastas por cada Centro de Operación y Clientes Particulares	Es responsable con las tareas asignadas	
	3.3 Controlar que todo manejo que se haga en el sistema independiente a la codificación normal, se tramita y se obtenga código de autorización	Esta atento a que sigan con los procedimientos de la organización	
	3.5 Elaborar y controlar diariamente con los soportes la facturación y salidas por traslado a los diferentes Centros de Operación y Clientes Particulares	Lleva en orden la documentación y facilita los tramites de la organización	
	3.6 Verificar y responder diariamente por el consecutivo de facturación con los soportes de las Planillas	Asume su compromiso por la documentación que maneja	

4. ORGANIZAR: (Planeación, Coordinación, Programación, de las diferentes actividades de su cargo, con el fin de cumplir sus objetivos)	4.1 Elaborar y organizar el archivo de la correspondencia enviada y recibida	Realiza sus tareas con orden para facilitar los procedimientos en sus funciones	CALIDAD TRABAJO
	4.2 Coordinar con Control Interno la autorización de código para realizar ajustes, obsequios, bajas por desecho y conversiones de mercancía	Mantiene y sigue un orden preestablecido en la organización, para beneficio de sus labores	
5. NORMATIVIDAD	Mantener relaciones cordiales y amables con todo el personal involucrado en la Agencia	Es cordial es sus relaciones con sus compañeros de trabajo	RESPONSABILIDAD
	Cumplir con el horario establecido para su cargo.	Se conduce con naturalidad y amabilidad con sus clientes	
	Las demás funciones propias del cargo y/o aquellas que le sean asignadas por su superior inmediato	Actúa guiado por las normas y el reglamento de la organización	

Apéndice No 14
JEFE DE BODEGA

CARGO: JEFE DE BODEGA				
MISION: Organizar, controlar y coordinar las entradas, salidas y rotación de mercancía.				
AREAS CLAVES	FUNCIONES	COMPORTAMIENTOS	COMPETENCIAS ESPECIFICAS	
1. COORDINAR (Planeación y Programación, de las diferentes actividades de su cargo, con el fin de cumplir sus objetivos)	1.1 Programar la solicitud de mercancía con anticipación a la Planta de Beneficio según las necesidades que se requieran, con el visto bueno de la Jefatura Regional o Agente vendedor	Realiza sus labores con anticipación y eficiencia	PREOCUPACION POR EL ORDEN Y LA CLARIDAD	
	1.2 Recibir y coordinar con el jefe de agencia y auxiliar de almacén las ordenes de pedido para organizar los envíos a los diferentes clientes y Centros de Operación	Elabora una programación para todas sus labores para un mejor desempeño en ellas		Actúa con un plan de seguimiento
		Identifica con facilidad el plan de acción apropiado al tipo de tarea encomendada		Aplica el ciclo de planear-hacer-verificar-actuar
		1.3 Coordinar las rutas de los transportadores para las entregas oportunas del producto para cuidar la buena imagen de la Compañía		Ordena las labores y tareas de su equipo de trabajo con eficiencia
	1.4 Organizar diariamente el archivo de la Orden de Pedido	Sigue un orden para todas las labores que ejecuta		
	2.1 Preparar y efectuar los despachos de los pedidos			Es diligente con los pedidos, procurando hacerlo con prontitud , para satisfacer el cliente
2.2 Mantener en perfecto orden y limpieza la Bodega		Administra responsablemente la bodega, procurando su buena presentación y		

2. EJECUCION (Realizar todas aquellas acciones que se requieren para cumplir de manera adecuada con su cargo)	2.3 Entregar diligenciada la orden de pedido a facturación	Es responsable y eficiente con las tareas asignadas	
	2.4 Registrar con su firma en el respectivo soporte como constancia de las devoluciones hechas por clientes o Almacenes de Compra que llegó a Bodega, especificando el motivo	Lleva un control escrito adecuado de las devoluciones de los clientes Maneja de forma escrita las novedades que se presentan	
	2.5 Comunicar a la Jefatura Regional la existencia de mercancía con poca rotación, para coordinar la toma de decisiones con el equipo de ventas	Conoce muy bien el comportamiento de la mercancía en la organización	
		Toma decisiones con su equipo de trabajo con el fin mejorar	
3. SUPERVISION (Seguimiento de las diferentes actividades que se le adjudican a su cargo, para mantener el orden en su área o dependencia)	3.1 Efectuar la rotación del producto, el control de la circulación del frío dejando espacio entre las pilas y no pegarlo a las paredes del cuarto frío	Responsable con el producto que le ha sido encomendado	RESPONSABILIDAD
		Procura mantener en buen estado la mercancía y asimismo el estado del lugar o sitio donde se coloca	
	3.2 Controlar, ordenar y responder por los movimientos de inventarios diarios de mercancía y canasta	Se compromete con las mercancías y sus movimientos diarios	
	3.3 Controlar, recibir y verificar que el producto transportado por la Planta de Beneficio llegue en buen estado con su sello de seguridad según el reporte de envío	Respondo por el estado de la mercancía	
		Verifica que se lleve toda la documentación necesaria para el transporte de mercancías	
	3.4 Controlar el lavado y desinfección diaria de los vehículos antes de cargar la mercancía para el reparto	Procura mantener en buen estado la mercancía y asimismo el estado del lugar o sitio donde se coloca	
	3.5 Verificar que la cantidad solicitada cumpla con las condiciones exigidas por el cliente	Dentro de sus prioridades laborales esta satisfacer el cliente	
3.6 Entregar en presencia del transportador la mercancía requerida por el cliente pesada y contada dejando con su	Asume una actitud comprometida con los clientes		

	firma constancia de lo recibido	Es responsable con los clientes y procura no fallarles	
	3.7 Informar inmediatamente por intermedio de la Jefatura Regional a la Planta de Beneficio por escrito cualquier inconsistencia que se presente en el descargue y conteo de mercancía con el soporte de Remisión de Productos	Mantiene comunicación permanente con la Jefatura Regional Informa por escrito sobre cualquier novedad de la mercancía	
	3.8 Mantener las condiciones seguridad, funcionalidad, normas de higiene, manipulación y rotación de producto que se encuentren en Bodega	Realiza sus funciones conforme a la normativa, reglamentos requeridos para el desempeño de sus funciones	
	3.9 Tomar directamente de la bascula electrónica el peso bruto de los productos recibidos de la Planta de Beneficio, haciendo el respectivo descuento de la canasta	Vela por las propiedades de la mercancía, observando que se mantengan y no existan	
4. NORMATIVIDAD	Mantener relaciones cordiales y amables con todo el personal involucrado en el servicio al cliente	Se conduce con naturalidad y amabilidad con sus clientes	RESPONSABILIDAD
		Es cordial en sus relaciones con sus compañeros de trabajo	
	Cumplir con el horario establecido para su cargo	Actúa siempre guiado por valores y principios	
	Las demás funciones propias de cargo y/o aquellas que le sean asignadas por su superior inmediato		

Apéndice No 15
AUXILIAR OFICIOS VARIOS- MERCADERISTA

CARGO: AUXILIAR OFICIOS VARIOS- MERCADERISTA			
MISION: Dirigir, coordinar y organizar la toma de pedidos en los diferentes almacenes de cadena de la ciudad, con el fin de mantener un excelente surtido y exhibición al cliente; impulsando las ventas en éstos.			
AREAS CLAVES	FUNCIONES	COMPORTAMIENTOS	COMPETENCIAS ESPECIFICAS
1. Rol Profesional: Funciones y conductas relacionadas con los conocimientos y experiencias requeridas para el desempeño del puesto de trabajo	Hacer uso de sus facultades comerciales con el fin de incrementar la venta de nuestros productos en los diferentes almacenes de cadena.	Es creativo e innova en lo que realiza con el fin presentar un buen producto en su labor	CALIDAD DE TRABAJO
		Usa sus facultades en beneficio de la organización	
	Lograr el posicionamiento de nuestra marca mediante recuperación de caras, con una excelente exhibición y surtido	Es estratégico en sus labores, buscando el mejoramiento y la productividad de la organización	
	Presentar al Jefe de Agencia estadísticas sobre proyección y resultados de la gestión comercial diaria.	Cumple con eficiencia sus labores, presentando informes constantes de ellas a sus superiores	
		Maneja información, la sabe organizar y presentar de la mejor manera a sus superiores	
	Controlar la rotación de inventarios para mantener la calidad del producto; evitando que los mismos se dañen dentro del almacén	Administra bien lo que está a su cargo, cuidándolo y procurando su productividad	
		Realiza sus labores bajo los estándares de calidad sugeridos	
Recibir la mercancía contada y pesada, verificando el recibido con el documento soporte.	Se compromete con la mercancía que maneja		

	Tener una actitud adecuada y paciente con los clientes, atenta a atender cualquier necesidad que se llegue a presentar de los mismos.	Dentro de sus prioridades laborales, está la de gradar siempre al cliente, satisfaciendo todas sus necesidades	RESPONSABILIDAD
2. EJECUCION: (Realizar todas aquellas acciones que se requieren para cumplir de manera adecuada con su cargo)	Coordinar y programar con tiempo los pedidos evitando que se agote el inventario, según las necesidades de los clientes, y teniendo en cuenta los diferentes eventos que se puedan presentar en los almacenes de cadena	Es ordenado con las labores que realiza, con el fin mejorar los procedimientos en la organización Se anticipa a los hechos, siendo conscientes de los riesgos	
	Brindar soporte en los eventos programados por la empresa en pro de aumentar ventas, eventos tales como degustaciones, obsequios, entre otras.	Es comprometido con las actividades de la organización, siendo participe de ellas.	
		Es ingenioso con lo que realiza con el fin de mejorar la productividad	
	Informar sobre las novedades que se presenten en el transcurso de sus labores	Mantiene comunicación de lo que realiza en su cargo a los departamentos o superiores que los requieran	RESPONSABILIDAD
	Realizar un reporte semanal a la jefatura de la agencia, del sondeo de precios de la competencia en los almacenes de cadena, reportando las promociones o eventos que se presenten	Mantiene informado a su jefe inmediato sobre sus labores Sabe presentar informes ordenadamente, con los requisitos necesarios	
	3.NORMATIVIDAD	Cumplir con las normas de higiene y manipulación de alimentos.	Se preocupa por ejecutar sus funciones bajo las normas de higiene y calidad requeridas
Cumplir con el horario establecido para su cargo		Actúa siempre guiado por valores y principios	
Cumplir con las demás funciones propias del cargo y/o aquellas asignadas por su superior inmediato.			

Apéndice No 16
AUXILIAR OFICIOS VARIOS VENTAS

CARGO: AUXILIAR OFICIOS VARIOS-VENTAS			
MISION: Coordinar. Organizar, programar y controlar- el buen funcionamiento del Almacén de Compra			
AREAS CLAVES	FUNCIONES	COMPORTAMIENTOS	COMPETENCIAS ESPECIFICAS
<p style="text-align: center;">1. Gestión de Documentación e Información</p> <p>Funciones y conductas relacionadas con la administración de información confidencial y específica del puesto de trabajo. Involucra la elaboración de informes escritos y orales requeridos para y por la institución</p>	1.1 Realizar inventarios físicos de mercancía diariamente, anexándolo a la documentación diaria que se envía a la oficina de ventas	Maneja con eficiencia la información recogida Es diligente en el momento de desempeñar sus funciones	CALIDAD DEL TRABAJO
	1.2 Realizar labores de Telemarketing para la apertura de nuevos mercados logrando las metas establecidas para el Almacén	Es creativo con sus ideas y trabajos Dirige sus labores para el cumplimiento de objetivos	
	1.3 Elaborar la planilla diaria de Caja Mayor, identificando el desglose del saldo (billetes, monedas, cheques y vales).	Analiza la información detalladamente Identifica las novedades de la información que recoge de sus labores	
	1.4 Elaborar diariamente la planilla del reporte del movimiento de caja, detallando el saldo (efectivo o reporte de cartera)	Es eficiente en el momento de identificar lo importante de la información Selecciona los datos fundamentales de sus tareas asignadas	
	1.5 Elaborar y anexar a la salida por traslado los soportes de entrada y merma de mercancía, lo mismo que cualquier ajuste autorizado	Reúne los datos estableciendo diferencias y relaciones Expone con claridad las variables involucradas en su trabajo	
	1.6 Solicitar código de autorización para realizar bajas de mercancía, conversiones e inconsistencias	Desempeña las funciones con anticipación, buscando el cumplimiento de objetivos	

	por errores de digitación	Maneja herramientas para el estudio de información numérica importante en su área	
	1.7 Solicitar aprobación de créditos con la documentación requerida por la Compañía	Realiza bien su trabajo y facilita el de los demás Revisa bien la información y la documentación que recibe	
	1.8 Enviar diariamente los documentos de reporte de ventas, saldos de inventarios y cartera a la oficina de Administración y Ventas	Es eficiente para presentar sus trabajos Actúa con prontitud frente a las funciones de su cargo	
	1.9 Enviar diariamente la información contable al cierre de la jornada del Centro de Operación vía Internet.	Actúa con prontitud frente a las funciones de su cargo Maneja herramientas de la web para cumplir con sus funciones adecuadamente	
<p>2. Dirección de procesos internos y externos Funciones y conductas relacionadas con la supervisión de todo tipo de actividad: normatividad legal, programas, procesos y desempeños que se lleve a cabo dentro y fuera de la organización (agencias)</p>	2.1 Mantener la presentación del Centro de Operación para la buena imagen de la Compañía	Planifica las actividades previendo incrementar la competitividad de la	<p>ORIENTACION A LOS RESULTADOS</p>
	2.2 Consignar o enviar los dineros parcialmente a la oficina principal las veces que sea necesario hasta cancelar la totalidad del valor de la venta del día aplicando los procedimientos establecidos por la Compañía	Busca cumplir con los objetivos diarios Se ciñe a los procedimientos y objetivos implementados por la organización	
	2.3 Mantener lista de precios oficial vigente por ventas de mostrador	Cumple sus funciones con prontitud Trabaja con objetivos claramente establecidos	
	2.4 Asistir a las reuniones que programa la Compañía con previa citación	Responsable con las asignaciones que le delega la organización	
	2.5 Informar de todo suceso a su superior inmediato	Se comunica constantemente con sus superiores	

