

Facultad de Ciencias y Sistemas

# **“Manual de funciones para la empresa Generic Pharma GP S.A ubicada en el departamento de Managua”.**

Trabajo Monográfico para optar al título de  
Ingeniero de Sistemas

**Elaborado por**

Br. Marvin Xavier  
Valle Bojorge  
Carnet: 2009-30217

Br. Santos Gilberto  
Matute Reyes  
Carnet: 2009-29729

Br. Reynaldo Francisco  
Matute Arévalo  
Carnet: 2009-29732

**Tutor:**

Ing. Rosa Elena  
Castellón Estrada

Contenido

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	5
<b>II. ANTECEDENTES</b> .....	2
<b>III. PLANTEAMIENTO DE LA SITUACIÓN PROBLÉMICA</b> .....	3
<b>IV. JUSTIFICACIÓN</b> .....	4
<b>V. OBJETIVOS</b> .....	6
<b>VI. MARCO TEÓRICO</b> .....	7
<b>6.1 Manuales</b> .....	7
<b>6.2 Manuales administrativos</b> .....	7
<b>6.3 Manual de funciones</b> .....	9
<b>6.4 Estructura organizacional</b> .....	10
<b>6.5 Diagnóstico</b> .....	13
<b>6.6 Diagnóstico organizacional</b> .....	13
<b>6.7 Filosofía organizacional</b> .....	14
<b>6.8 Estructura organizativa</b> .....	15
<b>6.9 Organigrama</b> .....	15
<b>6.10 Análisis y descripción de puesto</b> .....	17
<b>6.11 Ficha ocupacional</b> .....	20
<b>CAPÍTULO I - Diagnóstico organizacional de Generic Pharma GP S.A</b> .....	23
<b>Descripción de la organización</b> .....	23
<b>1.1 Filosofía organizacional</b> .....	25
<b>1.2 Estructura organizacional</b> .....	28
<b>1.3 Manuales administrativos</b> .....	32
<b>1.4 Gestión de recursos humanos</b> .....	34

<b>CAPITULO II - Análisis y descripción de cargos .....</b>	<b>38</b>
<b>Gerente General .....</b>	<b>38</b>
<b>Gerente Financiero .....</b>	<b>41</b>
<b>Analista de Cartera y Cobro .....</b>	<b>43</b>
<b>Especialista de Importaciones y Compras .....</b>	<b>44</b>
<b>Contador General .....</b>	<b>45</b>
<b>Auxiliar Contable .....</b>	<b>46</b>
<b>Oficial de Caja .....</b>	<b>47</b>
<b>Analista de datos .....</b>	<b>48</b>
<b>Analista de Nómina.....</b>	<b>50</b>
<b>Gerente Comercial.....</b>	<b>53</b>
<b>Jefe de ventas UF .....</b>	<b>54</b>
<b>Asesor Comercial UF.....</b>	<b>56</b>
<b>Asesor de Call Center.....</b>	<b>57</b>
<b>Jefe de VetFarma .....</b>	<b>58</b>
<b>Asesor Comercial Vet Farma .....</b>	<b>59</b>
<b>Jefe de ventas Hospitalario.....</b>	<b>60</b>
<b>Asesor Hospitalario .....</b>	<b>61</b>
<b>Técnico de Equipo Médico.....</b>	<b>63</b>
<b>Gerente de Mercadeo .....</b>	<b>65</b>
<b>Coordinador de Visita Medica.....</b>	<b>66</b>
<b>Asesor Médico .....</b>	<b>67</b>
<b>Gerente de Operaciones .....</b>	<b>68</b>
<b>Jefe IT .....</b>	<b>70</b>
<b>Soporte Técnico IT.....</b>	<b>72</b>

<b>Jefe de despacho</b> .....	74
<b>Conductor de Reparto</b> .....	75
<b>Administrador de almacén</b> .....	77
<b>Auxiliar de almacén</b> .....	78
<b>Conserje</b> .....	78
<b>Regente Humano</b> .....	79
<b>Asistente de Regencia Humano</b> .....	80
<b>Regente Veterinario</b> .....	82
<b>CAPITULO III- Manual de Funciones</b> .....	83
<b>3.1 Tabla de actualización</b> .....	84
<b>3.2 Introducción</b> .....	85
<b>3.3 Objetivos</b> .....	86
<b>3.4 Alcance</b> .....	86
<b>3.5 Base legal</b> .....	86
<b>3.6 Filosofía organizacional</b> .....	87
<b>3.7 Organigrama</b> .....	84
<b>3.8 Fichas ocupacionales.</b> .....	86
<b>VII. CONCLUSIONES</b> .....	150
<b>VIII. RECOMENDACIONES</b> .....	151
<b>IX. BIBLIOGRAFIA</b> .....	152
<b>X. ANEXO</b> .....	153
<b>Anexo No. 1 - Diseño Metodológico</b> .....	153
<b>Anexo No. 2 - Formato de entrevista</b> .....	156
<b>Anexo No. 3 - Resultado de entrevistas</b> .....	158

## **Índice Tablas**

<b>Tabla No 1: Análisis Misión.....</b>	<b>26</b>
<b>Tabla No 2: Análisis Visión .....</b>	<b>26</b>
<b>Tabla 3. Puestos de trabajo Generic Pharma GP S.A.....</b>	<b>30</b>
<b>Tabla 4. Formato de Ficha Ocupacional.....</b>	<b>32</b>
<b>Tabla No 5: Tabla de actualización .....</b>	<b>84</b>

## **Índice de figuras**

Figura. No 1: Análisis del puesto.....	18
Figura-No:2 Organigrama .....	28
Figura No: 3 Organigrama propuesto Gerencias.....	84
Figura No: 4 Organigrama propuesto puestos de trabajo.....	85
Figura No. 5: Cargo que desemp .....	158
Figura No. 6: Funciones que debe realizar .....	159
Figura No. 7: Toma de decisiones .....	159
Figura No. 8: años laborando en el área .....	160
Figura No. 9: Capacitación.....	160
Figura No. 10: Razón del área .....	161
Figura No. 13: Puntos de conflicto .....	162
Figura No. 14: Riesgos a los que está expuesto .....	163

## **Índice de anexos**

Anexo No. 1 - Diseño Metodológico .....	153
Anexo No. 2 - Formato de entrevista .....	156
Anexo No. 3 - Resultado de entrevistas .....	158

## I. INTRODUCCIÓN

El nombre de Managua viene del náhuatl “managuac” y significa “Rodeada de estanques”; es también conocida como “La Novia del Xolotlán”, Capital de Nicaragua y cabecera del Municipio.

Al ser Managua la capital de Nicaragua y con una población 1,480,270 en este departamento se encuentra la mayoría de los comercios del país dándole oportunidad de crecimiento a pequeñas y medianas empresas en el ramo farmacéutico de esta forma Generic Pharma GP S.A. se ha consolidado en el mercado.

Generic Pharma GP S.A. no cuenta con manuales por lo que se presentan conflictos entre los colaboradores de diferentes áreas ya que no están claro de sus funciones dentro de la organización, principalmente entre el área operativa y las diferentes áreas administrativas, es por esto que el manual de funciones es parte de los manuales administrativos básicos para toda institución ya que es una herramienta que describe de forma clara y precisa las funciones que deben realizar las personas encargadas de desempeñar los diferentes cargos dentro de la estructura organizativa de cualquier institución independientemente de su naturaleza.

El presente trabajo se realizará tomando en cuenta los aspectos organizativos y funcionales del área de operaciones, finanzas, comercial, mercadeo y gerencia general. Delimitando las funciones y responsabilidades de cada puesto de la estructura organizativa de cada área.

Este trabajo constara de tres capítulos. En el primer capítulo se aborda el diagnóstico de la organización en correspondencia a la temática en estudio, se describe la situación actual de empresa su filosofía y su estructura y organizacional. En el segundo capítulo se realiza el análisis y descripción de cargo para construir los insumos para el manual. En el tercer capítulo se presenta el manual de funciones en el que se incluyen las fichas ocupacionales basadas en los análisis realizados en los primeros dos capítulos.

## II. ANTECEDENTES

Generic Pharma GP S.A. es una distribuidora farmacéutica con más de 20 años de existencia, su compromiso con la salud es una de sus grandes objetivos a la hora de ofrecer sus servicios, así ha ido creciendo en las áreas y puestos de trabajo lo que hace que los colaboradores no tengan muy claro sus funciones y es de suma importancia para la empresa ya que más que realizar ventas se centra en la salud de los usuarios y en ofrecer las mejores opciones para esto.

Para ello cuenta con una variedad de líneas de distribución: HUMANO, VETERINARIO y EQUIPO MÉDICO, a su vez manteniendo una amplia gama de precios para todas las necesidades distribuyendo tanto medicamento como marca y genérico.

El desarrollo acelerado tanto en infraestructura, procesos y productos que ha experimentado a lo largo de estos 20 años ha sido satisfactorio ya que la empresa en su inicio contaba con 12 colaboradores distribuidos en diferentes áreas. Actualmente cuenta con 56 trabajadores entre administrativos y operativos, estos se encuentran distribuidos en 37 puestos donde las funciones de dichos puestos de trabajos han ido cambiando constantemente ya sea agregando y quitando obligaciones/deberes a todo nivel organizacional.

Desde la constitución de la empresa hace 20 años las funciones de la misma se basan en descriptores de cargos básicos que fueron creados principalmente para 3 áreas tales como administración, ventas e informática. Estos descriptores incluyen elementos como nombre del puesto y otro ítem llamado asignaciones básicas.

### III. PLANTEAMIENTO DE LA SITUACIÓN PROBLÉMICA

Generic Pharma GP S.A cuenta con descriptores de cargo básicos los cuales no definen de manera clara y precisa las funciones de los trabajadores dentro de la estructura organizacional existente, al no tener definidas las funciones de los puestos de trabajo no hay una correcta planificación del recurso humano por lo cual no se pueden planificar estrategias alcanzables ya que los puestos de trabajo no tienen una dirección clara de las actividades que deben ejercer a diario.

Es así como, los empleados de la empresa prestan sus servicios, con unas funciones asignadas a sus cargos, pero no se tiene el control absoluto de las situaciones, puesto que cuando surge algo nuevo se presenta desorden, presión, estrés, carga laboral, desinterés, desmotivación ante las actividades a desempeñar que se experimentan en el contexto laboral.

