



Desarrollo Humano

Manual Descriptivo de Cargos de Empresas Comerciales

Agosto, 2018

San José, Costa Rica

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
CONTRIBUCIONES DEL MANUAL	4
TERMINOLOGIA EMPLEADA	5
INDICE OCUPACIONAL	9
INDICE DE CARGOS.....	10
Puesto Actual: Administrador General de Empresas Comerciales.....	11
Puesto Actual: Jefe de Mercadeo y Ventas.....	22
Puesto Actual: Jefe Administrativo	32
Puesto Actual: Jefe de Logística e Importaciones.....	43
Puesto Actual: Jefe de Tienda.....	53
Puesto Actual: Coordinador de Categoría	63
Puesto Actual: Profesional Administrativo de Empresas Comerciales	72
Puesto Actual: Profesional en Logística e Importaciones.....	82
Puesto Actual: Vendedor.....	91
Puesto Actual: Secretaria Empresas Comerciales	99
Puesto Actual: Bodeguero.....	107

INTRODUCCIÓN

El presente Manual Descriptivo de Cargos de Empresas Comerciales es el resultado de una de las fases del estudio realizado por Recursos Humanos para implementar la estructura organizativa aprobada según acuerdos de Consejo Directivo CD-184-09, CD-200-09 y CD-200-09 de fechas 25 de mayo, 01 de junio y 15 de junio del año 2009 respectivamente, la cual fue avalada y registrada respectivamente por la Rectoría del Sector Social, según consta en los oficios DM-SS-8180-2009 y DM-619-09 del 25 de agosto del año 2009. Este refleja la organización propuesta para el Programa de Empresas Comerciales y fue aprobado mediante Acuerdos CD N°458-2010, N°474-2010, N°475-2010, N°441-11 y STAP-1809-201.

Posteriormente, por medio del Acuerdo de Consejo Directivo N° 114-03-2014, de fecha 10 de marzo de 2014 y oficio STAP-1250-2015, de fecha 25 de junio de 2015, se incorporaron, modificaron y eliminaron algunos cargos, producto de la modificación a la estructura organizacional, aprobada mediante oficio DM-411-13, de fecha 31 de julio de 2013.

Tiene como finalidad ante todo, la disposición informativa que la administración requiere, acerca de los diferentes cargos que conforman el Programa de Empresas Comerciales.

Lo anterior hace de él, una valiosa herramienta informativa al alcance de las diferentes personas trabajadoras de la institución que tienen bajo su responsabilidad la administración y operación del programa en referencia.

Contribuye también el Manual Descriptivo de Cargos con la planificación del recurso humano del Programa de Empresas Comerciales, ante la implantación de nuevos programas, modificaciones a los actuales, o bien reforzamiento de estos. Todo ello con base a los objetivos y metas de corto, mediano y largo alcance que tengan como expectativa las personas responsables del Programa de Empresas Comerciales.

Otros aspectos propios no sólo de la Administración de Recursos Humanos, como la nomenclatura de la organización, el reclutamiento y la selección, deberes, supervisión, incentivos, administración salarial, se ven favorecidos con el presente manual, ya que el mismo ofrece información relacionada con cada uno de los cargos existentes y su naturaleza del trabajo.

CONTRIBUCIONES DEL MANUAL

A continuación se señalan algunas de las contribuciones del manual a los diferentes niveles de la administración que tienen relación con el Programa de Empresas Comerciales:

PARA LAS JEFATURAS:

- ✓ Un conocimiento más preciso y completo de las operaciones encomendadas a su vigilancia y coordinación, permitiéndoles organizar mejor el trabajo de supervisión.
- ✓ Observancia anticipada de las responsabilidades que cada persona trabajadora debe cumplir según el cargo para el cual fue contratada.
- ✓ Orientar la evaluación del desempeño del personal subalterno.
- ✓ Facilitar el proceso de reclutamiento de personal.
- ✓ Definición, cambios y ajustes en métodos de trabajo.
- ✓ Faculta en general la mejor coordinación y organización de las actividades del programa.

PARA LA PERSONA TRABAJADORA

- ✓ Le define la naturaleza del cargo así como las tareas que debe desempeñar como parte del marco operativo de su puesto, dentro de la organización del programa.
- ✓ El contexto operativo en el cual debe desarrollar todos sus conocimientos y habilidades.
- ✓ Identificar las tareas para las cuales requiere cursos de actualización operativa o profesional, conforme el surgimiento de nuevas tecnologías relacionadas con el ejercicio de su cargo.

PARA LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

- ✓ Apoya el proceso de Reclutamiento y Selección
- ✓ Identifica posibles cursos o temas de cursos para el proceso de capacitación y desarrollo.
- ✓ Fija los parámetros para el establecimiento de un sistema de remuneración.

TERMINOLOGIA EMPLEADA

Administración de Recursos Humanos: Estudio de la forma en que las organizaciones obtienen, desarrollan, evalúan, mantienen y conservan el número y el tipo adecuado de personas trabajadoras. Su objetivo es suministrar a las organizaciones una fuerza laboral efectiva y eficiente.

Análisis de Puestos: Es el estudio que se realiza a los puestos o cargos para conocer las actividades y responsabilidades que desarrollan, las cuales se relacionan con las exigencias físicas y mentales, competencias técnicas y personales, experiencia, salario, maquinaria y equipo utilizado, condiciones organizacionales y ambientales, en relación con otros puestos de la organización. Su principal objetivo es servir de base para la evaluación, con el fin de poder asignarle un valor relativo, clasificarlo y estructurarlo.

Carrera afín: Carrera de educación formal que capacita a la persona trabajadora para el desempeño adecuado del puesto y que definirá el equipo de Desarrollo Humano considerando entre otros los siguientes parámetros: Estructura del Plan de estudios, objetivos de la carrera, perfil de salida del graduado, relación de la carrera con la establecida en los perfiles de cargos correspondientes y aprobada por la Gerencia General.

Cargo: Nombre interno con el que se conoce a cada uno de los puestos de la organización.

Clase: Grupo de puestos suficientemente similares con respecto a deberes, responsabilidades y autoridad, de manera que pueda utilizarse el mismo título descriptivo para designar cada puesto comprendido en esta y que exijan los mismos requisitos (académicos, experiencia, capacidad, conocimientos, eficiencia, habilidad y otros).

Clasificación de Puestos: Sistema por medio del cual se analizan, evalúan y ordenan en forma sistemática los diferentes tipos de actividades y tareas que se realizan en una organización.

Persona trabajadora: Las personas físicas que prestan a IMAS - PROGRAMA EMPRESAS COMERCIALES, sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros, en forma subordinada y a cambio de una retribución o salario, sea en forma permanente o transitoria, y como consecuencia de una relación laboral o de un contrato de trabajo, verbal o escrito, expreso o tácito, individual o colectivo.

Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, conocimientos, actitudes y valores que posee una persona y que facilitan su quehacer en una labor específica.

Conocimiento: Conocimiento de una disciplina, campo o materia que se requiere para desempeñar eficientemente un puesto.

Coordinación: Proceso que involucra el análisis y la disposición de actividades en forma metódica, de manera que cada una se lleve a cabo en el momento oportuno, con el propósito de cumplir con un objetivo previamente determinado.

Experiencia: Conocimiento o habilidad que se adquiere con la práctica en el desempeño de un cargo. Por tanto, también se refiere al grado suficiente, de ese conocimiento o habilidad, para desempeñar satisfactoriamente las actividades de un puesto.

Habilidad o competencia: Talento y aptitud que se requiere para realizar con decisión una o varias tareas o actividades que se desarrollan básicamente con el intelecto.

Política: Criterio o directriz de acción elegida como guía en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos.

Procedimiento: Es un ordenamiento o guía de una actividad dentro de un área de trabajo específica de una organización, que permite visualizar cómo se lleva a cabo dicha actividad.

Programa: Es un conjunto de actividades orientadas a alcanzar un objetivo determinado.

Puesto: Conjunto de deberes y responsabilidades asignadas por una autoridad competente para que sean atendidos por una persona trabajadora durante la totalidad o una parte de la jornada de trabajo.

Reestructuración de clases: Cambio que afecta a puestos o clases, al variar la estructura ocupacional de una serie de puestos o la conformación de una clase.

Requisitos: Cúmulo de estudios académicos, experiencia y adiestramiento necesarios para el adecuado desempeño del trabajo. Condiciones que deben poseer los candidatos a los puestos.

Salario: Remuneración que se percibe a cambio de un servicio prestado con su trabajo.

Serie de clases: Conjunto de clases comprendidas en un mismo campo de trabajo y que se diferencian entre sí por el grado de dificultad y responsabilidad de las tareas.

Tarea: Un puesto de trabajo está integrado o compuesto por actividades, tareas o labores. Una tarea es una parte de una actividad.

Título de la clase: Nombre que se le da a la clase de puesto, el cual indica la índole del trabajo que en ella se realiza.

Valoración: Proceso mediante el cual se asignan las remuneraciones a las clases de puestos, tomando en consideración el estudio de los factores de clasificación, los índices de costo de vida, encuestas de salarios y otros elementos de juicio de uso condicionado.

Valores: Son principios que permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro. También son fuente de satisfacción y plenitud.

Título de Bachiller en Enseñanza Media: Certificado de Conclusión de Estudios Secundarios.

Apartados del perfil del cargo:

Información General del Cargo: Se refiere a la unidad donde se ubica el cargo, el nombre del cargo actual y el nombre del cargo que ocupa la persona superior jerárquica inmediata.

Objetivo General del Puesto: Expresa la esencia de las actividades del cargo.

Descripción de principales responsabilidades: Está compuesta por las diferentes actividades que integran un cargo, en las que participa la persona ocupante del cargo, exigiéndole a quien llegue a ocuparlo, la dedicación de tiempo y la posesión de conocimientos, destrezas y habilidades.

Por tratarse de un manual descriptivo de cargos, este apartado no agota la totalidad de las responsabilidades en las que participan, por lo que la especificación de estas no es limitativo ni restrictivo. En ese sentido, las principales responsabilidades consignadas en los cargos se constituyen en orientadores técnicos de los diversos subprocesos de recursos humanos y no son por lo tanto descripciones rígidas y limitantes de la estructura ocupacional que conforma la organización.

Condiciones organizacionales y ambientales: Estas condiciones están referidas a factores orgánicos, funcionales y ambientales que afectan el accionar de los cargos.

Responsabilidad por actividades: Obligación de una persona trabajadora de cumplir con la responsabilidad asignada y responder por sus acciones.

Supervisión Ejercida: Fase de la dirección, cuyo objetivo es velar, a través del contacto periódico frecuente, porque el personal bajo su mando de acción cumpla con las responsabilidades asignadas de forma eficiente, a fin de que se logren las metas establecidas.

Supervisión Recibida: Valora la responsabilidad que conlleva la función en cuanto a la supervisión que recibe la persona ocupante del cargo, la cual puede ser con poca dependencia en la toma de decisiones, o bien de manera directa. De igual manera se hace referencia a la forma en que es comprobada la eficiente y oportuna intervención de la persona trabajadora, o bien por los resultados obtenidos.

Relaciones de Trabajo: Relaciones que se llevan a cabo entre las mismas personas trabajadoras y/o con entes externos, clientela, personas o empresas proveedoras, entre otros, los cuales son fundamentales para el adecuado desarrollo de las actividades asignadas. Incluye el tacto, la diplomacia, la cortesía requerida, así como la frecuencia de las relaciones, el nivel de las personas trabajadoras con las que se establecen y mantienen y las consecuencias en cuanto a alcanzar los objetivos.

Equipo y materiales: Valora la naturaleza de los daños que puedan ocasionar los errores de ejecución y la falta de cuidado y de atención por parte de quien desempeña el cargo.

Errores: Valora el grado del posible error y la frecuencia con que el trabajo es efectuado. Según el objeto de la gestión los errores pueden ser corregidos en el curso normal del trabajo sin trastornos apreciables; otros podrán acarrear problemas y trastornos al punto de deteriorar la imagen de Empresas Comerciales, atrasar la toma de decisiones o traer consecuencias económicas.

Requisitos: Se refiere al cúmulo de estudios académicos, experiencia, conocimientos necesarios y otros que debe poseer la persona que ocupa un puesto para ejecutarlo eficientemente. Desarrollo Humano como unidad especializada tendrá la potestad de valorar y definir las atinencias que se requieran para el desempeño de un puesto.

Organización: Es agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos, asignar a cada grupo una persona administradora con autoridad necesaria para supervisar y coordinar tanto en sentido horizontal como vertical toda la estructura de la empresa.

INDICE OCUPACIONAL

NIVEL SERVICIO

Bodeguero

NIVEL ADMINISTRATIVO

Vendedor
Secretaria Empresas Comerciales

NIVEL PROFESIONAL

Coordinador de Categoría
Profesional Administrativo de Empresas Comerciales
Profesional en Logística e Importaciones

NIVEL EJECUTIVO

Administrador General de Empresas Comerciales
Jefe de Mercadeo y Ventas
Jefe Administrativo
Jefe de Logística e Importaciones
Jefe de Tienda

INDICE DE CARGOS

Puesto Actual: Administrador General de Empresas Comerciales.....	11
Puesto Actual: Jefe de Mercadeo y Ventas.....	22
Puesto Actual: Jefe Administrativo	32
Puesto Actual: Jefe de Logística e Importaciones.....	43
Puesto Actual: Jefe de Tienda.....	53
Puesto Actual: Coordinador de Categoría	63
Puesto Actual: Profesional Administrativo de Empresas Comerciales	72
Puesto Actual: Profesional en Logística e Importaciones.....	82
Puesto Actual: Vendedor.....	91
Puesto Actual: Secretaria Empresas Comerciales	99
Puesto Actual: Bodeguero.....	107

EMPRESAS COMERCIALES DEL IMAS

DESCRIPCIÓN DE CARGO

I. INFORMACIÓN GENERAL

Unidad:	Empresas Comerciales
Puesto Actual:	Administrador General de Empresas Comerciales
Superior Inmediato:	Subgerente Gestión de Recursos

II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Planear, dirigir, coordinar, supervisar, controlar, impulsar y articular todas las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado y el desarrollo de las actividades del programa, velando y procurando porque todos los actores contribuyan en lo correspondiente al logro de este objetivo. También es el encargado de ejecutar las políticas, metas y directrices emitidas por la Gerencia General y por el Consejo Directivo de la Institución, así como de garantizar el cumplimiento de reglamentos, procedimientos y leyes emitidos por entes reguladores de la actividad comercial, en el campo financiero, administrativo, del capital humano y tecnológico.

III. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Formular el plan estratégico inherente a la actividad comercial del IMAS, en coordinación con las áreas de: Mercadeo y Ventas, Logística y Finanzas y someterlo a conocimiento y aprobación de la Gerencia General, con el propósito de cumplir con las metas y objetivos propuestos para tal fin.
2. Dirigir, controlar y evaluar la elaboración, aprobación e implementación de los manuales de procedimientos y los reglamentos necesarios para formalizar y normar la actividad comercial, esto en coordinación con las áreas de Mercadeo y Ventas, Logística y Coordinación Administrativa de conformidad con la normativa vigente.
3. Dirigir, controlar y evaluar la gestión de Mercadeo y Ventas, Logística y Coordinación Administrativa, garantizando la mayor eficacia y eficiencia del servicio que se presta.
4. Diseñar, implementar, ejecutar y dar seguimiento de los mecanismos de control oportunos y necesarios.
5. Coordinar la elaboración del presupuesto de Empresas Comerciales en función del plan anual de labores, siguiendo las políticas y estrategias

definidas por las unidades técnicas o instancias superiores correspondientes.

6. Evaluar periódicamente el cumplimiento de los objetivos, metas, planes y controles fijados para Empresas Comerciales y analizar los estados financieros y otros documentos que surjan de las labores que se realizan.
7. Preparar y presentar los informes de las labores de Empresas Comerciales a la Gerencia General, quien a su vez los presentará para el conocimiento del Consejo Directivo.
8. Coordinar con otras instituciones gubernamentales y no gubernamentales, todo lo relacionado con las acciones de operación de las Tiendas Libres y en general, del área a su cargo.
9. Definir en coordinación con el área de Logística y Mercadeo y Ventas los requerimientos de productos para la venta.
10. Convocar y/o asistir a reuniones con superiores y subalternos, con el propósito de coordinar actividades, mejorar métodos, procedimientos de trabajo, evaluar programas, proponer cambios, así como resolver los problemas que se le presenten en el desarrollo de sus labores.
11. Velar por el cumplimiento de las regulaciones y normativa vigente relacionadas con la ejecución y administración de las Empresas Comerciales.
12. Velar porque el personal a su cargo cuente con las herramientas y conocimientos necesarios para realizar sus labores.
13. Vigilar en forma conjunta con sus colaboradores, que los controles internos sean ágiles, efectivos y que cumplan con los requerimientos establecidos.
14. Coordinar en conjunto con las unidades organizativas correspondientes, planes concretos y acciones oportunas dirigidas a la buena administración de las Tiendas Libres, al mejoramiento permanente del servicio al cliente y a la maximización en los niveles de utilidad de los mismos.
15. Girar las instrucciones pertinentes tanto de carácter general como específico, con el propósito de fijar los mecanismos para maximizar la rentabilidad, calidad y los servicios de la actividad comercial.
16. Llevar los controles e informar a las dependencias relacionadas, de las liquidaciones periódicas del presupuesto destinado a la actividad comercial, velando por el fiel cumplimiento de las normas y directrices vigentes al respecto.

17. Supervisar y evaluar las labores relativas a la valoración de los riesgos actuales y potenciales del negocio, con la finalidad de que las autoridades superiores del IMAS se mantengan al tanto sobre el más mínimo riesgo, a fin de tomar las medidas correctivas a tiempo.
18. Coordinar y controlar que los proveedores de mercadería y las empresas que prestan servicios de outsourcing, los realicen de conformidad con la normativa e interés institucional.
19. Coordinar las acciones correspondientes con el Administrador y o propietarios de los locales donde se encuentren o vayan a encontrarse ubicados las diferentes Tiendas Libres.
20. Verificar que las actividades planeadas sean consistentes, viables, convenientes y ajustadas a la normativa aplicable a la actividad comercial.
21. Verificar la consistencia, viabilidad y conveniencia del plan anual de mercadeo, logística y Coordinación Administrativa de la actividad comercial.
22. Definir parámetros o indicadores generales que permitan medir o valorar la ejecución operativa y financiera de la actividad comercial, así como establecer e implementar los mecanismos de coordinación con la Auditoría Interna institucional, para lograr el cumplimiento de los resultados esperados.
23. Evaluar en coordinación con el Área de Tecnologías de Información institucional los sistemas automatizados existentes y proponer el desarrollo de nuevos sistemas.
24. Aprobar los ajustes que se realicen al inventario físico.
25. Verificar la eficacia de los procedimientos establecidos referentes a control interno en lo atinente a procedimientos de compra, venta y manejo de inventarios.
26. Atender los asuntos administrativos y de desarrollo relacionados con los colaboradores a su cargo, de conformidad con las directrices, normas y procedimientos establecidos al respecto, en coordinación con Desarrollo Humano cuando corresponda.
27. Acatar las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores.
28. Participar en charlas, seminarios y cualquier tipo de capacitación que la institución decida.