<p>3. Rol Profesional: Funciones y conductas relacionadas con los conocimientos y experiencias requeridas para el desempeño del puesto de trabajo</p>	<p>3.1 Organizar que el Centro de Operación se encuentre con el surtido necesario (exhibición del producto según inducción) y a tiempo para satisfacción del cliente (atención amable, rápida y respetuosamente)satisfacción del cliente (atención amable, rápida y respetuosamente)</p>	<p>Busca que el producto este bien presentado y a tiempo en los puntos</p>	<p>ORIENTACION A LOS</p>
		<p>Dentro de sus prioridades esta el cliente buscando satisfacerlo con los productos</p>	
	<p>3.2 Organizar y controlar la labor de mensajería para dar cumplimiento al despacho de clientes</p>	<p>Explica claramente a sus colaboradores los objetivos planteados</p>	
		<p>Tiene bien definidos los objetivos de la organización</p>	
	<p>3.3 Planear los pedidos de mercancía con anterioridad para que el surtido llegue a tiempo y pueda satisfacer las necesidades de los clientes</p>	<p>Planea las actividades y pendientes con anterioridad, dando cumplimiento oportuno de sus objetivos</p>	
		<p>Dentro de sus prioridades esta el cliente buscando satisfacerlo con los productos</p>	
	<p>3.4 Coordinar, planear, ejecutar la apertura de nuevos clientes en el sector donde funciona el Centro de Operación</p>	<p>Se fija nuevos objetivos en el mercado donde se desenvuelve</p>	
		<p>Es productivo, buscando siempre nuevos horizontes</p>	
	<p>3.5 Recibir la mercancía contada y pesada en presencia del transportador dejando constancia de la merma o faltante de mercancía reportando inmediatamente a la Bodega las inconsistencias encontradas</p>	<p>Mantiene una actitud de supervisión en las funciones que desempeña para el mejoramiento de estas</p>	
		<p>Realiza sus funciones con suficiente concentración, con el fin de identificar variedades</p>	
	<p>3.6 Controlar los memorandos por la entrega de dineros de la venta diaria</p>	<p>Valora la información documentada, tomándola como referencia constantemente en su trabajo</p>	

<p>3. Rol Profesional: Funciones y conductas relacionadas con los conocimientos y experiencias requeridas para el desempeño del puesto de trabajo</p>	3.7 Controlar la rotación de inventarios para mantener la calidad del producto	Se preocupa por mantener la calidad en los procesos	RESULTADOS
	3.8 Controlar que todo manejo que se haga en el sistema independiente a la codificación normal, se tramita y se obtenga código de autorización	Aplica mecanismos de control para tomar acciones efectivas para el mejoramiento los procesos	
	3.9 Controlar que los reportes por conceptos de envíos de dinero, consignaciones y documentos lleguen al destino registrando en el memorando fecha, día y hora	Valora la información documentada, tomándola como referencia constantemente en su trabajo	
	3.10 Realizar el control de temperatura de los Equipos por lo menos tres veces al día llevando por escrito el registro	Demuestra interés por mantener un orden y control eficiente en los procesos	
	3.11 La facturación de los clientes debe contener identificación completa (Nombres y apellidos, cédula, dirección y teléfono)	Revisa bien la información y la documentación que recibe	
	3.12 Atender amable, rápida y respetuosamente al público en general y telefónicamente	Escucha activamente a los demás, atendiendo a sus peticiones y necesidades Se interesa por las sugerencias y necesidades de otros	RESPONSABILIDAD
4.1 Mantener las buenas relaciones interpersonales con los compañeros del trabajo	Es abierto al dialogo con los demás, sin importar el nivel de jerarquía que ocupen en la organización		
		Se conduce con cordialidad y naturalidad con los demás	

4. NORMATIVIDAD (Cumplimiento de las normas, reglas, e instrucciones, necesarias para desempeñarse bien en su puesto de trabajo)	4.2 Cumplir las normas de higiene, manipulación y rotación de producto que se encuentren en el Centro de Operación	Se ciñe a las reglas de la organización y las normativas necesarias para el adecuado desempeño de sus funciones	
	4.3 Cumplir con el horario establecido para su cargo	Actúa siempre guiado por valores y principios	
	4.4 Cumplir con las normas de Bioseguridad establecidas por la Compañía, y con las normas de buenas prácticas de Manufactura para manipuladores de Alimento	Se compromete con la normativa de la organización	
		Realiza sus labores con responsabilidad y con las exigencias requeridas	
4.5 Las demás funciones propias del cargo y/o aquellas que le sean asignadas por su superior inmediato			

Apéndice No 17
AUXILIAR OFICIOS VARIOS BODEGUERO

CARGO: AUXILIAR OFICIOS VARIOS-BODEGUERO			
MISION: Organizar, controlar y coordinar las entradas, salidas y rotación de mercancía.			
AREAS CLAVES	FUNCIONES	COMPORTAMIENTO	COMPETENCIA ESPECIFICAS
1. EJECUCION (Realizar todas aquellas acciones que se requieren para cumplir de manera adecuada con su cargo)	1.1 Mantener en orden y clasificados los productos dentro del área de trabajo	Organiza y categoriza sus objetos de trabajo con el fin de realizar sus funciones con mayor eficiencia	PREOCUPACION POR EL ORDEN Y CLARIDAD
	1.2 Con soporte de la orden de pedido autorizada, clasificar y dar visto bueno de la existencia del producto	Verifica la documentación requerida e importante para los procesos en la organización	
		Realiza sus actividades con orden y claridad	
	1.3 Responder por la entrega física de mercancía para cada Centros de Operación y clientes particulares	Se hace responsable de las delegaciones asignadas	
	1.4 Comunicar al Jefe de Bodega la existencia de mercancía con poca rotación para que la Jefe Nacional de Ventas tome decisiones	Mantiene constante comunicación con su jefe inmediato	
		Verifica permanentemente su mercancía	
1.5 Efectuar la rotación del producto, el control de la circulación del frío dejando espacio entre las filas y no pegarlo a las paredes del cuarto frío	Realiza sus funciones con eficiencia y orden		
	Organiza y categoriza sus objetos de trabajo con el fin de realizar sus funciones con mayor eficiencia		
2. SUPERVISION (Realizar seguimiento	2.1 Estar presente en el cargue y descargue de mercancía	Se hace responsable de la mercancía	CALIDAD DEL TRABAJO

de las diferentes actividades que se le adjudican a su cargo, para mantener el orden en su área o dependencia)	2.2 Mantener las condiciones de seguridad, funcionalidad, normas de higiene, manipulación y rotación de producto que se encuentre en Bodega	Se ciñe a las normativas necesarias para el desempeño de sus funciones	
		Actúa bajo reglas y normas ya preestablecidas	
	2.3 Verificar que la cantidad solicitada cumpla con las condiciones exigidas por el cliente	Dentro de sus prioridades esta siempre satisfacer a los clientes	
		Mantiene el control de calidad con el fin de satisfacer a los clientes	
	2.4 Controlar, ordenar y responder por los movimientos de inventarios diarios que se mantengan en Bodega (mercancía y canastas).	Actúa con responsabilidad frente a sus objetos de trabajo	
Es responsable con la mercancía			
2.5 Controlar el buen funcionamiento del cuarto frío y el de la báscula electrónica	Mantiene el control de sus herramientas de trabajo		
3. NORMATIVIDAD	3.1 Mantener relaciones cordiales y amables con todo el personal involucrado en el servicio al cliente	Es abierto al dialogo con los demás, sin importar el nivel de jerarquía que ocupen en la organización	RESPONSABILIDAD
		Se conduce con cordialidad y naturalidad con los demás	
	3.2 Cumplir con el horario establecido para su cargo	Se somete a los reglamentos de la organización	
	3.3 Las demás funciones propias de cargo y/o aquellas que le sean asignadas por su superior inmediato		

Apéndice No 18
AUXILIAR OFICIOS VARIOS MENSAJERO

CARGO: AUXILIAR OFICIOS VARIOS- MENSAJERO			
MISION: Garantizar la entrega de productos al cliente en el menor tiempo posible, responder por la mercancía, y por la rotación del producto			
AREAS CLAVES	FUNCIONES	COMPORTAMIENTOS	COMPETENCIAS ESPECIFICAS
1. CONTROL (Controlar, supervisar y realizar seguimiento de las diferentes actividades que se le adjudican a su cargo, para mantener el orden en su área o dependencia)	1.1 Presenciar el conteo y pesaje de mercancía para el cargue de los diferentes pedidos	Es responsable con la mercancía y los pedidos	RESPONSABILIDAD
	1.2 Entregar la mercancía en presencia del cliente contada, pesada y hacer firmar por el mismo la respectiva factura con los requisitos exigidos por la Compañía (sello, firma legible, cédula o NIT)	Actúa responsablemente con la mercancía	
		Actúa bajo las normas y reglamentos de la compañía	
	1.3 Controlar que las mermas o faltantes que se presenten en el momento de la entrega sean escritas en la columna de recibido de mercancía de la factura sin hacer enmendaduras, ya que este documento representa un titulo valor para cualquier cobro jurídico.	Realiza un control por escrito de las mercancías, para identificar novedades	
		El trabajo lo hace con calidad y eficiencia	
	1.4 Controlar y responder por el recibido y entrega de canastas a su destino	Se hace responsable de las mercancías	
	1.5 Controlar el lavado y desinfección diaria del vehículo antes de cargar la mercancía para el reparto	Procura mantener en buen estado la mercancía y asimismo el estado del lugar o sitio donde se coloca	
1.6 Recibir contado el dinero para efectuar la consignación o traslado de efectivo a la Oficina principal aplicando los procedimientos	Actúa bajo los procedimientos establecidos por la compañía en el manejo de efectivo		

	establecidos por la Compañía según comunicación GA – 007-03 (del manejo de efectivo)	Responsable con el manejo del dinero		
	1.7 Estar presente en el cargue y descargue de la mercancía	Se hace responsable de las mercancías		
	1.8 Revisar y responder por la renovación de documentos exigidos por las Autoridades de Tránsito y Transporte (Soat y otros)	Responsable en cumplimiento de normas		
		Se compromete con las normas de la organización		
<p>2. EJECUCION (Realizar todas aquellas acciones que se requieren para cumplir de manera adecuada con su cargo)</p>	2.1 Firmar la factura o salida por traslado como constancia que recibió la mercancía	Actúa responsablemente frente a la documentación recibida		
	2.2 Si las ventas son a crédito hacer firmar el recibido en la original con la firma y sello, y si es de contado traer la copia y el dinero (efectivo o consignación) como constancia de pago (no transportar montos mayores de \$400.000.00 en reparto, recibir instrucciones de su Jefe Inmediato)	Realiza sus funciones con orden siguiendo los procedimientos requeridos		COMPROMISO
		Conoce bien los procedimientos preestablecidos en la organización		
	2.3 Reportar por escrito y entregar a facturación el documento original si la venta fue a crédito y si fue de contado el dinero o consignación	Realiza sus labores con compromiso y eficiencia		
		Contribuye al orden y el control de su área para el normal funcionamiento de esta		
	2.4 Ocasionalmente efectuar viajes con pollo procesado a otras Ciudades o Municipios	Se mantiene con disposición en todo momento para el desempeño de sus funciones		
2.5 Responder por el funcionamiento, mantenimiento e inventario del vehículo, incluido el aseo y desinfección que tiene a su cargo al iniciar labores	Tiene una actitud comprometida con las tareas que se le asignan			
	Se muestra con disposición cuando se requiere			

	2.6 Responder por las facturas, cobros, encomiendas y documentos que se le entreguen	Actúa con responsabilidad en el manejo de documentación de la organización	
	2.7 En el desarrollo de sus labores diarias poner en práctica las condiciones básicas de higiene en la manipulación de productos	Realiza sus funciones siguiendo la normativa requerida para su cumplimiento adecuado	
	2.8 Informar sobre cualquier novedad que se presente en el transcurso de sus labores oportunamente al Jefe Inmediato (Accidente, inseguridad, otros)	Mantener comunicación permanente con el jefe inmediato	
3. NORMATIVIDAD	3.1 Cumplir con las normas de Bioseguridad establecidos por la Empresa y con las normas de buenas prácticas de Manufacturas para manipuladores de Alimentos	Se compromete con la normativa de la organización	RESPONSABILIDAD
		Realiza sus labores con responsabilidad y con las exigencias requeridas	
	3.2 Cumplir con el horario establecido para su cargo	Actúa siempre guiado por valores y principios	
	3.3 Disponibilidad para ejercer labores de aseo, limpieza y desinfección en el momento en que se requiera	Asume sus labores con compromiso y sin inconveniente	
	3.4 Mantener una buena relación interpersonal con los respectivos clientes y compañeros de la Empresa	Se conduce con naturalidad y amabilidad con sus clientes	
		Es cordial en sus relaciones con sus compañeros de trabajo	
	3.5 Las demás funciones propias del cargo y/o aquellas que le sean asignadas por su superior inmediato		

Apéndice No 19
AUXILIAR OFICIOS VARIOS CONDUCTOR

CARGO: AUXILIAR OFICIOS VARIOS-CONDUCTOR			
MISION: Garantizar la entrega de productos al cliente en el menor tiempo posible, responder por la mercancía y los documentos que se le entreguen, lo mismo que el cuidado del vehículo asignado			
AREAS CLAVES	FUNCIONES	COMPORTAMIENTOS	COMPETENCIAS ESPECIFICAS
1. CONTROL (Controlar, supervisar y realizar seguimiento de las diferentes actividades que se le adjudican a su cargo, para mantener el orden en su área o dependencia)	1.1 Presenciar el conteo y pesaje de mercancía para el cargue de los diferentes pedidos.	Es responsable con la mercancía y los pedidos	CALIDAD DEL TRABAJO
	1.2 Controlar que las mermas o faltantes que se presenten en el momento de la entrega sean escritas en la columna de recibido de mercancía de la factura sin hacer enmendaduras, ya que este documento representa un titulo valor para cualquier cobro jurídico	Realiza un control por escrito de las mercancías, para identificar novedades El trabajo lo hace con calidad y eficiencia	
	1.3 Controlar y responder por el recibido y entrega de canastas a su destino	Se hace responsable de las mercancías	
	1.4 Responder por el funcionamiento, mantenimiento e inventario del vehículo, incluido el aseo y desinfección que tiene a su cargo al iniciar labores.	Tiene una actitud comprometida con las tareas que se le asignan	
		Se muestra con disposición cuando se requiere	
	1.5 Responder por las facturas, cobros, encomiendas y documentos que se le entreguen	Actúa con responsabilidad en el manejo de documentación de la organización	
	1.6 Revisar y responder por la renovación de documentos exigidos por las Autoridades de Tránsito y Transporte (Soat, certificado de gases, impuestos y otros)	Responsable en cumplimiento de normas	
Se compromete con las normas de la organización			

