



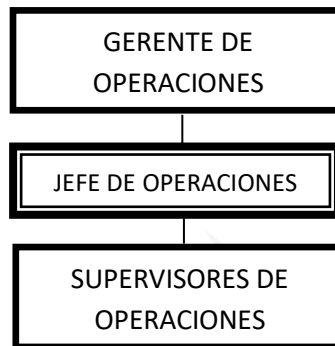
## JEFE DE OPERACIONES

<b>Departamento:</b>	Operaciones	<b>Fecha:</b>	ENERO 2021
<b>Jefe Inmediato:</b>	Gerente de Operaciones	<b>Elaboró:</b>	Sandra Aurora Martínez

### Objetivo del Puesto

Elaborar y hacer cumplir el presupuesto de ventas de las tiendas a su cargo. Asegurar que los estándares operativos de las tiendas cumplan lo establecido por la cadena SuperQ.

### ORGANIGRAMA



### Resultados

- Asegurar volumen de ventas presupuestado.
- Garantizar el buen funcionamiento de las tiendas de la cadena SuperQ

### Actividades

1. Monitorear la apertura diaria de las tiendas en tiempo y forma.
2. Entrevistar y validar la contratación de comisionistas para la cadena. Llevar el control de asignación de tiendas. Supervisar la capacitación de los comisionistas en aspectos relacionados a la correcta operación de las tiendas (recibo y acomodo de mercancía, operación de caja, procedimientos de seguridad y uso del punto de venta). Validar el proceso de promoción de comisionistas.
3. Supervisar que el check list de operación en tienda realizado por los supervisores se lleve a cabo en tiempo y forma.
4. Atender necesidades particulares de los comisionistas. Gestionar cualquier situación o problemática entre el comisionista y las áreas administrativas, el comisariato y los proveedores.
5. Identificar riesgos potenciales en la administración de las tiendas y tomar decisiones de cambio de comisionistas o retiros de tiendas.
6. Coordinar las actividades de retiro de tiendas como arqueo de caja, inventario físico, convenios por faltante de efectivo, abogados externos, etc.
7. Solucionar problemáticas entre el comisionista y el supervisor y sobre todo cuando se trate de situaciones que pongan en riesgo los intereses de la empresa. (robos, mal servicio, desabasto, etc).

8. Determinar cobro a comisionistas por situaciones de negligencia en la operación de la tienda.
9. Coordinar y operar tiendas en caso de que no exista comisionista.
10. Revisar la implementación estrategias de mercadeo para incrementar ventas en las tiendas a su cargo, incluyendo movimiento de lay-out, ingreso de exhibidores adicionales de proveedores, productos, etc.
11. Realizar Juntas mensuales con los comisionistas para informar temas operativos y de ventas, además de retroalimentar áreas de oportunidad en conjunto con el Supervisor de Operaciones.
12. Elaborar presupuesto Anual
13. Informar el presupuesto mensual por tienda a cada Supervisor y dar seguimiento al presupuesto por zona y por tienda.
14. Desarrollar planes de trabajo al supervisor y comisionista para el cumplimiento de su objetivo.
15. Analizar indicadores de venta (ticket promedio, transacciones, volumen de venta en promociones, venta vs presupuesto).
16. Implementar acciones de incentivo de ventas, solucionar problemáticas con el pago de comisiones, etc.
17. Validar el pago de bonos mensuales y anticipos a comisionistas.
18. Dar seguimiento a siniestros de tienda reportados por la Jefatura de Seguridad Patrimonial y apoyar la investigación correspondiente.
19. Entrevistar, supervisar, capacitar y desarrollar a los supervisores a su cargo.
20. Coordinar la apertura de tiendas nuevas en conjunto con el Gerente de Operaciones, el Jefe de Expansiones y Mantenimiento, proveedores y otras áreas involucradas.
21. Recibir las nuevas tiendas y confirmar el lay-out, coordinar el abasto por parte de los proveedores, asegurar las condiciones de operación óptimas y asignar el comisionista a la tienda. Asegurar con el área de finanzas la asignación del fondo fijo de operación.

Relaciones Internas	Propósito
Finanzas	Inventarios, Faltantes de efectivo o depósito, notas de crédito o devoluciones
Recursos Humanos	Selección de comisionistas y Supervisores
Expansiones	Entrega de tiendas para apertura
Gestoría	Permisos de operación y licencia de venta de alcohol
Compras	Servicio de proveedores en tienda
Almacén	Surtido de mercancía en tienda
Mercadeo	Promociones y material Punto de Venta
Seguridad Patrimonial	Atención y prevención de robos
Comisariato	Abasto de productos marca propia
Sistemas	Solución de problemáticas en punto de venta
Relaciones Externas	Propósito
Proveedores	Abasto de Producto
Abogados	Procesos de convenio y cobro a comisionistas
Comisionistas	Operación de tienda y salvaguarda de recursos



## PERFIL DEL PUESTO

### CARACTERÍSTICAS GENERALES Y EXPERIENCIA

<b>Edad:</b>	De 30 años en adelante	<b>Escolaridad:</b>	Licenciatura
<b>Sexo:</b>	Indistinto	<b>Especialidad:</b>	Licenciatura en administración de empresas o relaciones públicas.
<b>Estado Civil:</b>	Indistinto	<b>Experiencia:</b>	4 años en supervisión de tiendas de conveniencia o autoservicio.