29. Verificar que el personal a su cargo realice sus labores de conformidad con las directrices, normativa vigente, procedimientos y principios éticos, a fin de garantizar eficacia y eficiencia en el servicio que se presta.

30. Realizar otras responsabilidades propias del cargo.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES

1. Formas de trabajo:

El Administrador General de Empresas Comerciales realiza su accionar en forma proactiva y participativa. Responde por el accionar del equipo y por el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.

2. Condiciones de Trabajo:

Dado el tipo de cargo no está sujeto a las condiciones señaladas para la jornada ordinaria. Labora en condiciones normales de oficina. Le puede corresponder desplazarse con alguna frecuencia a otras instituciones gubernamentales y no gubernamentales para atender asuntos fuera de la oficina.

El cargo, por las diversas actividades que tiene asignadas y por la toma de decisiones, está sujeto a presión constante.

V. RESPONSABILIDADES

1. Por actividades:

El ocupante del cargo es responsable del cumplimiento del desarrollo de las actividades que se realizan en Empresas Comerciales, de la mercadería adquirida para la venta, así como de la correcta aplicación de: leyes, decretos, reglamentos, procedimientos y cualquier otro documento que regule la actividad comercial y de cumplir con lo dispuesto en la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito y su Reglamento en cuanto a la presentación de la Declaración Jurada de Bienes, ante la Contraloría General de la República y lo dispuesto en el Artículo 13 de la Ley No. 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos en cuanto a la suscripción de una póliza de fidelidad.

2. Supervisión ejercida:

Le corresponde la supervisión, conducción, coordinación y orientación del personal de Empresas Comerciales, para lograr que las actividades se realicen correcta y adecuadamente y se trabaje con eficacia y eficiencia.

3. Supervisión recibida:

Labora siguiendo políticas generales establecidas institucionalmente y orientación del Subgerente Gestión de Recursos de quien depende. Su

trabajo se basa en políticas, leyes, reglamentos, directrices, procedimientos y otros aplicables a las empresas comerciales. Su labor es evaluada a partir de los resultados obtenidos, el cumplimiento de metas y objetivos.

4. Relaciones de trabajo:

El cargo exige el manejo excelente de relaciones interpersonales. Por su naturaleza se relaciona internamente con el nivel superior, con todos los trabajadores de Empresas Comerciales y otras unidades organizativas que así se requiera. Externamente con funcionarios del gestor interesado del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría u otros, depósitos comerciales, locales comerciales, proveedores, entes reguladores y otras autoridades.

5. Por equipo y materiales:

Es responsable por el adecuado uso y mantenimiento del equipo y materiales asignados para el cumplimiento de las actividades que se le encomiendan.

6. Errores:

Los errores que puedan cometerse en el ejercicio del cargo, derivados de acciones y comportamientos equívocos, pueden afectar el normal desarrollo del trabajo y el funcionamiento exitoso del accionar de Empresas Comerciales, por lo que las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado, conocimiento y profesionalismo.

VI. REQUISITOS

Licenciatura en alguna de las siguientes carreras:

- Administración
- Administración de Negocios
- Administración de Empresas
- Dirección de Empresas
- Administración Financiera
- Contaduría Pública
- Contabilidad y Finanzas
- Dirección de Empresas y Finanzas
- Administración con énfasis en Contabilidad y Finanzas
- Otra carrera afín

Cinco años de experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional. Cuatro años de experiencia en labores de jefatura.

REQUISITOS LEGALES:

- Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.

- Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

VII. OTROS CONOCIMIENTOS Y/O OTROS REQUISITOS

- Dominio del idioma inglés (oral y escrito)
- Conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la institución.
- Conocimiento de leyes laborales, comerciales, fiscales y otras que sean requeridas. Conocimiento del manual de procedimientos para la modalidad de importación de Tiendas Libres, emitido por la Dirección General de Aduanas.

VIII. COMPETENCIAS Y NIVELES DE DESARROLLO

Sensibilidad social (Competencia Cardinal)

Capacidad de identificarse con las necesidades de otras personas o grupos de personas en el cumplimiento de los objetivos institucionales (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Justicia y Solidaridad” y “Servicio”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Comprende los intereses de sus pares y trabajadores a su cargo, clientes internos, clientes externos directos e indirectos y trabajadores a su cargo -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	x
B	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo, clientes internos y clientes externos con los que se relaciona directamente -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
C	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
D	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean.	

Compromiso (Competencia Cardinal)

Sentir como propios los objetivos del IMAS, apoyar e instrumentar decisiones para el completo logro de los mismos (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia” y “Trabajo en Equipo”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, toma decisiones y alinea sus actos para el logro de estos. Comprende, se compromete, actúa y dirige de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	x
B	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, ejecuta las acciones encomendadas para el logro de estos. Comprende, se compromete y actúa de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
C	Comprende la relación existente entre los objetivos del área y los institucionales. Ejecuta las acciones requeridas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
D	Se compromete y realiza las acciones que le son asignadas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	

Orientación por resultados (Competencia Cardinal)

Es la capacidad de encaminar éticamente todos los actos al logro de los objetivos institucionales, administrando los procesos establecidos, fijando metas desafiantes por encima de los estándares en el marco de las estrategias del IMAS (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia”, “Servicio” y “Transparencia”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Crea un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del servicio y la orientación a la eficiencia. Promueve el desarrollo y/o modificación de los procesos para que contribuyan a mejorar la eficiencia de la organización.	x
B	Actúa para lograr y superar estándares de desempeño y plazos establecidos, fijándose para sí y/u otros los parámetros a alcanzar. Trabaja con objetivos claramente establecidos, realistas y desafiantes. Utiliza indicadores de gestión para medir y comparar los resultados obtenidos.	
C	Intenta que todos realicen el trabajo bien y correctamente. Expresa frustración ante la ineficiencia o la pérdida de tiempo pero no encara las mejoras necesarias. Controla	

	los tiempos de realización de los trabajos.	
D	Realiza el trabajo que tiene asignado de una manera eficiente.	

Trabajo en equipo

Capacidad de colaborar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos en procesos, tareas u objetivos compartidos. Se basa en la comunicación, la motivación, el respeto mutuo y la confianza. Con congruencia entre acciones, conductas y palabras. Asumiendo la responsabilidad de su propio trabajo y de sus errores.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Fortalece el espíritu de equipo en toda la organización. Expresa satisfacción personal con los éxitos de sus pares o de otras áreas de la institución. Se preocupa por apoyar el desempeño de otras áreas. En beneficio de objetivos organizacionales de largo plazo, es capaz de sacrificar intereses personales o de su grupo cuando es necesario. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo.	x
B	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de la propia.	
C	Solicita la opinión al resto del grupo. Valora sinceramente las ideas y experiencia de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los otros, incluso sus pares y subordinados. Promueve la colaboración de los distintos equipos, dentro de ellos y entre ellos. Valora las contribuciones de los demás aunque tengan diferentes puntos de vista.	
D	Coopera. Participa de buen grado en el grupo, apoya sus decisiones. Realiza la parte de trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás y los tiene al corriente de los temas que lo afectan. Comparte información.	

Iniciativa

Predisposición a actuar de forma adelantada ante una situación. Implica marcar el rumbo con proactividad por medio de acciones concretas. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de problemas.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras. Se considera que es un referente en esta competencia y es imitado por otros.	X
B	Se adelanta y prepara para los acontecimientos que puedan ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza los problemas potenciales. Es capaz de evaluar las principales consecuencias de una decisión a largo plazo. Es ágil en la respuesta a los cambios. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.	
C	Toma decisiones en momentos de crisis, tratando de anticiparse a las situaciones que puedan surgir. Actúa rápida y decididamente en una crisis, en lugar de esperar, analizar y ver si se resuelve sola. Tiene distintos enfoques para enfrentar un problema.	
D	Aborda oportunidades o problemas del momento. Reconoce las oportunidades que se presentan, o bien actúa para materializarlas o se enfrenta inmediatamente con los problemas.	

Orientación al cliente

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Promociona la importancia del servicio, así como la visualización de nuevos servicios. Promueve acciones para mejorar la relación con los clientes y la satisfacción de estos.	X
B	Busca permanentemente resolver las necesidades de sus clientes anticipándose a sus pedidos o solicitudes.	

	Propone acciones dentro de su organización para lograr la satisfacción de los clientes.	
C	Está atento a las necesidades de los clientes y escucha sus pedidos y problemas. Intenta dar solución y satisfacción a los clientes.	
D	Atiende con rapidez las necesidades del cliente y soluciona eventuales problemas siempre que esté a su alcance.	

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser realista y franco.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta, practica y vela por el cumplimiento de los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	X
B	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
C	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo. Establece relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
D	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional. Conoce y respeta los valores y normas de trabajo institucionales.	

IX. ORGANIZACIÓN

- Titular del Puesto: Administrador General de Empresas Comerciales
- Jefe inmediato: Subgerente Gestión de Recursos
- Jefe del Jefe Inmediato: Gerente General
- Subalternos: Jefe de Mercadeo y Ventas, Jefe Administrativo, Jefe Logística e Importaciones y Secretaria.

EMPRESAS COMERCIALES DEL IMAS

DESCRIPCIÓN DE CARGO

I. INFORMACIÓN GENERAL

Unidad:	Empresas Comerciales
Puesto Actual:	Jefe de Mercadeo y Ventas
Superior Inmediato:	Administrador General de Empresas Comerciales

II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Planear, dirigir, coordinar, supervisar y controlar las actividades comerciales y administrativas del Área de Mercadeo y Ventas, con el propósito de cumplir con las políticas, objetivos y metas establecidas en Empresas Comerciales.

III. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Establecer las metas de ventas anuales, así como los márgenes de utilidad: precio y costo, en coordinación con: Logística e Importaciones, Coordinación Administrativa, Jefe de Tienda y Coordinadores de Categoría.
2. Coordinar y supervisar las actividades comerciales del negocio, mediante la consolidación de los planes promociones generales, la integración y seguimiento de la operación en todas las Tiendas Libres.
3. Coordinar, diseñar e implementar estrategias publicitarias orientadas a aumentar las ventas del negocio.
4. Elaborar estudios especiales de rentabilidad, competitividad, posicionamiento y rotación para los productos de las categorías con las que se opera.
5. Construir pronósticos de mercado para impulsar un crecimiento potencial de las ventas.
6. Diseñar instrumentos de trabajo para analizar el comportamiento del mercado y coadyuvar en la elaboración de estrategias para la venta.
7. Velar y procurar que el servicio de ventas se cumpla a cabalidad y a satisfacción del cliente.
8. Dirigir, controlar y evaluar la formulación de los presupuestos anuales de ventas, compras, gastos, promoción de ventas, en coordinación con las

Unidades respectivas.

9. Programar, organizar y coordinar las labores y actividades a desarrollar, en conjunto con los Jefes de Tienda y los Coordinadores de Categoría, a fin de que éstos cumplan con los objetivos que les han sido asignados.
10. Planear, dirigir y controlar, en coordinación con el Jefe de Logística las actividades de esta área.
11. Supervisar y desarrollar investigaciones de mercado, siguiendo directrices establecidas por Empresas Comerciales, con el fin de conocer el posicionamiento de las Tiendas Libres y los productos que ahí se ofrecen, en relación con las tendencias, actitudes y comportamiento del mercado.
12. Coordinar, controlar y realizar informes de los resultados mensuales y cualquier otro informe requerido por el Administrador General de Empresas Comerciales, en coordinación con las áreas involucradas para tal fin.
13. Mantener un contacto continuo con los proveedores.
14. Planear, dirigir controlar y evaluar el desempeño de la gestión de ventas así como realizar recomendaciones sobre el proceso de compras en coordinación con el área respectiva.
15. Coordinar con los Coordinadores de Categoría, el diseño e implementación de los programas promocionales y la publicidad del negocio.
16. Coordinar el establecimiento de portafolio de productos ideales.
17. Coordinar y evaluar el desempeño de los servicios de soporte informático y gestionar los ajustes que resulten necesarios.
18. Programar charlas, seminarios y otras reuniones, que tiendan a mejorar el conocimiento de los productos y el servicio al cliente de la fuerza de ventas.
19. Establecer los procedimientos y controles sobre los productos promocionales.
20. Realizar recomendaciones sobre el proceso de compras.
21. Desarrollar con los Coordinadores de Categoría, las actividades de comunicación y publicidad, relacionadas con nuevos productos e introducción de éstos, a fin de dar a conocer al mercado meta.
22. Verificar que las actividades planeadas sean consistentes, viables, convenientes y ajustadas a la normativa aplicable a la actividad

comercial.

23. Colaborar en el diseño e implementación del sistema de seguimiento, control y evaluación de la actividad comercial.
24. Constituirse en contraparte institucional de los convenios, contratos y demás servicios que se brindan a través de "outsourcing", en lo relacionado con aspectos de Mercadeo y Ventas.
25. Revisar y mantener actualizados los procedimientos vigentes que así lo ameriten, así como evaluar resultados y detectar problemas, brindando las recomendaciones necesarias para subsanar las debilidades encontradas.
26. Atender los asuntos administrativos y de desarrollo relacionados con los colaboradores a su cargo, de conformidad con las directrices, normas y procedimientos establecidos al respecto, en coordinación con Recursos Humanos cuando corresponda.
27. Verificar que los colaboradores a su cargo realicen sus labores de conformidad con las directrices, normativa, procedimientos y principios éticos, a fin de garantizar eficacia y eficiencia en el servicio que presta.
28. Aprobar los ajustes en el inventario
29. Acatar las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores.
30. Participar en charlas, seminarios y cualquier tipo de capacitación que la Institución decida.
31. Realizar otras responsabilidades propias del cargo.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES

1. Formas de trabajo:

El Jefe de Mercadeo y Ventas realiza su accionar en forma proactiva y participativa, con el propósito de cumplir con las políticas, objetivos y metas establecidas en Empresas Comerciales.

2. Condiciones de Trabajo:

Dado el tipo de cargo no está sujeto a las condiciones señaladas para la jornada ordinaria. Labora en condiciones normales de oficina. Le puede corresponder desplazarse con alguna frecuencia a otras instituciones gubernamentales y no gubernamentales para atender asuntos fuera de la oficina.

V. RESPONSABILIDADES

1. Por actividades:

El ocupante del cargo es responsable del cumplimiento de las actividades que se realizan en el Área de Mercadeo y Ventas, así como de la correcta aplicación de normas, leyes, decretos reglamentos y cualquier otro documento que regule la actividad comercial y de la mercadería asignada a las Tiendas Libres y cumplir con lo dispuesto en la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito y su Reglamento en cuanto a la presentación de la Declaración Jurada de Bienes, ante la Contraloría General de la República y lo dispuesto en el Artículo 13 de la Ley No. 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos en cuanto a la suscripción de una póliza de fidelidad.

2. Supervisión ejercida:

Le corresponde la conducción, supervisión, coordinación y orientación del personal de la unidad de Mercadeo y Ventas, para lograr que las actividades se realicen correcta y adecuadamente y se trabaje con eficacia y eficiencia.

3. Supervisión recibida:

Labora siguiendo políticas generales establecidas institucionalmente y orientación del Administrador General de Empresas Comerciales, de quien depende. Su trabajo se basa en procedimientos, políticas, leyes, reglamentos, directrices, procedimientos y otros aplicables a las empresas comerciales y a la aplicación de principios éticos individuales e institucionales que regulan al interno del IMAS y administrativos que corresponda y según el interés general del IMAS. Su labor es evaluada a partir de los resultados obtenidos, el cumplimiento de metas y objetivos.

4. Relaciones de trabajo:

El cargo exige el manejo excelente de relaciones interpersonales. Por su naturaleza se relaciona internamente con todas las áreas y externamente con proveedores, clientes, agencias de publicidad, entre otros.

5. Por equipo y materiales:

Es responsable por el adecuado uso y mantenimiento del equipo y materiales asignados para el cumplimiento de las actividades que se le encomiendan.

6. Errores:

Los errores que puedan cometerse en el ejercicio del cargo, derivados de acciones y comportamientos equívocos, pueden afectar el normal desarrollo del

trabajo y el funcionamiento exitoso del accionar de Empresas Comerciales, por lo que las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado, conocimiento y profesionalismo.

VI. REQUISITOS

Licenciatura en alguna de las siguientes carreras:

- Administración con énfasis en Mercadeo
- Administración
- Administración de Negocios
- Administración de Empresas
- Dirección de Empresas
- Otra carrera afín

Cuatro años de experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional. Tres años de experiencia en labores de jefatura.

REQUISITOS LEGALES:

- Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

VII. OTROS CONOCIMIENTOS Y/O OTROS REQUISITOS

- Dominio del idioma inglés (oral y escrito)
- Conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la institución
- Conocimientos en publicidad y ventas.

VIII. COMPETENCIAS Y NIVELES DE DESARROLLO

Sensibilidad social (Competencia Cardinal)

Capacidad de identificarse con las necesidades de otras personas o grupos de personas en el cumplimiento de los objetivos institucionales (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Justicia y Solidaridad” y “Servicio”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Comprende los intereses de sus pares y trabajadores a su cargo, clientes internos, clientes externos directos e indirectos y trabajadores a su cargo -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	X

B	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo, clientes internos y clientes externos con los que se relaciona directamente -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
C	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
D	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean.	

Compromiso (Competencia Cardinal)

Sentir como propios los objetivos del IMAS, apoyar e instrumentar decisiones para el completo logro de los mismos (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia” y “Trabajo en Equipo”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, toma decisiones y alinea sus actos para el logro de estos. Comprende, se compromete, actúa y dirige de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	X
B	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, ejecuta las acciones encomendadas para el logro de estos. Comprende, se compromete y actúa de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
C	Comprende la relación existente entre los objetivos del área y los institucionales. Ejecuta las acciones requeridas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
D	Se compromete y realiza las acciones que le son asignadas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	

Orientación por resultados (Competencia Cardinal)

Es la capacidad de encaminar éticamente todos los actos al logro de los objetivos institucionales, administrando los procesos establecidos, fijando metas desafiantes por encima de los estándares en el marco de las estrategias del IMAS (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia”, “Servicio” y “Transparencia”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Crea un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del servicio y la orientación a la eficiencia. Promueve el desarrollo y/o modificación de los procesos para que contribuyan a mejorar la eficiencia de la organización.	X
B	Actúa para lograr y superar estándares de desempeño y plazos establecidos, fijándose para sí y/u otros los parámetros a alcanzar. Trabaja con objetivos claramente establecidos, realistas y desafiantes. Utiliza indicadores de gestión para medir y comparar los resultados obtenidos.	
C	Intenta que todos realicen el trabajo bien y correctamente. Expresa frustración ante la ineficiencia o la pérdida de tiempo pero no encara las mejoras necesarias. Controla los tiempos de realización de los trabajos.	
D	Realiza el trabajo que tiene asignado de una manera eficiente.	