<p>2.EJECUCION (Realizar todas aquellas acciones que se requieren para cumplir de manera adecuada con su cargo)</p>	2.1 Firmar la factura o salida por traslado como constancia que recibió la mercancía	Actúa responsablemente frente la documentación recibida	<p>ORIENTACION A RESULTADOS</p>	
	2.2 Entregar la mercancía en presencia del cliente contada, pesada y hacer firmar por el mismo la respectiva factura con los requisitos exigidos por la Compañía (sello, firma legible, cédula o NIT)	Actúa responsablemente con la mercancía		Actúa bajo las normas y reglamentos de la compañía
		Realiza sus funciones con orden siguiendo los procedimientos requeridos		
	2.3 Si las ventas son a crédito hacer firmar el recibido en la original con la firma y sello y si es de contado traer la copia y el dinero como constancia de pago	Conoce bien los procedimientos preestablecidos en la organización		<p>ORIENTACION A LOS RESULTADOS</p>
		2.4 Reportar por escrito y entregar a facturación el documento original si la venta fue a crédito y si fue de contado el dinero o consignación	Realiza sus labores con compromiso y eficiencia	
	Contribuye al orden y el control de su área para el normal funcionamiento de esta			
	2.5 Ocasionalmente efectuar viajes con pollo procesado a otras Ciudades o Municipios	Se mantiene con disposición en todo momento para el desempeño de sus funciones		
	2.6 En el desarrollo de sus labores diarias poner en práctica las condiciones básicas de higiene en la manipulación de productos	Realiza sus funciones siguiendo la normativa requerida para su cumplimiento adecuado		
2.7 Informar sobre cualquier novedad que se presente oportunamente al Jefe Inmediato (Accidente, otros)	Mantener comunicación permanente con el jefe inmediato			

3.NORMATIVIDAD (Cumplimiento de las normas, reglas, e instrucciones, necesarias para desempeñarse bien en su puesto de trabajo)	Disponibilidad para ejercer labores de aseo, limpieza y desinfección en el momento en que se requiera	Asume sus labores con compromiso y sin inconveniente	RESPONSABILIDAD
	Colaborar con el cargue y descargue de la mercancía en el carro destino	Es comprometido y servicial en sus labores cotidianas	
	Mantener una buena relación interpersonal con los respectivos clientes y compañeros de la Empresa.	Se conduce con naturalidad y amabilidad con sus clientes Es cordial en sus relaciones con sus compañeros de trabajo	
	Cumplir con las normas de Bioseguridad establecidos por la Empresa y con las normas de buenas prácticas de Manufacturas para manipuladores de Alimentos	Se compromete con la normativa de la organización	RESPONSABILIDAD
		Realiza sus labores con responsabilidad y con las exigencias requeridas	
	Cumplir con el horario establecido para su cargo	Actúa siempre guiado por valores y principios	
	Las demás funciones propias del cargo y/o aquellas que le sean asignadas por su superior inmediato		

Apéndice No 20
ASISTENTE ADMINISTRATIVO BOGOTA

CARGO: ASISTENTE ADMINISTRATIVO-BOGOTA			
MISION: Coordinar las actividades Administrativa y operativas de la Agencia			
AREAS CLAVES	FUNCIONES	COMPORTAMIENTOS	COMPETENCIAS ESPECIFICAS
<p align="center">Gestión de Documentación e Información:</p> <p>Funciones y conductas relacionadas con la administración de información confidencial y específica del puesto de trabajo. Involucra la elaboración de informes escritos y orales requeridos para y por la institución.</p>	Responder por la distribución y manejo de la correspondencia interna para las diferentes dependencias y centros de operación	Es responsable del manejo de la correspondencia interna de las dependencias y los diferentes centros operación	<p align="center">ORIENTACION A LOS RESULTADOS</p>
	Elaboración y envío a la oficina de Talento Humano de las novedades de nomina mensuales, reportando vacaciones, licencias, incapacidades, permisos, días trabajados por el personal, solicitud de dotación, liquidación de horas extras.	Es diligente en la presentación de documentación a la Oficina de Talento Humano, contribuyendo al mejoramiento de los procedimientos	
	Elaborar y reportar vía FAX el formato de horas extras elaboradas por cada trabajador para remitirlo al departamento de recursos humanos en la fecha estipulada.	Con sus labores facilita el trabajo de los demás, favoreciendo la eficiencia en la organización	
	Preparar y elaborar la documentación de ingreso de un trabajador, siguiendo las instrucciones que específicamente le imparta la oficina de Recurso Humano.	Está pendiente de la documentación diligenciada por los trabajadores del departamento de ventas	
		Envía con prontitud los formatos de horas extras de los trabajadores	
	Diligenciar los formatos de afiliaciones del personal nuevo a las diferentes entidades, cajas de compensación y EPS.	Ordena la documentación, para el ingreso de un trabajador al área.	
		Se ciñe a las instrucciones dadas por la compañía para el ingreso de un trabajador	
	Está pendiente de que los trabajadores que ingresen, se le haga la correspondiente afiliación a las diferentes prestaciones sociales.		

<p>1. Gestión de Documentación e Información: Funciones y conductas relacionadas con la administración de información confidencial y específica del puesto de trabajo. Involucra la elaboración de informes escritos y orales requeridos para y por la institución</p>	Realizar procedimientos de Inventario Físicos de los puntos de venta, para verificar los movimientos de mercancía y detectar y mermas y faltantes si los hubiese.	Es responsable con el inventario que maneja los puntos de ventas	<p>ORIENTACION A LOS RESULTADOS</p>
		Atento a cualquier novedad en la mercancía en los diferentes puntos de ventas.	
	Presentar oportunamente las requisiciones sobre papelería, insumos implemento necesarios para el funcionamiento normal de los centros de operación, coordinado su envío y entrega.	Pendiente de los implementos de trabajo de las dependencias a su cargo , con el fin que no le falten y que tenga todo lo necesario	
		Busca que las dependencias realicen sus labores de manera adecuada, con todo lo necesario	
	Informar sobre las novedades que se presenten en el transcurso de su trabajo.	Mantiene constante comunicación sobre sus labores a los departamentos que los solicitan	
	Revisar el movimiento contable de los diferentes centros de operación	Conoce todo lo concerniente a movimientos contables de los centros de operación	
<p>COORDINAR (Planear y Programar, las diferentes actividades de su cargo, con el fin de cumplir sus objetivos)</p>	Elaborar y reportar los TRES (3) primeros días de cada mes los inventarios físicos de cada centro de costos, al departamento de contabilidad.	Contribuye al control mensual que realiza el departamento de contabilidad de los inventarios físicos	<p>PREOCUPACION POR EL ORDEN Y LA CLARIDAD</p>
	Controlar las actividades Administrativa y operativa de la Agencia	Está pendiente de las actividades que se realicen en la agencia.	
	Controlar la entrega de los reportes diarios por centro de operación del POS para el control de ventas, cartera e inventarios	Maneja responsablemente los reportes diarios de los centros de operación	
	Coordinar con control interno la autorización de	Es responsable con el material publicitario, el control de ventas, cartera e inventarios.	
		Se compromete con el manejo apropiado de	

	código para realizar ajustes, obsequios, bajas por desecho y conversiones de mercancía	la mercancía	
	Organizar diariamente los archivos correspondientes a la información por cada centro de operación	Es ordenado con la información y documentación de los centros de operación	
	Elaborar y organizar el archivo de la agencia en las carpetas correspondientes de correspondencia enviada y recibida, control de Gastos, presupuestos de ventas, productos especiales, procedimientos, etc.	Mantiene en orden las correspondencias enviadas y recibidas	
		Ordenado con el manejo de información contable y financiera de la agencia	
NORMATIVIDAD	Mantener una buena relación interpersonal con los clientes internos y externos de la compañía.	Se conduce con naturalidad y amabilidad con sus clientes	RESPONSABILIDAD
		Es cordial en sus relaciones con sus compañeros de trabajo	
	Cumplir con el horario establecido para su cargo	Actúa siempre guiado por valores y principios	
	Las demás funciones propias del cargo y/o aquellas que le sean asignada por su superior inmediato		

Apéndice No 21
AUXILIAR ADMINISTRATIVO CUCUTA

CARGO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO-CUCUTA			
MISION: Controlar la recepción emisión de llamadas y correspondencia de clientes y puntos de ventas, coordinar la digitación de la información precisa de una forma eficiente, lo mismo que organizar el desarrollo de las políticas de la compañía			
AREAS CLAVES	FUNCIONES	COMPORTAMIENTOS	COMPETENCIAS ESPECIFICAS
Gestión de Documentación e Información: Funciones y conductas relacionadas con la administración de información confidencial y específica del puesto de trabajo. Involucra la elaboración de informes escritos y orales requeridos para y por la institución.	Recepción y emisión de llamada telefónicas de clientes de bodega y de punto de venta	Atiende y escucha las sugerencias, peticiones y opiniones de los clientes	CALIDAD DE TRABAJO
		Es cordial y amable para recibir las llamadas de los clientes	
	Recepcionar y enviar la orden de pedido de los puntos de ventas y clientes particulares con el visto bueno del Jefe de Ventas Agencia al Jefe de Bodega, para su despacho.	Responsable con las órdenes de pedidos que recibe y envía, de los puntos de venta.	
		Sigue los lineamientos y el conducto regular en los procedimientos que realiza.	
	Responder por la distribución y manejo de la correspondencia interna para las diferentes dependencias y centros de costos.	Responsable con el manejo y distribución de la correspondencia interna	
	Realizar las actas de accidentalidad referente a cualquier eventualidad que se presente en los empleados de la agencia.	Está pendiente con cualquier eventualidad que sucede con los empleados de la agencia	
		Diligente para reportar cualquier evento que suceda con los empleados de la agencia	
Reportar diariamente vía fax la información requerida (venta, reporte de consignaciones e inventarios).	Responsable para informar diariamente sobre novedades contables		

	Organizar y digitar las informaciones contables para enviar tres veces en la semana a la Oficina Principal	Ordena la información contable que maneja, para facilitar sus labores	
2. SUPERVISION (Realizar seguimiento de las diferentes actividades que se le adjudican a su cargo, para mantener el orden en su área o dependencia)	Informar sobre las novedades que se presenten en el transcurso de su trabajo	Mantiene constante comunicación sobre sus labores a los departamentos que los solicitan	ORIENTACION A LOS RESULTADOS
	Controlar las funciones administrativas de la agencia	Está pendiente de las actividades que se realicen en la agencia.	
	Controlar y verificar diariamente con los soportes, el precio de venta en la facturación y salidas por traslado a los diferentes centros de operación y clientes particulares, verificando que las cantidades en unidades y kilos que ingrese al sistema POS el punto de venta, coincida con la orden de traslado de la bodega.	Conoce y maneja la información de contabilidad	
		Es responsable con la información y las labores que debe desempeñar	
		Esta atento a los detalles y a cualquier novedad que se presente con la documentación, información y productos	
	Controlar la entrega del reporte diario de los centros de operación del POS para el control de ventas, cartera e inventarios	Es responsable con el manejo de material publicitario	
		Mantiene un control sobre las ventas, cartera, inventarios	
	Controlar y coordinar las consignaciones de efectivo aplicando los procedimientos establecidos por la compañía, efectuando los respectivos cuadros de caja	Responsable con el manejo de las consignaciones de efectivo de la compañía	
Sigue los reglamentos y procedimientos de la compañía			
Llevar el control de la cartera de la agencia, realizando los recaudos correspondientes, y los recibos de caja del sistema, de acuerdo con los	Está pendiente de la cartera de la agencia, procurando que se mantenga una buena rotación		

	recibos provisionales de caja que le son entregados	Organiza bien la información de la cartera en los recibos de caja correspondiente	
	Revisar el movimiento contable diario de los diferentes centros de operación.	Conoce todo lo concerniente a movimientos contables de los centros de operación	
	Supervisar que cada fin de mes se realicen correctamente los cortes de los diferentes centros de operación	Contribuye que en la agencia se cumplan con los procedimientos establecidos	
NORMATIVIDAD	Mantener una buena relación interpersonal con los clientes internos y externos de la empresa	Se conduce con naturalidad y amabilidad con sus clientes	RESPONSABILIDAD
		Es cordial en sus relaciones con sus compañeros de trabajo	
	Cumplir con el horario establecido para su cargo	Actúa siempre guiado por valores y principios	
	Las demás funciones propias del cargo y/o aquellas que le sean asignadas por su superior inmediato		

Apéndice No 22
AUXILIAR ADMINISTRATIVO BUCARAMANGA

CARGO:AUXILIAR ADMINISTRATIVO-BUCARAMANGA			
MISION: Controlar la custodia de la caja menor, coordinar, organizar y atender la recepción y emisión de correspondencia, llamadas de clientes y Almacenes.			
AREAS CLAVES	FUNCIONES	COMPORTAMIENTOS	COMPETENCIAS ESPECIFICAS
1. Gestión de Documentación e Información: Funciones y conductas relacionadas con la administración de información confidencial y específica del puesto de trabajo. Involucra la elaboración de informes escritos y orales requeridos para y por la institución	Realizar arquezos físicos a la Caja menor por lo menos (2) veces por semana con reembolsos periódicos por cada \$300.000	Manejar con responsabilidad el efectivo disponible en la caja menor	CALIDAD DEL TRABAJO
	Realizar dos sondeos de precios semanalmente	Está pendiente de los precios permanentemente	
	Recepcionar y enviar la orden de pedido de los puntos de compra y clientes particulares al Jefe de Bodega para su despacho.	Responsable con las órdenes de pedidos que recibe y envía, de los puntos de venta.	
		Sigue los lineamientos y el conducto regular en los procedimientos que realiza.	
	Recepcionar y distribuir los pedidos de Provincia a la Planta de Beneficio, con el visto bueno del Jefe de Agencia	Atento a los pedidos que se hagan a la Planta de Beneficio	
		Sigue el conducto regular según los procedimientos, comunicándose con su jefe inmediato.	
Recepción y emisión de llamadas telefónicas locales y nacionales	Responsable con las órdenes de pedidos que recibe y envía, de los puntos de venta.		
	Sigue los lineamientos y el conducto regular en los procedimientos que realiza.		