Se procederá con este trabajo al identificar que las funciones que actualmente están llevando los empleados, son totalmente confusas ya que desarrollan sus actividades, pero no se tienen en cuenta los imprevistos y algunas funciones que las hacen dependiendo la urgencia o la situación, lo que provoca distintas situaciones inesperadas, como el atraso de algún proceso, tensión, logros inesperados en el desenvolvimiento legal y formal de la empresa, y carga laboral, afectando el crecimiento de la empresa Generic Pharma GP S.A

#### IV. JUSTIFICACIÓN

Es de suma importancia para los colaboradores de la empresa Generic Pharma GP S.A. ubicada en el departamento de managua, que laboran diferentes áreas mencionadas con anterioridad, tener claro las funciones y responsabilidades que deben de desempeñar para cada puesto de trabajo.

Teniendo en cuenta que el manual de funciones elaborado como documento normativo, describe las funciones específicas a nivel de cada cargo o puesto de trabajo, desarrollándose a partir de la estructura orgánica y funciones generales establecidas, que permite facilitar los procesos de simplificación administrativa, permitiéndole proporcionar información sobre las funciones y responsabilidades que corresponde desempeñar el personal en los cargos que constituyen la estructura organizacional.

Por tal razón es que se propone la elaboración del respectivo manual de funciones para la empresa Generic Pharma GP S.A., con el propósito de armonizar la parte administrativa con la operativa buscando que se logren los respectivos objetivos propuestos por parte de la administración, para mejorar ostensiblemente su nivel competitivo y brindar un mejor servicio a la comunidad del departamento de managua. Para llevar a cabo esta propuesta se hace necesaria la realización de una investigación descriptiva, donde se pueda detallar los hechos o circunstancias y plantear una efectiva solución a la problemática.

Contar con este tipo de documentación constituirá una herramienta de gran ayuda en la empresa, ya que al estandarizar las funciones de cada cargo, se tiende a mejorar la productividad, esto es posible puesto que de forma implícita se optimizan los métodos y tiempos de trabajo, dando garantía del profesionalismo y sensibilidad en el ejercicio, definiendo la naturaleza y propósito de los cargos, inclusive pudiendo identificar las necesidades de capacitación del personal, logrando de esta manera al crecimiento de la organización.

Se diseñará un Manual de Funciones de la empresa, donde se pretende que los funcionarios de la organización tengan una clara información sobre las funciones que debe desempeñar cada cargo de acuerdo con las áreas estructuradas por la empresa, lo cual ayudará en la mejora de:

- Facilitar la información para que la toma de decisiones sea más objetivo
- Eliminará desequilibrios de cargas de trabajo, duplicidad de funciones y circuitos de trabajos irracionales.
- Proporcionar, a cada colaborador, un mayor conocimiento de su rol dentro de la empresa lo que ayuda al proceso de comunicación, integración y desarrollo.
- Informar a los jefes sobre las labores de los cargos que están bajo su supervisión, como una medida de evaluación del desempeño.
- Permite la planificación del recurso humano.
- Organizar eficazmente el trabajo, y así evitar la implantación de procedimiento incorrectos.
- Presentar de manera clara y concisa el trabajo que se está haciendo en cada departamento.

Esto aportará a la empresa una guía para control sobre la situación de los empleados.

## V. OBJETIVOS

### **General:**

Elaborar la propuesta de manual de funciones para la empresa Generic Pharma GP S.A. ubicada en el departamento de Managua.

### **Específicos:**

1. Analizar la situación actual de la empresa con respecto a los elementos organizacionales y funcionales bajo los cuales se rigen los puestos de trabajo.
2. Realizar el análisis y la descripción de los cargos en correspondencia con la estructura organizativa.
3. Diseñar las fichas ocupaciones con base a los resultados del análisis y la descripción de los puestos.

## VI. MARCO TEÓRICO

En este apartado se establecen los elementos teóricos que sustentan este documento que abordará la importancia y beneficios de un manual de funciones en una organización, ya que establece de manera detallada funciones, requisitos, relaciones y dependencia de cada puesto de trabajo en una organización.

### 6.1 Manuales

Según Duhalt K.M es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, política, procedimiento, organización de un organismo social, que se considera necesario para la mejor ejecución del trabajo.

### 6.2 Manuales administrativos

Una organización, sea privada o pública, está constituida por distintos elementos que aportan para el logro de sus objetivos. Para Daft (2011) las organizaciones son “entidades sociales que están dirigidas a las metas, están diseñadas como sistemas de actividades estructuradas y coordinadas en forma deliberada y están vinculadas al entorno

La arquitectura de la organización determina la estructura de sus cargos, es decir, el número, la distribución, el nivel de especialización y su jerarquía, las relaciones, las dependencias, y recibe también la influencia de la estrategia empresarial y el análisis del flujo de trabajo en el sentido de que cada tarea de la organización.

Fayol dice que el acto de administrar implica planear, organizar, dirigir y controlar. Estas funciones, a su vez, engloban los elementos de la administración: planeación, organización, dirección y control.

**Previsión-planeación:** es una especie de imagen futura en donde se pretende evitar que las situaciones organizacionales sean desconocidas para la empresa, sino que cuando éstas se presenten se pueda enfrentarlos. Este componente se manifiesta por un “plan de acción” que no es más que el proceso que se debe llevar a cabo en un futuro. Cuando los proyectos empresariales estén más claros, este plan debe tener como base, objetivos ya planteados. Este plan debe estar basado en los recursos de la organización,

el tipo y significancia de los procesos en progreso y las probabilidades futuras. De igual manera, para que este plan sea ideal debe ser capaz de combinar la unidad, continuidad y precisión de la empresa y se lo debe prever en cualquier momento con el fin de que esté preparado para cualquier circunstancia Henri Fayol (1949), citado por Rupert Sheldrake (2003).

**Organización:** Es una función del proceso administrativo se refiere a todo lo útil para el funcionamiento de la empresa, ya sean materiales, herramientas, capital o personal de la misma. Dentro de esto, Fayol menciona que la forma de una organización dependerá del número de empleados y mientras las organizaciones crecen, el número de funciones también lo hará, pero estas deben crecer de manera horizontal. Puede ser dividida en organización material y social, que es lo material y lo humano (citado por Sheldrake 2003) (p. 44).

**Dirección:** Una exitosa dirección depende de una combinación de cualidades y conocimientos sobre los principios generales de la administración; generalmente la dirección total se lleva a cabo por una o un grupo de personas que se encarga de liderar la empresa con el fin de obtener los objetivos planteados (Fayol 1949 citado por Sheldrake 2003), menciona algunas cualidades que debe tener la que dirija la empresa como por ejemplo “tener un buen conocimiento del personal, eliminar la incompetencia, conocer los acuerdos de la empresa y los empleados, ser un buen ejemplo, realizar auditorías regulares, reunir a los colaboradores, promover la iniciativa y empeño

**Control:** Básicamente se basa en asegurarse que cada actividad o proceso desarrollado en la empresa sea concretado de acuerdo al plan inicial. El control tiene como objetivo identificar los errores que se llevan a cabo, rectificarlos y prevenirlos; estos errores no solo se refieren a procesos sino también a cosas y a personas. Ayuda a que haya una retroalimentación y a que la empresa se adapte a las situaciones de cambio. Las personas que realizan el control se los llama “inspectores” y generalmente son personas de dentro de la empresa, pero se debe tomar en cuenta que dichas personas deben ser imparciales y deben estar lo suficientemente informados sobre los procesos que van a evaluar.

Este documento se ubica en el proceso administrativo de la organización de la empresa ya que se toma en cuenta las herramientas y el capital o personal de la misma.

### **6.3 Manual de funciones**

Esta herramienta es de dominio interno, pero el documento en sí, es manejado por el departamento o unidad de talento humano de la empresa específicamente, debido a que se refiere a las funciones que cada persona debe realizar en su puesto. Para Chiavenato (2009, p. 156) un manual de funciones es un documento donde se detallan las actividades; “un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa, es la enumeración detallada de las funciones del cargo que hace el ocupante, la prioridad de la ejecución y los objetivos del cargo”. Gómez (1997) menciona que un manual de funciones es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad. Incluye además los cargos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación”

Por otra parte, Franklin (1997) indica que un manual de funciones es el documento “que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o cargo. El manual incluye además los cargos o unidades administrativas que intervienen precisando la responsabilidad y participación” (p. 18).

El manual de funciones “es un instrumento normativo de gestión que establece las funciones, asignación de autoridad, responsabilidad y coordinación de los diferentes cargos y/o puestos de una institución o empresa” (Koontz, 1998, p.78). El objetivo principal de este documento es suministrar la información necesaria de la empresa para alcanzar la máxima optimización de los recursos y el desarrollo de las tareas dispuestas a cada miembro de la institución (Secretaría de Relaciones Exteriores de México, 2005). De acuerdo a la investigación de López (2012).

Por lo tanto, todo manual de funciones está formado por otros aspectos como las capacidades que un puesto debe tener; también se puede describir la cadena de mando que el empleado debe respetar, todo esto con el fin de mejorar procesos como la evaluación del desempeño. Hay distintos tipos de organizaciones por lo que, en este

caso, también los manuales de funciones no son los mismos, ya que dependen de varios aspectos internos como las políticas o externos como la infraestructura, dependiendo del tipo de institución.

Sin embargo, para recolectar la información de cada puesto, es necesario contar con un documento como un “formulario de descripción de puestos” como fue utilizado por Sarango (2010). Un manual de funciones, siendo una herramienta en la que se maneja las funciones y actividades que realiza cada empleado, es de suma importancia en el área de talento humano porque tiene que ver con el manejo del personal y con su bienestar dentro de la empresa. Para Franklin (1997), este documento posee registrada la información referente al funcionamiento de todas las unidades o departamentos que posee la institución; debido a esto es importante porque “facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente” (p. 57). Refiriéndose en sí a uno de los procesos más importantes que se llevan a cabo en la administración de talento humano que es la evaluación de desempeño, el manual de funciones ayuda a que se establezcan indicadores sobre los cuales un empleado pueda ser valorado en la ejecución de su trabajo. De igual manera, por su función unificadora evita también la dispersión y la dificultad de encontrar instrucciones de sus jefes o compañeros, disposiciones y tareas, evitando los malos entendidos al momento de realizar operaciones o al tomar decisiones (Gilli, 2007, p.p. 208-209).