Trabajo en equipo

Capacidad de colaborar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos en procesos, tareas u objetivos compartidos. Se basa en la comunicación, la motivación, el respeto mutuo y la confianza. Con congruencia entre acciones, conductas y palabras. Asumiendo la responsabilidad de su propio trabajo y de sus errores.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Fortalece el espíritu de equipo en toda la organización. Expresa satisfacción personal con los éxitos de sus pares o de otras áreas de la institución. Se preocupa por apoyar el desempeño de otras áreas. En beneficio de objetivos organizacionales de largo plazo, es capaz de sacrificar intereses personales o de su grupo cuando es necesario. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo.	X

B	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de la propia.	
C	Solicita la opinión al resto del grupo. Valora sinceramente las ideas y experiencia de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los otros, incluso sus pares y subordinados. Promueve la colaboración de los distintos equipos, dentro de ellos y entre ellos. Valora las contribuciones de los demás aunque tengan diferentes puntos de vista.	
D	Coopera. Participa de buen grado en el grupo, apoya sus decisiones. Realiza la parte de trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás y los tiene al corriente de los temas que lo afectan. Comparte información.	

Iniciativa

Predisposición a actuar de forma adelantada ante una situación. Implica marcar el rumbo con proactividad por medio de acciones concretas. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de problemas.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras. Se considera que es un referente en esta competencia y es imitado por otros.	X
B	Se adelanta y prepara para los acontecimientos que puedan ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza los problemas potenciales. Es capaz de evaluar las principales consecuencias de una decisión a largo plazo. Es ágil en la respuesta a los cambios. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.	
C	Toma decisiones en momentos de crisis, tratando de anticiparse a las situaciones que puedan surgir. Actúa rápida y decididamente en una crisis, en lugar de esperar, analizar y ver si se resuelve sola. Tiene distintos enfoques para enfrentar un problema.	

D	Aborda oportunidades o problemas del momento. Reconoce las oportunidades que se presentan, o bien actúa para materializarlas o se enfrenta inmediatamente con los problemas.	
---	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Orientación al cliente

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Promociona la importancia del servicio, así como la visualización de nuevos servicios. Promueve acciones para mejorar la relación con los clientes y la satisfacción de estos.	X
B	Busca permanentemente resolver las necesidades de sus clientes anticipándose a sus pedidos o solicitudes. Propone acciones dentro de su organización para lograr la satisfacción de los clientes.	
C	Está atento a las necesidades de los clientes y escucha sus pedidos y problemas. Intenta dar solución y satisfacción a los clientes.	
D	Atiende con rapidez las necesidades del cliente y soluciona eventuales problemas siempre que esté a su alcance.	

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser realista y franco.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta, practica y vela por el cumplimiento de los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	X

B	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
C	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo. Establece relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
D	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional. Conoce y respeta los valores y normas de trabajo institucionales.	

IX. ORGANIZACIÓN

- Titular del Puesto: Jefe de Mercadeo y Ventas
- Jefe inmediato: Administrador General de Empresas Comerciales
- Jefe del Jefe Inmediato: Subgerente Gestión de Recursos
- Subalternos: Jefe de Tienda y Coordinador de Categoría.

EMPRESAS COMERCIALES DEL IMAS

DESCRIPCIÓN DE CARGO

I. INFORMACIÓN GENERAL

Unidad:	Empresas Comerciales
Puesto Actual:	Jefe Administrativo
Superior Inmediato:	Administrador General de Empresas Comerciales

II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Organizar, coordinar, supervisar, monitorear, ejecutar, asesorar, articular y dar seguimiento a las operaciones: contables, financieras y presupuestarias que se desarrollan en Empresas Comerciales, con el propósito de cumplir con las políticas, objetivos y metas establecidas.

III. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Analizar la información financiera y brindar los reportes que sirvan de base para la planeación y control de la ejecución de las actividades comerciales; así como suministrar información sobre el status financiero, y el resultado de las operaciones de Empresas Comerciales.
2. Consolidar los registros de toda la información financiera de la operación de las Tiendas Libres.
3. Llevar el monitoreo actualizado del control de ingresos y gastos.
4. Elaborar, analizar e interpretar los estados financieros de la operación comercial.
5. Diseñar estudios financieros que potencien la toma de decisiones de la Dirección Superior.
6. Realizar las previsiones mensuales de los presupuestos anuales de ingresos, costos y gastos.
7. Planear, coordinar y supervisar las actividades relacionadas con el presupuesto de la operación.
8. Velar por la correcta ejecución de los recursos financieros.

9. Constituirse en contraparte institucional de los convenios, contratos y demás servicios que se brindan a través de “outsourcing”, en lo relacionado con aspectos financieros.
10. Coordinar la administración de los fondos de caja chica y velar por su adecuado uso.
11. Elaborar los instrumentos para la recopilación y captación de la información necesaria para la formulación de los presupuestos ordinarios y extraordinarios; así como analizarla e integrarla en documentos formulados, para la respectiva aprobación.
12. Articular y verificar informes sobre liquidaciones y compromisos presupuestarios para lograr su oportuna presentación ante las instancias que lo requieran.
13. Coordinar y supervisar las acciones de cobro a terceros, incluidos los que correspondan a las ventas a través de tarjeta de crédito.
14. Coordinar el pago de las mercancías que se adquieran para la venta, así como para otros bienes y servicios que demanda la actividad comercial.
15. Controlar el comportamiento de la ejecución de ventas, costos, gastos y márgenes reales versus lo planeado mensualmente, así como realizar el análisis de variaciones, evaluar los principales cambios y recomendar ajustes para los mismos.
16. Organizar, coordinar, supervisar el registro contable así como el control periódico de los ingresos y egresos de Empresas Comerciales, con el propósito de mantener la información actualizada y confiable que sirva de base para la ejecución de informes propios de la actividad.
17. Elaborar los informes de resultados mensuales, destacando los aspectos relevantes de la gestión comercial y financiera de las Tiendas Libres.
18. Preparar, analizar, interpretar y firmar los Estados Financieros, así como otros informes periódicos conforme a los requerimientos de las autoridades superiores, para que se tomen las decisiones pertinentes.
19. Revisar las órdenes de solicitud de cheque y sus documentos de respaldo de pago para proceder a hacerlas efectivas a los proveedores.
20. Coordinar y supervisar la preparación de cuadros, informes y otros documentos contables.

21. Analizar, establecer y velar por el cumplimiento de métodos, reglamentos y procedimientos vigentes en la Institución; así como por el cumplimiento de los principios contables, técnicas presupuestarias y financieras para garantizar la veracidad de las operaciones contables financieras.
22. Determinar y analizar necesidades de controles, registros, procesamiento de información y otros, a fin de darles solución y/o proponer cambios a su superior.
23. Validar reportes y documentos que respalden la venta de mercancías, entradas de fondos, pagos por compra de mercancías que demande la actividad.
24. Verificar la consistencia y exactitud de los registros sistematizados por ventas, compras, bienes y servicios, efectivo, valores, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, activos fijos, depreciación, dividendos o cualquier otra transacción que afecte financieramente la actividad.
25. Verificar que las actividades planeadas sean consistentes, viables, convenientes y ajustadas a la normativa aplicable a la actividad comercial.
26. Colaborar en el diseño e implementación del sistema de seguimiento, control y evaluación de la actividad comercial.
27. Revisar y mantener actualizados los procedimientos vigentes que así lo ameriten, así como evaluar resultados y detectar problemas, brindando las recomendaciones necesarias para subsanar las debilidades encontradas.
28. Evaluar los sistemas automatizados existentes y proponer el desarrollo de nuevos sistemas automatizados, que ayuden a garantizar el control de la gestión de empresas comerciales.
29. Atender los asuntos administrativos y de desarrollo relacionados con los colaboradores a su cargo, de conformidad con las directrices, normas y procedimientos establecidos al respecto, en coordinación con el Administrador General de Empresas Comerciales cuando corresponda.
30. Verificar que el personal a su cargo realice sus labores de conformidad con las directrices, normativa, procedimientos y principios éticos, a fin de garantizar eficacia y eficiencia en el servicio que presta.
31. Acatar las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores.
32. Participar en charlas, seminarios y cualquier tipo de capacitación que la Institución decida.

33. Realizar otras responsabilidades propias del cargo.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES:

1. Formas de trabajo:

Su labor es de apoyo al Administrador General de Empresas Comerciales. Su función le exige ser capaz de articular los esfuerzos y procesos que se llevan a cabo en Empresas Comerciales.

2. Condiciones de Trabajo:

Dado el tipo de cargo no está sujeto a las condiciones señaladas para la jornada ordinaria. Labora en condiciones normales de oficina. Le puede corresponder desplazarse con alguna frecuencia a otras instituciones gubernamentales y no gubernamentales para atender asuntos fuera de la oficina.

V. RESPONSABILIDADES

1. Por actividades:

El ocupante de este cargo es responsable de organizar, controlar, coordinar, supervisar, monitorear, ejecutar, asesorar, articular y dar seguimiento a las operaciones contables-financieras y presupuestarias que se desarrollan en Empresas Comerciales, con el propósito de cumplir con las políticas, objetivos y metas establecidas. El ocupante de esta posición debe lograr Estados Financieros confiables, oportunos e información complementaria, así como de la correcta aplicación de normas, leyes, decretos reglamentos y cualquier otro documento que regule la actividad comercial y cumplir con lo dispuesto en la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito y su Reglamento en cuanto a la presentación de la Declaración Jurada de Bienes, ante la Contraloría General de la República y lo dispuesto en el Artículo 13 de la Ley No. 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos en cuanto a la suscripción de una póliza de fidelidad.

2. Supervisión ejercida:

Le corresponde la supervisión, conducción, coordinación y orientación del personal del Área de la Unidad de Coordinación Administrativa, para lograr que las actividades se realicen correcta y adecuadamente y se trabaje con eficacia y eficiencia.

3. Supervisión recibida:

Labora siguiendo políticas generales establecidas institucionalmente y orientación del Administrador General de Empresas Comerciales de quien depende. Su trabajo se basa en políticas, leyes, reglamentos, directrices, procedimientos y otros aplicables a las empresas comerciales. Su labor es evaluada a partir de los resultados obtenidos, el cumplimiento de metas y

objetivos. Su trabajo se basa en la normativa vigente y en la aplicación de principios éticos individuales e institucionales que respondan al interés del IMAS. Debe actuar en forma creativa para resolver múltiples problemas con oportunidad.

4. Relaciones de trabajo:

Por su naturaleza, se relaciona internamente con todas las Unidades que conforman Empresas Comerciales y otras unidades organizativas de la institución; externamente con auditores externos, proveedores, bancos, oficinas de aduanas, agencias y emisores de tarjetas u otros que se requiera.

5. Por equipo y materiales:

Es responsable por el adecuado uso y mantenimiento del equipo y materiales asignados para el cumplimiento de las actividades que se le encomiendan.

6. Por Errores:

Los errores cometidos en la realización de su trabajo, derivados de acciones y comportamientos equívocos, afectan el normal desarrollo del trabajo, el funcionamiento exitoso del accionar de Empresas Comerciales, por lo que las actividades deben realizarse con sumo cuidado y precisión.

VI. REQUISITOS

Licenciatura en alguna de las siguientes carreras:

- Administración de Empresas
- Administración de Negocios
- Administración con énfasis en Contabilidad y Finanzas
- Administración de Empresas Financieras y Bancarias
- Contabilidad
- Contaduría Pública
- Administración de Negocios o Administración de Empresas con énfasis en
 - Contabilidad
 - Finanzas
- Administración Financiera
- Contaduría
- Contaduría Pública
- Contabilidad y Finanzas
- Contaduría y Finanzas
- Contaduría Pública y Finanzas
- Dirección de Empresas y Finanzas
- Gestión Financiera
- Otra carrera afín

Tres años de experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional. Dos años de experiencia en labores de jefatura.

REQUISITOS LEGALES:

- Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

VII. OTROS CONOCIMIENTOS Y/O OTROS REQUISITOS

- Conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la institución
- Control de inventarios
- Presupuesto
- Código Tributario
- Dominio de idioma inglés (oral y escrito).
- Conocimiento de leyes laborales, comerciales, fiscales y otras que sean requeridas.

VIII. COMPETENCIAS Y NIVELES DE DESARROLLO

Sensibilidad social (Competencia Cardinal)

Capacidad de identificarse con las necesidades de otras personas o grupos de personas en el cumplimiento de los objetivos institucionales (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Justicia y Solidaridad” y “Servicio”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Comprende los intereses de sus pares y trabajadores a su cargo, clientes internos, clientes externos directos e indirectos y trabajadores a su cargo -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	X
B	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo, clientes internos y clientes externos con los que se relaciona directamente -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
C	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo	

	(a).	
D	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean.	

Compromiso (Competencia Cardinal)

Sentir como propios los objetivos del IMAS, apoyar e instrumentar decisiones para el completo logro de los mismos (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia” y “Trabajo en Equipo”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, toma decisiones y alinea sus actos para el logro de estos. Comprende, se compromete, actúa y dirige de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	X
B	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, ejecuta las acciones encomendadas para el logro de estos. Comprende, se compromete y actúa de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
C	Comprende la relación existente entre los objetivos del área y los institucionales. Ejecuta las acciones requeridas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
D	Se compromete y realiza las acciones que le son asignadas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	

Orientación por resultados (Competencia Cardinal)

Es la capacidad de encaminar éticamente todos los actos al logro de los objetivos institucionales, administrando los procesos establecidos, fijando metas desafiantes por encima de los estándares en el marco de las estrategias del IMAS (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia”, “Servicio” y “Transparencia”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Crea un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del servicio y la orientación a la eficiencia.	X

	Promueve el desarrollo y/o modificación de los procesos para que contribuyan a mejorar la eficiencia de la organización.	
B	Actúa para lograr y superar estándares de desempeño y plazos establecidos, fijándose para sí y/u otros los parámetros a alcanzar. Trabaja con objetivos claramente establecidos, realistas y desafiantes. Utiliza indicadores de gestión para medir y comparar los resultados obtenidos.	
C	Intenta que todos realicen el trabajo bien y correctamente. Expresa frustración ante la ineficiencia o la pérdida de tiempo pero no encara las mejoras necesarias. Controla los tiempos de realización de los trabajos.	
D	Realiza el trabajo que tiene asignado de una manera eficiente.	

Trabajo en equipo

Capacidad de colaborar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos en procesos, tareas u objetivos compartidos. Se basa en la comunicación, la motivación, el respeto mutuo y la confianza. Con congruencia entre acciones, conductas y palabras. Asumiendo la responsabilidad de su propio trabajo y de sus errores.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Fortalece el espíritu de equipo en toda la organización. Expresa satisfacción personal con los éxitos de sus pares o de otras áreas de la institución. Se preocupa por apoyar el desempeño de otras áreas. En beneficio de objetivos organizacionales de largo plazo, es capaz de sacrificar intereses personales o de su grupo cuando es necesario. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo.	X
B	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de la propia.	
C	Solicita la opinión al resto del grupo. Valora sinceramente las ideas y experiencia de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los otros, incluso sus pares y subordinados. Promueve la colaboración de los distintos equipos, dentro de ellos y	

	entre ellos. Valora las contribuciones de los demás aunque tengan diferentes puntos de vista.	
D	Coopera. Participa de buen grado en el grupo, apoya sus decisiones. Realiza la parte de trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás y los tiene al corriente de los temas que lo afectan. Comparte información.	

Iniciativa

Predisposición a actuar de forma adelantada ante una situación. Implica marcar el rumbo con proactividad por medio de acciones concretas. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de problemas.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras. Se considera que es un referente en esta competencia y es imitado por otros.	X
B	Se adelanta y prepara para los acontecimientos que puedan ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza los problemas potenciales. Es capaz de evaluar las principales consecuencias de una decisión a largo plazo. Es ágil en la respuesta a los cambios. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.	
C	Toma decisiones en momentos de crisis, tratando de anticiparse a las situaciones que puedan surgir. Actúa rápida y decididamente en una crisis, en lugar de esperar, analizar y ver si se resuelve sola. Tiene distintos enfoques para enfrentar un problema.	
D	Aborda oportunidades o problemas del momento. Reconoce las oportunidades que se presentan, o bien actúa para materializarlas o se enfrenta inmediatamente con los problemas.	

Orientación al cliente

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Promociona la importancia del servicio, así como la visualización de nuevos servicios. Promueve acciones para mejorar la relación con los clientes y la satisfacción de estos.	X
B	Busca permanentemente resolver las necesidades de sus clientes anticipándose a sus pedidos o solicitudes. Propone acciones dentro de su organización para lograr la satisfacción de los clientes.	
C	Está atento a las necesidades de los clientes y escucha sus pedidos y problemas. Intenta dar solución y satisfacción a los clientes.	
D	Atiende con rapidez las necesidades del cliente y soluciona eventuales problemas siempre que esté a su alcance.	

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser realista y franco.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta, practica y vela por el cumplimiento de los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	X
B	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
C	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo. Establece relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
D	Es honesto y responsable en relación con la normativa	

	institucional. Conoce y respeta los valores y normas de trabajo institucionales.	
--	----------------------------------------------------------------------------------	--

IX. ORGANIZACIÓN

- Titular del Puesto: Jefe Administrativo
- Jefe inmediato: Administrador General de Empresas Comerciales
- Jefe del Jefe Inmediato: Subgerente Gestión de Recursos
- Subalternos: Profesional Administrativo de Empresas Comerciales

EMPRESAS COMERCIALES DEL IMAS

DESCRIPCIÓN DE CARGO

I. INFORMACIÓN GENERAL

Unidad:	Empresas Comerciales
Puesto Actual:	Jefe de Logística e Importaciones
Superior Inmediato:	Administrador General de Empresas Comerciales

II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Planear, organizar, supervisar, ejecutar, asesorar, articular y coordinar todas las actividades en la Unidad de Logística e Importaciones, a fin de garantizar el oportuno abastecimiento de la mercadería para la venta y los aspectos de índole administrativo de Empresas Comerciales.

III. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Verificar la consistencia de las órdenes de pedidos de mercadería con el ingreso de las mismas emitiendo los informes correspondientes.
2. Garantizar el oportuno abastecimiento de productos para la venta en la bodega principal.
3. Monitorear el inventario de la operación comercial a efectos de realizar la debida previsión de las compras.
4. Supervisar y coordinar los convenios, contratos y demás servicios que se brindan a través de "outsourcing", en lo relacionado con aspectos logísticos.
5. Realizar las actividades de programación de entradas de mercaderías en la bodega principal.
6. Revisar que las órdenes de pedidos cumplan con los requerimientos establecidos.
7. Determinar el modelo para el cálculo del lote económico de cada producto.
8. Elaborar los procedimientos requeridos de acuerdo a la normativa vigente.

9. Aprobar el documento con las especificaciones requeridas para la adquisición de mercaderías para el abastecimiento de las Tiendas Libres y enviarlo a la Proveduría para la confección de la orden de compra respectiva y remitirlo a la Gerencia General para su revisión y aprobación.
10. Solicitar y recibir cotizaciones de productos a los proveedores.
11. Elaborar reporte sugerido de lote de mercadería a pedir, tomando en cuenta el criterio de las áreas correspondientes.
12. Corroborar la información contenida en las órdenes de compra contra la información de las actas enviadas.
13. Supervisar que la mercadería ingrese a la Bodega en óptimas condiciones de calidad y cantidad y recibir del encargado de la Bodega el reporte de entrada de mercadería y verificar que la mercadería ingresada cumpla con lo estipulado en la orden de compra.
14. Verificar el cumplimiento de los requisitos por parte de los diferentes proveedores para el abastecimiento de mercadería a las Tiendas Libres.
15. Coordinar con los agentes de aduanas los trámites de importación y desalmacenaje de mercadería.
16. Revisar y verificar el envío de la documentación necesaria para las importaciones y desalmacenaje de mercadería a la agencia aduanal.
17. Coordinar con las instancias correspondientes la llegada de la mercadería, a fin de corroborar que la misma ingrese en óptimas condiciones de cantidad y calidad.
18. Coordinar el proceso de destrucción de mercadería
19. Coordinar lo referente a mantenimiento de edificios, vehículos, servicios de seguridad y limpieza de las instalaciones.
20. Participar en la definición de los requerimientos de productos para la venta.
21. Mantener actualizada la lista de proveedores mediante la revisión periódica de ésta, a fin de contar con la información requerida cuando sea necesario.
22. Gestionar recursos y negociar con proveedores: plazos de entrega, condiciones de pago y otros.
23. Llevar el control, vigencia y cobertura de las pólizas que cubren la mercadería en tránsito, a fin de sugerir los ajustes mensuales necesarios

- y proteger a la Administración de posibles riesgos por pérdida y/o daño de la misma.
24. Verificar que las actividades planeadas sean consistentes, viables, convenientes y ajustadas a la normativa aplicable a la actividad comercial.
 25. Colaborar en el diseño e implementación del sistema de seguimiento, control y evaluación de la actividad comercial.
 26. Elaborar, revisar y mantener actualizados los procedimientos de acuerdo a la normativa vigente, así como evaluar resultados y detectar problemas, brindando las recomendaciones necesarias para subsanar las debilidades encontradas.
 27. Evaluar los sistemas automatizados existentes y proponer el desarrollo de nuevos sistemas, que ayuden a garantizar el control de la gestión de empresas comerciales.
 28. Atender consultas de los superiores en referencia a las existencias de mercadería, así como preparar informes y reportes estadísticos de las líneas adquiridas, para la Compra de Mercadería para la Venta.
 29. Proponer y coordinar con las unidades respectivas el plan de toma física de inventarios a, a fin de obtener en el menor tiempo posible información eficiente y eficaz, así como cualquier otra revisión a la mercadería que sea adquirida, a fin de verificar la exactitud de la misma.
 30. Efectuar el costeo de mercancías en coordinación con la Unidad de Mercadeo y Ventas conforme su ingreso
 31. Coordinar la realización del examen previo de la mercadería en el almacén fiscal en coordinación con el agente aduanal, así como la revisión física de la mercadería cuando es requerido por la aduana.
 32. Participar en las evaluaciones de los sistemas de control a fin de que se cumplan con las normas que rigen la actividad.
 33. Suministrar la información necesaria para el adecuado registro de las compras, así como otros gastos relacionados con las compras de mercadería.
 34. Colaborar en la verificación del cumplimiento de los procedimientos referentes a control interno en lo atinente a procedimientos de compras, ventas y manejo de inventarios.
 35. Atender los asuntos administrativos y de desarrollo relacionados con los colaboradores a su cargo, de conformidad con las directrices, normas y procedimientos establecidos al respecto, en coordinación con Recursos Humanos cuando corresponda.

36. Verificar que el personal a su cargo realice sus labores de conformidad con las directrices, normativa, procedimientos y principios éticos, a fin de garantizar eficacia y eficiencia en el servicio que presta.
37. Acatar y velar por el cumplimiento de las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores.
38. Participar en charlas, seminarios y cualquier tipo de capacitación que la Institución decida.
39. Realizar otras responsabilidades propias del cargo.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES:

1. Formas de trabajo:

El ocupante del cargo es responsable de coordinar y ejecutar las labores de Logística e Importaciones en Empresas Comerciales, a fin de satisfacer las necesidades de los usuarios oportunamente. Durante la ejecución de su trabajo se enfrenta a problemas propios del cargo tales como: atrasos en la entrega de mercadería por parte de proveedores, calidad inadecuada, número de unidades incorrecto entre otros, los cuales resuelve de acuerdo a su conocimiento y experiencia.

2. Condiciones de Trabajo:

Dado el tipo de cargo no está sujeto a las condiciones señaladas para la jornada ordinaria. Labora en condiciones normales de oficina. Le puede corresponder desplazarse con alguna frecuencia a otras instituciones gubernamentales y no gubernamentales para atender asuntos fuera de la oficina.

V. RESPONSABILIDADES

1. Por actividades:

El ocupante del cargo es responsable del cumplimiento de las actividades que se realizan en la unidad de Logística e Importaciones, así como de la correcta aplicación de normas, leyes, decretos, reglamentos y cualquier otro documento que regule la actividad comercial y cumplir con lo dispuesto en la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito y su Reglamento en cuanto a la presentación de la Declaración Jurada de Bienes, ante la Contraloría General de la República y cumplir con lo dispuesto en el Artículo 13 de la Ley No. 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos en cuanto a la suscripción de una póliza de fidelidad.

2. Supervisión ejercida:

Le corresponde la supervisión, conducción, coordinación y orientación del personal del Área de Logística, para lograr que las actividades se realicen correcta y adecuadamente y se trabaje con eficacia y eficiencia.

3. Supervisión recibida:

Labora siguiendo políticas generales establecidas institucionalmente y orientación del Administrador General de Empresas Comerciales de quien depende. Su trabajo se basa en políticas, leyes, reglamentos, directrices, procedimientos y otros aplicables a las empresas comerciales. Su labor es evaluada a partir de los resultados obtenidos, el cumplimiento de metas y objetivos. Su trabajo se base en la normativa vigente y en la aplicación de principios éticos individuales e institucionales que respondan al interés del IMAS. Debe actuar en forma creativa para resolver múltiples problemas con oportunidad.

4. Relaciones de trabajo:

Por su naturaleza se relaciona internamente con todas las áreas y externamente, con proveedores, aduanas y otros que se requiera.

5. Por equipo y materiales:

Es responsable por el adecuado uso y mantenimiento del equipo y materiales asignados para el cumplimiento de las actividades que se le encomiendan.

6. Por Errores:

Los errores cometidos en la realización de su trabajo, derivados de acciones y comportamientos equívocos, afectan el normal desarrollo del trabajo, el funcionamiento exitoso del accionar de Empresas Comerciales, por lo que las actividades deben realizarse con sumo cuidado y precisión.

VI. REQUISITOS

Licenciatura en alguna de las siguientes carreras:

- Administración
- Administración de Negocios
- Administración de Empresas
- Dirección de Empresas
- Otra carrera afín

Tres años de experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional. Dos años de experiencia en labores de jefatura.

REQUISITOS LEGALES:

- Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

VII. OTROS CONOCIMIENTOS Y/O OTROS REQUISITOS

- Dominio de idioma Inglés (oral y escrito).
- Conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la institución
- Conocimiento de leyes laborales, comerciales, fiscales y otras que sean requeridas
- Conocimiento en leyes aduaneras.
- Amplio conocimiento en materia de operación aduanera.

VIII. COMPETENCIAS Y NIVELES DE DESARROLLO

Sensibilidad social (Competencia Cardinal)

Capacidad de identificarse con las necesidades de otras personas o grupos de personas en el cumplimiento de los objetivos institucionales (Vinculada con los siguientes valores institucionales: "Justicia y Solidaridad" y "Servicio").

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Comprende los intereses de sus pares y trabajadores a su cargo, clientes internos, clientes externos directos e indirectos y trabajadores a su cargo -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	X
B	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo, clientes internos y clientes externos con los que se relaciona directamente -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
C	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
D	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean.	

Compromiso (Competencia Cardinal)

Sentir como propios los objetivos del IMAS, apoyar e instrumentar decisiones para el completo logro de los mismos (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia” y “Trabajo en Equipo”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, toma decisiones y alinea sus actos para el logro de estos. Comprende, se compromete, actúa y dirige de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	X
B	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, ejecuta las acciones encomendadas para el logro de estos. Comprende, se compromete y actúa de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
C	Comprende la relación existente entre los objetivos del área y los institucionales. Ejecuta las acciones requeridas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
D	Se compromete y realiza las acciones que le son asignadas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	

Orientación por resultados (Competencia Cardinal)

Es la capacidad de encaminar éticamente todos los actos al logro de los objetivos institucionales, administrando los procesos establecidos, fijando metas desafiantes por encima de los estándares en el marco de las estrategias del IMAS (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia”, “Servicio” y “Transparencia”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Crea un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del servicio y la orientación a la eficiencia. Promueve el desarrollo y/o modificación de los procesos para que contribuyan a mejorar la eficiencia de la organización.	X
B	Actúa para lograr y superar estándares de desempeño y plazos establecidos, fijándose para sí y/u otros los parámetros a alcanzar. Trabaja con objetivos claramente establecidos, realistas y desafiantes. Utiliza indicadores	

	de gestión para medir y comparar los resultados obtenidos.	
C	Intenta que todos realicen el trabajo bien y correctamente. Expresa frustración ante la ineficiencia o la pérdida de tiempo pero no encara las mejoras necesarias. Controla los tiempos de realización de los trabajos.	
D	Realiza el trabajo que tiene asignado de una manera eficiente.	

Trabajo en equipo

Capacidad de colaborar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos en procesos, tareas u objetivos compartidos. Se basa en la comunicación, la motivación, el respeto mutuo y la confianza. Con congruencia entre acciones, conductas y palabras. Asumiendo la responsabilidad de su propio trabajo y de sus errores.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Fortalece el espíritu de equipo en toda la organización. Expresa satisfacción personal con los éxitos de sus pares o de otras áreas de la institución. Se preocupa por apoyar el desempeño de otras áreas. En beneficio de objetivos organizacionales de largo plazo, es capaz de sacrificar intereses personales o de su grupo cuando es necesario. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo.	X
B	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de la propia.	
C	Solicita la opinión al resto del grupo. Valora sinceramente las ideas y experiencia de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los otros, incluso sus pares y subordinados. Promueve la colaboración de los distintos equipos, dentro de ellos y entre ellos. Valora las contribuciones de los demás aunque tengan diferentes puntos de vista.	
D	Coopera. Participa de buen grado en el grupo, apoya sus decisiones. Realiza la parte de trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás y los tiene al corriente de los temas que lo afectan. Comparte información.	

Iniciativa

Predisposición a actuar de forma adelantada ante una situación. Implica marcar el rumbo con proactividad por medio de acciones concretas. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de problemas.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras. Se considera que es un referente en esta competencia y es imitado por otros.	X
B	Se adelanta y prepara para los acontecimientos que puedan ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza los problemas potenciales. Es capaz de evaluar las principales consecuencias de una decisión a largo plazo. Es ágil en la respuesta a los cambios. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.	
C	Toma decisiones en momentos de crisis, tratando de anticiparse a las situaciones que puedan surgir. Actúa rápida y decididamente en una crisis, en lugar de esperar, analizar y ver si se resuelve sola. Tiene distintos enfoques para enfrentar un problema.	
D	Aborda oportunidades o problemas del momento. Reconoce las oportunidades que se presentan, o bien actúa para materializarlas o se enfrenta inmediatamente con los problemas.	

Orientación al cliente

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Promociona la importancia del servicio, así como la visualización de nuevos servicios. Promueve acciones para mejorar la relación con los clientes y la satisfacción de estos.	X
B	Busca permanentemente resolver las necesidades de sus clientes anticipándose a sus pedidos o solicitudes.	

	Propone acciones dentro de su organización para lograr la satisfacción de los clientes.	
C	Está atento a las necesidades de los clientes y escucha sus pedidos y problemas. Intenta dar solución y satisfacción a los clientes.	
D	Atiende con rapidez las necesidades del cliente y soluciona eventuales problemas siempre que esté a su alcance.	

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser realista y franco.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta, practica y vela por el cumplimiento de los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	X
B	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
C	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo. Establece relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
D	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional. Conoce y respeta los valores y normas de trabajo institucionales.	

IX. ORGANIZACIÓN

- Titular del Puesto: Jefe de Logística e Importaciones
- Jefe inmediato: Administrador General de Empresas Comerciales
- Jefe del Jefe Inmediato: Subgerente Gestión de Recursos
- Subalternos: Profesional en Logística e Importaciones.

EMPRESAS COMERCIALES DEL IMAS

DESCRIPCIÓN DE CARGO

I. **INFORMACIÓN GENERAL**

Unidad:	Empresas Comerciales
Puesto Actual:	Jefe de Tienda
Superior Inmediato:	Jefe de Mercadeo y Ventas

II. **OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO**

NATURALEZA DEL TRABAJO

Planear, dirigir, coordinar, organizar, controlar, supervisar y ejecutar el desarrollo de las actividades administrativas y comerciales que se desarrollan en las tiendas libres, a fin de satisfacer las necesidades de los clientes.

III. **DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES**

1. Planear, dirigir, coordinar, organizar, controlar y supervisar las actividades del personal de la (as) Tienda (as) a su cargo.
2. Organizar y supervisar con base en las posibles necesidades de los clientes, las mercancías que se requieren en la (as) Tienda (as) que dirige, efectuar los pedidos de las mismas y procurar que se mantenga una existencia adecuada de los artículos.
3. Determinar conjuntamente con el personal responsable del control de inventarios y estimaciones de ventas las mercancías y artículos necesarios para el adecuado funcionamiento de la (as) Tienda (as) bajo su responsabilidad.
4. Organizar, supervisar y colaborar en la ejecución de inventarios físicos en la (as) Tienda (as) que dirige.
5. Coordinar y firmar los cierres de caja en cada turno, con sus respectivos reportes de ventas y remitir los mismos a las unidades correspondientes para el cálculo de comisiones sobre ventas y demás requerimientos de la administración.
6. Revisar los registros auxiliares de mercadería no apta para la venta contra las existencias físicas.

7. Supervisar y controlar el proceso de facturación, empaque y entrega de las mercancías a los clientes, verificando que lo entregado corresponda con lo facturado.
8. Velar porque el estado físico de las instalaciones donde se ubica la Tienda a su cargo, se encuentre en óptimas condiciones y que se cuente con los equipos y materiales que se requieren para el buen funcionamiento de las mismas.
9. Abrir y cerrar las instalaciones físicas de la (as) Tienda (as) bajo su responsabilidad y realizar la apertura y cierre de los sistemas automatizados.
10. Atender y resolver los reclamos y consultas que presenten clientes con el propósito de darles la respectiva solución.
11. Informar a quien corresponda, sobre cualquier anomalía que se presente con el personal, con los sistemas informáticos, por faltantes de mercadería o por daños en la misma, precinto aduanero, entre otros.
12. Controlar la recepción de artículos, velar porque estos cumplan con los requisitos, cantidades solicitadas y demás características consignadas en las órdenes de pedido y realizar el respectivo informe de los que presenten deficiencias o daños.
13. Elaborar el reporte diario y mensual de ventas para que la unidad correspondiente realice el cálculo de las comisiones de los vendedores según su categoría de acuerdo con el reporte emitido.
14. Verificar que el vehículo en el que se transporta la mercadería disponga del precinto aduanero respectivo, revisar y recibir en rampa intermedia, coordinar el traslado a la Tienda que dirige, así como garantizar y coordinar el acomodo de las mercancías en los anaqueles.
15. Identificar, separar y levantar un listado de la mercadería dañada y obsoleta que debe ser retirada de la (as) Tienda (as) a su cargo, así como el traslado a la bodega de custodia de mercadería no apta para la venta posterior a obtener la autorización respectiva.
16. Mantener y perfeccionar los sistemas de control interno buscando minimizar la exposición al riesgo.
17. Controlar el ingreso y salida de los artículos personales de los Vendedores.
18. Supervisar y controlar el inventario de mercadería para la venta dispuesta en la o tiendas a su cargo.

19. Coordinar y supervisar la ejecución de las labores de limpieza de la Tienda o tiendas bajo su responsabilidad.
20. Supervisar la implementación de sistemas de control interno, con el fin de disminuir el riesgo de que se cometan errores o deficiencias que atenten contra los objetivos organizacionales y el servicio a los clientes, tanto de las que se detectan a nivel de evaluación de los riesgos como las que recomienda la auditoría interna.
21. Atender y resolver consultas verbales y escritas que le presentan sus superiores, compañeros de trabajo y clientes.
22. Asistir a reuniones con superiores o con su equipo de trabajo, con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analiza y resuelve problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, evalúa programas, actualiza conocimientos, define situaciones y propone cambios, ajustes y soluciones diversas.
23. Velar porque se cumplan las normas disciplinarias establecidas, atender los procesos administrativos referidos al personal a su cargo, distribuye horarios y atiende las actividades relacionadas con el proceso de inducción de los trabajadores que ingresan a la (as) Tienda (as) que dirige.
24. Supervisar y controlar que los documentos que se confeccionan y tramitan en la (as) Tienda (as) bajo su responsabilidad, sean preparados de manera exacta.
25. Revisar y autorizar las requisiciones de pedidos.
26. Atender los asuntos administrativos y de desarrollo relacionados con el personal a su cargo, en conformidad con las directrices, normas y procedimientos establecidos al respecto, en coordinación con Desarrollo Humano cuando corresponda, así como lo dispuesto en la normativa vigente.
27. Verificar que el personal a su cargo, realice sus labores de conformidad con las directrices, normativa, procedimientos y principios éticos a fin de garantizar eficacia y eficiencia en el servicio que presta.
28. Realizar las labores administrativas que se derivan de su función.
29. Participar en cursos, charlas, seminarios y cualquier tipo de actividad de capacitación que la institución programe o convoque.
30. Acatar las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores.