	Responder por la distribución y manejo de la correspondencia interna para las diferentes dependencias y centros de operación.	Responsable con el manejo y distribución de la correspondencia interna	CALIDAD DEL TRABAJO
	Informar sobre las novedades que se presenten en el transcurso de sus labores.	Mantiene constante comunicación sobre sus labores a los departamentos que los solicitan	
	Elaborar y controlar las ordenes de combustibles para los conductores	Se compromete a brindarle todas las facilidades a los conductores para que cumplan sus labores	
	Controlar los consumos de papelería y botiquín para la oficina de ventas en su respectiva fecha	Administra la papelería y los implementos del botiquín adecuadamente	
	Elaborar y Organizar el archivo de la correspondencia enviada y recibida	Mantiene ordenado la información que maneja	
NORMATIVIDAD	Mantener una buena relación interpersonal con los clientes y compañeros de trabajo.	Se conduce con naturalidad y amabilidad con sus clientes	RESPONSABILIDAD
		Es cordial en sus relaciones con sus compañeros de trabajo	
	Cumplir con el horario establecido para su cargo	Actúa siempre guiado por valores y principios	
	Las demás funciones propias del cargo y/o aquellas que le sean asignadas por su superior inmediato		

Apéndice No 23

DICCIONARIO DE COMPETENCIAS ESPECÍFICAS POR CARGO DEL AREA DE VENTAS POLLOSAN S.A

1. Director Comercial

- A. *Liderazgo*: Consiste en la habilidad para orientar la acción de los grupos humanos y personas en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de los grupos y personas. La habilidad para fijar objetivos, para el seguimiento de dichos objetivos y para dar feedback, integrando las opiniones de los otros, es esencial en esta competencia
- B. *Habilidad Analítica*: Esta competencia tiene relación con el tipo de razonamiento de la persona y su alcance y con la forma en que esta organiza cognitivamente el trabajo. Es la capacidad general que tiene una persona para realizar un análisis lógico. La capacidad de identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes. Se puede incluir aquí la habilidad para analizar, organizar y presentar datos financieros y estadísticos y para establecer conexiones relevantes entre datos numéricos.
- C. *Orientación a los Resultados*: Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes, necesarias para satisfacer las necesidades del cliente, superar a los competidores o mejorar la organización.

2. Jefe Nacional de Ventas

- A. *Preocupación por el Orden y la Claridad*: Es la preocupación continua por controlar el trabajo y la información. También implica la insistencia en la claridad de las responsabilidades y funciones asignadas.
- B. *Habilidad Analítica*: Esta competencia tiene relación con el tipo de razonamiento de la persona y su alcance y con la forma en que esta organiza cognitivamente el trabajo. Es la capacidad general que tiene una persona para realizar un análisis lógico. La capacidad de identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes. Se puede incluir aquí la habilidad para analizar, organizar y

presentar datos financieros y estadísticos y para establecer conexiones relevantes entre datos numéricos.

- C. *Orientación a los Resultados*: Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes, necesarias para satisfacer las necesidades del cliente, superar a los competidores o mejorar la organización.

3. Asistente de Mercadeo

- A. *Calidad de Trabajo*: Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área de la cual se es responsable. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas y operables para la organización, tanto en su propio beneficio como en el de los clientes y otros involucrados.
- B. *Orientación a Resultados*: Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes, necesarias para satisfacer las necesidades del cliente, superar a los competidores o mejorar la organización.
- C. *Responsabilidad*: Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero.

4. Vendedor de Ruta

- A. *Orientación al Cliente*: Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa, como de los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización.
- B. *Calidad de Trabajo*: Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área de la cual se es responsable. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas y operables para la organización, tanto en su propio beneficio como en el de los clientes y otros involucrados
- C. *Responsabilidad*: Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero.

5. Jefe de Agencia Ventas

- A. *Compromiso*: Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto personales como profesionales.
- B. *Responsabilidad*: Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero.
- C. *Calidad del Trabajo*: Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área de la cual se es responsable. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas y operables para la organización, tanto en su propio beneficio como en el de los clientes y otros involucrados

6. Supervisor de Almacenes

- A. *Orientación al Cliente*: Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa, como de los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización.
- B. *Responsabilidad*: Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero.
- C. *Calidad de Trabajo*: Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área de la cual se es responsable. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas y operables para la organización, tanto en su propio beneficio como en el de los clientes y otros involucrados

7. Vendedor

- A. *Orientación al Cliente*: Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa, como de los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización.

- B. *Orientación a los Resultados*: Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes, necesarias para satisfacer las necesidades del cliente, superar a los competidores o mejorar la organización.
- C. *Responsabilidad*: Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero.

8. Telemercaderista- Oficios Varios

- A. *Orientación al Cliente*: Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa, como de los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización.
- B. *Habilidad Analítica*: Esta competencia tiene relación con el tipo de razonamiento de la persona y su alcance y con la forma en que esta organiza cognitivamente el trabajo. Es la capacidad general que tiene una persona para realizar un análisis lógico. La capacidad de identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes. Se puede incluir aquí la habilidad para analizar, organizar y presentar datos financieros y estadísticos y para establecer conexiones relevantes entre datos numéricos.
- C. *Responsabilidad*: Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero.

9. Facturador

- A. *Calidad de Trabajo*: Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área de la cual se es responsable. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas y operables para la organización, tanto en su propio beneficio como en el de los clientes y otros involucrados
- B. *Responsabilidad*: Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero.

10 Jefe de Bodega

- A. *Preocupación por el Orden y la Claridad*: Es la preocupación continua por controlar el trabajo y la información. También implica la insistencia en la claridad de las responsabilidades y funciones asignadas
- B. *Calidad de Trabajo*: Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área de la cual se es responsable. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas y operables para la organización, tanto en su propio beneficio como en el de los clientes y otros involucrados
- C. *Responsabilidad*: Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero.

11. Auxiliar Oficios Varios- Mercaderista

- A. *Calidad de Trabajo*: Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área de la cual se es responsable. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas y operables para la organización, tanto en su propio beneficio como en el de los clientes y otros involucrados
- B. *Responsabilidad*: Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero.

12. Auxiliar Oficios Varios-Ventas

- A. *Calidad de Trabajo*: Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área de la cual se es responsable. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas y operables para la organización, tanto en su propio beneficio como en el de los clientes y otros involucrados
- B. *Orientación a Resultados*: Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes, necesarias para satisfacer las necesidades del cliente, superar a los competidores o mejorar la organización.
- C. *Responsabilidad*: Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero.

13. Auxiliar Oficios Varios-Bodeguero

- A. *Preocupación por el orden y la claridad*: Es la preocupación continua por controlar el trabajo y la información. También implica la insistencia en la claridad de las responsabilidades y funciones asignadas
- B. *Calidad del Trabajo*: Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área de la cual se es responsable. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas y operables para la organización, tanto en su propio beneficio como en el de los clientes y otros involucrados
- C. *Responsabilidad*: Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero.

14. Auxiliar Oficios Varios- Mensajero

- A. *Responsabilidad*: Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero.
- B. *Compromiso*: Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto personales como profesionales.

15. Auxiliar Oficios Varios-Conductor

- A. *Calidad del Trabajo*: Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área de la cual se es responsable. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas y operables para la organización, tanto en su propio beneficio como en el de los clientes y otros involucrados
- B. *Orientación a Resultados*: Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes, necesarias para satisfacer las necesidades del cliente, superar a los competidores o mejorar la organización.

- C. *Responsabilidad*: Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero.

16. Auxiliar Administrativo Bogotá

- A. *Orientación a los Resultados*: Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes, necesarias para satisfacer las necesidades del cliente, superar a los competidores o mejorar la organización.
- B. *Preocupación por el Orden y la Claridad*: Es la preocupación continua por controlar el trabajo y la información. También implica la insistencia en la claridad de las responsabilidades y funciones asignadas
- C. *Responsabilidad*: Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero.

17. Auxiliar Administrativo Cúcuta

- A. *Calidad de Trabajo*: Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área de la cual se es responsable. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas y operables para la organización, tanto en su propio beneficio como en el de los clientes y otros involucrados
- B. *Orientación a los Resultados*: Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes, necesarias para satisfacer las necesidades del cliente, superar a los competidores o mejorar la organización.
- C. *Responsabilidad*: Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero.

18. Auxiliar Administrativo Bucaramanga

- A. *Calidad de Trabajo*: Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área de la cual se es responsable. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas y operables para la organización, tanto en su propio beneficio como en el de los clientes y otros involucrados

- B. *Responsabilidad*: Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero.

Apéndice No 24

MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE CARGO

AREA DE VENTAS

POLLOSAN S.A

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE CARGO	Código:
		Edición:
		Revisión: 1
		Página:

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo: DIRECTOR COMERCIAL	Departamento o Sección: VENTAS
Superior Inmediato: GERENTE GENERAL	Personas a Cargo: JEFE NACIONAL DE VENTAS Y TODA EL AREA DE VENTAS
2. MISION	
El se encarga de dirigir, organizar y controlar el Departamento de Ventas	
3. RESPONSABILIDADES	
<p>3.1 Preparar planes y presupuestos de ventas, de modo que debe planificar sus acciones y las del departamento, tomando en cuenta los recursos necesarios y disponibles para llevar a cabo dichos planes</p> <p>3.2 Establecer metas y objetivos. Es importante aclarar que las metas son a largo plazo o sea, son más idealistas, es como decir que la meta puede ser, llegar ser el número uno en un mercado determinado, mientras que los objetivos son más precisos y a plazos más cortos. Un objetivo sería vender diez millones en el próximo trimestre.</p> <p>3.3 Delimitar el territorio, establecer las cuotas de ventas y definir los estándares de desempeño. Esto es así, porque al Director Comercial se le entregan sus responsabilidades como cuotas generales de ventas y territorios amplios. Para cumplir estas cuotas el Director Comercial debe dividir el total de las ventas entre su equipo de vendedores, tomando en cuenta las posibilidades de cierre de cada vendedor en sus zonas geográficas, de modo tal, que cada representante conozca sus cuotas y la sumatoria de estas, den como resultado el objetivo de venta al Director Comercial</p> <p>3.4 Elaborar los planes de compensación, teniendo en cuenta el producto que se esté trabajando y de cómo este organizada la estructura de ventas</p> <p>3.5 Coordinar los esfuerzos publicitarios del área.</p> <p>3.6 Planear el marketing, que de base para la planeación de ventas.</p> <p>3.7 Determinar el tamaño y la estructura de la fuerza de ventas. Debido a que el Director Comercial es quien conoce de primera mano el mercado que se trabaja, y como debe tratar el mismo, es quien está llamado a estructurar el departamento.</p> <p>3.8 Conducir el análisis de costo de ventas. Toda planificación debe tener incluida un análisis de costos. Dentro de esos análisis debe estar definida cual sería el costo para alcanzar las</p>	

ventas deseadas y como es el gerente quien conoce las estrategias para alcanzar los objetivos, es quien debe analizar los gastos en que incurrirá la compañía en el desarrollo de su plan.

- 3.9 Investigar sobre el mercado. Es la recopilación e interpretación de datos referentes al mercado en cuestión
- 3.10 Reclutar, seleccionar y capacitar a los vendedores. Esta función del Director Comercial, dependerá de la empresa, porque en muchos casos, estos procedimientos son realizados por el departamento de recursos humanos, aunque la forma idónea sería que Recursos Humanos, recluten y seleccionen previamente y luego se le presente al gerente solo los mejores candidatos para ser incorporados a la empresa.
- 3.11 Promocionar las ventas, con el fin de proveer al departamento de ventas, con material POP, como son folletos, catálogos y otros materiales promocionales fundamentales para la venta
- 3.12 Investigar y Desarrollar el mercado, con el fin de detectar nuevos mercados, donde nuestros productos o servicios, pueden ser comercializados.
- 3.13 Compensar, motivar y guiar las fuerzas de venta. La compensación y la motivación, son dos prácticas similares porque llevan a la satisfacción del vendedor, la cual es transmitida por el mismo, a sus clientes, con una sensación de confianza.
- 3.14 Evaluar el desempeño de la fuerza de ventas. El Director Comercial debe de calificar el desempeño de sus vendedores básicamente comparando el período actual con los anteriores y a los vendedores uno con otros
- 3.15 Monitorear el departamento. Es misión del Director Comercial velar porque todo el procedimiento de ventas, se esté llevando cabo de la forma idónea y que sus representantes sean buenos ciudadanos corporativos

4. PERFIL DEL CARGO

4.1 FORMACION ACADEMICA

Profesional en Administración de Empresas, Ingenierías afines. Especialización en Mercadeo, Ventas y Alta Gerencia.

4.2 EXPERIENCIA LABORAL

2 años de experiencia en gerencia y administración

4.3 CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

- Administración
- Estrategias de Marketing
- Publicidad
- Manejo de Office
- Herramientas Web
- Manejo de personal
- Capacitación de su equipo de trabajo

4.4 COMPETENCIAS

- *Liderazgo*: Consiste en la habilidad para orientar la acción de los grupos humanos y personas en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de los grupos y personas
- *Habilidad Analítica*: Esta competencia tiene relación con el tipo de razonamiento de la persona y su alcance y con la forma en que esta organiza cognitivamente el trabajo.
- *Orientación a los Resultados*: Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes, necesarias para satisfacer las necesidades del cliente, superar a los competidores o mejorar la organización .