El objetivo general de este documento es realizar un manual de funciones previamente a esto se tiene que cumplir con los tres objetivos específicos que se plantean en los cuales se hará el diagnóstico, realizar el análisis de puestos y finalmente la propuesta, esta se fundamenta con los elementos que se abordarán a continuación:

#### **6.4 Estructura organizacional**

Para que una organización avance, debe poseer un diseño organizacional claro y conciso, que permita fijar los cimientos de la misma para que mientras progresa, los cambios y la innovación no hagan que fracase, debido a que al no tener claro las políticas o el fin con las que la empresa fue creada puede tambalear en el mercado y venirse

abajo. Como se puede observar en la siguiente lista de conceptos que se presenta a continuación:

Hall (1996) considera que “el diseño organizacional es la selección que hace una organización acerca de cómo se va a estructurar y está centrada en dos enfoques: la selección estratégica y el modelo institucional de estructura” (p. 7).

Posteriormente, Hodge, en el 2013, menciona que el diseño organizacional es “la manera como se agrupan tareas y personas en la organización” (p. 7).

Un año después, en el 2014, Rico menciona que el diseño organizacional es “el proceso mediante el cual construimos o cambiamos la estructura de una organización, con la finalidad de lograr aquellos objetivos que se tienen previstos” (citado en Parra, 2019; & Del Pilar, 2009, p.7).

Como se puede observar en la lista de conceptos anterior, el diseño organizacional permite que toda institución parta desde un inicio con estructuras claras y bien definidas, para que los procesos administrativos posteriormente se desarrollen de manera óptima.

Como todo diseño, este también debe tener un proceso a seguir para que el diseño organizacional se lleve a cabo de manera correcta. señalan cuatro pasos para implantar un buen diseño en la organización (citado por Marín, 2012): la puesta en marcha de esquemas, la función de dichos esquemas, la implementación y la corrección.

- a. Puesta en marcha esquemas genéricos que agrupan información que conduce a resultados.
- b. Los esquemas servirán para diseñar acciones y su interacción.
- c. A partir de dicho diseño se procede a la implementación total o parcial.
- d. Se corrige de modo continuo hacia los fines pretendidos.

La finalidad de todo proceso organizacional es alcanzar la eficiencia en cualquier actividad que se realice, dentro y fuera de la misma. Generalmente, se describen los pasos de dicho proceso de manera amplia y no se mencionan las estructuras que están implícitas en los mismos, por lo que es importante mencionar las dimensiones: contextual

y estructural existentes en una organización que, en este caso, se tomarán en cuenta para entender de mejor manera el diseño en sí.

Los aspectos que conforman la organización son generalmente varios como el espacio físico, las políticas, procedimientos, entre otros, pero todos estos, conjuntamente, sacan adelante a las mismas mediante el cumplimiento de las funciones que se deben llevar a cabo dentro de la institución. Como puede verse, dichos aspectos han sido agrupados en dos dimensiones: estructural y contextual que se detallan a continuación:

Dimensión Estructural: El primer grupo está formado por las dimensiones estructurales que son aquellas que describen las particularidades internas de la institución y establecen una plataforma para que sea más fácil comparar las organizaciones unas con otras y evaluarlas. Estas dimensiones son: la formalización, especialización, jerarquización de la autoridad, centralización, profesionalismo y razones del personal. Campbell, Bownas, Peterson y Estructurales:

1. Formalización
2. Especialización
3. Jerarquía de la autoridad
4. Centralización
5. Profesionalismo
6. Razones de personal Metas y estrategias

Tamaño Cultura Tecnología Entorno 15 Dunnette (1994), citado por Marín, (2012), también mencionan a la dimensión estructural como parte de la organización y aunque no señalen la palabra “interno”, describen los aspectos que esta dimensión posee, como el ámbito de control y cadena jerárquica. Pese a que difiere de Daft (2011), respecto al tamaño, las demás características coinciden con la dimensión estructural planteada inicialmente porque menciona de igual manera al entorno, cultura, etc. La primera dimensión estructural es la formalización. Esta se refiere a la documentación que se maneja en la organización, dentro de esto se encuentran documentos como el manual de funciones con descripción de puestos, manuales de políticas, organigramas, etc. Se

puede decir que la formalización solo se da mediante la presentación de estos documentos, por lo que una empresa que no posea alguno de estos debe ser considerada como informal.

**Dimensión Contextual:** El segundo grupo se refiere a la dimensión contextual que da forma a la estructura de la organización. Al igual que la estructural, está formada por otras dimensiones que son: tamaño, tecnología organizacional, entorno, metas y estrategias y cultura.

Habiendo anotado los conceptos anteriores y su importancia dentro de la arquitectura de una organización, pasamos a la herramienta que está vinculada con lo anterior abordado.

### **6.5 Diagnóstico**

Diagnóstico es una palabra que tiene su origen etimológico en el griego y más aún en la unión de tres vocablos de dicha lengua. En concreto, es un término que está formado por el prefijo *diag-* que significa “a través de”; la palabra *gnosis* que es un sinónimo de “conocimiento”, y finalmente el sufijo *-tico* que se define como “relativo a”.

Según Ing. Agr. Javier Rodríguez Cauqueva (2007) el diagnóstico es un estudio previo a toda planificación o proyecto y que consiste en la recopilación de información, su ordenamiento, su interpretación y la obtención de conclusiones e hipótesis. Consiste en analizar un sistema y comprender su funcionamiento, de tal manera de poder proponer cambios en el mismo y cuyos resultados sean previsibles.

### **6.6 Diagnóstico organizacional**

Según Ávila (2013) es considerado el pilar sobre el cual se estructura y controla la efectividad de diferentes procesos que involucran un cambio, ya que permite obtener un conocimiento actualizado del funcionamiento de las organizaciones, con el objetivo de delimitar estrategias de mejoras y enfrentar los cambios de modo dinámico y estratégico teniendo en cuenta una filosofía organizacional. según Bravo (2015) es cardinal conocer la importancia de la efectividad de los procesos de recursos humanos que forman parte de diversas organizaciones, con el fin de orientar acciones que fortalezcan un exitoso desarrollo empresarial.

En ese sentido, podemos decir que el éxito de una organización está vinculado al talento humano, y a las características particulares de los colaboradores que trabajan dentro ésta. Asimismo, es importante resaltar que en los últimos años se ha prestado cada vez, mayor atención al área de recursos humanos, pues según Bravo (2015) son el sustento del funcionamiento y desarrollo de los sistemas dentro del contexto organizacional, es por ello, que podemos decir que el área de recursos humanos es uno de los campos de acción de la psicología dentro del ámbito organizacional y empresaria.

## **6.7 Filosofía organizacional**

Chiavenato (2001) Desde la antigüedad, la administración ha recibido la influencia de la filosofía.<sup>1</sup> El filósofo griego Sócrates (470 a. C.-399 a. C.), en su discusión con Nicómaco, expone su punto de vista sobre la administración como una habilidad personal separada del conocimiento técnico y de la experiencia.<sup>1</sup> Platón (429 a. C.-347 a. C.), filósofo griego, discípulo de Sócrates, analizó los problemas políticos y sociales derivados del desarrollo sociocultural del pueblo griego. En su obra La República,<sup>3</sup> expone la forma democrática de gobierno y de administración de los negocios públicos. Aristóteles (384 a. C.-322 a. C-), discípulo de Platón, dio el primer impulso a la Filosofía, la Cosmología, la Gnoseología, la Metafísica, la Lógica, las Ciencias Naturales, y abrió horizontes al conocimiento humano. En el libro Política, que versa sobre la organización del Estado, distingue las tres formas de administración pública: 1. Monarquía o gobierno de uno solo (que puede convertirse en tiranía). 2. Aristocracia o gobierno de una élite (que puede transformarse en oligarquía). 3. Democracia o gobierno del pueblo (que puede volverse anarquía). (pág. 28)

**6.7.1 Misión** Según Richard Draft pág. 60, Misión es la meta global de una organización con frecuencia se denomina misión; el motivo de existencia de la organización. La misión describe los valores compartidos, las creencias y la razón de ser de la organización. La misión en ocasiones se conoce como metas oficiales, que se refiere a la definición formalmente establecida del alcance del negocio y los resultados que la organización busca lograr.

**6.7.2 Visión** Según Benavides (2004), la visión, es la imagen clara detallada que un individuo, una empresa o una nación tiene de sí mismo respecto a un futuro más o menos lejano, es decir es la descripción en el presente del futuro de la organización.

**6.7.3 Valores** Según Frances (2001), son atributos de las personas y de los grupos de personas como lo son las empresas, que guían su conducta y se consideran deseables en sí mismos, más allá de la utilidad para alcanzar determinados fines u objetivos

**Objetivos organizacionales:** De acuerdo con Koontz y Weihrich (1999) los objetivos y las metas son los fines que se persiguen por medio de una actividad. Representan no sólo el punto terminal de la planeación, sino que también el fin que se persigue mediante la organización, la integración de personal, la dirección y el control.

## **6.8 Estructura organizativa**

De acuerdo con Robbins y Coulter (2000), definen “la estructura organizacional es el marco formal mediante el cual las tareas se dividen, agrupan y coordinan” (p.300). Robbins (2005; 234) conceptualizó la estructura organizacional como: “La distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización. la estructura organizacional es el tema más importante de este proceso, la cual se define como el esquema formal de relaciones, comunicaciones, procesos de decisión, procedimientos y sistemas dentro de un conjunto de unidades, factores materiales y funciones con vista a la consecución de objetivos. Gibson (2001: 165).

## **6.9 Organigrama**

Según B. Franklin (2004) Organización de Empresas, Segunda Edición pág.78 es "la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen", cada organización cuenta con un tipo de organigrama ya establecido. Jack Fleitman, autor del libro «Negocios Exitosos», define el organigrama como la “representación gráfica de la estructura orgánica que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que integran la empresa, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y de asesoría». Según Ferrel, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos, autores del libro

«Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante», el organigrama es una «representación visual de la estructura organizacional, líneas de autoridad, (cadena de mando), relaciones de personal, comités permanentes y líneas de comunicación».

### **6.9.1 Tipos de Organigramas:**

Según Enrique B. Franklin, autor del libro "Organización de Empresas", los organigramas pueden clasificarse en cuatro grandes grupos: 1) Por su naturaleza, 2) por su ámbito, 3) por su contenido y 4) por su presentación.