31. Realizar otras responsabilidades propias del cargo, a criterio del superior jerárquico inmediato.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES

1. Formas de trabajo:

Su labor se caracteriza por direccionar, articular e integrar las funciones de un equipo de trabajo, labora estrechamente con el Jefe de Mercadeo y Ventas y con los Coordinadores de Categoría para que el trabajo se cumpla en forma eficaz y eficiente.

2. Condiciones de Trabajo:

Le corresponde trabajar jornada mixta y alterna, fines de semana y días feriados, debe trabajar fuera de la jornada ordinaria. Trabaja en condiciones ambientales normales.

V. RESPONSABILIDADES

1. Por actividades:

El ocupante del cargo es responsable del cumplimiento de las actividades que se realizan en la (as) Tienda (as) a su cargo, así como de la correcta aplicación de normas, leyes, decretos reglamentos y cualquier otro documento que regule la actividad comercial y de la mercadería asignada a su categoría y cumplir con lo dispuesto en la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito y su Reglamento en cuanto a la presentación de la Declaración Jurada de Bienes, ante la Contraloría General de la República y lo dispuesto en el Artículo 13 de la Ley No. 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos en cuanto a la suscripción de una póliza de fidelidad.

2. Supervisión ejercida:

Le corresponde la supervisión, conducción, coordinación y orientación del personal de ventas, para lograr que las actividades se realicen correcta y adecuadamente y se trabaje con eficacia y eficiencia.

3. Supervisión recibida:

Trabaja con independencia, siguiendo instrucciones verbales y de tipo general del Jefe de Mercadeo y Ventas, de quien depende. Su trabajo se basa en procedimientos e instrucciones claramente establecidos, así como también en la aplicación de principios éticos individuales e institucionales que respondan al interés del IMAS.

4. Relaciones de trabajo:

Se relaciona internamente con: Coordinadores de Categoría, Vendedores, con los colaboradores de las otras unidades organizativas, cuando fuese necesario.

Externamente se relaciona con los clientes que adquieren mercadería en las Tiendas Libres.

5. Por equipo, materiales y valores:

Es responsable por el adecuado uso, mantenimiento y empleo del equipo, marchamos y materiales asignados para el cumplimiento de las actividades que se le encomiendan y de la mercadería asignada a las Tiendas Libres y de los artículos promocionales y por las pérdidas económicas, en que haga incurrir a la administración originadas de actividades negligentes.

6. Errores:

Los errores cometidos pueden causar pérdidas económicas a la institución y afectar la imagen institucional.

VI. REQUISITOS

Nivel Académico: Licenciatura en algunas de las siguientes carreras:

- Administración con énfasis en Mercadeo
- Administración
- Administración de Negocios
- Administración de Empresas
- Dirección de Empresas
- Otra carrera afín

Tres años de experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional.

Dos años de experiencia en puestos de jefatura.

REQUISITOS LEGALES:

- Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

VII. OTROS CONOCIMIENTOS Y/O OTROS REQUISITOS

- Conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la institución
- Dominio del idioma inglés (oral y escrito)
- Experiencia en ventas
- Disponibilidad para trabajar en diferentes horarios.

VIII. **COMPETENCIAS Y NIVELES DE DESARROLLO**

Sensibilidad social (Competencia Cardinal)

Capacidad de identificarse con las necesidades de otras personas o grupos de personas en el cumplimiento de los objetivos institucionales (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Justicia y Solidaridad” y “Servicio”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Comprende los intereses de sus pares y trabajadores a su cargo, clientes internos, clientes externos directos e indirectos y trabajadores a su cargo -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
B	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo, clientes internos y clientes externos con los que se relaciona directamente -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	X
C	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
D	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean.	

Compromiso (Competencia Cardinal)

Sentir como propios los objetivos del IMAS, apoyar e instrumentar decisiones para el completo logro de los mismos (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia” y “Trabajo en Equipo”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, toma decisiones y alinea sus actos para el logro de estos. Comprende, se compromete, actúa y dirige de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
B	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, ejecuta las acciones encomendadas para el logro de	

	estos. Comprende, se compromete y actúa de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
C	Comprende la relación existente entre los objetivos del área y los institucionales. Ejecuta las acciones requeridas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	X
D	Se compromete y realiza las acciones que le son asignadas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	

Orientación por resultados (Competencia Cardinal)

Es la capacidad de encaminar éticamente todos los actos al logro de los objetivos institucionales, administrando los procesos establecidos, fijando metas desafiantes por encima de los estándares en el marco de las estrategias del IMAS (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia”, “Servicio” y “Transparencia”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Crea un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del servicio y la orientación a la eficiencia. Promueve el desarrollo y/o modificación de los procesos para que contribuyan a mejorar la eficiencia de la organización.	
B	Actúa para lograr y superar estándares de desempeño y plazos establecidos, fijándose para sí y/u otros los parámetros a alcanzar. Trabaja con objetivos claramente establecidos, realistas y desafiantes. Utiliza indicadores de gestión para medir y comparar los resultados obtenidos.	
C	Intenta que todos realicen el trabajo bien y correctamente. Expresa frustración ante la ineficiencia o la pérdida de tiempo pero no encara las mejoras necesarias. Controla los tiempos de realización de los trabajos.	X
D	Realiza el trabajo que tiene asignado de una manera eficiente.	

Trabajo en equipo

Capacidad de colaborar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos en procesos, tareas u objetivos compartidos. Se basa en la comunicación, la motivación, el respeto mutuo y la confianza. Con congruencia

entre acciones, conductas y palabras. Asumiendo la responsabilidad de su propio trabajo y de sus errores.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Fortalece el espíritu de equipo en toda la organización. Expresa satisfacción personal con los éxitos de sus pares o de otras áreas de la institución. Se preocupa por apoyar el desempeño de otras áreas. En beneficio de objetivos organizacionales de largo plazo, es capaz de sacrificar intereses personales o de su grupo cuando es necesario. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo.	
B	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de la propia.	X
C	Solicita la opinión al resto del grupo. Valora sinceramente las ideas y experiencia de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los otros, incluso sus pares y subordinados. Promueve la colaboración de los distintos equipos, dentro de ellos y entre ellos. Valora las contribuciones de los demás aunque tengan diferentes puntos de vista.	
D	Coopera. Participa de buen grado en el grupo, apoya sus decisiones. Realiza la parte de trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás y los tiene al corriente de los temas que lo afectan. Comparte información.	

Iniciativa

Predisposición a actuar de forma adelantada ante una situación. Implica marcar el rumbo con proactividad por medio de acciones concretas. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de problemas.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras. Se considera que es un referente en esta competencia y es imitado por otros.	

B	Se adelanta y prepara para los acontecimientos que puedan ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza los problemas potenciales. Es capaz de evaluar las principales consecuencias de una decisión a largo plazo. Es ágil en la respuesta a los cambios. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.	X
C	Toma decisiones en momentos de crisis, tratando de anticiparse a las situaciones que puedan surgir. Actúa rápida y decididamente en una crisis, en lugar de esperar, analizar y ver si se resuelve sola. Tiene distintos enfoques para enfrentar un problema.	
D	Aborda oportunidades o problemas del momento. Reconoce las oportunidades que se presentan, o bien actúa para materializarlas o se enfrenta inmediatamente con los problemas.	

Orientación al cliente

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Promociona la importancia del servicio, así como la visualización de nuevos servicios. Promueve acciones para mejorar la relación con los clientes y la satisfacción de estos.	
B	Busca permanentemente resolver las necesidades de sus clientes anticipándose a sus pedidos o solicitudes. Propone acciones dentro de su organización para lograr la satisfacción de los clientes.	X
C	Está atento a las necesidades de los clientes y escucha sus pedidos y problemas. Intenta dar solución y satisfacción a los clientes.	
D	Atiende con rapidez las necesidades del cliente y soluciona eventuales problemas siempre que esté a su alcance.	

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser realista y franco.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta, practica y vela por el cumplimiento de los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
B	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	X
C	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo. Establece relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
D	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional. Conoce y respeta los valores y normas de trabajo institucionales.	

IX. ORGANIZACIÓN

- Titular del Puesto: Jefe de Tienda
- Jefe inmediato: Jefe de Mercadeo y Ventas
- Jefe del Jefe Inmediato: Administrador General de Empresas Comerciales
- Subalternos: Vendedor

EMPRESAS COMERCIALES DEL IMAS

DESCRIPCIÓN DE CARGO

I. INFORMACIÓN GENERAL

Unidad:	Empresas Comerciales
Puesto Actual:	Coordinador de Categoría
Superior Inmediato:	Jefe de Mercadeo y Ventas

II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Participar en el proceso de planeación, organización, supervisión y desarrollo de estrategias para las categorías y productos asignados, coordinar su implementación, analizar los resultados y ejecutar cualquier acción correctiva que sea necesaria, verificando el cumplimiento de los procedimientos y normas establecidas.

III. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Realizar investigación de mercados para detectar necesidades del consumidor, identificar líneas de productos nuevos y precios.
2. Velar por el cumplimiento de las metas establecidas en las Tiendas Libres, en lo que respecta a su categoría.
3. Planear y supervisar la distribución y ubicación de los artículos correspondientes a su categoría, con el fin de que se obtenga su conveniente identificación y un rápido acceso a los mismos, así como la colocación de las especificaciones y precios de productos en anaqueles todo en coordinación con el Jefe de Tienda.
4. Analizar y establecer métodos de almacenamiento que permitan un óptimo aprovechamiento de las áreas disponibles en las Tiendas Libres, en forma conjunta, con el Jefe de Tienda.
5. Velar conjuntamente con las unidades correspondientes a fin de que se apliquen los procedimientos establecidos en lo referente a la mercadería para la destrucción.
6. Participar en la definición del abastecimiento y comercialización de las Tiendas Libres.
7. Diseñar y desarrollar planes promocionales en conjunto con los proveedores atinentes a las categorías de los productos a su cargo.

8. Realizar estudios especiales de rotación, rentabilidad, competitividad y posicionamiento para los productos de la categoría que tiene a su cargo.
9. Verificar el efecto de cambio de precios y realizar la comparación respectiva con estándares de precios.
10. Crear códigos de nuevos productos así como las características de los mismos en el sistema informático, de inventario y facturación.
11. Elaborar las solicitudes de cotización, considerando el lote económico y otras variables en coordinación con la unidad de logística.
12. Colaborar con su superior inmediato en la búsqueda del portafolio de productos ideales.
13. Efectuar coordinaciones con los proveedores en lo referente a su categoría.
14. Supervisar y controlar los productos promocionales de la categoría a su cargo.
15. Obtener constantemente información de lo que sucede en el mercado del producto, de la competencia, opiniones de los clientes y proveedores, detectar problemas y oportunidades.
16. Determinar el lote económico de compra de cada producto.
17. Administrar el catálogo de productos de su categoría.
18. Establecer los mínimos y máximos para cada producto.
19. Comunicar al Jefe de Tienda sobre los cambios de precios para que procedan a actualizar los mismos.
20. Determinar la introducción de nuevos productos de acuerdo con los requerimientos y necesidades del mercado.
21. Acatar y velar por el cumplimiento de las disposiciones generales o específicas emitidas por las autoridades superiores.
22. Participar en charlas, seminarios y cualquier otro tipo de capacitación que la Institución decida.
23. Realizar otras responsabilidades propias del cargo.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES:

1. Formas de trabajo:

El Coordinador de Categoría realiza su accionar en forma proactiva y participativa, responde por el accionar del equipo de trabajo y por el cumplimiento de metas y objetivos.

2. Condiciones de Trabajo:

Labora en condiciones normales de oficina. Debe cumplir con el horario laboral ordinario, no obstante puede corresponderle laborar fuera de la jornada ordinaria, cuando las condiciones así lo requieran. Le puede corresponder desplazarse con alguna frecuencia a las Tiendas Libres, así como a instituciones gubernamentales y no gubernamentales para atender asuntos fuera de la oficina.

V. RESPONSABILIDADES

1. Por actividades:

El ocupante del cargo es responsable del cumplimiento de las actividades que se realizan en la Categoría a su cargo, así como de la correcta aplicación de normas, leyes, decretos reglamentos y cualquier otro documento que regule la actividad comercial y de la mercadería asignada a su categoría y cumplir con lo dispuesto en la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito y su Reglamento en cuanto a la presentación de la Declaración Jurada de Bienes, ante la Contraloría General de la República y lo dispuesto en el Artículo 13 de la Ley No. 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos en cuanto a la suscripción de una póliza de fidelidad.

2. Supervisión ejercida:

No ejerce supervisión.

3. Supervisión recibida:

Labora siguiendo políticas generales establecidas institucionalmente y orientación del Jefe de Mercadeo y Ventas de quien depende. Su trabajo se basa en procedimientos e instrucciones claramente establecidos y en la aplicación de principios éticos individuales e institucionales que regulan al interno del IMAS y administrativos que corresponda y según el interés general del IMAS.

4. Relaciones de trabajo:

En su trabajo se relaciona internamente con otros colaboradores de Empresas Comerciales y externamente con proveedores. Los problemas que enfrenta la posición, entre ellos faltantes de marcas, productos, material de empaque,

relaciones con clientes, el personal y otros propios del cargo, los resuelve de acuerdo a su conocimiento, experiencia y/o con el apoyo de su superior.

5. Por equipo y materiales:

Es responsable por el adecuado uso y mantenimiento del equipo y materiales asignados para el cumplimiento de las actividades que se le encomiendan.

6. Errores:

Los errores cometidos pueden causar pérdidas económicas a la institución.

VI. REQUISITOS

Licenciatura en alguna de las siguientes carreras:

- Administración con énfasis en Mercadeo
- Administración
- Administración de Negocios
- Administración de Empresas
- Dirección de Empresas
- Otra carrera afín

Dos años de experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional.

REQUISITOS LEGALES:

- Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

VII. OTROS CONOCIMIENTOS Y/O OTROS REQUISITOS

- Dominio del idioma inglés (oral y escrito)
- Conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la institución
- Conocimientos en ventas
- Le podría corresponder trabajar diferentes horarios

VIII. COMPETENCIAS Y NIVELES DE DESARROLLO

Sensibilidad social (Competencia Cardinal)

Capacidad de identificarse con las necesidades de otras personas o grupos de personas en el cumplimiento de los objetivos institucionales (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Justicia y Solidaridad” y “Servicio”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Comprende los intereses de sus pares y trabajadores a su cargo, clientes internos, clientes externos directos e indirectos y trabajadores a su cargo -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
B	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo, clientes internos y clientes externos con los que se relaciona directamente -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	X
C	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
D	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean.	

Compromiso (Competencia Cardinal)

Sentir como propios los objetivos del IMAS, apoyar e instrumentar decisiones para el completo logro de los mismos (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia” y “Trabajo en Equipo”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, toma decisiones y alinea sus actos para el logro de estos. Comprende, se compromete, actúa y dirige de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	X
B	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, ejecuta las acciones encomendadas para el logro de estos. Comprende, se compromete y actúa de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
C	Comprende la relación existente entre los objetivos del área y los institucionales. Ejecuta las acciones requeridas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	

D	Se compromete y realiza las acciones que le son asignadas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Orientación por resultados (Competencia Cardinal)

Es la capacidad de encaminar éticamente todos los actos al logro de los objetivos institucionales, administrando los procesos establecidos, fijando metas desafiantes por encima de los estándares en el marco de las estrategias del IMAS (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia”, “Servicio” y “Transparencia”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Crea un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del servicio y la orientación a la eficiencia. Promueve el desarrollo y/o modificación de los procesos para que contribuyan a mejorar la eficiencia de la organización.	X
B	Actúa para lograr y superar estándares de desempeño y plazos establecidos, fijándose para sí y/u otros los parámetros a alcanzar. Trabaja con objetivos claramente establecidos, realistas y desafiantes. Utiliza indicadores de gestión para medir y comparar los resultados obtenidos.	
C	Intenta que todos realicen el trabajo bien y correctamente. Expresa frustración ante la ineficiencia o la pérdida de tiempo pero no encara las mejoras necesarias. Controla los tiempos de realización de los trabajos.	
D	Realiza el trabajo que tiene asignado de una manera eficiente.	

Trabajo en equipo

Capacidad de colaborar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos en procesos, tareas u objetivos compartidos. Se basa en la comunicación, la motivación, el respeto mutuo y la confianza. Con congruencia entre acciones, conductas y palabras. Asumiendo la responsabilidad de su propio trabajo y de sus errores.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Fortalece el espíritu de equipo en toda la organización. Expresa satisfacción personal con los éxitos de sus pares o de otras áreas de la institución. Se preocupa por apoyar el desempeño de otras áreas. En beneficio de	

	objetivos organizacionales de largo plazo, es capaz de sacrificar intereses personales o de su grupo cuando es necesario. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo.	
B	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de la propia.	X
C	Solicita la opinión al resto del grupo. Valora sinceramente las ideas y experiencia de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los otros, incluso sus pares y subordinados. Promueve la colaboración de los distintos equipos, dentro de ellos y entre ellos. Valora las contribuciones de los demás aunque tengan diferentes puntos de vista.	
D	Coopera. Participa de buen grado en el grupo, apoya sus decisiones. Realiza la parte de trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás y los tiene al corriente de los temas que lo afectan. Comparte información.	

Iniciativa

Predisposición a actuar de forma adelantada ante una situación. Implica marcar el rumbo con proactividad por medio de acciones concretas. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de problemas.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras. Se considera que es un referente en esta competencia y es imitado por otros.	X
B	Se adelanta y prepara para los acontecimientos que puedan ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza los problemas potenciales. Es capaz de evaluar las principales consecuencias de una decisión a largo plazo. Es ágil en la respuesta a los cambios. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.	

C	Toma decisiones en momentos de crisis, tratando de anticiparse a las situaciones que puedan surgir. Actúa rápida y decididamente en una crisis, en lugar de esperar, analizar y ver si se resuelve sola. Tiene distintos enfoques para enfrentar un problema.	
D	Aborda oportunidades o problemas del momento. Reconoce las oportunidades que se presentan, o bien actúa para materializarlas o se enfrenta inmediatamente con los problemas.	

Orientación al cliente

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Promociona la importancia del servicio, así como la visualización de nuevos servicios. Promueve acciones para mejorar la relación con los clientes y la satisfacción de estos.	X
B	Busca permanentemente resolver las necesidades de sus clientes anticipándose a sus pedidos o solicitudes. Propone acciones dentro de su organización para lograr la satisfacción de los clientes.	
C	Está atento a las necesidades de los clientes y escucha sus pedidos y problemas. Intenta dar solución y satisfacción a los clientes.	
D	Atiende con rapidez las necesidades del cliente y soluciona eventuales problemas siempre que esté a su alcance.	