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE ENTREGA:

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE:

--	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE CARGO	Código:
		Edición
		Revisión:1
		Página:

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo: JEFE NACIONAL DE VENTAS	Departamento o Sección: VENTAS
Superior Inmediato: DIRECTOR COMERCIAL	Personas a Cargo: JEFES DE AGENCIAS Y VENDEDOR DE RUTA
2. MISION	
<p>Coordinar todo lo concerniente a las ventas de las agencias a su cargo, además de realizar visitas periódicas para supervisar su buena presentación, la adecuada infraestructura, capacitación y desarrollo de los empleados de las agencias.</p>	
3. RESPONSABILIDADES	
<p>3.1 Coordinar y elegir el personal de las agencias a su cargo.</p> <p>3.2 Coordinar con los jefes de las agencias, el personal para las vacaciones, licencias, e incapacidades.</p> <p>3.3 Realizar presupuestos de gastos de las agencias a partir del análisis de los gastos reales de los meses anteriores.</p> <p>3.4 Análisis de los sondeos de precios en las agencias, para realizar los ajustes determinados a los precios.</p> <p>3.5 Realizar el análisis de las ventas mensualmente e informar a las agencias</p> <p>3.6 Analizar los productos según el inventario de planta para informar a las agencias</p> <p>3.7 Visitar a las diferentes agencias que están a su cargo para realizar actividades de control, supervisión, del manejo de los jefes de agencia, visitas a clientes, así mismo realizar las diferentes cotizaciones para el mejoramiento de las instalaciones y arreglos locativos</p> <p>3.8 Liquidar las bonificaciones del personal del área comercial.</p> <p>3.9 Informar a la gerencia general de todas las novedades y situaciones que se presentan en las diferentes agencias y tomar las acciones respectivas</p>	

- 3.10 Trabajar de la mano junto con las actividades de mercadeo, con el fin de revisar el cumplimiento de ventas y las adecuadas estrategias para la venta
- 3.11 Atención y Servicio al cliente institucionales y rutas de la compañía
- 3.12 Capacitar a los empleados respecto al procedimiento, manejo del producto en cuarto frío, atención y servicio al cliente

4. PERFIL DEL CARGO

4.1 FORMACION ACADEMICA

Profesional en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial u otras carreras afines. Especialización en Alta Gerencia, servicios al cliente y ventas.

4.2 EXPERIENCIA LABORAL

De 1 a 2 años en administración, ventas y manejo de personal.

4.3 CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

- Ventas
- Administración
- Contratación
- Contabilidad
- Mercadeo
- Manejo de Personal.

4.4 COMPETENCIAS

- *Preocupación por el Orden y la Claridad:* Es la preocupación continua por controlar el trabajo y la información. También implica la insistencia en la claridad de las responsabilidades y funciones asignadas.
- *Habilidad Analítica:* Esta competencia tiene relación con el tipo de razonamiento de la persona y su alcance y con la forma en que esta organiza cognitivamente el trabajo.
- *Orientación a los Resultados:* Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes, necesarias para satisfacer las necesidades del cliente, superar a los competidores o mejorar la organización.

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE ENTREGA:

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE:

--	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE CARGO	Código:
		Edición
		Revisión: 1
		Página:

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo: ASISTENTE DE MERCADEO	Departamento o Sección: VENTAS
Superior Inmediato: GERENTE GENERAL	Personas a Cargo:
2. MISION	
Investigar, Interpretar, Planear, y Diseñar soluciones a los problemas de nuestra empresa POLLOSAN S.A, en el área de mercadeo, con el fin de mejorar las ventas del producto.	
3. RESPONSABILIDADES	
<p>3.1 Recopilar información específica de ventas y mercadeo (sondeo de precios, reporte de promociones, vencimientos).</p> <p>3.2 Analizar los inventarios de distribución del producto en la planta.</p> <p>3.3 Programar la producción de productos de la línea de carnes frías que se pasa todos los sábados antes del medio día al Ingeniero de Desarrollo de Nuevos Productos. Para esta programación se tienen en cuenta los inventarios, las ventas, proyecciones y vencimientos de estos productos.</p> <p>3.4 Programar la producción de productos de la línea de apanados que se pasa cada vez que el inventario nivel nacional lo permita. La orden de compra debe ser enviado a la Agencia de Barranquilla coordinando así con el Jefe de Ventas de la Agencia, Directora de Aseguramiento de Calidad y al Jefe de Almacén.</p> <p>3.5 Diseñar y crear presentaciones dinámicas para los equipos de trabajo</p> <p>3.6 Controlar los programas de mercadeo Analizar las estrategias y ventas de productos especiales, carnes frías y apanados</p> <p>3.7 Diseño y análisis de estadísticas de ventas</p> <p>3.8 Estudiar y actualizarse en la normativa que rige la empresa</p> <p>3.9 Realizar campañas publicitarias</p> <p>3.10 Ampliar el conocimiento de los costos de producción de los productos especiales,</p>	

<p>carnes frías y apanados.</p> <p>3.11 Controlar las facturas de nuestros proveedores (Ricongelístico, la tocanita, Impresora, Iris, etc.).</p> <p>3.12 Diseñar de nuevos empaques teniendo en cuenta la normatividad vigente.</p> <p>3.13 Elaborar tips de mercadeo, para cada uno de los puntos de ventas para mejorar las ventas y el servicio cliente.</p> <p>3.14 Determinar procesos sistemáticos que conduzcan a la solidez de la interacciones planteadas como estrategias marketing (promociones, obsequios, campañas publicitarias, eventos en general) con el único propósito de fomentar la participación activa de todo nuestro equipo de ventas a través de campañas de motivación y comunicación tanto verbal como escrita.</p> <p>3.15 Manejar de proveedores</p>	
4. PERFIL DEL CARGO	
<p>4.1 FORMACION ACADEMICA Profesional en Ingeniería de Mercados</p> <p>4.2 EXPERIENCIA LABORAL 1 año trabajando en el área de mercadeo</p> <p>4.3 CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de servicio al cliente • Estrategias de ventas • Publicidad • Manejo de office • Manejo de diferentes • Herramientas informáticas y web. <p>4.4 COMPETENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Calidad de Trabajo:</i> Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área de la cual se es responsable. • <i>Orientación a Resultados:</i> Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes, necesarias para satisfacer las necesidades del cliente, superar a los competidores o mejorar la organización. • <i>Responsabilidad:</i> Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero. 	
FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE ENTREGA:	FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE:

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE CARGO	Código:
		Edición
		Revisión: 1
		Página:

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo: VENDEDOR DE RUTA	Departamento o Sección: VENTAS
Superior Inmediato: JEFE NACIONAL DE VENTAS	Personas a Cargo:
2. MISION	
Coordinar con la Jefatura de Ventas todas las actividades encaminadas a maximizar las ventas de acuerdo con las políticas de crecimiento de la Empresa fijadas por la Gerencia General	
3. RESPONSABILIDADES	
3.1 Coordinar la solicitud de pedidos a la planta de Beneficio de acuerdo a las necesidades de los clientes y rotación del producto.	
3.2 Coordinar la gestión de recaudo para mantener buena rotación de cartera.	
3.3 Coordinar que los centros de operación se encuentren con el surtido necesario y a tiempo para satisfacción del cliente.	
3.4 Coordina, planear y ejecutar la apertura de nuevos clientes en los sectores donde funcionen los diferentes centros de operación.	
3.5 Planear y realizar el cronograma de visitas a clientes para definir las nuevas opciones de mercado para satisfacer las necesidades del consumidor.	
3.6 Organizar, dirigir y controlar la política de precios de la compañía de acuerdo con las directrices de la Gerencia General.	
3.7 Coordinar, planear y promover la introducción al mercado de la variedad de productos que ofrece la compañía.	
3.8 Organizar, controlar y dirigir el estudio de los créditos por escrito con el Departamento de Cartera para que se cumplan las políticas de concesión de créditos de la compañía.	
3.9 Coordinar y controlar las rutas de cada una de las camionetas para la entrega de domicilios satisfaciendo las necesidades de los clientes.	
3.10 Coordinar que todo recaudo en efectivo aplique el procedimiento establecido contando con la logística de la compañía.	

- 3.11 Presentar a la Jefe Nacional de Ventas las estadísticas sobre la proyección de ventas e informes requerido por la dependencia.
- 3.12 Solicitar por escrito a la Jefe Nacional de Ventas el visto bueno de la modificación de precios para que a su vez informe a los administradores de los almacenes de compra y clientes particulares el cambio de este.
- 3.13 Mantener una buena relación interpersonal con los clientes y compañeros de trabajo
- 3.14 Cumplir con el horario establecido para su cargo.
- 3.15 Las demás funciones propias del cargo y/o aquellas que le sean asignadas por su superior inmediato.

4. PERFIL DEL CARGO

4.1 FORMACION ACADEMICA

Estudios en Comercialización y Ventas.

4.2 EXPERIENCIA LABORAL

1 año en el área de ventas y comercialización.

4.3 CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

- Comercialización
- Ventas
- Contabilidad

4.4 COMPETENCIAS

- *Orientación al Cliente:* Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas.
- *Calidad de Trabajo:* Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área de la cual se es responsable
- *Responsabilidad:* Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE ENTREGA:

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE:

--	--

--	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE CARGO	Código:
		Edición
		Revisión: 1
		Página:

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo: JEFE DE AGENCIA DE VENTAS	Departamento o Sección: VENTAS
Superior Inmediato: JEFE NACIONAL DE VENTAS	Personas a Cargo: Auxiliar Oficios Varios-Mensajero, Auxiliar Oficios Varios- Conductor, Auxiliar Oficios Varios-Ventas. Asistente Administrativo. Auxiliar Administrativo. Supervisor Almacén. Vendedor. Auxiliar Oficios Varios-Mercaderista. Jefe de Bodega.
2. MISION	
Dirigir, planear, organizar y controlar los recursos disponibles para la administración y ejecución de las actividades pertinentes, como también el comportamiento de cartera en coordinación con la jefatura de ventas y todas las actividades encaminadas a maximizar las ventas y en general el buen funcionamiento de la Agencia que son el desarrollo de las políticas de la compañía.	
3. RESPONSABILIDADES	
3.1 Planear las actividades Administrativas y Operativas de la agencia 3.2 Realizar y planear cronograma de visitas a los clientes y diferentes centros de operación para conocer las nuevas opciones del mercado con buen servicio. 3.3 Programar, coordinar, planear y promover la introducción al mercado de la variedad de productos que ofrece la compañía. 3.4 Coordinar y planear con los administradores de los centros de operación, una reunión semanal para el estudio de la apertura de nuevos clientes y toma de correctivos necesarios que se hayan presentado. 3.5 Coordinar la gestión de recaudo para mantener una buena rotación de cartera 3.6 Coordinar con la jefatura nacional de ventas los pedidos a la planta de beneficio de acuerdo a las necesidades de los clientes y rotación del producto 3.7 Coordinar y controlar los recaudos y consignaciones de efectivo aplicando los procedimientos establecidos por la compañía. 3.8 Coordinar que los puntos de compra se encuentren con el surtido necesario para la satisfacción del CLIENTE 3.9 Mantener un control estricto sobre los cupos de crédito para cada cliente en coordinación directa con el departamento de cartera, para que cumplan las políticas de concesión de créditos de la compañía.	

- 3.10 Efectuar visitas periódicas a los clientes de las zonas y puntos de compra que conforman la agencia
- 3.11 Controlar y coordinar con los transportadores de los recorridos de los pedidos para que las entregas se hagan a tiempo y se vea calidad del servicio realizado para los clientes.
- 3.12 Mantener las condiciones de seguridad, funcionalidad, normas de higiene, manipulación de producto y rotación de inventario.
- 3.13 Controlar la entrega del reporte diario de centro de operación de P.O.S. para el control de ventas, cartera e inventarios, y el envío diario por correo electrónico
- 3.14 Controlar el buen funcionamiento de los equipos y la planta física por cada centro de operación.
- 3.15 Presentar a la jefatura nacional de ventas el análisis de las estadísticas sobre proyección de ventas y los informes requeridos por esta dependencia.
- 3.16 Realizar procedimientos de inventarios físicos, para verificar los movimientos de mercancía y detectar mermas y faltantes si los hubiese.
- 3.17 Utilizar los recursos disponibles a fin de lograr incrementar los volúmenes de ventas
- 3.18 Establecer mejores condiciones de saneamiento básico industrial, procedimientos de factores de riesgo que se originen en los centros de operación
- 3.19 Presentar oportunamente las requisiciones sobre papelería, insumos e implementos necesarios para el funcionamiento normal de las dependencias a su cargo, coordinando su envío y entrega antes del 30 de cada mes.
- 3.20 Solicitar por escrito a la Jefe Nacional de ventas el visto bueno de la modificación de precios para que a su vez informe a los administradores de los almacenes de compra y clientes particulares el cambio de este.
- 3.21 Informar por escrito a sus subalternos sobre toda modificación de precios antes de tomar cualquier decisión
- 3.22 Reportar a su superior inmediato todo suceso que ocurra en la agencia a su cargo
- 3.23 Las demás funciones propias del cargo y/o aquellas que le sean asignadas por su superior inmediato.
- 3.24 Administrar el recurso Humano que está bajo su responsabilidad en forma eficiente y adecuada en la modalidad de apoyo a contratación y labor a contratación y labor en el desarrollo de horarios de trabajo por tiempo suplementarios.
- 3.25 Planear, coordinar vacaciones y compensatorios al personal que labora en cada centro de operación
- 3.26 Mantener una buena relación interpersonal con los clientes internos y externos de la compañía.
- 3.27 Mantener una buena relación interpersonal con los clientes y compañeros de trabajo.
- 3.28 Cumplir con el horario establecido para su cargo

4. PERFIL DEL CARGO

4.1 FORMACION ACADEMICA

Profesional en Administración de Empresas, Ingenierías u otras carreras afines. Especialización en gerencia y afines.

4.2 EXPERIENCIA LABORAL

2 años en administración, ventas, manejando personal.

4.3 CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

- Contratación
- Administración
- Manejo de Personal
- Mercadeo
- Ventas
- Contabilidad.