**Por su naturaleza:** Este grupo se divide en tres tipos de organigramas:

- Micro administrativos: Corresponden a una sola organización, y pueden referirse a ella en forma global o mencionar alguna de las áreas que la conforman.
- Macro administrativos: Involucran a más de una organización.
- Meso administrativos: Consideran una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico. Cabe señalar que el término meso administrativo corresponde a una convención utilizada normalmente en el sector público, aunque también puede utilizarse en el sector privado.

**Por su ámbito:** Este grupo se divide en dos tipos de organigramas:

- Generales: Contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, según su magnitud y características. En el sector público pueden abarcar hasta el nivel de dirección general o su equivalente, en tanto que en el sector privado suelen hacerlo hasta el nivel de departamento u oficina.
- Específicos: Muestran en forma particular la estructura de un área de la organización.
- Por su contenido: Este grupo se divide en tres tipos de organigramas:
- Integrales: Son representaciones gráficas de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia. Conviene anotar que los organigramas generales e integrales son equivalentes.

- Funcionales: Incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones. Este tipo de organigrama es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general.
- De puestos, plazas y unidades: Indican las necesidades en cuanto a puestos y el número de plazas existentes o necesarias para cada unidad consignada. También se incluyen los nombres de las personas que ocupan las plazas

**Por su presentación:** Este grupo se divide en cuatro tipos de organigramas:

- Verticales: Presentan las unidades ramificadas de arriba abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual, los manuales de organización recomiendan su empleo.
- Horizontales: Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columnas, en tanto que las relaciones entre las unidades se ordenan por líneas dispuestas horizontalmente.
- Mixtos: Este tipo de organigrama utiliza combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de graficación. Se recomienda utilizarlos en el caso de organizaciones con un gran número de unidades en la base.
- De Bloque: Son una variante de los verticales y tienen la particularidad de integrar un mayor número de unidades en espacios más reducidos. Por su cobertura, permiten que aparezcan unidades ubicadas en los últimos niveles jerárquicos.

## **6.10 Análisis y descripción de puesto**

**6.10.1 Puesto:** se define como una unidad de la organización que consiste en un grupo de obligaciones y responsabilidades que lo separan y distinguen de los demás puestos estas obligaciones y responsabilidades pertenecen al empleado que desempeña el puesto y proporcionan los medios con los cuales los empleados contribuyen al logro de los objetivos de una organización.

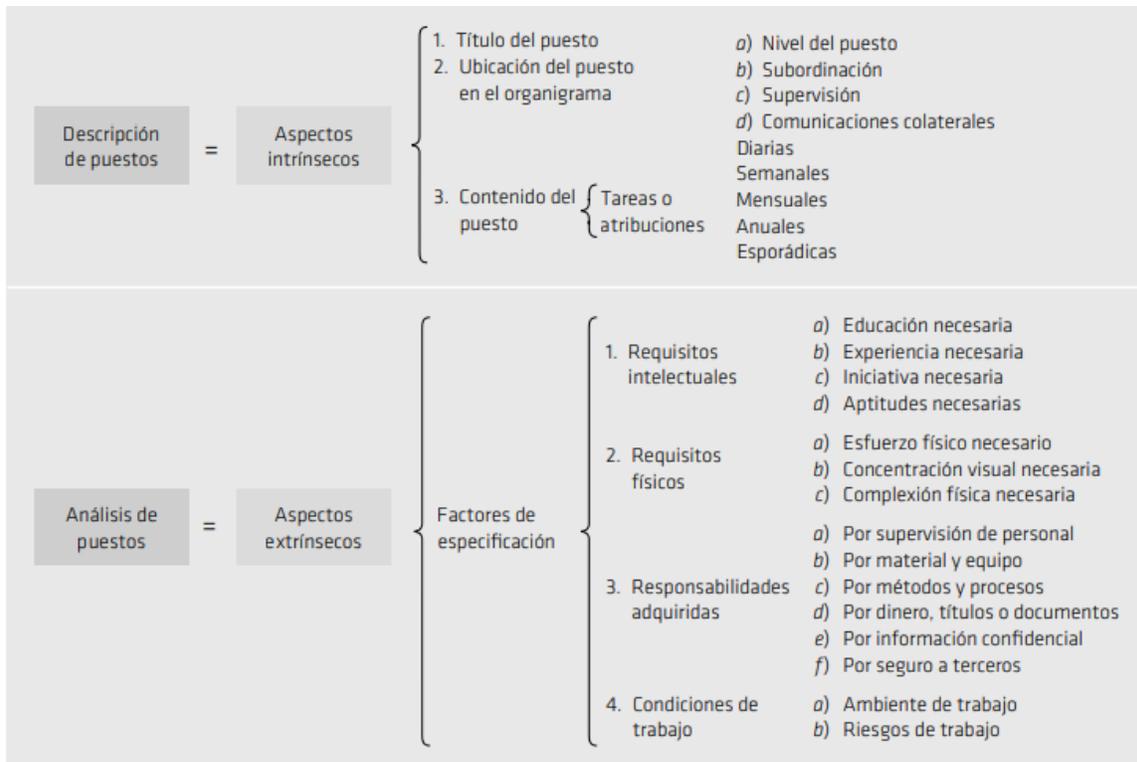
**6.10.2 Descripción de puesto:** para conocer el contenido de un puesto es necesario describirlo. Su descripción es un proceso que consiste en enunciar las tareas o responsabilidades que lo conforman y distinguen del resto de los puestos en la organización. La descripción de puesto representa la descripción detallada de los atributos.

**6.10.3 Plaza:** Es la cantidad de espacios de un puesto en una empresa. El Puesto Auxiliar contable cuenta con dos plazas Auxiliar A y Auxiliar B.

### 6.10.4 Análisis de puesto

El análisis de puesto según Chiavenato (2015) “El análisis estudia y determina todos los requisitos, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para su adecuado desempeño. una vez hecha la descripción sigue el análisis de puesto en otras palabras ya identificado el contenido (aspectos intrínsecos), se analiza el puesto en relación con los requisitos que impone a su ocupante (aspectos extrínsecos)”.

Figura. No 1: Análisis del puesto



Fuente: Administración de recursos humanos 10ma edición (Idalberto Chiavenato pág.195)

### **6.10.5 Estructura de análisis de puesto**

El análisis de puesto según Chiavenato (2015) “es un simple inventario de las tareas o responsabilidades de las tareas o responsabilidades de su ocupante, el análisis de puesto es la revisión comparativa de las exigencias(requisitos) que imponen esas tareas o responsabilidades, es decir, cuáles son los requisitos intelectuales y físicos que debe tener el ocupante para desempeñar exitosamente el puesto, cuáles son las responsabilidades del puesto que le impone y en qué condiciones debe desempeñarse”.

Por lo general, el análisis de puestos se concentra en cuatro tipos de requisitos que se aplica a todo tipo de nivel de puesto:

**Requisitos Intelectuales:** Comprenden las exigencias del puesto en lo referente a los requisitos intelectuales que debe tener el ocupante para desempeñar adecuadamente el puesto entre los requisitos intelectuales están los siguientes factores de especificaciones:

- a) Escolaridad indispensable.
- b) Experiencia indispensable
- c) Adaptabilidad al Puesto.
- d) Iniciativa requerida.
- e) Aptitudes requerida.

**Requisitos físicos:** Se refiere a la cantidad, continuidad de energía, esfuerzo físico y mental requerido, así como también la fatiga provocada y la complexión física que necesita el ocupante para desempeñar el puesto. Incluyen:

- a) Esfuerzo físico requerida;
- b) Capacidad visual;
- c) Destreza o habilidad;
- d) Complexión física requerida.

**Responsabilidades Adquirida:** Consideran las responsabilidades que, además del desempeño normal de sus atributos, tiene el ocupante del puesto en relación con la supervisión directa de sus subordinados, del material de las herramientas o equipo, el patrimonio de la empresa, dinero títulos o documentos, perdida o ganancia de la empresa relación interna o externa e información confidencial. Comprende las responsabilidades por:

- a) Supervisión del personal.
- b) Material, herramientas o equipos.
- c) Dinero, títulos o documentos.
- d) Relaciones internos o externos;
- e) Información confidencial.

**Condiciones de trabajo:** Evalúan el grado de adaptación del elemento humano al ambiente y al equipo, facilitando su desempeño. Hacen alusión a las condiciones ambientales del lugar donde se desarrolla el trabajo y sus alrededores, exigiendo al ocupante del cargo una fuerte adaptación para mantener su productividad y rendimiento en el desempeño de sus funciones. Incluyen:

- a) Ambiente de trabajo;
- b) Riesgos.

### **6.11 Ficha ocupacional.**

Según la condición de los puestos de trabajo se establece su ficha ocupacional. A partir del análisis y descripción de puestos se determina las funciones y responsabilidades que pueda tener una persona para desenvolverse en el área que le asignen o el cargo ofrecido, al cual se están postulando y en el departamento de recursos humanos se hacen saber con su hoja de vida, sus datos de identificación, su experiencia, haciendo mención en las áreas que ha ejercido su conocimiento.

Todo lo anterior dando como resultado el planteamiento moderno de la filosofía organizacional la cual se define como el conjunto de ideas que se plantean con el fin de establecer la misión, visión, valores y estrategias para el óptimo funcionamiento del desarrollo organizacional de una empresa.

### **Características**

1. debe permitir identificar el conjunto de las actividades que debe realizar la persona que va a desempeñar ese cargo, no se requiere descomponer el trabajo hasta la tarea.
2. Las actividades deben estar organizadas de manera coherente, para poner en evidencia la finalidad del trabajo, es decir que las actividades están agrupadas por función con un grado de complejidad creciente.
3. Precisa y objetiva en la estructuración de las actividades para lograr identificar cual es el nivel de formación requerido para la ejecución del empleo. La elección de las palabras y de los verbos es muy importante para ello.

Finalizado este proceso, las empresas deben continuar con el trabajo de realizar el análisis funcional del cargo, para ello, deberá levantar el correspondiente mapa funcional para derivar de este las respectivas normas y elementos de competencia.

### **Propósitos generales:**

1. Está orientado a facilitar a las personas encargadas de esta tarea, identificar cuáles son los requerimientos de empleos y cargos que realmente necesitan o demandan las organizaciones de acuerdo con los retos y desarrollos del sector y el contexto productivo.
2. Lograr tener una definición clara de estos en términos de sus principales funciones, con la finalidad de poder realizar su análisis funcional y así lograr establecerlas normas y elementos de competencia, que den respuesta a las condiciones de vinculación, movilidad, flexibilidad, racionalidad.