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser realista y franco.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta, practica y vela por el cumplimiento de los valores y normas	X

	de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
B	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
C	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo. Establece relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
D	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional. Conoce y respeta los valores y normas de trabajo institucionales.	

IX. ORGANIZACIÓN

- Titular del Puesto: Coordinador de Categoría
- Jefe inmediato: Jefe de Mercadeo y Ventas
- Jefe del Jefe Inmediato: Administrador General de Empresas Comerciales
- Subalternos: No tiene

EMPRESAS COMERCIALES DEL IMAS

DESCRIPCIÓN DE CARGO

I. **INFORMACIÓN GENERAL**

Unidad:	Empresas Comerciales
Puesto Actual:	Profesional Administrativo de Empresas Comerciales
Superior Inmediato:	Jefe Administrativo

II. **OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO**

Ejecución de labores que implican el ejercicio de una profesión universitaria a fin de brindar asistencia técnica a funcionarios de mayor nivel, en labores profesionales en el campo financiero, contable y presupuestario, a través de los procedimientos y normativa establecida, con el objeto de coadyuvar en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

III. **DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES**

1. Realizar labores profesionales en el campo financiero, contable y presupuestario y coadyuvar en forma conjunta con el Jefe Administrativo en la elaboración del presupuesto de Empresas Comerciales, a fin de que la Unidad de Coordinación Administrativa presente ante la Administración General de Empresas Comerciales el plan anual para la respectiva revisión.
2. Realizar análisis y revisión de documentos de las operaciones contables-financieras, a fin de obtener asientos que sustenten la preparación de los estados financieros.
3. Asesorar y participar en la elaboración de las políticas contables análisis e implementación relacionada con las Normas Internacionales de Contabilidad y del Sector Público (NICSP), para la consolidación y elaboración de estados financieros institucionales.
4. Participar en la elaboración de balances, estados de saldos, conciliaciones, inventarios, cuadros e informes contables y financieros para su presentación a los entes que corresponda.
5. Corroborar que los documentos tales como cierres de caja, hojas de unión, consecutivo de facturas, depósitos bancarios, firmas y voucher, lleguen en forma oportuna, a fin de determinar que el desglose contable se encuentre afectado correctamente en cada una de sus cuentas, para registrarlo.

6. Revisar el registro contable generado de las ventas, a fin de determinar su exactitud para la debida aplicación en el sistema.
7. Verificar que los comprobantes de depósito producto de las ventas de contado correspondan a lo generado por el sistema de inventario y facturación.
8. Atender reclamos de clientes que pagaron su compra con tarjeta de crédito que poseen cargos incorrectos en sus estados de cuenta.
9. Preparar, digitar e imprimir los asientos de diario referentes a las transacciones propias del negocio y asientos de ajustes provenientes de la revisión.
10. Generar los informes de resultados mensuales, estados financiero-contables y cualquier otro informe requerido por su superior jerárquico inmediato.
11. Realizar el cálculo mensual de las comisiones sobre ventas pagadas a los vendedores
12. Custodiar y administrar el fondo de operación.
13. Realizar el cobro de los productos faltantes o dañados, tanto en la bodega de mercadería como en el proceso de transporte y distribución a tiendas, al ente contratado para tal fin.
14. Coordinar con el ente contratado el reintegro de los dineros faltantes en los cierres de caja.
15. Realizar conciliaciones bancarias, de tarjetas de crédito y cualquier otra que requiera un control constante, por su importancia e implicaciones, a través del análisis de los movimientos de las cuentas, a fin de tener la información adecuada para la toma de decisiones.
16. Preparar flujos de caja mensuales a través del análisis de los movimientos de la cuenta de caja para mostrar el empleo y el origen de los fondos de la Empresa.
17. Llevar a cabo la custodia de todos los documentos financieros, a fin de mantenerlos resguardados y evitar el uso indebido de los mismos.
18. Realizar las tareas de cobro a terceros, incluidas las que corresponden a las ventas mediante tarjetas de crédito.
19. Revisar, registrar y controlar órdenes de compra, de servicios y pedidos a proveedores, a fin de mantener actualizadas las cuentas de orden.

20. Llevar el control de las facturas y de las cuentas de los proveedores, a fin de elaborar las solicitudes de cheques para realizar el pago respectivo, aplicando las cuentas contables pertinentes.
21. Mantener control de los activos fijos mediante un programa adecuado, así como el monitoreo de inclusiones, exclusiones y depreciaciones mensuales con la finalidad de establecer el registro contable que proporcione la información para la elaboración de los Estados Financieros.
22. Participar en la toma de inventarios físicos, tanto cíclicos como generales y selectivos, de acuerdo a la programación emitida por el superior.
23. Hacer el registro contable de la planilla.
24. Realizar los ajustes contables en caso de mercadería dañada y devoluciones de mercadería.
25. Archivar toda la documentación procesada de asiento de diario, cheques y facturas, para mantenerla accesible y ordenada, a fin de que pueda ser revisada en cualquier momento por entes internos o externos.
26. Participar en comisiones que se establezcan para el análisis, coordinación y mejoramiento de las funciones a su cargo y métodos de trabajo.
27. Asistir en el análisis de los sistemas, procesos, métodos, procedimientos, trámites y registros proponiendo los ajustes o cambios que correspondan.
28. Realizar solicitudes de contenido presupuestario y dar seguimiento a la misma.
29. Acatar y velar por el cumplimiento de las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores, atendiendo a principios éticos individuales e institucionales que regulan al interno del IMAS.
30. Participar en charlas, seminarios y cualquier tipo de capacitación que la Institución decida.
31. Realizar otras responsabilidades propias del cargo.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES

1. Formas de trabajo:

Forma parte de un equipo de trabajo, por lo que debe estar en capacidad de articular sus esfuerzos con el resto de sus compañeros.

2. Condiciones de Trabajo:

Su labor se desarrolla generalmente en instalaciones físicas adecuadas y condiciones ambientales controlables. Debe cumplir con el horario laboral

ordinario, no obstante puede corresponderle laborar fuera de la jornada ordinaria, cuando las condiciones así lo requieran.

El trabajo demanda realizar esfuerzo mental considerable y en ciertas ocasiones esfuerzo físico. Demanda el uso frecuente de equipo de cómputo y mantener una posición sedentaria.

Está expuesto a tensiones de nivel de estrés, debido a la necesidad de cumplir con las exigencias de los usuarios y los plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.

V. RESPONSABILIDADES

1. Por actividades:

La responsabilidad del ocupante del puesto es ejecutar labores del campo financiero-contable y presupuestario y por los errores en la información para la elaboración de los Estados Financieros y cumplir lo dispuesto en el Artículo 13 de la Ley No. 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos en cuanto a la suscripción de una póliza de fidelidad.

2. Supervisión ejercida:

No ejerce supervisión.

3. Supervisión recibida:

Trabaja con cierta independencia, siguiendo métodos y procedimientos establecidos en manuales, circulares y en la legislación vigente aplicable a su área de actividad, así como los principios básicos de la profesión que ostenta. En asuntos fuera de rutina, recibe asistencia funcional de su superior inmediato.

Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados, la calidad de los resultados obtenidos, los aportes originales a las actividades asignadas, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos y la contribución al trabajo en equipo.

4. Relaciones de trabajo:

Por su naturaleza se relaciona internamente con todas las unidades de Empresas Comerciales y externamente con la Auditoría Externa, proveedores y emisores de tarjetas de crédito, con empresas públicas y privadas y otros.

5. Por equipo y materiales:

El ocupante del cargo es responsable por el equipo, valores y materiales utilizados en su trabajo, así como de la correcta aplicación de normas, leyes, decretos, reglamentos y cualquier otro documento que regule la actividad comercial.

6. Por Errores:

Los errores cometidos en la realización de su trabajo, pueden causar pérdidas económicas, disminución en la eficiencia de los procesos de trabajo, obstáculos al proceso decisorio de los niveles superiores y atrasos en la entrega de informes, por lo que las actividades deben realizarse con sumo cuidado y precisión.

La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo.

VI. **REQUISITOS**

Bachillerato universitario en alguna de las siguientes carreras:

- Administración de Empresas
- Administración de Negocios
- Administración con énfasis en Contabilidad y Finanzas
- Administración de Empresas Financieras y Bancarias
- Contabilidad
- Contaduría Pública
- Administración de Negocios o Administración de Empresas con énfasis en:
 - Contabilidad
 - Finanzas
 - Administración Financiera
 - Contaduría
 - Contaduría Pública
 - Contabilidad y Finanzas
 - Contaduría y Finanzas
 - Contaduría Pública y Finanzas
 - Dirección de Empresas y Finanzas
 - Gestión Financiera
 - Otra carrera afín

VII. **REQUISITOS LEGALES**

- Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

VIII. OTROS CONOCIMIENTOS Y/O OTROS REQUISITOS

- Conocimiento de leyes laborales, comerciales, fiscales y otras que sean requeridas
- Conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la institución
- Conocimientos en facturación
- Conocimiento de las Normas Internacionales de Contabilidad

VIII. COMPETENCIAS Y NIVELES DE DESARROLLO

Sensibilidad social (Competencia Cardinal)

Capacidad de identificarse con las necesidades de otras personas o grupos de personas en el cumplimiento de los objetivos institucionales (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Justicia y Solidaridad” y “Servicio”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Comprende los intereses de sus pares y trabajadores a su cargo, clientes internos, clientes externos directos e indirectos y trabajadores a su cargo -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
B	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo, clientes internos y clientes externos con los que se relaciona directamente -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
C	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	X
D	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean.	

Compromiso (Competencia Cardinal)

Sentir como propios los objetivos del IMAS, apoyar e instrumentar decisiones para el completo logro de los mismos (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia” y “Trabajo en Equipo”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, toma decisiones y alinea sus actos para el logro de estos. Comprende, se compromete, actúa y dirige de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
B	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, ejecuta las acciones encomendadas para el logro de estos. Comprende, se compromete y actúa de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
C	Comprende la relación existente entre los objetivos del área y los institucionales. Ejecuta las acciones requeridas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	X
D	Se compromete y realiza las acciones que le son asignadas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	

Orientación por resultados (Competencia Cardinal)

Es la capacidad de encaminar éticamente todos los actos al logro de los objetivos institucionales, administrando los procesos establecidos, fijando metas desafiantes por encima de los estándares en el marco de las estrategias del IMAS (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia”, “Servicio” y “Transparencia”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Crea un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del servicio y la orientación a la eficiencia. Promueve el desarrollo y/o modificación de los procesos para que contribuyan a mejorar la eficiencia de la organización.	
B	Actúa para lograr y superar estándares de desempeño y plazos establecidos, fijándose para sí y/u otros los parámetros a alcanzar. Trabaja con objetivos claramente establecidos, realistas y desafiantes. Utiliza indicadores de gestión para medir y comparar los resultados obtenidos.	
C	Intenta que todos realicen el trabajo bien y correctamente. Expresa frustración ante la ineficiencia o la pérdida de tiempo pero no encara las mejoras necesarias. Controla los tiempos de realización de los trabajos.	X

D	Realiza el trabajo que tiene asignado de una manera eficiente.	
---	----------------------------------------------------------------	--

Trabajo en equipo

Capacidad de colaborar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos en procesos, tareas u objetivos compartidos. Se basa en la comunicación, la motivación, el respeto mutuo y la confianza. Con congruencia entre acciones, conductas y palabras. Asumiendo la responsabilidad de su propio trabajo y de sus errores.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Fortalece el espíritu de equipo en toda la organización. Expresa satisfacción personal con los éxitos de sus pares o de otras áreas de la institución. Se preocupa por apoyar el desempeño de otras áreas. En beneficio de objetivos organizacionales de largo plazo, es capaz de sacrificar intereses personales o de su grupo cuando es necesario. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo.	
B	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de la propia.	
C	Solicita la opinión al resto del grupo. Valora sinceramente las ideas y experiencia de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los otros, incluso sus pares y subordinados. Promueve la colaboración de los distintos equipos, dentro de ellos y entre ellos. Valora las contribuciones de los demás aunque tengan diferentes puntos de vista.	X
D	Coopera. Participa de buen grado en el grupo, apoya sus decisiones. Realiza la parte de trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás y los tiene al corriente de los temas que lo afectan. Comparte información.	

Iniciativa

Predisposición a actuar de forma adelantada ante una situación. Implica marcar el rumbo con proactividad por medio de acciones concretas. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de problemas.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras. Se considera que es un referente en esta competencia y es imitado por otros.	
B	Se adelanta y prepara para los acontecimientos que puedan ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza los problemas potenciales. Es capaz de evaluar las principales consecuencias de una decisión a largo plazo. Es ágil en la respuesta a los cambios. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.	
C	Toma decisiones en momentos de crisis, tratando de anticiparse a las situaciones que puedan surgir. Actúa rápida y decididamente en una crisis, en lugar de esperar, analizar y ver si se resuelve sola. Tiene distintos enfoques para enfrentar un problema.	X
D	Aborda oportunidades o problemas del momento. Reconoce las oportunidades que se presentan, o bien actúa para materializarlas o se enfrenta inmediatamente con los problemas.	

Orientación al cliente

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Promociona la importancia del servicio, así como la visualización de nuevos servicios. Promueve acciones para mejorar la relación con los clientes y la satisfacción de estos.	
B	Busca permanentemente resolver las necesidades de sus clientes anticipándose a sus pedidos o solicitudes. Propone acciones dentro de su organización para lograr la satisfacción de los clientes.	
C	Está atento a las necesidades de los clientes y escucha sus pedidos y problemas. Intenta dar solución y satisfacción a los clientes.	X

D	Atiende con rapidez las necesidades del cliente y soluciona eventuales problemas siempre que esté a su alcance.	
---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser realista y franco.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta, practica y vela por el cumplimiento de los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
B	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
C	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo. Establece relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	X
D	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional. Conoce y respeta los valores y normas de trabajo institucionales.	

IX. ORGANIZACIÓN

- Titular del Puesto: Profesional Administrativo de Empresas Comerciales
- Jefe inmediato: Jefe Administrativo
- Jefe del Jefe Inmediato: Administrador General de Empresas Comerciales
- Subalternos: No tiene

EMPRESAS COMERCIALES DEL IMAS

DESCRIPCIÓN DE CARGO

I. INFORMACIÓN GENERAL

Unidad:	Empresas Comerciales
Puesto Actual:	Profesional en Logística e Importaciones
Superior Inmediato:	Jefe de Logística e Importaciones

II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Ejecución de labores que implican el ejercicio de una profesión universitaria a fin de brindar asistencia técnica a funcionarios de mayor nivel en la planeación, control y coordinación de las actividades de la Unidad de Logística e Importaciones que garanticen el adecuado abastecimiento de mercadería para la venta y de aspectos de índole administrativo de Empresas Comerciales.

III. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Realizar labores profesionales con el objeto de coadyuvar en la planeación, control y coordinación de las actividades que se realizan en la Unidad de Logística e Importaciones y participar en forma conjunta con el superior jerárquico inmediato, en la determinación del lote económico para cada producto a fin de realizar las solicitudes de cotizaciones a los proveedores.
2. Revisar la mercadería que ingresa al Almacén Fiscal y bodegas para verificar el estado de la misma y preparar los reportes de los artículos dañados, vencidos o faltantes.
3. Cotejar la orden de pedido contra lo facturado y entregado.
4. Revisar las órdenes de pedido.
5. Preparar expedientes de pedidos para trámite de pagos.
6. Llevar el control de las fechas de vencimiento para pago de proveedores.
7. Dar seguimiento a las órdenes de compra aprobadas.
8. Verificar cambios de precios y realizar comparación permanente de los mismos.
9. Llevar el auxiliar de inventarios para brindar información al área de Finanzas.

10. Gestionar ante el ente gestor del Aeropuerto, el permiso respectivo para el retiro de la mercadería no apta para la venta de las instalaciones del Aeropuerto.
11. Llevar el control de los artículos promocionales en bodega, así como remitir a las Tiendas Libres las promociones solicitadas y aprobadas
12. Realizar la emisión de reportes del estado de cada uno de los pedidos de mercadería a proveedores.
13. Ingresar las órdenes de pedidos en el sistema de inventarios y facturación, imprimirlas y archivarlas en los expedientes de pedidos.
14. Realizar las labores operativas involucradas en la importación y desalmacenaje de mercadería.
15. Mantener actualizada la lista de proveedores mediante la revisión periódica de ésta, a fin de contar con la información requerida cuando sea necesario.
16. Importar la información de las órdenes de compra en el sistema informático para el ingreso de la mercadería.
17. Participar en la toma física de inventarios de mercadería para la venta.
18. Realizar los trámites requeridos para la destrucción de mercadería no apta para la venta y efectuar los ajustes correspondientes en el inventario físico.
19. Realizar el examen previo de la mercadería en el almacén fiscal en coordinación con el agente aduanal, así como la revisión física de la mercadería cuando es requerido por la aduana.
20. Recibir facturas de gasto y la documentación respaldo de la Agencia Aduanal, así como solicitar el contenido presupuestario.
21. Realizar los análisis a los sistemas, procesos, métodos, procedimientos, trámites y registros proponiendo los ajustes o cambios que correspondan.
22. Realizar labores operativas referentes a mantenimiento de edificios, vehículos, servicios de seguridad y limpieza de las instalaciones.
23. Acatar y velar por el cumplimiento de las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores y las establecidas en la normativa y procedimientos aplicables a su gestión, atendiendo a principios éticos individuales e institucionales que regulan al interno del IMAS.

24. Participar en charlas, seminarios y cualquier tipo de capacitación que la institución decida.

25. Realizar otras responsabilidades propias del cargo, a criterio del superior jerárquico inmediato.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES

1. Formas de trabajo:

Forma parte de un equipo de trabajo, por lo que debe estar en capacidad de articular sus esfuerzos con el resto de sus compañeros.

2. Condiciones de Trabajo:

Su labor se desarrolla generalmente en instalaciones físicas adecuadas y condiciones ambientales controlables. Debe cumplir con el horario laboral ordinario, no obstante puede corresponderle laborar fuera de la jornada ordinaria, cuando las condiciones así lo requieran.

El trabajo demanda realizar esfuerzo mental considerable y en ciertas ocasiones esfuerzo físico. Demanda el uso frecuente de equipo de cómputo y mantener una posición sedentaria.

Está expuesto a tensiones de nivel de estrés, debido a la necesidad de cumplir con las exigencias de los usuarios y los plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.

V. RESPONSABILIDADES

1. Por actividades:

El ocupante del cargo es responsable de brindar asistencia técnica a funcionarios de mayor nivel en la planeación, control y coordinación de las actividades que garanticen el adecuado abastecimiento de mercadería para la venta.

2. Supervisión ejercida:

No ejerce supervisión

3. Supervisión recibida:

Trabaja con cierta independencia, siguiendo métodos y procedimientos establecidos en manuales, circulares y en la legislación vigente aplicable a su área de actividad, así como los principios básicos de la profesión que ostenta. En asuntos fuera de rutina, recibe asistencia funcional de su superior inmediato.

Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia en los métodos empleados, la calidad de los resultados obtenidos, los aportes originales a las actividades asignadas, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos y la contribución al trabajo en equipo.

4. Relaciones de trabajo:

Por su naturaleza se relaciona internamente con todas las unidades de Empresas Comerciales y externamente con encargados de Almacenes Fiscales.

5. Por equipo y materiales:

El ocupante del cargo es responsable por el equipo y materiales utilizados en su trabajo y de la mercadería promocional, así como de la correcta aplicación de normas, leyes, decretos, reglamentos y cualquier otro documento que regule la actividad comercial.

6. Por Errores:

Los errores cometidos en la realización de su trabajo, pueden causar pérdidas económicas, disminución en la eficiencia de los procesos de trabajo, obstáculos al proceso decisorio de los niveles superiores y atrasos en la entrega de mercadería para la venta, por lo que las actividades deben realizarse con sumo cuidado y precisión.

La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo.

VI. REQUISITOS

Bachillerato universitario en alguna de las siguientes carreras:

- Administración
- Administración de Negocios
- Administración de Empresas
- Dirección de Empresas
- Otra carrera afín

VII. REQUISITOS LEGALES

- Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

VIII. OTROS CONOCIMIENTOS Y/O OTROS REQUISITOS

- Conocimiento de leyes laborales, comerciales, fiscales y otras que sean requeridas
- Conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la institución

XI. COMPETENCIAS Y NIVELES DE DESARROLLO

Sensibilidad social (Competencia Cardinal)

Capacidad de identificarse con las necesidades de otras personas o grupos de personas en el cumplimiento de los objetivos institucionales (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Justicia y Solidaridad” y “Servicio”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Comprende los intereses de sus pares y trabajadores a su cargo, clientes internos, clientes externos directos e indirectos y trabajadores a su cargo -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
B	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo, clientes internos y clientes externos con los que se relaciona directamente -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
C	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	X
D	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean.	

Compromiso (Competencia Cardinal)

Sentir como propios los objetivos del IMAS, apoyar e instrumentar decisiones para el completo logro de los mismos (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia” y “Trabajo en Equipo”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, toma decisiones y alinea sus actos para el logro de estos. Comprende, se compromete, actúa y dirige de acuerdo	

	con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
B	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, ejecuta las acciones encomendadas para el logro de estos. Comprende, se compromete y actúa de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
C	Comprende la relación existente entre los objetivos del área y los institucionales. Ejecuta las acciones requeridas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	X
D	Se compromete y realiza las acciones que le son asignadas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	

Orientación por resultados (Competencia Cardinal)

Es la capacidad de encaminar éticamente todos los actos al logro de los objetivos institucionales, administrando los procesos establecidos, fijando metas desafiantes por encima de los estándares en el marco de las estrategias del IMAS (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia”, “Servicio” y “Transparencia”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Crea un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del servicio y la orientación a la eficiencia. Promueve el desarrollo y/o modificación de los procesos para que contribuyan a mejorar la eficiencia de la organización.	
B	Actúa para lograr y superar estándares de desempeño y plazos establecidos, fijándose para sí y/u otros los parámetros a alcanzar. Trabaja con objetivos claramente establecidos, realistas y desafiantes. Utiliza indicadores de gestión para medir y comparar los resultados obtenidos.	
C	Intenta que todos realicen el trabajo bien y correctamente. Expresa frustración ante la ineficiencia o la pérdida de tiempo pero no encara las mejoras necesarias. Controla los tiempos de realización de los trabajos.	X
D	Realiza el trabajo que tiene asignado de una manera eficiente.	

Trabajo en equipo

Capacidad de colaborar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos en procesos, tareas u objetivos compartidos. Se basa en la comunicación, la motivación, el respeto mutuo y la confianza. Con congruencia entre acciones, conductas y palabras. Asumiendo la responsabilidad de su propio trabajo y de sus errores.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Fortalece el espíritu de equipo en toda la organización. Expresa satisfacción personal con los éxitos de sus pares o de otras áreas de la institución. Se preocupa por apoyar el desempeño de otras áreas. En beneficio de objetivos organizacionales de largo plazo, es capaz de sacrificar intereses personales o de su grupo cuando es necesario. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo.	
B	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de la propia.	
C	Solicita la opinión al resto del grupo. Valora sinceramente las ideas y experiencia de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los otros, incluso sus pares y subordinados. Promueve la colaboración de los distintos equipos, dentro de ellos y entre ellos. Valora las contribuciones de los demás aunque tengan diferentes puntos de vista.	x
D	Coopera. Participa de buen grado en el grupo, apoya sus decisiones. Realiza la parte de trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás y los tiene al corriente de los temas que lo afectan. Comparte información.	

Iniciativa

Predisposición a actuar de forma adelantada ante una situación. Implica marcar el rumbo con proactividad por medio de acciones concretas. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de problemas.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras. Se considera que es un referente en esta competencia y es imitado por otros.	
B	Se adelanta y prepara para los acontecimientos que puedan ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza los problemas potenciales. Es capaz de evaluar las principales consecuencias de una decisión a largo plazo. Es ágil en la respuesta a los cambios. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.	
C	Toma decisiones en momentos de crisis, tratando de anticiparse a las situaciones que puedan surgir. Actúa rápida y decididamente en una crisis, en lugar de esperar, analizar y ver si se resuelve sola. Tiene distintos enfoques para enfrentar un problema.	X
D	Aborda oportunidades o problemas del momento. Reconoce las oportunidades que se presentan, o bien actúa para materializarlas o se enfrenta inmediatamente con los problemas.	

Orientación al cliente

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Promociona la importancia del servicio, así como la visualización de nuevos servicios. Promueve acciones para mejorar la relación con los clientes y la satisfacción de estos.	
B	Busca permanentemente resolver las necesidades de sus clientes anticipándose a sus pedidos o solicitudes. Propone acciones dentro de su organización para lograr la satisfacción de los clientes.	
C	Está atento a las necesidades de los clientes y escucha sus pedidos y problemas. Intenta dar solución y satisfacción a los clientes.	X

D	Atiende con rapidez las necesidades del cliente y soluciona eventuales problemas siempre que esté a su alcance.	
---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser realista y franco.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta, practica y vela por el cumplimiento de los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
B	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
C	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo. Establece relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	X
D	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional. Conoce y respeta los valores y normas de trabajo institucionales.	

IX. ORGANIZACIÓN

- Titular del Puesto: Profesional en Logística e Importaciones
- Jefe inmediato: Jefe de Logística e Importaciones
- Jefe del Jefe Inmediato: Administrador General de Empresas Comerciales
- Subalternos: No tiene.

EMPRESAS COMERCIALES DEL IMAS

DESCRIPCIÓN DE CARGO

I. INFORMACIÓN GENERAL

Unidad:	Mercadeo y Ventas
Puesto Actual:	Vendedor
Superior Inmediato:	Jefe de Tienda

II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Realizar actividades de asesoría, promoción y venta de artículos en las Tiendas Libres, a fin de satisfacer las necesidades de los clientes.

III. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Recibir la mercadería en las Tiendas Libres, para proceder a acomodarla en la estantería, de acuerdo a lo dispuesto, a fin de que el cliente pueda escoger con mayor facilidad el producto.
2. Reponer los inventarios de exhibición de mercancía en la estantería a fin de mantener la exhibición requerida y disponible por cada línea de producto.
3. Colaborar en la recepción de mercaderías que ingresan a las Tiendas Libres, revisando las cantidades, condiciones y características de las mismas.
4. Atender a los clientes, realizar la venta, evacuando consultas de los clientes, indicándoles las características de los artículos, precios, presentaciones y mercadería en promoción, a fin de satisfacer sus necesidades.
5. Generar las pre-facturas para efectuar las ventas, de acuerdo a los requisitos legales especificados en la normativa vigente.
6. Etiquetar y realizar el cambio de precios de la mercadería cuando sea requerido.
7. Informar al Jefe de Tienda las necesidades de productos que se requieren para la venta.
8. Velar por la seguridad del inventario de mercadería para la venta, material promocional, material de empaque y activos institucionales utilizados para sus labores.
9. Participar en la toma física de inventarios.

10. Realizar las labores de limpieza en las Tiendas Libres.
11. Colaborar con el Jefe de Tienda en el adecuado abastecimiento y custodia del material de empaque de las tiendas en que están destacados.
12. Realizar labores de empaque de mercadería y entrega de la misma al cliente, posterior a su cancelación, verificando que lo entregado corresponda con lo facturado.
13. Participar en charlas, seminarios y cualquier tipo de capacitación que la Institución decida.
14. Acatar las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores.
15. Realizar otras responsabilidades propias del cargo.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES

1. Formas de trabajo:

Trababa en forma individual pero en coordinación con los compañeros de trabajo y con su superior jerárquico inmediato.

2. Condiciones de Trabajo:

Le corresponde trabajar en jornada mixta, alterna, fines de semana, días feriados, cuando las necesidades del servicio así lo exijan, debe trabajar fuera de la jornada ordinaria, trabaja en condiciones ambientales normales; la mayor parte de la jornada, trabaja de pie. En ciertos momentos labora bajo presión, por lo que debe estar en capacidad para manejar dichas situaciones.

V. RESPONSABILIDADES

1. Por actividades:

La responsabilidad del ocupante del cargo es efectuar labores de ventas en las Tiendas Libres, con el propósito de lograr los objetivos establecidos, a través de un excelente servicio al cliente. Su trabajo se basa en procedimientos e instrucciones claramente establecidos.

2. Supervisión ejercida:

No ejerce supervisión

3. Supervisión recibida:

Trabaja con alguna independencia siguiendo instrucciones verbales y de tipo general del Jefe de Tienda, de quien depende. Su trabajo se basa en procedimientos previamente establecidos, aplicables a su actividad. Además, se relaciona en aspectos afines con las ventas, con el Jefe de Tienda y con el Coordinador de Categoría. Su labor es evaluada mediante la observación de los resultados obtenidos.

4. Relaciones de trabajo:

Se relaciona internamente con el Jefe de Tienda, con el Coordinador de Categoría, Cajero, con los colaboradores de las otras unidades organizativas, cuando fuese necesario. Externamente se relaciona con los clientes que adquieren mercadería en las Tiendas Libres.

5. Por equipo y materiales y valores:

Es responsable por el adecuado uso y mantenimiento del equipo y de la mercadería asignada a las Tiendas Libres y por las pérdidas económicas, en que haga incurrir a la administración originadas de actividades negligentes.

6. Por Errores:

Los errores cometidos en la realización de su trabajo, puede causar pérdidas económicas o atrasos de alguna consideración, por lo que las actividades deben realizarse con sumo cuidado y precisión.

VI. REQUISITOS

Nivel Académico: Bachiller en Educación Media y un año de experiencia en labores similares.

VII. OTROS CONOCIMIENTOS Y/O OTROS REQUISITOS

- Dominio del idioma inglés a nivel conversacional. (En las Tiendas donde se requiera).
- Conocimientos en paquetes de cómputo en uso de la institución.
- Conocimientos en ventas.
- Disponibilidad para trabajar en diferentes horarios.
- Mantenerse actualizado en productos y servicios.

VIII. COMPETENCIAS Y NIVELES DE DESARROLLO

Sensibilidad social (Competencia Cardinal)

Capacidad de identificarse con las necesidades de otras personas o grupos de personas en el cumplimiento de los objetivos institucionales (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Justicia y Solidaridad” y “Servicio”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Comprende los intereses de sus pares y trabajadores a su cargo, clientes internos, clientes externos directos e indirectos y trabajadores a su cargo -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
B	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo, clientes internos y clientes externos con los que se relaciona directamente -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	X
C	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
D	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean.	

Compromiso (Competencia Cardinal)

Sentir como propios los objetivos del IMAS, apoyar e instrumentar decisiones para el completo logro de los mismos (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia” y “Trabajo en Equipo”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, toma decisiones y alinea sus actos para el logro de estos. Comprende, se compromete, actúa y dirige de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
B	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, ejecuta las acciones encomendadas para el logro de estos. Comprende, se compromete y actúa de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
C	Comprende la relación existente entre los objetivos del área y los institucionales. Ejecuta las acciones requeridas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	X

D	Se compromete y realiza las acciones que le son asignadas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Orientación por resultados (Competencia Cardinal)

Es la capacidad de encaminar éticamente todos los actos al logro de los objetivos institucionales, administrando los procesos establecidos, fijando metas desafiantes por encima de los estándares en el marco de las estrategias del IMAS (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia”, “Servicio” y “Transparencia”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Crea un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del servicio y la orientación a la eficiencia. Promueve el desarrollo y/o modificación de los procesos para que contribuyan a mejorar la eficiencia de la organización.	
B	Actúa para lograr y superar estándares de desempeño y plazos establecidos, fijándose para sí y/u otros los parámetros a alcanzar. Trabaja con objetivos claramente establecidos, realistas y desafiantes. Utiliza indicadores de gestión para medir y comparar los resultados obtenidos.	X
C	Intenta que todos realicen el trabajo bien y correctamente. Expresa frustración ante la ineficiencia o la pérdida de tiempo pero no encara las mejoras necesarias. Controla los tiempos de realización de los trabajos.	
D	Realiza el trabajo que tiene asignado de una manera eficiente.	

Trabajo en equipo

Capacidad de colaborar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos en procesos, tareas u objetivos compartidos. Se basa en la comunicación, la motivación, el respeto mutuo y la confianza. Con congruencia entre acciones, conductas y palabras. Asumiendo la responsabilidad de su propio trabajo y de sus errores.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Fortalece el espíritu de equipo en toda la organización. Expresa satisfacción personal con los éxitos de sus pares o de otras áreas de la institución. Se preocupa por apoyar el desempeño de otras áreas. En beneficio de	

	objetivos organizacionales de largo plazo, es capaz de sacrificar intereses personales o de su grupo cuando es necesario. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo.	
B	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de la propia.	
C	Solicita la opinión al resto del grupo. Valora sinceramente las ideas y experiencia de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los otros, incluso sus pares y subordinados. Promueve la colaboración de los distintos equipos, dentro de ellos y entre ellos. Valora las contribuciones de los demás aunque tengan diferentes puntos de vista.	X
D	Coopera. Participa de buen grado en el grupo, apoya sus decisiones. Realiza la parte de trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás y los tiene al corriente de los temas que lo afectan. Comparte información.	

Iniciativa

Predisposición a actuar de forma adelantada ante una situación. Implica marcar el rumbo con proactividad por medio de acciones concretas. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de problemas.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras. Se considera que es un referente en esta competencia y es imitado por otros.	
B	Se adelanta y prepara para los acontecimientos que puedan ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza los problemas potenciales. Es capaz de evaluar las principales consecuencias de una decisión a largo plazo. Es ágil en la respuesta a los cambios. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.	

C	Toma decisiones en momentos de crisis, tratando de anticiparse a las situaciones que puedan surgir. Actúa rápida y decididamente en una crisis, en lugar de esperar, analizar y ver si se resuelve sola. Tiene distintos enfoques para enfrentar un problema.	X
D	Aborda oportunidades o problemas del momento. Reconoce las oportunidades que se presentan, o bien actúa para materializarlas o se enfrenta inmediatamente con los problemas.	

Orientación al cliente

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Promociona la importancia del servicio, así como la visualización de nuevos servicios. Promueve acciones para mejorar la relación con los clientes y la satisfacción de estos.	
B	Busca permanentemente resolver las necesidades de sus clientes anticipándose a sus pedidos o solicitudes. Propone acciones dentro de su organización para lograr la satisfacción de los clientes.	X
C	Está atento a las necesidades de los clientes y escucha sus pedidos y problemas. Intenta dar solución y satisfacción a los clientes.	
D	Atiende con rapidez las necesidades del cliente y soluciona eventuales problemas siempre que esté a su alcance.	

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser realista y franco.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta,	

	<p>practica y vela por el cumplimiento de los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.</p>	
B	<p>Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.</p>	
C	<p>Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo. Establece relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.</p>	X
D	<p>Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional. Conoce y respeta los valores y normas de trabajo institucionales.</p>	

IX. **ORGANIZACIÓN**

- Titular del Puesto: Vendedor
- Jefe inmediato: Jefe de Tienda
- Jefe del Jefe Inmediato: Jefe de Mercadeo y Ventas
- Subalternos: No tiene

EMPRESAS COMERCIALES DEL IMAS

DESCRIPCIÓN DE CARGO

I. INFORMACIÓN GENERAL

Unidad:	Empresas Comerciales
Puesto Actual:	Secretaria Empresas Comerciales
Superior Inmediato:	Administrador General de Empresas Comerciales

II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Ejecutar labores secretariales en Empresas Comerciales, en forma eficiente y eficaz.

III. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Preparar y elaborar documentos y trabajos específicos a fin de brindar apoyo en las diversas actividades que se realizan en Empresas Comerciales.
2. Redactar y digitar la correspondencia de Empresas Comerciales como: cartas, informes, circulares, resoluciones y presentaciones complejas o cualquier otro documento de similar naturaleza.
3. Recibir, registrar, clasificar, sellar y entregar la correspondencia de Empresas Comerciales, así como llevar los controles de la misma.
4. Mantener archivada la documentación referente a decretos, acuerdos, normativa vigente, resoluciones, pagos, compras y otros de Empresas Comerciales.
5. Elaborar los pedidos de materiales, uniformes, equipo e implementos de oficina, así como distribuirlos y llevar los controles de los mismos.
6. Tomar dictado de la correspondencia, mensajes, memorándums y otros.
7. Llevar la agenda de reuniones, citas y compromisos de su superior inmediato, de los encargados de área a fin mantenerlos informados.
8. Atender al público personalmente o por teléfono, resolver las consultas e indicarles la oficina o funcionario, con el cual deben comunicarse, para resolver sus inquietudes.
9. Gestionar ante el Administrador del Aeropuerto, los permisos de acceso a las áreas restringidas.

10. Dar seguimiento a trámites y documentos que le corresponde atender y velar por el adecuado manejo de archivos.
11. Coadyuvar en la organización de actividades de capacitación, actualización y de motivación que se organizan para el personal de Empresas Comerciales.
12. Analizar y formular sugerencias e ideas para innovar y mejorar las formas de trabajo para lograr una mayor excelencia.
13. Acatar las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores.
14. Participar en charlas, seminarios y cualquier tipo de capacitación que la Institución decida.
15. Atender a proveedores y visitantes en general, brindando la información requerida.
16. Realizar otras responsabilidades propias del cargo.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES:

1. Formas de trabajo:

Trabaja en forma individual y en estrecha coordinación y colaboración con su superior inmediato y compañeros de trabajo.