4.4 COMPETENCIAS

- *Compromiso*: Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes.
- *Responsabilidad*: Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero.
- *Calidad del Trabajo*: Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área de la cual se es responsable

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE ENTREGA:

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE:

--	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE CARGO	Código:
		Edición
		Revisión: 1
		Página:

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo: SUPERVISOR DE ALMACENES	Departamento o Sección: VENTAS
Superior Inmediato: JEFE DE AGENCIA DE VENTAS	Personas a Cargo: Todo el personal de los puntos de ventas: Auxiliar Oficinas Varios- Ventas. Mensajero Vendedor.
2. MISION	
Coordinar, organizar, dirigir, y controlar todas las actividades encaminadas al buen funcionamiento de los almacenes, cumpliendo con las políticas y procedimientos establecidos por la Compañía	
3. RESPONSABILIDADES	
3.1 Realizar y planear cronograma de visitas a los diferentes centros de operación para conocer las nuevas opciones de mercado con un buen servicio.	
3.2 Organizar, controlar y dirigir la concesión de créditos otorgados por los Centros de Operación	
3.3 Coordinar que el Centro de Operaciones se encuentre con el surtido necesario y a tiempo para satisfacción del cliente (atención amable, rápida y respetuosa)	
3.4 Coordinar con todos los funcionarios de los Centros de Operación una reunión semanal para tomar correctivos	
3.5 Coordinar y conciliar la compra de productos no producidos por la Compañía recibidos por cada Centro de Operación (remisión) con la factura expedida por el proveedor	
3.6 Planear, coordinar la programación de vacaciones y compensatorios al personal que labora en cada almacén	
3.7 Programar, organizar y realizar el cumplimiento de los eventos (degustaciones, sorteos para las fechas especiales) y promociones de todos los Centros de Operación.	
3.8 Controlar diariamente el reporte de saldo de inventario teniendo en cuenta la capacidad de almacenamiento por cada Almacén.	
3.9 Controlar periódicamente con los Inventarios Físicos por lo menos dos (2) veces al mes los movimientos acumulados por cada Centro de Operación para detectar a tiempo mermas y faltantes.	
3.10 Controlar con el Auxiliar de Inventarios que se realice la entrega del reporte diario por Centro de Operación del P.O.S. A la oficina de Administración para el control de Ventas,	

Cartera e Inventarios

- 3.11 Controlar el buen funcionamiento (mantenimiento y reparación) y desinfección (buenas prácticas de manufactura) de los Equipos y Plantas Físicas por cada Centro de Operación
- 3.12 Cuidar, controlar y mantener la buena imagen de la Compañía (dotación, limpieza y desinfección de los puntos de venta, vehículo, exhibición del producto y servicio al cliente).
- 3.13 Programar y controlar la entrega oportuna de la dotación (vestido y calzado) para empleados del Departamento de Ventas
- 3.14 Mantener las condiciones de seguridad, funcionalidad, normas de higiene, manipulación de producto y rotación de inventarios.
- 3.15 Informar a tiempo por escrito la lista Oficial de precios para mayoristas y mostrador a todos los Centros de Operación (toda modificación de precios con autorización de la Jefatura Nacional de Ventas)
- 3.16 Presentar oportunamente la solicitud de papelería y aseo para los diferentes Centros de Operación a su cargo, coordinando y controlando su envío y entrega según las necesidades.
- 3.17 Liquidar y autorizar con su visto bueno el reporte de horas extras del personal de almacenes
- 3.18 Realizar los cruces diarios en el sistema, de las entradas por cada Centro de Operación
- 3.19 Diligenciar cuando se necesite las Solicitudes de Ajustes para los Centros de Operación por errores de digitación, bajas de mercancía, obsequios y arreglos en general
- 3.20 Informar sobre las novedades que se presenten en el transcurso de sus labores
- 3.21 Administrar en forma eficiente y adecuada el manejo de las políticas establecidas por la Compañía para su buen funcionamiento
- 3.22 Administrar el Recurso Humano que está bajo su responsabilidad en forma eficiente y adecuada en el control del desarrollo por horario de trabajo u tiempos suplementarios
- 3.23 Mantener una buena relación interpersonal con los clientes y compañeros de trabajo.
- 3.24 Cumplir con el horario establecido con su cargo
- 3.25 Las demás funciones propias del cargo y/o aquellas que le sean asignadas por su superior inmediato

4. PERFIL DEL CARGO

4.1 FORMACION ACADEMICA
 Profesional en Ingeniería Industrial
 Mercadeos y otras carreras afines

4.2 EXPERIENCIA LABORAL

1 año supervisión y en ventas.

4.3 CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

- Ventas
- Comercialización
- Mercadeo
- Contabilidad
- Administración de Recurso Humano.
- Calidad y Servicios.

4.4 COMPETENCIAS

- *Orientación al Cliente:* Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas
- *Responsabilidad:* Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero.
- *Calidad de Trabajo:* Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área de la cual se es responsable.

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE ENTREGA:

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE:

--	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE CARGO	Código:
		Edición
		Revisión: 1
		Página:

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo: VENDEDOR	Departamento o Sección: VENTAS
Superior Inmediato: JEFE DE AGENCIA DE VENTAS	Personas a Cargo:
2. MISION	
Dirigir, planear, organizar y programar la labor de mercadeo, promoción de ventas, agenciamiento comercial y todos los aspectos inherentes a la comercialización de los productos con sujeción a las normas internas de la compañía en coordinación con la jefatura de la agencia	
3. RESPONSABILIDADES	
<p>3.1 Realizar y planear cronograma de visitas a los clientes y diferentes centros de operación para conocer las nuevas opciones de mercado con un buen servicio.</p> <p>3.2 Planear y realizar el cronograma de visitas a clientes para definir las nuevas opciones de mercado para satisfacer las necesidades del consumidor.</p> <p>3.3 Programar, coordinar, planear y promover la introducción al mercado de la variedad de productos que ofrece la compañía.</p> <p>3.4 Coordinar la gestión de recaudo de los clientes de bodega, atendidos por usted, para mantener buena rotación de cartera.</p> <p>3.5 Coordinar que todo recaudo en efectivo aplique el procedimiento establecido contando con la logística de la compañía.</p> <p>3.6 Utilizar los recursos disponibles a fin de lograr incrementar los volúmenes de ventas</p> <p>3.7 Incrementar las ventas de acuerdo al crecimiento de la producción mediante la consecución de clientes y la conservación de los ya existentes.</p> <p>3.8 Reportar a la Empresa todo suceso anormal que le ocurra en el desarrollo de sus funciones.</p> <p>3.9 Organizar, controlar y dirigir el estudio de los créditos por escrito con el Departamento de cartera para que se cumplan las políticas de concesión de créditos de la compañía</p> <p>3.10 Organizar y controlar la política de precios de la compañía de acuerdo con las directrices de la gerencia General.</p>	

- 3.11 Mantener una buena relación interpersonal con los clientes y compañeros de trabajo
- 3.12 Cumplir con el horario establecido para su cargo
- 3.13 Las demás funciones propias del cargo y/ o aquellas que le sean asignadas por su superior inmediato

4. PERFIL DEL CARGO

4.1 FORMACION ACADEMICA

Estudios en Comercialización o afines

4.2 EXPERIENCIA LABORAL

1 año en el área de ventas

4.3 CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

- Ventas
- Comercialización

4.4 COMPETENCIAS

- *Orientación al Cliente:* Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas
- *Orientación a los Resultados:* Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes, necesarias para satisfacer las necesidades del cliente, superar a los competidores o mejorar la organización.
- *Responsabilidad:* Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero.

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE ENTREGA:

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE:

--	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE CARGO	Código:
		Edición
		Revisión: 1
		Página:

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo: TELEMERCADERISTA-OFICIOS VARIOS	Departamento o Sección: VENTAS
Superior Inmediato: JEFE DE AGENCIAS DE VENTAS	Personas a Cargo:
2. MISION	
Dirigir, planear, coordinar y organizar la recepción de Clientes y Almacenes de Compra con los recursos disponibles para la ejecución de las actividades pertinentes en el menor tiempo posible encaminado a maximizar las ventas con un despacho oportuno y atención amable, rápida y respetuosamente al público en general.	
3. RESPONSABILIDADES	
3.1 Recepcionar todos los pedidos de clientes internos y externos con el documento de Ordende Pedido	
3.2 Presentar a la Jefatura Regional estadísticas sobre proyección y resultados de la gestión de nuevos mercados.	
3.3 Incrementar las ventas con telemercadeo, de acuerdo al crecimiento de la producción mediante la consecución de clientes y la conservación de los existentes para lograr las metas según la proyección de ventas	
3.4 Realizar seguimiento periódico a los clientes reales para lograr una mayor eficiencia del servicio al cliente.	
3.5 Informar telefónicamente sobre las novedades de promociones según el Máster de Clientes	
3.6 Informar telefónicamente sobre las novedades que se presenten en el transcurso de sus labores	
3.7 Coordinar con el Jefe de Bodega el despacho de pedidos, según las necesidades de los clientes (horario de entrega y peso promedio requerido).	
3.8 Programar, coordinar, planear y promover en el mercado la introducción de la variedad de productos que ofrece la Compañía aumentando el nivel de posicionamiento de nuestros productos	
3.9 Cumplir con el horario establecido para su cargo	
3.10 Mantener una buena relación interpersonal con los clientes y compañeros de trabajo	

3.11 Las demás funciones propias del cargo y/o aquellas que le sean asignadas por su superior inmediato

4. PERFIL DEL CARGO

4.1 FORMACION ACADEMICA

Profesional en Ingeniería de Mercados, Técnico o Tecnólogo en Mercadeos.

4.2 EXPERIENCIA LABORAL

Un año en el mercadeo

4.3 CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

- Mercadeo
- Ventas
- Publicidad
- Manejo de Office y Herramientas Web.

4.4 COMPETENCIAS

- *Orientación al Cliente:* Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas.
- *Habilidad Analítica:* Esta competencia tiene relación con el tipo de razonamiento de la persona y su alcance y con la forma en que esta organiza cognitivamente el trabajo
- *Responsabilidad:* Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero.

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE ENTREGA:

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE:

--	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE CARGO	Código:
		Edición
		Revisión: 1
		Página:

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo: FACTURADOR	Departamento o Sección: VENTAS
Superior Inmediato: JEFE DE AGENCIA DE VENTAS	Personas a Cargo:
2. MISION	
Organizar, digitar y controlar las entradas y salidas de mercancía, elaborando posteriormente el documento comercial con la información precisa por Cliente y Centro de Operación de una forma eficiente	
3. RESPONSABILIDADES	
3.1 Recepción y Emisión de llamadas telefónicas Locales y Nacionales, en los días a que corresponda para la aprobación y despacho oportuno.	
3.2 Recepcionar y enviar la orden de pedido de los puntos de compra y clientes particulares con el visto bueno de la Jefatura Regional a la Bodega para su despacho	
3.3 Realizar informe semanal del reporte de existencias de canastas a la Planta de Beneficio.	
3.4 Realizar diariamente con el Bodeguero análisis del manejo de Inventario Físico con el reporte de saldo de mercancía.	
3.5 Realizar la entrada de la Remisión al sistema del producto enviado por la Planta de Beneficio.	
3.6 Realizar telemarketing los días a que corresponda en ausencia de la funcionaria encargada con los clientes locales verificando precio y cupo para la aprobación del despacho oportuno.	
3.7 Realizar diariamente el registro de mermas incurrido por cada Centro de Operación con reporta para revisión de la Jefatura Regional	
3.8 Certificar con la firma la entrega del documento y el producto al encargado de transportarlo.	
3.9 Enviar diariamente la información contable al cierre de la jornada de Bodega y Centros de Operación vía Internet.	
3.10 Elaborar Notas Crédito por devolución y mermas con el visto bueno de la Jefatura Regional.	

- 3.11 Recaudar cobros por rutas a conductores cuando se estime conveniente
- 3.12 Alimentar diariamente la información de las estadísticas de ventas por cada Centro de Operación.
- 3.13 Solucionar cuando se necesita con previa autorización de la Jefatura de Sistemas los daños que se presenten en los diferentes Centros de Operación
- 3.14 Informar sobre las novedades que se presenten en el transcurso de su trabajo.
- 3.15 Las demás funciones propias del cargo y/o aquellas que le sean asignadas por su superior inmediato.
- 3.16 Controlar la recepción de la salida por traslado con los soportes de la Entrada del sistema P.O.S. por el Centro de Operación para realizar nuevo despacho.
- 3.17 Controlar, ordenar y responder diariamente por el inventario de salida y recepción de canastas por cada Centro de Operación y Clientes Particulares
- 3.18 Controlar que todo manejo que se haga en el sistema independiente a la codificación normal, se tramita y se obtenga código de autorización
- 3.19 Elaborar y controlar diariamente con los soportes la facturación y salidas por traslado a los diferentes Centros de Operación y Clientes Particulares
- 3.20 Verificar y responder diariamente por el consecutivo de facturación con los soportes de las Planillas.
- 3.21 Elaborar y organizar el archivo de la correspondencia enviada y recibida.
- 3.22 Coordinar con Control Interno la autorización de código para realizar ajustes, obsequios, bajas por desecho y conversiones de mercancía
- 3.23 Mantener relaciones cordiales y amables con todo el personal involucrado en la Agencia.
- 3.24 Cumplir con el horario establecido para su cargo.

4. PERFIL DEL CARGO

4.1 FORMACION ACADEMICA

Profesional en Contabilidad y afines.

4.2 EXPERIENCIA LABORAL

Un año en el desempeño como facturador.

4.3 CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

- Movimientos contables
- Comercialización de productos
- Manejo de herramientas informáticas y web.
- Gestión y manejo de documentación.

4.4 COMPETENCIAS

- *Calidad de Trabajo:* Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área de la cual se es responsable
- *Responsabilidad:* Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero.