**GENERIC PHARMA**

Comprometidos con el bienestar y la salud

## Capítulo I – Diagnóstico organizacional de Generic Pharma

GP S.A.

## CAPÍTULO I - Diagnóstico organizacional de Generic Pharma GP S.A

En este capítulo se presenta el diagnóstico organizacional para ello se utilizó el método de recolección de información fuentes secundarias (**ver anexo No. 1 - Diseño metodológico**), se realizaron entrevistas con el objetivo de recolectar información necesaria para conocer el entorno laboral en diferentes áreas administrativas, comerciales y operativas.

### **Descripción de la organización**

Generic Pharma S.A, es una empresa líder en el sector de la salud humana y veterinaria con sede en Managua, Nicaragua, costado sur oeste parque las palmas. Fundada en 1995, la empresa ha estado en el mercado por más de 25 años, consolidándose como uno de los principales proveedores de productos farmacéuticos genéricos de alta calidad en la región.

Desde sus inicios, Generic Pharma se ha enfocado en mejorar la calidad de vida de las personas y los animales a través del suministro de productos farmacéuticos seguros, efectivos y accesibles. La empresa ha estado en constante crecimiento y ha expandido su portafolio de productos para incluir una amplia gama de medicamentos genéricos para el tratamiento de diversas enfermedades tanto para humanos como para animales.

La empresa cuenta con un equipo de profesionales altamente capacitados y comprometidos con la excelencia, quienes se aseguran de mantener altos estándares de calidad en todas sus operaciones. Generic Pharma ha invertido en la más avanzada tecnología y en la mejora continua de sus procesos, lo que le ha permitido mantenerse a la vanguardia en el sector.

Entre los productos que ofrece Generic Pharma se encuentran medicamentos genéricos para enfermedades crónicas y agudas, así como productos para la salud preventiva y el cuidado personal. La empresa también cuenta con una amplia gama de productos para el cuidado de la salud animal, que incluye medicamentos para el tratamiento y la prevención de enfermedades en animales domésticos y de granja.

Generic Pharma está comprometida con la sostenibilidad y la responsabilidad social empresarial. La empresa ha implementado prácticas eco-amigables en todas sus operaciones, desde la producción hasta la distribución. Además, la empresa participa activamente en programas comunitarios y acciones de beneficio social, reafirmando su compromiso con el bienestar de la sociedad.

En resumen, Generic Pharma es una empresa líder en el sector de la salud humana y veterinaria en Nicaragua, que se ha consolidado como uno de los principales proveedores de productos farmacéuticos genéricos de alta calidad. Con más de 25 años de experiencia en el mercado, la empresa está comprometida con la mejora de la calidad de vida de las personas y los animales, y con la sostenibilidad y la responsabilidad social empresarial.

Esto se enfoca en 3 líneas de negocio:

- Unión Farma – UF (Humanos): Producto para el consumo humano categorizado en varias especialidades como son: AINES, Analgésicos, Dermatología, Cardiovascular, Gastroenterología, Antirretroviral, Oncología, Ginecología, entre otras.
- Vet Farma – VF (Veterinario): Producto para el consumo veterinario categorizado en: Desparasitante, Antibiótico, Vitaminas, Analgésico, Reconstituyente, entre otras.
- MediEquipo – ME (Equipo Médico): Producto para uso humano como puede ser: Equipo de radiología, Neonatal, Equipo de reposición, Oftalmológico, Cama de hospital, primero auxilios, equipo de, esterilización etc.

Los entes regulatorios dado el giro del negocio de la empresa son:

- **MINSA** (Ministerio de Salud)

Generic Pharma S.A se rige por la Ley de Medicamentos y Farmacias (Ley 292) de Nicaragua. Desde su fundación en 1995, la empresa ha estado comprometida con el cumplimiento de esta ley, lo que ha permitido a Generic Pharma ofrecer productos farmacéuticos seguros, efectivos y de alta calidad a sus clientes.

La Ley 292 establece los requisitos para la fabricación, importación, distribución, almacenamiento y comercialización de medicamentos en Nicaragua, y tiene como objetivo garantizar la seguridad, eficacia y calidad de los medicamentos y productos farmacéuticos en el mercado. Como parte de su compromiso con la ley, Generic Pharma S.A ha implementado rigurosos procesos de control de calidad y ha establecido un estricto sistema de supervisión y seguimiento de sus productos.

Además del cumplimiento de la Ley 292, Generic Pharma también se rige por otras regulaciones y normas internacionales, lo que demuestra su compromiso con la calidad y la seguridad de sus productos.

- **IPSA** (Instituto de Protección y Sanidad Agropecuaria)

Generic Pharma S.A se rige por la Ley Básica de Salud Animal (Ley 291) de Nicaragua. Desde su fundación en 1995, la empresa ha estado comprometida con el cumplimiento de esta ley, lo que ha permitido a Generic Pharma ofrecer productos farmacéuticos seguros, efectivos y de alta calidad para el cuidado de la salud animal.

La Ley 291 establece los requisitos para la protección, prevención y control de las enfermedades animales en Nicaragua, y tiene como objetivo garantizar la salud y bienestar de los animales en el país. Como parte de su compromiso con la ley, Generic Pharma ha implementado rigurosos procesos de control de calidad y ha establecido un estricto sistema de supervisión y seguimiento de sus productos para el cuidado de la salud animal.

- **MIFIC** (Ministerio de Fomento, Industria y Comercio)

Generic Pharma S.A se rige bajo la ley 842 y su reglamento garantizando la accesibilidad en los precios de medicamentos para la población y abastecimiento en el mercado nacional.

### **1.1 Filosofía organizacional**

Generic Pharma S.A busca brindar los mejores productos farmacéuticos a los mejores precios, por esto posee en cada una de sus líneas dos sub clasificaciones Genérico y Marca, donde el genérico es la línea con los precios más accesibles esto para poder

brindar farmacéuticos a todo tipo de escalas de precios y mostrar su compromiso con la salud.

## Misión

Servimos con pasión e innovación en soluciones medicas integrales.

La misión de una empresa se determina respondiendo las siguientes preguntas:

Tabla No 1: Análisis Misión

¿Quiénes somos?	No cumple
¿Qué buscamos?	No cumple
¿Qué hacemos?	Si cumple
¿Dónde lo hacemos?	No cumple
¿Por qué lo hacemos?	No cumple
¿Para quién trabajamos?	No cumple

La misión de Generic Pharma S.A carece de claridad y dirección ya que es vaga y confusa y muy corta esto puede hacer que los empleados no entiendan claramente el propósito de la empresa y su dirección estratégica, la falta de alineación con los valores y objetivos puede generar falta de cohesión interna y dificultar la toma de decisiones.

Al no cumplir con diferentes lineamientos esto puede generar una imagen negativa en la mente del cliente y otros involucrados lo cual en el mercado nacional genera una pérdida de oportunidades ya que limita la capacidad de la empresa para aprovechar oportunidades de negocio. Finalmente dando como resultado la falta de motivación y compromiso de sus colaboradores por lo tanto es muy importante que se realice una reestructuración en la definición de la empresa

## Visión

Comprometidos con el bienestar y la salud.

Tabla No 2: Análisis Visión.

¿Cuál es la imagen deseada de nuestra organización?	Si cumple
¿Cómo seremos en el futuro?	No cumple

¿Qué haremos en el futuro?	No cumple
¿Qué actividades desarrollaremos en el futuro?	No cumple

Fuente: Elaboración propia

La visión de la empresa Generic Pharma está incompleta, no está redactada a futuro carece de claridad ya que al momento de realizar las encuestas y hacer ciertas preguntas a los colaboradores esta no fueron respondidas ya que la visión de la empresa no establece la forma en como alcanzara sus objetivos, por eso es necesario redactar una nueva visión para que sea más entendible y así sepan dónde quieren llegar a futuro.

### **Valores**

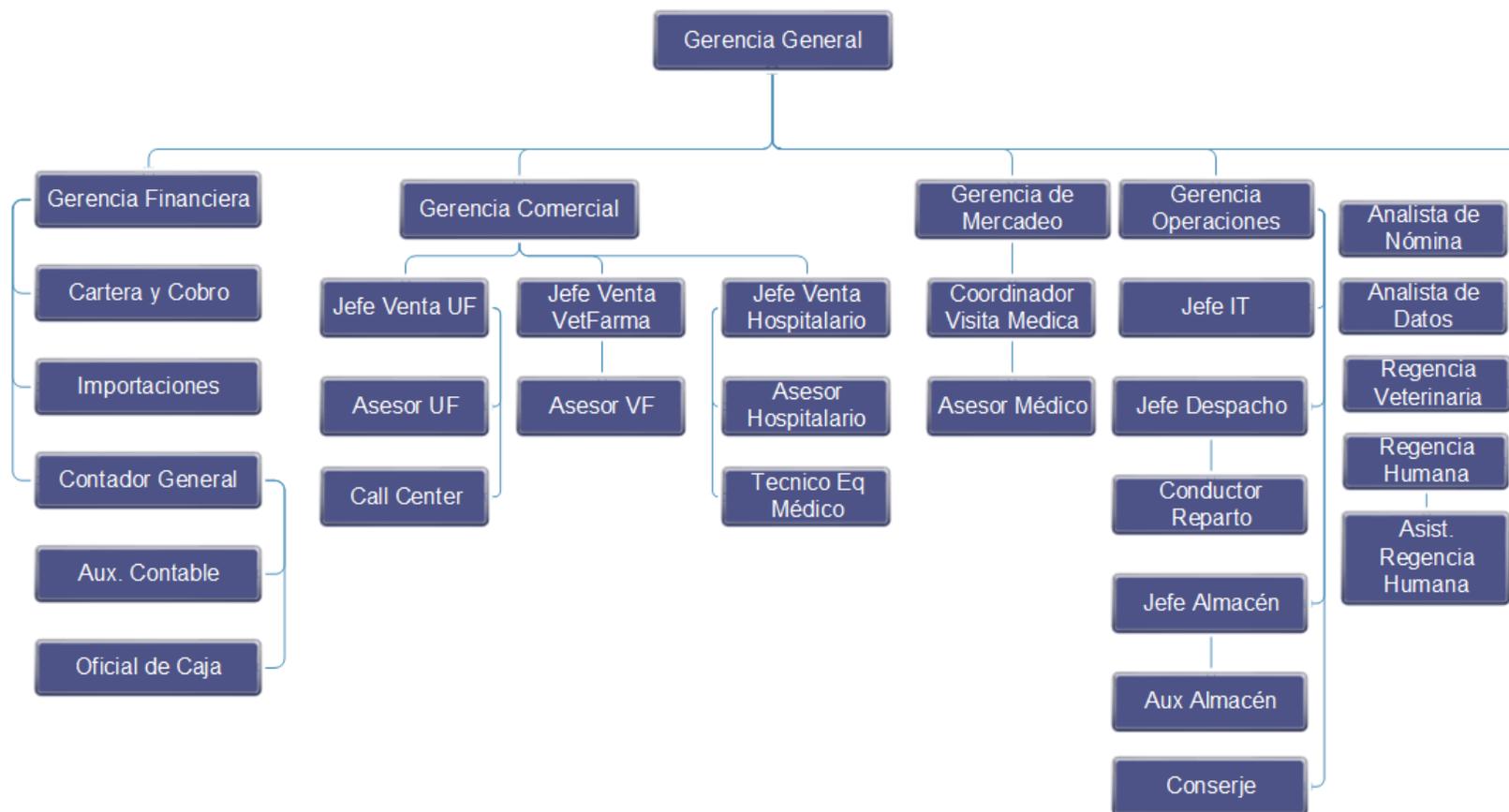
- Compromiso
- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Lealtad
- Integridad
- Pasión por el trabajo