2. Condiciones de Trabajo:

Debe cumplir la jornada laboral ordinaria, sin embargo cuando las condiciones y necesidades del servicio así lo requieran debe trabajar fuera de la jornada ordinaria.

V. RESPONSABILIDADES

1. Por actividades:

Es responsable porque el apoyo en labores de secretariado que brinda a sus superiores, comisiones de trabajo y compañeros de equipo, sea eficiente y oportuno, así como mantener una gran confidencialidad de la información que maneja, por lo cual debe guardar discrecionalidad en el uso de la misma. Durante el desarrollo de su trabajo se enfrenta a problemas propios del cargo tales como coordinación de trabajos, atrasos en la recepción de documentos y otros, los cuales resuelve de acuerdo a su conocimiento y experiencia y/o consultando con su superior inmediato.

2. Supervisión ejercida:

No ejerce supervisión.

3. Supervisión recibida:

El ocupante de este cargo trabaja con independencia, acatando métodos y procedimientos establecidos y la normativa aplicable a su área de acción, por lo que debe poseer óptimo conocimiento de la organización y de los servicios que presta la institución, así como de la legislación que regula su accionar. Su labor es supervisada mediante la apreciación de la actividad realizada y de los resultados obtenidos, su calidad, exactitud y oportunidad. Su trabajo se basa en procedimientos e instrucciones claramente establecidos, así como a principios individuales e institucionales que respondan al interés exclusivo del IMAS.

4. Relaciones de trabajo:

Por su naturaleza se relaciona internamente con todas las áreas: Mercadeo y Ventas, Logística e Importaciones, Unidad de Coordinación Administrativa, con el personal de los Centros de Venta y con funcionarios de oficinas centrales del IMAS. Externamente se relaciona con proveedores, clientes, funcionarios de otras instituciones públicas y privadas y con público en general. El cargo exige el manejo de excelentes relaciones interpersonales.

5. Por equipo y materiales:

El ocupante del puesto es responsable por el adecuado uso y mantenimiento del equipo y materiales utilizados en su trabajo, así como de los trabajos que le encomienda su superior jerárquico inmediato.

6. Errores:

Los errores que puedan cometerse en el ejercicio del cargo, derivados de acciones y comportamientos equívocos, pueden causar pérdidas, daños y atrasos de consideración, por lo que las actividades deben realizarse con sumo cuidado y precisión.

VI. REQUISITOS

Nivel Académico: Bachiller en Educación Media.
Título en Secretariado Ejecutivo Bilingüe.
Dos años de experiencia en labores similares

VII. OTROS CONOCIMIENTOS Y/O OTROS REQUISITOS

- Conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la institución.
- Discrecionalidad.

VIII. **COMPETENCIAS Y NIVELES DE DESARROLLO**

Sensibilidad social (Competencia Cardinal)

Capacidad de identificarse con las necesidades de otras personas o grupos de personas en el cumplimiento de los objetivos institucionales (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Justicia y Solidaridad” y “Servicio”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Comprende los intereses de sus pares y trabajadores a su cargo, clientes internos, clientes externos directos e indirectos y trabajadores a su cargo -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
B	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo, clientes internos y clientes externos con los que se relaciona directamente -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
C	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	X
D	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean.	

Compromiso (Competencia Cardinal)

Sentir como propios los objetivos del IMAS, apoyar e instrumentar decisiones para el completo logro de los mismos (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia” y “Trabajo en Equipo”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, toma decisiones y alinea sus actos para el logro de estos. Comprende, se compromete, actúa y dirige de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
B	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, ejecuta las acciones encomendadas para el logro de estos. Comprende, se compromete y actúa de acuerdo	

	con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
C	Comprende la relación existente entre los objetivos del área y los institucionales. Ejecuta las acciones requeridas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	X
D	Se compromete y realiza las acciones que le son asignadas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	

Orientación por resultados (Competencia Cardinal)

Es la capacidad de encaminar éticamente todos los actos al logro de los objetivos institucionales, administrando los procesos establecidos, fijando metas desafiantes por encima de los estándares en el marco de las estrategias del IMAS (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia”, “Servicio” y “Transparencia”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Crea un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del servicio y la orientación a la eficiencia. Promueve el desarrollo y/o modificación de los procesos para que contribuyan a mejorar la eficiencia de la organización.	
B	Actúa para lograr y superar estándares de desempeño y plazos establecidos, fijándose para sí y/u otros los parámetros a alcanzar. Trabaja con objetivos claramente establecidos, realistas y desafiantes. Utiliza indicadores de gestión para medir y comparar los resultados obtenidos.	
C	Intenta que todos realicen el trabajo bien y correctamente. Expresa frustración ante la ineficiencia o la pérdida de tiempo pero no encara las mejoras necesarias. Controla los tiempos de realización de los trabajos.	X
D	Realiza el trabajo que tiene asignado de una manera eficiente.	

Trabajo en equipo

Capacidad de colaborar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos en procesos, tareas u objetivos compartidos. Se basa en la comunicación, la motivación, el respeto mutuo y la confianza. Con congruencia

entre acciones, conductas y palabras. Asumiendo la responsabilidad de su propio trabajo y de sus errores.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Fortalece el espíritu de equipo en toda la organización. Expresa satisfacción personal con los éxitos de sus pares o de otras áreas de la institución. Se preocupa por apoyar el desempeño de otras áreas. En beneficio de objetivos organizacionales de largo plazo, es capaz de sacrificar intereses personales o de su grupo cuando es necesario. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo.	
B	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de la propia.	
C	Solicita la opinión al resto del grupo. Valora sinceramente las ideas y experiencia de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los otros, incluso sus pares y subordinados. Promueve la colaboración de los distintos equipos, dentro de ellos y entre ellos. Valora las contribuciones de los demás aunque tengan diferentes puntos de vista.	X
D	Coopera. Participa de buen grado en el grupo, apoya sus decisiones. Realiza la parte de trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás y los tiene al corriente de los temas que lo afectan. Comparte información.	

Iniciativa

Predisposición a actuar de forma adelantada ante una situación. Implica marcar el rumbo con proactividad por medio de acciones concretas. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de problemas.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras. Se considera que es un referente en esta competencia y es	

	imitado por otros.	
B	Se adelanta y prepara para los acontecimientos que puedan ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza los problemas potenciales. Es capaz de evaluar las principales consecuencias de una decisión a largo plazo. Es ágil en la respuesta a los cambios. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.	
C	Toma decisiones en momentos de crisis, tratando de anticiparse a las situaciones que puedan surgir. Actúa rápida y decididamente en una crisis, en lugar de esperar, analizar y ver si se resuelve sola. Tiene distintos enfoques para enfrentar un problema.	
D	Aborda oportunidades o problemas del momento. Reconoce las oportunidades que se presentan, o bien actúa para materializarlas o se enfrenta inmediatamente con los problemas.	X

Orientación al cliente

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Promociona la importancia del servicio, así como la visualización de nuevos servicios. Promueve acciones para mejorar la relación con los clientes y la satisfacción de estos.	
B	Busca permanentemente resolver las necesidades de sus clientes anticipándose a sus pedidos o solicitudes. Propone acciones dentro de su organización para lograr la satisfacción de los clientes.	
C	Está atento a las necesidades de los clientes y escucha sus pedidos y problemas. Intenta dar solución y satisfacción a los clientes.	X
D	Atiende con rapidez las necesidades del cliente y soluciona eventuales problemas siempre que esté a su alcance.	

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser realista y franco.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta, practica y vela por el cumplimiento de los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
B	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
C	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo. Establece relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	X
D	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional. Conoce y respeta los valores y normas de trabajo institucionales.	

IX. ORGANIZACIÓN

- Titular del Puesto: Secretaria
- Jefe inmediato: Administrador General de Empresas Comerciales
- Jefe del Jefe Inmediato: Subgerente Gestión de Recursos
- Subalternos: No tiene.

EMPRESAS COMERCIALES DEL IMAS

DESCRIPCIÓN DE CARGO

I. **INFORMACIÓN GENERAL**

Unidad: Mercadeo y Ventas

Puesto Actual: Bodeguero

Superior Inmediato: Jefe de Tienda

II. **OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO**

Ejecución de actividades operativas y de apoyo relacionadas con el ingreso, almacenamiento, custodia y despacho de mercancías, suministros y otros.

III. **DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES**

1. Recibir, acomodar, verificar, clasificar, custodiar y almacenar la mercadería que ingresa a la bodega.
2. Realizar la clasificación, codificación y marcar el precio y acomodar la mercadería en los diferentes estantes, anaqueles o tarimas que se utilizan para ese fin. Hacer reportes de la mercadería dañada, defectuosa o cuya cantidad no corresponda con la orden de compra o pedido original.
3. Preparar, empacar y despachar los pedidos de mercadería que se requiere en la Tienda y colaborar en la descarga de los vehículos que realizan los traslados.
4. Corroborar contra el ingreso físico de la mercadería precios, cantidad, estado de la misma y características indicadas en las órdenes de compra.
5. Mantener un registro y archivo de documentos que respalden los ingresos y salidas de la mercadería.
6. Ingresar y egresar mercadería de acuerdo a las reservas y órdenes de pedido.
7. Etiquetar e identificar la mercadería que ingresa a la bodega.
8. Almacenar, revisar y re-empacar la mercadería que ingresa en la bodega.
9. Realizar denuncias en caso de hurtos o robos de la mercadería que custodia.

10. Realizar la apertura de códigos para el registro de mercancías en el sistema informático en uso.
11. Brindar información sobre los bienes ingresados en la bodega, en cuanto a estado y funcionamiento.
12. Revisar y cotejar la mercadería con el objeto de que se cumpla con lo indicado en los formularios de retiro e ingreso de mercadería.
13. Participar en la toma física de inventarios totales y selectivos, de la mercadería que se encuentra en custodia en la bodega.
14. Realizar conciliaciones de los inventarios de mercancías bajo su responsabilidad.
15. Ordenar, clasificar y monitorear que la mercadería se encuentre ordenada de acuerdo a las normas establecidas en cuanto al manejo de bodegas e inventarios.
16. Colaborar con los aspectos de orden, limpieza y seguridad del área física y de la mercadería que se encuentra en la bodega.
17. Realizar labores administrativas que se derivan de su función tales como: llenar boletas de control, preparar informes, hacer reportes de fallas de equipo u otras anomalías.
18. Despachar las requisiciones de mercadería hacia la tienda o área de despacho de la misma.
19. Revisar en forma física la mercadería que se despacha por medio de las requisiciones.
20. Registrar en el sistema las salidas de las requisiciones de mercadería, desde la bodega hacia la tienda.
21. Mantener controles actualizados sobre las actividades bajo su responsabilidad, velando porque se cumplan de acuerdo con lo establecido y se tomen las medidas de control interno para minimizar los riesgos que atenten contra los objetivos institucionales o la integridad física de las personas.
22. Participar en cursos, charlas, seminarios y cualquier tipo de actividad de capacitación que la institución programe o convoque.
23. Realizar otras responsabilidades propias del cargo.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES

3. Formas de trabajo:

Trabaja en forma individual pero en coordinación con los compañeros de trabajo y con su superior jerárquico inmediato.

4. Condiciones de Trabajo:

Le corresponde trabajar en jornada mixta, alterna, fines de semana, días feriados, cuando las necesidades del servicio así lo exijan, debe trabajar fuera de la jornada ordinaria.

El trabajo exige esfuerzo físico por lo cual debe procurar mantener posturas adecuadas en la realización del mismo y seguir las normas de salud y seguridad ocupacional establecidas con el fin de disminuir la probabilidad de un accidente o enfermedad laboral.

Está expuesto a condiciones desagradables, como calor, frío, polvo, humedad, ruido, hacinamiento, asimismo debe trasladarse a diversos sitios dentro y fuera de la institución.

V. RESPONSABILIDADES

1. Por actividades:

Es responsable porque los servicios y actividades que se le encomiendan, se cumplan con esmero, eficiencia, calidad y oportunidad, siguiendo los procedimientos establecidos en el protocolo de la actividad que atiende.

2. Supervisión ejercida:

No ejerce supervisión

3. Supervisión recibida:

El trabajo se lleva a cabo siguiendo instrucciones precisas en cuanto a métodos y sistemas de trabajo, establecidas en la normativa vigente o bien giradas verbalmente o por escrito por el superior jerárquico inmediato. Su labor es supervisada y evaluada mediante la apreciación de la calidad y oportunidad de los servicios prestados, por los reportes presentados y por la satisfacción mostrada por los usuarios a los que se les brinda el servicio.

4. Relaciones de trabajo:

Se relaciona internamente con el Jefe de Tienda, con Vendedores, Cajeros y con los colaboradores de las otras unidades organizativas, cuando fuese necesario. Externamente se relaciona con los proveedores y clientes, los cuales deben ser atendidos con tacto y discreción.

5. Por equipo y materiales y valores:

Es responsable por el adecuado empleo del equipo y los materiales que se le asignan para el cumplimiento de sus actividades, por la mercadería asignada a la bodega y por las pérdidas económicas, en que haga incurrir a la administración originadas de actividades negligentes.

6. Por Errores:

Los errores cometidos en la realización de su trabajo pueden causar pérdidas económicas, daños o atrasos de alguna consideración, por lo que las actividades deben realizarse con sumo cuidado y precisión.

VI. REQUISITOS

Nivel Académico: Certificado de conclusión del tercer ciclo de la Educación General Básica y un año de experiencia en labores similares.

VII. OTROS CONOCIMIENTOS Y/O OTROS REQUISITOS

- Conocimientos en paquetes de cómputo en uso de la institución.
- Disponibilidad para trabajar en diferentes horarios
- Conocimientos en administración de bodegas.

VIII. COMPETENCIAS Y NIVELES DE DESARROLLO

Sensibilidad social (Competencia Cardinal)

Capacidad de identificarse con las necesidades de otras personas o grupos de personas en el cumplimiento de los objetivos institucionales (Vinculada con los siguientes valores institucionales: "Justicia y Solidaridad" y "Servicio").

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Comprende los intereses de sus pares y trabajadores a su cargo, clientes internos, clientes externos directos e indirectos y trabajadores a su cargo -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
B	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo, clientes internos y clientes externos con los que se relaciona directamente -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a	

	atender problemas que observa por sí mismo (a).	
C	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	X
D	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean.	

Compromiso (Competencia Cardinal)

Sentir como propios los objetivos del IMAS, apoyar e instrumentar decisiones para el completo logro de los mismos (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia” y “Trabajo en Equipo”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, toma decisiones y alinea sus actos para el logro de estos. Comprende, se compromete, actúa y dirige de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
B	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, ejecuta las acciones encomendadas para el logro de estos. Comprende, se compromete y actúa de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
C	Comprende la relación existente entre los objetivos del área y los institucionales. Ejecuta las acciones requeridas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	X
D	Se compromete y realiza las acciones que le son asignadas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	

Orientación por resultados (Competencia Cardinal)

Es la capacidad de encaminar éticamente todos los actos al logro de los objetivos institucionales, administrando los procesos establecidos, fijando metas desafiantes por encima de los estándares en el marco de las estrategias del IMAS (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia”, “Servicio” y “Transparencia”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Crea un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del servicio y la orientación a la eficiencia. Promueve el desarrollo y/o modificación de los procesos para que contribuyan a mejorar la eficiencia de la organización.	
B	Actúa para lograr y superar estándares de desempeño y plazos establecidos, fijándose para sí y/u otros los parámetros a alcanzar. Trabaja con objetivos claramente establecidos, realistas y desafiantes. Utiliza indicadores de gestión para medir y comparar los resultados obtenidos.	
C	Intenta que todos realicen el trabajo bien y correctamente. Expresa frustración ante la ineficiencia o la pérdida de tiempo pero no encara las mejoras necesarias. Controla los tiempos de realización de los trabajos.	X
D	Realiza el trabajo que tiene asignado de una manera eficiente.	

Orientación al cliente

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Promociona la importancia del servicio, así como la visualización de nuevos servicios. Promueve acciones para	

	mejorar la relación con los clientes y la satisfacción de estos.	
B	Busca permanentemente resolver las necesidades de sus clientes anticipándose a sus pedidos o solicitudes. Propone acciones dentro de su organización para lograr la satisfacción de los clientes.	
C	Está atento a las necesidades de los clientes y escucha sus pedidos y problemas. Intenta dar solución y satisfacción a los clientes.	
D	Atiende con rapidez las necesidades del cliente y soluciona eventuales problemas siempre que esté a su alcance.	X

Habilidad analítica

Capacidad general que tiene una persona para realizar un análisis lógico, identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos. Incluye la habilidad para analizar, organizar y presentar datos para establecer conexiones relevantes. Se relaciona con el tipo y alcance de razonamiento y la forma en que un funcionario organiza cognitivamente el trabajo.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes. Tiene mucha capacidad y habilidad para analizar, organizar y presentar datos financieros y estadísticos, y para establecer conexiones relevantes entre datos.	
B	Analiza información e identifica problemas coordinando datos relevantes. Tiene capacidad y habilidad para analizar, organizar y presentar datos y establecer conexiones relevantes entre datos.	
C	Tiene capacidad básica para el análisis y para identificar problemas y coordinar los datos relevantes.	
D	Comprende los análisis realizados por terceras personas y los utiliza satisfactoriamente para la ejecución de su trabajo.	X

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser realista y franco.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta, practica y vela por el cumplimiento de los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
B	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
C	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo. Establece relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
D	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional. Conoce y respeta los valores y normas de trabajo institucionales.	X

Negociación

Habilidad para crear un ambiente propicio para la colaboración y lograr compromisos duraderos que fortalezcan la relación. Capacidad para afrontar una discusión utilizando técnicas ganar-ganar planificando alternativas para negociar los mejores acuerdos. Se centra en el problema y no en la persona.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Realiza negociaciones efectivas con trabajadores a lo interno de la institución así como con representantes de otras instituciones, grupos comunales, organizaciones privadas y otros actores sociales. El resultado de sus negociaciones es de importancia para el funcionamiento estratégico de toda la institución.	
B	Realiza negociaciones efectivas con trabajadores a lo interno de la institución así como con representantes de otras instituciones, grupos comunales u organizaciones privadas y otros actores sociales. El resultado de sus negociaciones es de importancia para el funcionamiento de una o varias áreas de la institución.	
C	Negocia satisfactoriamente con trabajadores de diferentes áreas institucionales con los que se relaciona para la realización de su trabajo. Se centra en el problema y no en la persona.	
D	Negocia sobre temas concernientes a la realización del trabajo dentro de su área. Logra acuerdos satisfactorios centrandó la negociación en las situaciones a resolver.	X

IX. ORGANIZACIÓN

- Titular del Puesto: Bodeguero
- Jefe inmediato: Jefe de Tienda
- Jefe del Jefe Inmediato: Jefe de Mercadeo y Ventas
- Subalternos: No tiene