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE ENTREGA:

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE:

--	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE CARGO	Código:
		Edición
		Revisión: 1
		Página:

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo: JEFE DE BODEGA	Departamento o Sección: VENTAS
Superior Inmediato: JEFE DE AGENCIAS DE VENTAS	Personas a Cargo: AUXILIAR OFICIOS VARIOS- BODEGUERO
2. MISION	
Organizar, controlar y coordinar las entradas, salidas y rotación de mercancía	
3. RESPONSABILIDADES	
3.1 Programar la solicitud de mercancía con anticipación a la Planta de Beneficio según las necesidades que se requieran, con el visto bueno de la Jefatura Regional o Agente vendedor	
3.2 Recibir y coordinar con el jefe de agencia y auxiliar de almacén las ordenes de pedido para organizar los envíos a los diferentes clientes y Centros de Operación.	
3.3 Coordinar las rutas de los transportadores para las entregas oportunas del producto para cuidar la buena imagen de la Compañía	
3.4 Organizar diariamente el archivo de la Orden de Pedido	
3.5 Preparar y efectuar los despachos de los pedidos	
3.6 Mantener en perfecto orden y limpieza la Bodega	
3.7 Entregar diligenciada la orden de pedido a facturación	
3.8 Registrar con su firma en el respectivo soporte como constancia de las devoluciones hechas por clientes o Almacenes de Compra que llegó a Bodega, especificando el motivo	
3.9 Comunicar a la Jefatura Regional la existencia de mercancía con poca rotación, para coordinar la toma de decisiones con el equipo de ventas	
3.10 Efectuar la rotación del producto, el control de la circulación del frío dejando espacio entre las pilas y no pegarlo a las paredes del cuarto frío	
3.11 Controlar, ordenar y responder por los movimientos de inventarios diarios de mercancía y canasta	
3.12 Controlar, recibir y verificar que el producto transportado por la Planta de Beneficio llegue en buen estado con su sello de seguridad según el reporte de envío	
3.13 Controlar el lavado y desinfección diaria de los vehículos antes de cargar la mercancía para el	

<p>reparto.</p> <p>3.14 Verificar que la cantidad solicitada cumpla con las condiciones exigidas por el cliente.</p> <p>3.15 Entregar en presencia del transportador la mercancía requerida por el cliente pesado y contado dejando con su firma constancia de lo recibido.</p> <p>3.16 Informar inmediatamente por intermedio de la Jefatura Regional a la Planta de Beneficio por escrito cualquier inconsistencia que se presente en el descargue y conteo de mercancía con el soporte de Remisión de Productos</p> <p>3.17 Mantener las condiciones seguridad, funcionalidad, normas de higiene, manipulación y rotación de producto que se encuentren en Bodega</p> <p>3.18 Tomar directamente de la bascula electrónica el peso bruto de los productos recibidos de la Planta de Beneficio, haciendo el respectivo descuento de la canasta</p> <p>3.19 Mantener relaciones cordiales y amables con todo el personal involucrado en el servicio al cliente</p> <p>3.20 Cumplir con el horario establecido para su cargo</p> <p>3.21 Las demás funciones propias de cargo y/o aquellas que le sean asignadas por su superior inmediato.</p>	
4. PERFIL DEL CARGO	
<p>4.1 FORMACION ACADEMICA Estudios en administración y afines</p> <p>4.2 EXPERIENCIA LABORAL 1 año en administración</p> <p>4.3 CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • En administración • Normativa legal del manejo del producto con higiene y calidad • Manejo de personal. <p>4.4 COMPETENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Preocupación por el Orden y la Claridad:</i> Es la preocupación continua por controlar el trabajo y la información. También implica la insistencia en la claridad de las responsabilidades y funciones asignadas • <i>Calidad de Trabajo:</i> Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área de la cual se es responsable • <i>Responsabilidad:</i> Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. 	
FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE ENTREGA:	FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE:

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE CARGO	Código:
		Edición
		Revisión
		Página:

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo: AUXILIAR OFICIOS VARIOS MERCADERISTA	Departamento o Sección: VENTAS
Superior Inmediato: JEFE DE AGENCIA DE VENTAS	Personas a Cargo:
2. MISION	
Dirigir, coordinar y organizar la toma de pedidos en los diferentes almacenes de cadena de la ciudad, con el fin de mantener un excelente surtido y exhibición al cliente; impulsando las ventas en éstos.	
3. RESPONSABILIDADES	
3.1 Hacer uso de sus facultades comerciales con el fin de incrementar la venta de nuestros productos en los diferentes almacenes de cadena.	
3.2 Lograr el posicionamiento de nuestra marca mediante recuperación de caras, con una excelente exhibición y surtido.	
3.3 Cumplir con las normas de higiene y manipulación de alimentos.	
3.4 Controlar la rotación de inventarios para mantener la calidad del producto; evitando que los mismos se dañen dentro del almacén.	
3.5 Recibir la mercancía contada y pesada, verificando el recibido con el documento soporte.	
3.6 Coordinar y programar con tiempo los pedidos evitando que se agote el inventario, según las necesidades de los clientes, y teniendo en cuenta los diferentes eventos que se puedan presentar en los almacenes de cadena.	
3.7 Presentar al Jefe de Agencia estadísticas sobre proyección y resultados de la gestión comercial diaria.	
3.8 Brindar soporte en los eventos programados por la empresa en pro de aumentar ventas, eventos tales como degustaciones, obsequios, entre otras.	
3.9 Informar sobre las novedades que se presenten en el transcurso de sus labores.	
3.10 Cumplir con el horario establecido para su cargo.	
3.11 Tener una actitud adecuada y paciente con los clientes, atenta a atender cualquier necesidad que se llegue a presentar de los mismos.	
3.12 Realizar un reporte semanal a la jefatura de la agencia, del sondeo de precios de la competencia en los almacenes de cadena, reportando las promociones o eventos que se	

presenten

3.13 Cumplir con las demás funciones propias del cargo y/o aquellas asignadas por su superior inmediato.

4. PERFIL DEL CARGO

4.1 FORMACION ACADEMICA

Estudios en mercadeo

4.2 EXPERIENCIA LABORAL

1 año en el área de mercadeo

4.3 CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

- Conocimientos de servicio al cliente
- Estrategias de ventas
- Publicidad
- Manejo de office
- Manejo de diferentes herramientas informáticas y web.

4.4 COMPETENCIAS

- *Calidad de Trabajo:* Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área de la cual se es responsable.
- *Responsabilidad:* Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas.

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE ENTREGA:

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE:

--	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE CARGO	Código:
		Edición
		Revisión
		Página:

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo: AUXILIAR OFICIOS VARIOS- VENTAS	Departamento o Sección: VENTAS
Superior Inmediato: JEFE DE AGENCIA VENTAS	Personas a Cargo:
2. MISION	
Coordinar. Organizar, programar y controlar- el buen funcionamiento del Almacén de Compra.	
3. RESPONSABILIDADES	
<p>3.1 Realizar inventarios físicos de mercancía diariamente, anexándolo a la documentación diaria que se envía a la oficina de ventas.</p> <p>3.2 Realizar labores de Telemercadeo para la apertura de nuevos mercados logrando las metas establecidas para el Almacén.</p> <p>3.3 Elaborar la planilla diaria de Caja Mayor, identificando el desglose del saldo (billetes, monedas, cheques y vales).</p> <p>3.4 Elaborar diariamente la planilla del reporte del movimiento de caja, detallando el saldo (efectivo o reporte de cartera).</p> <p>3.5 Elaborar y anexar a la salida por traslado los soportes de entrada y merma de mercancía, lo mismo que cualquier ajuste autorizado.</p> <p>3.6 Solicitar código de autorización para realizar bajas de mercancía, conversiones e inconsistencias por errores de digitación.</p> <p>3.7 Solicitar aprobación de créditos con la documentación requerida por la Compañía</p> <p>3.8 Enviar diariamente los documentos de reporte de ventas, saldos de inventarios y cartera a la oficina de Administración y Ventas.</p> <p>3.9 Enviar diariamente la información contable al cierre de la jornada del Centro de Operación</p>	

vía Internet.

- 3.10 Mantener la presentación del Centro de Operación para la buena imagen de la Compañía.
- 3.11 Consignar o enviar los dineros parcialmente a la oficina principal las veces que sea necesario hasta cancelar la totalidad del valor de la venta del día aplicando los procedimientos establecidos por la Compañía.
- 3.12 Mantener lista de precios oficial vigente por ventas de mostrador.
- 3.13 Asistir a las reuniones que programa la Compañía con previa citación
- 3.14 Informar de todo suceso a su superior inmediato.
- 3.15 Organizar que el Centro de Operación se encuentre con el surtido necesario (exhibición del producto según inducción) y a tiempo para satisfacción del cliente (atención amable, rápida y respetuosamente).
- 3.16 Organizar y controlar la labor de mensajería para dar cumplimiento al despacho de clientes
- 3.17 Planear los pedidos de mercancía con anterioridad para que el surtido llegue a tiempo y pueda satisfacer las necesidades de los clientes
- 3.18 Coordinar, planear, ejecutar la apertura de nuevos clientes en el sector donde funciona el Centro de Operación.
- 3.19 Recibir la mercancía contada y pesada en presencia del transportador dejando constancia de la merma o faltante de mercancía reportando inmediatamente a la Bodega las inconsistencias encontradas.
- 3.20 Controlar los memorandos por la entrega de dineros de la venta diaria.
- 3.21 Controlar la rotación de inventarios para mantener la calidad del producto.
- 3.22 Controlar que todo manejo que se haga en el sistema independiente a la codificación normal, se tramita y se obtenga código de autorización.
- 3.23 Controlar que los reportes por conceptos de envíos de dinero, consignaciones y documentos lleguen al destino registrando en el memorando fecha, día y hora.
- 3.24 Realizar el control de temperatura de los Equipos por lo menos tres veces al día llevando por escrito el registro.
- 3.25 La facturación de los clientes debe contener identificación completa (Nombres y apellidos, cédula, dirección y teléfono).
- 3.26 Atender amable, rápida y respetuosamente al público en general y telefónicamente.

- 3.27 Mantener las buenas relaciones interpersonales con los compañeros del trabajo.
- 3.28 Cumplir las normas de higiene, manipulación y rotación de producto que se encuentren en el Centro de Operación.
- 3.29 Cumplir con el horario establecido para su cargo
- 3.30 Cumplir con las normas de Bioseguridad establecidas por la Compañía, y con las normas de buenas prácticas de Manufactura para manipuladores de Alimento.
- 3.31 Las demás funciones propias del cargo y/o aquellas que le sean asignadas por su superior inmediato

4. PERFIL DEL CARGO

4.1 FORMACION ACADEMICA

Estudios en Ventas y afines

4.2 EXPERIENCIA LABORAL

De 6 meses a un año en área de ventas

4.3 CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Estrategias de ventas y mercadeo

Manejo de contabilidad

Conocimiento de las normativas de higiene y calidad en el manejo de mercancías

4.4 COMPETENCIAS

- *Calidad de Trabajo:* Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área de la cual se es responsable
- *Orientación a Resultados:* Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes, necesarias para satisfacer las necesidades del cliente, superar a los competidores o mejorar la organización
- *Responsabilidad:* Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero.

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE ENTREGA:

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE:

--	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE CARGO	Código:
		Edición
		Revisión
		Página:

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo: AUXILIAR OFICIOS VARIOS BODEGUERO	Departamento o Sección: VENTAS
Superior Inmediato: JEFE DE BODEGA	Personas a Cargo:
2. MISION	
Organizar, controlar y coordinar las entradas, salidas y rotación de mercancía.	
3. RESPONSABILIDADES	
3.1 Mantener en orden y clasificados los productos dentro del área de trabajo. 3.2 Con soporte de la orden de pedido autorizada, clasificar y dar visto bueno de la existencia del producto. 3.3 Estar presente en el cargue y descargue de mercancía. 3.4 Mantener las condiciones de seguridad, funcionalidad, normas de higiene, manipulación y rotación de producto que se encuentre en Bodega. 3.5 Verificar que la cantidad solicitada cumpla con las condiciones exigidas por el cliente. 3.6 Responder por la entrega física de mercancía para cada Centros de Operación y clientes particulares. 3.7 Comunicar al Jefe de Bodega la existencia de mercancía con poca rotación para que la Jefe Nacional de Ventas tome decisiones. 3.8 Controlar, ordenar y responder por los movimientos de inventarios diarios que se mantengan en Bodega (mercancía y canastas). 3.9 Controlar el buen funcionamiento del cuarto frío y el de la báscula electrónica. 3.10 Efectuar la rotación del producto, el control de la circulación del frío dejando espacio entre las filas y no pegarlo a las paredes del cuarto frío.	

- 3.11 Cumplir con el horario establecido para su cargo.
- 3.12 Mantener relaciones cordiales y amables con todo el personal involucrado en el servicio al cliente.
- 3.13 Las demás funciones propias de cargo y/o aquellas que le sean asignadas por su superior inmediato.

4. PERFIL DEL CARGO

4.1 FORMACION ACADEMICA

Como mínimo que haya terminado el bachillerato

4.2 EXPERIENCIA LABORAL

1 año en el manejo de mercancía y productos de una empresa

4.3 CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

- Conocimiento en el manejo adecuado mercancía
- Bajo la normativa de higiene y de calidad exigida.

4.4 COMPETENCIAS

- *Preocupación por el orden y la claridad:* Es la preocupación continua por controlar el trabajo y la información. También implica la insistencia en la claridad de las responsabilidades y funciones asignadas
- *Calidad del Trabajo:* Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área de la cual se es responsable
- *Responsabilidad:* Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero.

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE ENTREGA:

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE:

--

--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE CARGO	Código:
		Edición
		Revisión
		Página:

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo: AUXILIAR OFICIOS VARIOS- MENSAJERO	Departamento o Sección: VENTAS
Superior Inmediato: JEFE DE AGENCIA DE VENTAS	Personas a Cargo:
2. MISION	
Garantizar la entrega de productos al cliente en el menor tiempo posible, responder por la mercancía, y por la rotación del producto.	
3. RESPONSABILIDADES	
<p>3.1 Presenciar el conteo y pesaje de mercancía para el cargue de los diferentes pedidos.</p> <p>3.2 Firmar la factura o salida por traslado como constancia que recibió la mercancía.</p> <p>3.3 Entregar la mercancía en presencia del cliente contada, pesada y hacer firmar por el mismo la respectiva factura con los requisitos exigidos por la Compañía (sello, firma legible, cédula o NIT).</p> <p>3.4 Controlar que las mermas o faltantes que se presenten en el momento de la entrega sean escritas en la columna de recibido de mercancía de la factura sin hacer enmendaduras, ya que este documento representa un titulo valor para cualquier cobro jurídico.</p> <p>3.5 Si las ventas son a crédito hacer firmar el recibido en la original con la firma y sello, y si es de contado traer la copia y el dinero (efectivo o consignación) como constancia de pago (no transportar montos mayores de \$400.000.00 en reparto, recibir instrucciones de su Jefe Inmediato)</p> <p>3.6 Reportar por escrito y entregar a facturación el documento original si la venta fue a crédito y si fue de contado el dinero o consignación.</p> <p>3.7 Recibir contado el dinero para efectuar la consignación o traslado de efectivo a la Oficina principal aplicando los procedimientos establecidos por la Compañía según comunicación GA – 007-03 (del manejo de efectivo)</p> <p>3.8 Ocasionalmente efectuar viajes con pollo procesado a otras Ciudades o Municipios.</p>	

- 3.9 Controlar y responder por el recibido y entrega de canastas a su destino.
- 3.10 Responder por el funcionamiento, mantenimiento e inventario del vehículo, incluido el aseo y desinfección que tiene a su cargo al iniciar labores.
- 3.11 En el desarrollo de sus labores diarias poner en práctica las condiciones básicas de higiene en la manipulación de productos.
- 3.12 Disponibilidad para ejercer labores de aseo, limpieza y desinfección en el momento en que se requiera.
- 3.13 Estar presente en el cargue y descargue de la mercancía
- 3.14 Responder por las facturas, cobros, encomiendas y documentos que se le entreguen.
- 3.15 Controlar el lavado y desinfección diaria del vehículo antes de cargar la mercancía para el reparto.
- 3.16 Informar sobre cualquier novedad que se presente en el transcurso de sus labores oportunamente al Jefe Inmediato (Accidente, inseguridad, otros).
- 3.17 Cumplir con las normas de Bioseguridad establecidos por la Empresa y con las normas de buenas prácticas de Manufacturas para manipuladores de Alimentos.
- 3.18 Mantener una buena relación interpersonal con los respectivos clientes y compañeros de la Empresa.
- 3.19 Revisar y responder por la renovación de documentos exigidos por las Autoridades de Tránsito y Transporte (Soat y otros).
- 3.20 Cumplir con el horario establecido para su cargo.
- 3.21 Las demás funciones propias del cargo y/o aquellas que le sean asignadas por su superior inmediato.