En la empresa Generic Pharma S.A los valores no están definidos solo se mencionan por lo cual los colaboradores no tienen el conocimiento de lo que significa cada valor por desconocimiento de los mismos, se propondrá una definición clara sobre cada valor el cual será en el capítulo 3.

## 1.2 Estructura organizacional

En la investigación documental, se logró recopilar el organigrama de Generic Pharma GP S.A, el cual es el siguiente:

Figura-No:2 Organigrama



Fuente: Generic Pharma S.A

El organigrama de presentación vertical muestra los diferentes niveles de jerarquía:

- Gerencias
- Jefaturas
- Operativos (Asesores, auxiliares y técnicos).

Las áreas están divididas en 4:

- Finanzas: Abarca contabilidad, Caja, Importaciones y Cartera.
- Comercial: Abarca Mercadeo, Ventas, Regencia, Call Center y Equipo Médico.
- Operaciones: Abarca Despacho, Almacén, IT, Conserjería
- Gerencia General: Abarca Finanzas, Comercial, Operaciones, Recursos Humanos y Analista de Datos.

La forma de trabajo es la siguiente, Gerencia General dicta las directrices, mediante Presupuestos, POA y FODA para cada una de las otras gerencias, cada una de las gerencias realiza su indicadores y seguimiento en base a los planificadores de actividades realizados por cada jefatura de área.

Se presenta un plan de trabajo de anual, siempre enfocado al giro del negocio, es decir tomar como pivote el presupuesto de ventas anual.

Las jefaturas presentan indicadores y ejecución de sus planificadores de manera mensual y trimestral.

**Gerencia de Operaciones:** es el área de atención al cliente interno, ya que es la que brinda servicios de gestiones de procesos a todos los colaboradores y departamentos de la empresa.

**Gerencia Comercial:** abarca todo lo concerniente a las ventas, tanto sector privado como público, asesoría al cliente en cuanto a sus compras y distribución de productos.

**Gerencia Financiera:** se encarga de todo el aspecto monetario de la empresa, cuentas por cobrar, pagos a proveedores, financiamientos, importaciones. Cualquier transacción que conlleve movimiento de dinero es terreno de esta gerencia.

**Gerencia General:** es la que se encarga que todas las demás gerencias sigan sus POA y planificadores, también la toma de decisiones más importantes, como cambios de estrategias comerciales, en el plan de compra, en la ejecución del presupuesto financiero.

Se encarga de presentar los resultados mensuales, trimestrales y anuales de la empresa a los accionistas.

### **Puestos de trabajos y cantidad de empleados**

Tabla 3. Puestos de trabajo Generic Pharma GP S.A

<b>Puesto</b>	<b>Departamento</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente General	Gerencia Gral.	1
Gerente Comercial	Comercial	1
Gerente de Operaciones	Operaciones	1
Gerente de Mercado	Mercadeo	1
Gerente Financiero	Finanzas	1
Analista de Nomina	Gerencia Gral.	1
Analista de Datos	Gerencia Gral.	1
Jefe de Despacho	Operaciones	1
Jefe de IT	Operaciones	1
Soporte Técnico IT	Operaciones	1
Jefe de Ventas UF	Comercial	1
Jefe de Venta Hospitalario	Comercial	1
Jefe de VetFarma	Comercial	1
Coordinador de Visita Medica	Comercial	1
Especialista de Importaciones y Compras	Finanzas	1
Analista de Cartera y Cobro	Finanzas	1
Contador General	Finanzas	1
Auxiliar Contable	Finanzas	2
Oficial de Caja	Finanzas	1
Administrador de almacén	Operaciones	1

Auxiliar de almacén	Operaciones	3
Conductor de Reparto	Operaciones	3
Conserje	Operaciones	1
Asesor Comercial UF	Comercial	7
Asesor Comercial Vet Farma	Comercial	7
Asesor Médico	Comercial	7
Asesor Hospitalario	Comercial	2
Regente Humano	Comercial	1
Regente Veterinario	Comercial	1
Asesor de Call Center	Comercial	2
Técnico de Equipo Médico	Comercial	1
Asistente de Regencia Humano	Comercial	1
	<b>Total</b>	<b>57</b>

**Fuente:** Elaboración propia

Se realizó el análisis estructural del organigrama de la empresa Generic Pharma S.A mediante la entrevista y observaciones directa en los procesos que realiza cada cargo se encontrar mucha carencia las cuales se mencionan a continuación:

1. **Analista de nómina:** se encargado de procesar y gestionar la información relacionada con los salarios y compensaciones de los empleados de la empresa Generic Pharma
2. **Analista de datos** se encarga de recopilar, procesar y analizar grandes conjuntos de datos para identificar patrones, tendencias y relaciones que ayudan a la empresa a tomar decisiones informadas y mejorar su rendimiento en diferentes áreas.
3. **Especialista de importaciones y exportaciones** I encargado de coordinar y supervisar los procesos de importación y exportación de medicamentos como herramientas para el uso médico.
4. **Auxiliar contable y oficial de caja generalmente** reporta a un contador o a un jefe de contabilidad dentro del departamento de contabilidad de la empresa.

En la empresa Generic Pharma S.A están encargados de Revisar y verificar los documentos contables, como facturas, recibos, pagos y otros registros financieros.

5. **Asesor de Call center** generalmente se encuentra en el departamento de Servicio al Cliente o Atención al Cliente de la empresa, está encargado de brindar soporte, ventas y soluciones a los clientes a través de llamadas telefónicas.

### 1.3 Manuales administrativos

Con relación a los manuales de funciones actualmente la empresa Generic Pharma S.A no cuenta con manuales de funciones, solamente con algunas fichas de algunos cargos de los cuales están desactualizados en este caso son las de: Gerente General, Gerencia Ventas, Gerencia Mercadeo, Gerente Operaciones.

El formato que utilizan para las fichas es el siguiente:

**Tabla 4. Formato de Ficha Ocupacional**

1.IDENTIDAD		
Nombre del Cargo:	Área/ Departamento:	Fecha actual:
Cargo del Superior Inmediato:	Fecha de Aprobación:	
2.MISIÓN DEL CARGO:		
3.DIMENSIÓN DEL CARGO		
FINANCIERO:	No Financiero:	
4.ÁREAS DE RESPONSABILIDAD		
Indicadores.		

5.RED DE INTERACCION (CONTACTOS)		
Superior directo	Superior Inmediato:	Reportes Directos:
Clientes internos:	Clientes Externos:	Proveedores Internos:
TIPO DE DECISIONES DEL PUESTO:		
6.PERFIL DEL PUESTO (requisitos mínimos)		

Formación:
Experiencia requerida
Conocimientos específicos:
Conocimientos de negocio:
Competencias:
7. EQUIPOS QUE UTILIZA
8. PROGRAMAS:
10. FRECUENCIA DE VIAJE:

En estas fichas se pudo analizar que hay información redundante y demasiado extenso por lo que considero hacer una actualización y creación de las fichas de los cargos que faltan para así lograr la realización de sus manuales de funciones que no tienen tomando en cuenta los siguientes pasos:

1. Identificar los puestos: El primer paso es identificar todos los puestos en la organización y crear una lista de ellos. Esta lista debe incluir una descripción breve de cada puesto.
2. Identificar las responsabilidades y tareas: El siguiente paso es identificar las responsabilidades y tareas específicas de cada puesto. Es importante que estas responsabilidades y tareas sean claras y concisas.
3. Describir los requisitos del puesto: Después de identificar las responsabilidades y tareas de cada puesto, es importante describir los requisitos mínimos de educación, experiencia y habilidades necesarios para desempeñar cada puesto.
4. Identificar las relaciones internas y externas: También es importante describir las relaciones que cada puesto tiene con otros departamentos y con clientes, proveedores y otras partes interesadas externas.

5. Describir los procedimientos y políticas: Es fundamental describir los procedimientos y políticas de la empresa que se aplican a cada puesto.
6. Describir la evaluación del desempeño: También es importante describir el proceso de evaluación del desempeño que se utiliza para evaluar el desempeño de cada puesto.
7. Revisar y actualizar regularmente: Es importante revisar y actualizar regularmente el manual de funciones para asegurarse de que esté actualizado y refleje con precisión los puestos y las responsabilidades de la organización.

#### **1.4 Gestión de recursos humanos**

La gestión de recursos humanos de la empresa Generic Pharma es esencial para garantizar la efectividad y productividad de los empleados. A continuación, se presenta algunos pasos claves que pueden ser considerados en el proceso de gestión de recursos humanos:

**Planificación de recursos humanos:** La planificación de recursos humanos es importante para determinar la cantidad y tipo de personal que se necesita para cumplir con los objetivos de la empresa. La planificación debe tener en cuenta el presupuesto disponible para la nómina, las habilidades y conocimientos requeridos para cada puesto y las proyecciones de crecimiento de la empresa.

**Reclutamiento y selección:** Una vez que se ha establecido el perfil del puesto, la empresa debe reclutar y seleccionar candidatos que cumplan con los requisitos. La selección debe incluir la evaluación de las habilidades y competencias de los candidatos, así como su compatibilidad con la cultura y los valores de la empresa.