### CONOCIMIENTOS

- Liderazgo
- Actitud de servicio.
- Organización
- Sentido de urgencia
- Atención al detalle
- Habilidad de comunicación y negociación.
- Responsabilidad
- Uso de Excel medio-avanzado.
- Toma de decisiones.
- Manejo del personal

### DOMINIO DE COMPETENCIAS

COMPETENCIA	NIVEL	DESCRIPCIÓN
Capacidad de Análisis	Nivel 5	Analizar periódicamente resultados. Seguir de forma periódica el cumplimiento de los objetivos de su unidad funcional, las causas de las desviaciones, relaciones lógicas para generar posibles soluciones.
Planificación y Control	Nivel 5	Definir y ejecutar planes de acción, a partir de objetivos concretos referidos a su Unidad funcional. Establecer plazos y prioridades de actividades a desarrollar, fijar responsabilidades y establecer las acciones correctoras, anticipándose a dificultades potenciales.



Gestión de Recursos	Nivel 5	Fijar prioridades en la utilización de los recursos puestos a su disposición.
Rigor Profesional	Nivel 5	Trabajar con sentido de la precisión no dejando "ningún cabo suelto". Se esfuerza en controlar todos los factores que inciden en una situación.
Sentido de Efectividad	Nivel 5	Realizar esfuerzos para mejorar los resultados que se esperan de su puesto de trabajo. Busca y propone nuevas alternativas para mejorar los resultados y la eficacia prevista en su gestión.
Toma de Decisiones	Nivel 4	Decidir sobre hechos probados. El riesgo puede ser subsanado fácilmente, Elegir la solución más correcta según la norma establecida o sobre hechos ya probados o contratados. El superior jerárquico supervisa la solución propuesta.
Trabajo en Equipo	Nivel 5	Compartir la información. Mantener a los demás miembros del grupo informados de los temas que afecten al mismo, compartiendo con ellos toda la información que el grupo demande.
Comunicación Interpersonal	Nivel 4	Compartir información. Mostrar actitud abierta a intercambiar información y puntos de vista.
Impacto e Influencia	Nivel 5	Argumentar y calcular el impacto de las palabras y acciones. Elaborar argumentos o puntos de vista teniendo en cuenta los intereses del interlocutor.
Negociación	Nivel 4	Negociar entre grupos afines dentro de la empresa. Identificar sus necesidades o las de su equipo, así como las de los otros. Acercar posturas y buscar la cooperación y compromisos bilaterales.
Sensibilidad hacia el cliente	Nivel 4	Comprometerse en la satisfacción y demanda de los clientes y mantener comunicación permanente con los mismos. Asumir responsabilidad personal en la prestación de servicios al cliente y solucionar posibles errores con rapidez y eficacia.
Interactuar/ Interrelacionarse	Nivel 4	Mantener relaciones dentro del trabajo. Mantener contactos relacionados con el trabajo y las exigencias del mismo.
Visión Empresarial	Nivel 5	Reaccionar positivamente ante los cambios del entorno. Aprovechar las oportunidades de negocio surgidas en el desarrollo normal de su trabajo poniéndolo en conocimiento de



		su superior jerárquico, siendo receptivo ante las innovaciones que se producen en su entorno más inmediato.
Liderazgo	Nivel 4	Promover la comunicación. Actuar de forma empática. Analizar con sus colaboradores los objetivos a lograr y supervisar al final los resultados alcanzados por ellos. Detectar en los colaboradores los puntos fuertes y áreas de mejora. Agradecer la dedicación al trabajo.
Sensibilidad Organizacional	Nivel 4	Sintonizar con los objetivos y planes de su unidad funcional. Mostrar actitud de colaboración con los planes y políticas emanadas de las directrices de sus superiores. Interesado por lo que dice y hace la empresa en el exterior.
Pensamiento Creativo	Nivel 5	Introducir acciones de mejora en los servicios que presta. Esto supone una repercusión y aplicación en su ámbito de trabajo, siendo también extrapolable a otras actividades o servicios afines en la empresa.
Gestión de Conflictos	Nivel 5	Buscar soluciones integradoras. Lograr que ambas partes cedan en alguno de sus planteamientos, problemas o enfoques, de manera que resulte aceptado por los implicados. Los intereses en juego afectan a los objetivos de la unidad funcional.
Autodesarrollo	Nivel 4	Dedicar esfuerzos al propio desarrollo profesional. Plantearse planes de acción personales que supongan una mejora en su desempeño.
Automotivación	Nivel 4	Controlar el estrés con efectividad. Mantener la resistencia en condiciones constantes de estrés.
Disponibilidad	Nivel 5	Adaptar su comportamiento. Decidir qué comportamientos seguir en función de la situación concreta que se produzca.
Autoconfianza	Nivel 4	Actuar y tomar decisiones. Apoyado en la capacidad de afrontar los retos a pesar de la oposición o críticas de los otros.



*La Descripción de Puesto es enunciativa más no limitativa, describe lo que se espera de la posición en la Organización. El Perfil de puesto indica los requisitos mínimos indispensables para realizar la función y actividades descritas.*

ELABORO	REVISO	AUTORIZÓ
RECURSOS HUMANOS	OCUPANTE	JEFE INMEDIATO

ELABORACIÓN	REVISIÓN	Vo. Bo.	AUTORIZACIÓN
RECLUTAMIENTO Y CAPACITACIÓN	JEFE DE PERSONAL	JEFE INMEDIATO	RH FOOQUE