4. PERFIL DEL CARGO

4.1 FORMACION ACADEMICA

Como mínimo el bachillerato

4.2 EXPERIENCIA LABORAL

1 año en mensajería u oficios varios

4.3 CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

- Conocimiento en el manejo de documentos contables
- Control y manejo de mercancías adecuadamente bajo la normatividad e higiene requeridas.
- Mecánica y mantenimiento de vehículos.

4.4 COMPETENCIAS

- *Responsabilidad:* Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero.
- *Compromiso:* Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes.

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE ENTREGA:

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE:

--

--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE CARGO	Código:
		Edición
		Revisión
		Página:

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo: AUXILIAR OFICIOS VARIOS- CONDUCTOR	Departamento o Sección: VENTAS
Superior Inmediato: JEFE DE AGENCIAS DE VENTAS	Personas a Cargo:
2. MISION	
Garantizar la entrega de productos al cliente en el menor tiempo posible, responder por la mercancía y los documentos que se le entreguen, lo mismo que el cuidado del vehículo asignado	
3. RESPONSABILIDADES	
<p>3.1 Presenciar el conteo y pesaje de mercancía para el cargue de los diferentes pedidos.</p> <p>3.2 Controlar que las mermas o faltantes que se presenten en el momento de la entrega sean escritas en la columna de recibido de mercancía de la factura sin hacer enmendaduras, ya que este documento representa un título valor para cualquier cobro jurídico</p> <p>3.3 Controlar y responder por el recibido y entrega de canastas a su destino</p> <p>3.4 Responder por el funcionamiento, mantenimiento e inventario del vehículo, incluido el aseo y desinfección que tiene a su cargo al iniciar labores.</p> <p>3.5 Responder por las facturas, cobros, encomiendas y documentos que se le entreguen</p> <p>3.6 Revisar y responder por la renovación de documentos exigidos por las Autoridades de Tránsito y Transporte (Soat, certificado de gases, impuestos y otros)</p> <p>3.7 Firmar la factura o salida por traslado como constancia que recibió la mercancía</p> <p>3.8 Entregar la mercancía en presencia del cliente contada, pesada y hacer firmar por el mismo la respectiva factura con los requisitos exigidos por la Compañía (sello, firma legible, cédula o NIT)</p> <p>3.9 Si las ventas son a crédito hacer firmar el recibido en la original con la firma y sello y si es de contado traer la copia y el dinero como constancia de pago</p> <p>3.10 Reportar por escrito y entregar a facturación el documento original si la venta fue a</p>	

crédito y si fue de contado el dinero o consignación

- 3.11 Ocasionalmente efectuar viajes con pollo procesado a otras Ciudades o Municipios
- 3.12 En el desarrollo de sus labores diarias poner en práctica las condiciones básicas de higiene en la manipulación de productos
- 3.13 Informar sobre cualquier novedad que se presente oportunamente al Jefe Inmediato (Accidente, otros)
- 3.14 Disponibilidad para ejercer labores de aseo, limpieza y desinfección en el momento en que se requiera
- 3.15 Colaborar con el cargue y descargue de la mercancía en el carro destino
- 3.16 Mantener una buena relación interpersonal con los respectivos clientes y compañeros de la Empresa.
- 3.17 Cumplir con las normas de Bioseguridad establecidos por la Empresa y con las normas de buenas prácticas de Manufacturas para manipuladores de Alimentos
- 3.18 Cumplir con el horario establecido para su cargo
- 3.19 Las demás funciones propias del cargo y/o aquellas que le sean asignadas por su superior inmediato

4. PERFIL DEL CARGO

4.1 FORMACION ACADEMICA

Como mínimo el bachillerato

4.2 EXPERIENCIA LABORAL

1 año como conductor, además del manejo de documentación importante.

4.3 CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

- Conocimiento en el manejo de documentos
- Control y manejo de mercancías adecuadamente bajo la normatividad e higiene requeridas.
- Mecánica y mantenimiento de vehículos.

4.4 COMPETENCIAS

- *Calidad del Trabajo:* Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área de la cual se es responsable
- *Orientación a Resultados:* Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes, necesarias para satisfacer las necesidades del cliente, superar a los competidores o

mejorar la organización.

- *Responsabilidad:* Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero.

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE ENTREGA:

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE:

--

--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE CARGO	Código:
		Edición
		Revisión
		Página:

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo: AUXILIAR ADMINISTRATIVO-BOGOTA	Departamento o Sección: VENTAS
Superior Inmediato: JEFE DE AGENCIA VENTAS	Personas a Cargo:
2. MISION	
Coordinar las actividades Administrativa y operativas de la Agencia	
3. RESPONSABILIDADES	
3.1 Controlar las actividades Administrativa y operativa de la Agencia	
3.2 Responder por la distribución y manejo de la correspondencia interna para las diferentes dependencias y centros de operación.	
3.3 Elaborar y organizar el archivo de la agencia en las carpetas correspondientes de correspondencia enviada y recibida, control de Gastos, presupuestos de ventas, productos especiales, procedimientos, etc.	
3.4 Diligenciar los formatos de afiliaciones del personal nuevo a las diferentes entidades, cajas de compensación y EPS.	
3.5 Elaboración y envió a la oficina de Talento Humano de las novedades de nomina mensuales, reportando vacaciones, licencias, incapacidades, permisos, días trabajados por el personal, solicitud de dotación, liquidación de horas extras.	
3.6 Realizar procedimientos de Inventario Físicos de los puntos de venta, para verificar los movimientos de mercancía y detectar y mermas y faltantes si los hubiese.	
3.7 Mantener una buena relación interpersonal con los clientes internos y externos de la compañía.	
3.8 Presentar oportunamente las requisiciones sobre papelería, insumos implemento necesarios para el funcionamiento normal de los centros de operación, coordinado su envió y entrega.	
3.9 Elaborar y reportar vía FAX el formato de horas extras elaboradas por cada trabajador para remitirlo al departamento de recursos humanos en la fecha estipulada.	

- 3.10 Preparar y elaborar la documentación de ingreso de un trabajador, siguiendo las instrucciones que específicamente le imparta la oficina de Recurso Humano. Revisar el movimiento contable de los diferentes centros de operación.
- 3.11 Elaborar y reportar los TRES (3) primeros días de cada mes los inventarios físicos de cada centro de costos, al departamento de contabilidad.
- 3.12 Controlar la entrega de los reportes diarios por centro de operación del POS para el control de ventas, cartera e inventarios.
- 3.13 Coordinar con control interno la autorización de código para realizar ajustes, obsequios, bajas por desecho y conversiones de mercancía.
- 3.14 Organizar diariamente los archivos correspondientes a la información por cada centro de operación
- 3.15 Cumplir con el horario establecido para su cargo
- 3.16 Informar sobre las novedades que se presenten en el transcurso de su trabajo.
- 3.17 Las demás funciones propias del cargo y/o aquellas que le sean asignada por su superior inmediato.

4. PERFIL DEL CARGO

4.1 FORMACION ACADEMICA

Estudios en Contabilidad (Técnico o Tecnología). CAP SENA

4.2 EXPERIENCIA LABORAL

1 año en actividades administrativas, manejo de contabilidad y documentación importante en una organización

4.3 CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

- Contratación y administración
- Manejo de office
- Redacción de informes
- Gestión y manejo de documentación.

4.4 COMPETENCIAS

- *Orientación a los Resultados:* Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes, necesarias para satisfacer las necesidades del cliente, superar a los competidores o mejorar la organización.
- *Preocupación por el Orden y la Claridad:* Es la preocupación continua por controlar el trabajo y la información. También implica la insistencia en la claridad de las responsabilidades y funciones asignadas
- *Responsabilidad:* Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE ENTREGA:	FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE:
------------------------------------	-----------------------------------

--	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE CARGO	Código:
		Edición
		Revisión
		Página:

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo: AUXILIAR ADMINISTRATIVO CUCUTA	Departamento o Sección: VENTAS
Superior Inmediato: JEFE DE AGENCIA VENTAS	Personas a Cargo:
2. MISION	
Controlar la recepción emisión de llamadas y correspondencia de clientes y puntos de ventas, coordinar la digitación de la información precisa de una forma eficiente, lo mismo que organizar el desarrollo de las políticas de la compañía.	
3. RESPONSABILIDADES	
<p>3.1 Controlar las funciones administrativas de la agencia</p> <p>3.2 Recepción y emisión de llamada telefónicas de clientes de bodega y de punto de venta.</p> <p>3.3 Responder por la distribución y manejo de la correspondencia interna para las diferentes dependencias y centros de costos.</p> <p>3.4 Mantener una buena relación interpersonal con los clientes internos y externos de la empresa</p> <p>3.5 Recepcionar y enviar la orden de pedido de los puntos de ventas y clientes particulares con el visto bueno del Jefe de Ventas Agencia al Jefe de Bodega, para su despacho.</p> <p>3.6 Controlar y verificar diariamente con los soportes, el precio de venta en la facturación y salidas por traslado a los diferentes centros de operación y clientes particulares, verificando que las cantidades en unidades y kilos que ingrese al sistema POS el punto de venta, coincida con la orden de traslado de la bodega.</p> <p>3.7 Realizar las actas de accidentalidad referente a cualquier eventualidad que se presente en los empleados de la agencia.</p> <p>3.8 Revisar el movimiento contable diario de los diferentes centros de operación.</p> <p>3.9 Reportar diariamente vía fax la información requerida (venta, reporte de consignaciones e inventarios).</p> <p>3.10 Organizar y digitar las informaciones contables para enviar tres veces en la semana a</p>	

la Oficina Principal.

- 3.11 Controlar la entrega del reporte diario de los centros de operación del POS para el control de ventas, cartera e inventarios.
- 3.12 Llevar el control de la cartera de la agencia, realizando los recaudos correspondientes, y los recibos de caja del sistema, de acuerdo con los recibos provisionales de caja que le son entregados.
- 3.13 Controlar y coordinar las consignaciones de efectivo aplicando los procedimientos establecidos por la compañía, efectuando los respectivos cuadros de caja.
- 3.14 Supervisar que cada fin de mes se realicen correctamente los cortes de los diferentes centros de operación
- 3.15 Cumplir con el horario establecido para su cargo
- 3.16 Informar sobre las novedades que se presenten en el transcurso de su trabajo.
- 3.17 Las demás funciones propias del cargo y/o aquellas que le sean asignadas por su superior inmediato.

4. PERFIL DEL CARGO

4.1 FORMACION ACADEMICA

Estudios en contabilidad (Técnico o Tecnología)

4.2 EXPERIENCIA LABORAL

1 año en actividades administrativas, manejo de contabilidad y documentación importante en una organización.

4.3 CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

- Conocimientos en contabilidad
- Contratación y administración
- Gestión y manejo de documentación
- Manejo de office
- Redacción de informes

4.4 COMPETENCIAS

- *Calidad de Trabajo:* Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área de la cual se es responsable.
- *Orientación a los Resultados:* Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes, necesarias para satisfacer las necesidades del cliente, superar a los competidores o mejorar la organización
- *Responsabilidad:* Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero.

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE ENTREGA:

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE:

--	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE CARGO	Código:
		Edición
		Revisión
		Página:

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo: AUXILIAR ADMINISTRATIVO BUCARAMANGA	Departamento o Sección: VENTAS
Superior Inmediato: JEFE DE AGENCIA VENTAS	Personas a Cargo:
2. MISION	
Controlar la custodia de la caja menor, coordinar, organizar y atender la recepción y emisión de correspondencia, llamadas de clientes y Almacenes	
3. RESPONSABILIDADES	
<p>3.1 Realizar arqueos físicos a la Caja menor por lo menos (2) veces por semana con reembolsos periódicos por cada \$300.000.</p> <p>3.2 Recepcionar y enviar la orden de pedido de los puntos de compra y clientes particulares al Jefe de Bodega para su despacho.</p> <p>3.3 Responder por la distribución y manejo de la correspondencia interna para las diferentes dependencias y centros de operación.</p> <p>3.4 Recepcionar y distribuir los pedidos de Provincia a la Planta de Beneficio, con el visto bueno del Jefe de Agencia.</p> <p>3.5 Elaborar y controlar las ordenes de combustibles para los conductores.</p> <p>3.6 Elaborar y Organizar el archivo de la correspondencia enviada y recibida }</p> <p>3.7 Recepción y emisión de llamadas telefónicas locales y nacionales</p> <p>3.8 Controlar los consumos de papelería y botiquín para la oficina de ventas en su respectiva fecha</p> <p>3.9 Realizar dos sondeos de precios semanalmente</p> <p>3.10 Mantener una buena relación interpersonal con los clientes y compañeros de trabajo.</p> <p>3.11 Informar sobre las novedades que se presenten en el transcurso de sus labores.</p> <p>3.12 Cumplir con el horario establecido para su cargo</p>	

3.13 Las demás funciones propias del cargo y/o aquellas que le sean asignadas por su superior inmediato

4. PERFIL DEL CARGO

4.1 FORMACION ACADEMICA

Estudios en Contabilidad (Técnico o Tecnologías)

4.2 EXPERIENCIA LABORAL

1 año en actividades administrativas, manejo de contabilidad y documentación importante en una organización.

4.3 CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

- Conocimientos en contabilidad
- Contratación
- Gestión y manejo de documentación,
- Redacción de informes
- Manejo de office.

4.4 COMPETENCIAS

- *Calidad de Trabajo:* Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área de la cual se es responsable
- *Responsabilidad:* Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero.

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE ENTREGA:

FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE:

--	--

--	--