**Capacitación y desarrollo:** Son esenciales para asegurar que los empleados tengan las habilidades y conocimientos necesarios para realizar sus funciones de manera efectiva. La empresa debe proporcionar oportunidades de capacitación y desarrollo para mejorar el rendimiento y la satisfacción de los empleados.

**Evaluación del desempeño:** Es importante para identificar fortalezas y debilidades de los empleados, así como para proporcionar retroalimentación para mejorar su desempeño. La empresa debe establecer objetivos claros y medibles para cada empleado y evaluar regularmente su desempeño.

**Gestión de la compensación:** Es importante para garantizar que los empleados sean recompensados de manera justa y equitativa. La empresa debe establecer un sistema de compensación basado en el desempeño y el mercado laboral, y ofrecer incentivos para motivar a los empleados.

1.5 Gestión del talento: Es importante para retener y desarrollar a los empleados de alto rendimiento. La empresa debe proporcionar oportunidades de crecimiento y desarrollo para los empleados, así como ofrecer incentivos y recompensas para motivarlos a alcanzar sus metas.

1.6 Manejo de conflictos: En cualquier organización pueden surgir conflictos entre los empleados o los departamentos. La empresa debe establecer un sistema efectivo de manejo de conflictos para resolver los problemas de manera justa y equitativa.

1.7 Cultura y clima organizacional: Son esenciales para crear un entorno de trabajo positivo y productivo. La empresa debe establecer una cultura de trabajo basada en los valores y principios de la organización, y fomentar la colaboración y el trabajo en equipo.

Con base al análisis realizado como resultado de este capítulo logramos identificar que:

- La misión de Generic Pharma S.A carece de claridad y dirección ya que es vaga y confusa y muy corta esto puede hacer que los empleados no entiendan claramente el propósito de la empresa y su dirección estratégica, la falta de alineación con los valores y objetivos puede generar falta de cohesión interna y dificultar la toma de decisiones.
- La visión de la empresa Generic Pharma está incompleta, no está redactada a futuro carece de claridad ya que al momento de realizar las encuestas y hacer

ciertas preguntas a los colaboradores esta no fueron respondidas ya que la visión de la empresa no establece la forma en como alcanzara sus objetivos, por eso es necesario redactar una nueva visión para que sea más entendible y así sepan dónde quieren llegar a futuro.

- Con relación a los manuales de funciones actualmente la empresa Generic Pharma S.A no cuenta con manuales de funciones, solamente con algunas fichas de algunos cargos de los cuales están desactualizados en este caso son las de: Gerente General, Gerencia Ventas, Gerencia Mercadeo, Gerente Operaciones.
- En este formato de ficha ocupacional se pudo analizar que hay información redundante y demasiado extenso por lo que considero hacer una actualización y creación de las fichas.
- Se evaluar por estructura y funciones de los cargos cambiar en el organigrama a los puestos de analista de datos, analista de nómina, regencia veterinaria y regencia human que están directamente relacionado con Gerencia General.
- La gerencia comercial y de mercadeo tiene que ser puesto diferente ya que en el giro del negocio Mercadeo ve una línea de negocio específico que es MARCA y su enfoque es en la promoción de esta línea que es la más rentable de la empresa.



**GENERIC PHARMA**

Comprometidos con el bienestar y la salud

## Capítulo II - Análisis y descripción de cargo

## **CAPITULO II - Análisis y descripción de cargos**

El análisis y descripción de cargos es una actividad esencial para la empresa Generic Pharma, dedicada a la distribución de productos farmacéuticos. Este proceso nos permite entender y definir claramente las responsabilidades, tareas y requisitos necesarios para cada puesto dentro de la organización.

Mediante el análisis de cargos, descomponemos cada posición en sus componentes fundamentales, identificando las habilidades, conocimientos y competencias requeridas para desempeñar eficientemente las funciones relacionadas con ventas, administración, logística y otros roles específicos dentro de la empresa.

Toda esta información se obtuvo mediante herramientas como las entrevistas (ver anexo ) a los trabajadores de Generic Pharma las cuales se centró en obtener percepciones clave sobre la cultura organizacional, la comunicación interna, el desarrollo profesional, los procesos internos, el ambiente laboral y los desafíos y oportunidades dentro de la empresa. Las preguntas abordaron temas como la cultura laboral, la eficacia de la comunicación interna, las oportunidades de desarrollo profesional, la colaboración entre departamentos, el equilibrio trabajo-vida, los desafíos actuales, el reconocimiento laboral y las expectativas futuras.

### **Gerente General**

El Gerente General de una empresa como Generic Pharma es el responsable máximo de la gestión y dirección de la organización. Su cargo implica liderar la estrategia empresarial, velar por el cumplimiento de los objetivos y metas, y tomar decisiones estratégicas que garanticen el crecimiento y desarrollo de la empresa.

Entre las principales funciones y responsabilidades del Gerente General de Generic Pharma, se encuentran:

**Definir la estrategia empresarial:** El Gerente General es responsable de definir la visión, misión y objetivos a corto y largo plazo de la empresa, así como de establecer las estrategias y acciones necesarias para alcanzarlos.

**Gestionar los recursos:** El Gerente General debe asegurar la gestión eficiente de los recursos de la empresa, incluyendo los recursos financieros, humanos, técnicos y

tecnológicos. Debe establecer los mecanismos de control necesarios para optimizar el uso de los recursos y garantizar la rentabilidad de la empresa.

Tomar decisiones estratégicas: El Gerente General debe tomar decisiones estratégicas que impacten en el futuro de la empresa. Debe evaluar los riesgos y oportunidades, y tomar decisiones informadas que garanticen el éxito de la organización.

Supervisar el desempeño de la empresa: El Gerente General es responsable de supervisar el desempeño de la empresa y de sus empleados. Debe establecer los indicadores de gestión y mecanismos de control necesarios para evaluar el desempeño de la empresa y de cada departamento.

Representar a la empresa: El Gerente General es la imagen pública de la empresa y debe representarla en eventos y reuniones con clientes, proveedores, autoridades y otros actores relevantes del sector. Debe establecer relaciones con otros actores del mercado y buscar oportunidades de negocio.

En resumen, el Gerente General de Generic Pharma es el líder máximo de la empresa, responsable de definir la estrategia empresarial, gestionar los recursos, tomar decisiones estratégicas, supervisar el desempeño de la empresa y representarla ante el público. Es un cargo clave para el éxito de la organización.

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título:</b> Gerente General	<b>Vinculación:</b> Gerencia General
<b>Descripción Genérica:</b> Es el responsable máximo de la gestión y dirección de la organización. Su cargo implica liderar la estrategia empresarial, velar por el cumplimiento de los objetivos y metas, y tomar decisiones estratégicas que garanticen el crecimiento y desarrollo de la empresa.	
Descripción del puesto	

- **Estrategia y Planificación:** El Gerente General es responsable de establecer la visión estratégica de la empresa y desarrollar planes y objetivos para su cumplimiento. Esto implica evaluar el entorno empresarial, identificar oportunidades y riesgos, y tomar decisiones informadas sobre la dirección futura de la organización.
- **Gestión de Personal:** El Gerente General supervisa a los líderes de los diferentes departamentos y equipos de la organización, y asegura que haya una estructura organizativa sólida y eficiente. También se encarga de la contratación y retención de talento clave, así como del desarrollo de los empleados y la gestión del rendimiento.
- **Toma de Decisiones:** El Gerente General toma decisiones cruciales para la empresa, como inversiones, adquisiciones, alianzas estratégicas y cambios en la estructura organizativa. Estas decisiones deben basarse en un análisis exhaustivo de los datos y en una comprensión profunda del mercado y la industria.
- **Supervisión Financiera:** El Gerente General tiene la responsabilidad de supervisar las finanzas de la empresa, incluyendo el presupuesto, la contabilidad y el control de costos. Debe tomar decisiones financieras sólidas para garantizar la rentabilidad y el crecimiento sostenible de la organización.

### Análisis del puesto

#### Requisitos intelectuales

- **Escolaridad:** maestría en Administración de Empresas.
- **Experiencia:** 5 años de experiencia en puestos similares.
- **Aptitudes:** Habilidades de liderazgo, habilidades de comunicación, pensamiento estratégico, toma de decisiones, resolución de problemas, orientación al cliente, inteligencia emocional.

#### Responsabilidades adquiridas.

- Establecer la dirección estratégica, supervisar las operaciones diarias, toma de decisiones estratégicas, gestión financiera y administrativa de la empresa basado en el cumplimiento normativo y ético

#### Requisitos físicos

- Se requiere largas jornadas laborales, participación en reuniones y presentaciones, viajes de negocios, simposios y congresos correspondiente al giro del negocio de la empresa para mantenerse actualizado de las tendencias del mercado.

## **Gerente Financiero**

El Gerente Financiero de una empresa como Generic Pharma es el responsable de liderar y gestionar el área financiera de la empresa. Su cargo implica la gestión de los recursos financieros de la empresa, el análisis y la toma de decisiones financieras, el establecimiento de políticas y procedimientos financieros y la supervisión de los informes financieros.

Entre las principales funciones y responsabilidades del Gerente Financiero de Generic Pharma, se encuentran:

**Gestionar los recursos financieros de la empresa:** El Gerente Financiero es responsable de gestionar eficientemente los recursos financieros de la empresa, incluyendo la elaboración y el seguimiento de presupuestos, la gestión de la tesorería, la gestión de las inversiones y la administración de los riesgos financieros.

**Analizar y tomar decisiones financieras:** El Gerente Financiero debe analizar la información financiera de la empresa y tomar decisiones financieras informadas y estratégicas que permitan el crecimiento y la rentabilidad de la empresa.

**Establecer políticas y procedimientos financieros:** El Gerente Financiero debe establecer políticas y procedimientos financieros que garanticen la transparencia y el cumplimiento de las normas y regulaciones financieras.

**Supervisar los informes financieros:** El Gerente Financiero es responsable de supervisar la elaboración y presentación de los informes financieros de la empresa, incluyendo

estados financieros, informes de impuestos y otros informes financieros requeridos por la empresa o por regulaciones gubernamentales.

Gestionar relaciones con instituciones financieras: El Gerente Financiero debe gestionar las relaciones con instituciones financieras, tales como bancos y compañías de seguros, con el fin de obtener financiamiento y otros recursos financieros necesarios para el crecimiento y la rentabilidad de la empresa.

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título:</b> Gerente Financiero	<b>Vinculación:</b> Gerencia Financiera
<b>Descripción Genérica:</b> Es el responsable de liderar y gestionar el área financiera de la empresa. Su cargo implica la gestión de los recursos financieros de la empresa, el análisis y la toma de decisiones financieras, el establecimiento de políticas y procedimientos financieros y la supervisión de los informes financieros.	
<b>Descripción del puesto</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar acciones estratégicas enfocadas en maximizar el valor de las inversiones de los accionistas, mediante la identificación de oportunidades y amenazas que provoquen beneficios y mitiguen riesgos para la bienandanza de la empresa.</li> <li>• Proponer actualizaciones a las políticas financieras en función, contar con lineamientos específicos de planeación y ejecución financiera.</li> <li>• Evaluar las políticas y proponer ajustes o modificaciones, acorde a la naturaleza y giro del negocio y condiciones del entorno.</li> <li>• Coordinar y administrar los procesos anuales de planificación económica financiera de la empresa, vinculando los planes operativos con los diversos presupuestos y diligenciando que dicha planificación se articule con los planes estratégicos de la empresa, en su alcance de rentabilidad.</li> <li>• Evaluar el desempeño económico y financiero de la empresa, para asesorar a la gerencia general en la toma de decisiones, principalmente las relacionadas con las gestiones de la financiación, las inversiones y la gestión del capital.</li> <li>• Velar por la gestión del riesgo reputacional, mediante diligencias de validación de tesorería para cumplir con los compromisos financieros con todos los proveedores y los organismos fiscales y regulatorios relacionados.</li> </ul>	
<b>Análisis del puesto</b>	
<b>Requisitos intelectuales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Escolaridad:</b> Licenciatura en Ciencias Económicas.</li> <li>• <b>Experiencia:</b> 5 años de experiencia en puestos similares.</li> <li>• <b>Aptitudes:</b> Normativas fiscales, laborales, financieras y de la incidencia empresarial (deseable de la industria farmacéutica)</li> </ul>	
<b>Responsabilidades adquiridas</b>	

- Participar en la coordinación y evaluación de estudios de factibilidad, tanto realizados con recursos técnicos internos, como los contratados para su ejecución de parte de terceros. Mantener relaciones, negociaciones y evaluaciones con los entes financieros, clientes claves, proveedores extranjeros y otros organismos fondeadores.

#### Requisitos físicos

- Se requiere largas jornadas laborales, Participación en reuniones y presentaciones, Viajes de negocios. Visitas a entidades financieras, congresos regionales con empresas hermanas.

## Analista de Cartera y Cobro

El Analista de Cartera y Cobro de Generic Pharma S.A es responsable de administrar y supervisar la cartera de clientes de la empresa, y garantizar la cobranza efectiva y oportuna de los saldos pendientes de pago, Las responsabilidades del Analista de Cartera y Cobro pueden incluir la revisión y análisis de los saldos de los clientes, la identificación de cuentas por cobrar en mora, la gestión de acuerdos de pago con clientes en dificultades financieras, el seguimiento de pagos y el envío de recordatorios y estados de cuenta a los clientes. El Analista de Cartera y Cobro también puede ser responsable de la elaboración de informes y estadísticas relacionados con el desempeño de la cartera de clientes.

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título: Analista de Cartera y Cobro</b>	<b>Vinculación:</b> Finanzas
<b>Descripción genérica:</b> el Analista de Cartera y Cobro se encarga de administrar y analizar la cartera de clientes, gestionar los procesos de cobro.	
Descripción del puesto	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de la cartera de clientes: El analista es responsable de administrar y monitorear la cartera de clientes de la empresa. Esto implica realizar un seguimiento regular de los saldos pendientes, identificar cuentas en mora y establecer estrategias de cobro adecuadas para cada caso.</li> <li>• Análisis de la situación crediticia: El analista evalúa la situación crediticia de los clientes y realiza análisis de riesgo crediticio para determinar la capacidad de pago y la probabilidad de incumplimiento. Esto implica revisar informes financieros, realizar verificaciones de crédito y utilizar herramientas de análisis para tomar decisiones informadas sobre las acciones de cobro a seguir.</li> <li>• Negociación y seguimiento de pagos: El analista se comunica con los clientes para negociar planes de pago, establecer acuerdos de liquidación de deudas y resolver cualquier disputa o problema relacionado con los pagos. También realiza un seguimiento de los pagos acordados y se asegura de que se realicen de acuerdo con los términos establecidos.</li> </ul>	
Análisis del puesto	
Requisitos intelectuales	

- **Escolaridad:** Licenciado en Contabilidad
- **Experiencia:** Mínimo 2 a más.
- **Aptitudes:** Proactivo, Habilidades analíticas, Organización y gestión del tiempo

**Responsabilidades adquiridas**

Planificación y programación, Reportes y análisis de riesgo crediticio.

**Requisitos físicos**

Se requiere largas jornadas laborales, Participación en reuniones y presentaciones.

## Especialista de Importaciones y Compras

El Especialista de Importaciones y Compras de Generic Pharma S.A es responsable de gestionar y coordinar el proceso de importación y compra. Las responsabilidades del Especialista de Importaciones y Compras pueden incluir la identificación y selección de proveedores en el extranjero, la negociación de precios y términos con los proveedores, la preparación y seguimiento de órdenes de compra y facturas, la coordinación y seguimiento de la entrega de productos y materiales importados, la gestión y seguimiento de las existencias de inventario, el mantenimiento de registros precisos y actualizados, y la identificación de oportunidades para mejorar la eficiencia y reducir los costos.

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título: Especialista de Importaciones y Compras</b>	<b>Vinculación:</b> Finanzas
<b>Descripción genérica:</b> Administrar los procesos que garanticen la disponibilidad de los inventarios en tiempo y forma, además de controlar los diversos elementos de gastos logísticos y de nacionalización.	
Descripción del puesto	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar, participar de la planificación y administrar los procesos de importaciones y exportaciones de todas las líneas de negocios de la empresa.</li> <li>• Diligenciar los riesgos inherentes a los procesos operacionales de importación-exportación, para salvaguardar la integridad de los productos y la inversión que la empresa ha realizado sobre dichos bienes.</li> <li>• Diligenciar con las áreas de la empresa vinculadas a controles por regulación de los productos y demás de índole fiscales y financieras.</li> <li>• Liquidar las importaciones en tiempo y forma, para habilitar los productos para las acciones de su comercialización, en un máximo de 24 horas posteriores a su ingreso satisfactorio al almacén.</li> </ul>	
Análisis del puesto	
Requisitos intelectuales	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Escolaridad:</b> Lic. Contabilidad Pública, Ing. Industrial, Lic. Comercio.</li> <li>• <b>Experiencia:</b> Manejo de Bodegas e Inventario, Liquidación de Mercadería, Seminario Tramites Aduana, mínimo 2 años en puestos similares.</li> <li>• <b>Aptitudes:</b> Capacidad para trabajar en equipo, trabajo bajo presión.</li> </ul>	

**Responsabilidades adquiridas**

Planificación y programación, Asesoramiento y capacitación, Establecimiento de objetivos y seguimiento.

**Requisitos físicos**

Se requiere largas jornadas laborales, Participación en reuniones y presentaciones, viajes a los puertos del país.

**Contador General**

El Contador General de una empresa como Generic Pharma es el responsable de supervisar y administrar todas las actividades contables y financieras de la empresa. Su cargo implica el manejo de información financiera y contable para asegurar que se cumplan los requisitos legales y fiscales, así como la gestión de los recursos financieros de la empresa.

Entre las principales funciones y responsabilidades del Contador General de Generic Pharma, se encuentran:

**Mantenimiento de registros financieros:** El Contador General es responsable de mantener registros precisos y actualizados de todas las transacciones financieras de la empresa, incluyendo la facturación, el pago de proveedores, la nómina, y cualquier otra transacción financiera.

**Elaboración de informes financieros:** El Contador General prepara informes financieros, como el estado de resultados, el balance general y el flujo de efectivo, para proporcionar información útil y relevante a la dirección de la empresa y otros interesados.

**Cumplimiento legal y fiscal:** El Contador General es responsable de cumplir con las obligaciones fiscales y legales de la empresa, como la presentación de declaraciones fiscales, la preparación de estados financieros auditados, y la supervisión de la contabilidad de la empresa en cumplimiento con las leyes y regulaciones.

**Gestión de presupuesto:** El Contador General es responsable de gestionar el presupuesto de la empresa, supervisando los gastos y asegurándose de que se ajusten al presupuesto aprobado por la dirección de la empresa.

Supervisión del equipo contable: El Contador General supervisa al equipo contable de la empresa, asegurándose de que se cumplan todas las tareas contables y financieras, y brindando orientación y apoyo al equipo para asegurar su correcto desempeño.

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título: Contador General</b>	<b>Vinculación:</b> Finanzas
<b>Descripción genérica:</b> Contribuir a la administración eficiente y eficaz de los recursos materiales y financieros de G.P Organizando, dirigiendo y controlando las actividades inherentes a los registros contables en el sistema.	
<b>Descripción del puesto</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar registros contables actualizados, proponiendo mejoras de los mismos para que los entornos de control interno que se demanden para diligenciar adecuadamente riesgos inherentes, conforme la adopción de NIIF para Pymes.</li> <li>• Verificar el cálculo de intereses, deslizamiento monetario o diferencial cambiario efectuados por créditos o compras para diferenciar el gasto financiero y/o producto financiero respectivo.</li> <li>• Revisar registros diariamente de tasa de cambio y registros bancarios.</li> <li>• Realizar procesos de recalcule al final de cada mes.</li> </ul>	
<b>Análisis del puesto</b>	
<b>Requisitos intelectuales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Escolaridad:</b> Lic. Contabilidad Pública, Microsoft Office (Excel Avanzado).</li> <li>• <b>Experiencia:</b> Mínimo 5 años</li> <li>• <b>Aptitudes:</b> Precisión y atención al detalle, Habilidades de comunicación, Conocimientos tecnológicos.</li> </ul>	
<b>Responsabilidades adquiridas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación, Control interno y auditoría, mantener documentos como cierres al día, Gestión de tesorería.</li> </ul>	
<b>Requisitos físicos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere largas jornadas laborales, muchas horas en computadora, reuniones y presentaciones.</li> </ul>	

### Auxiliar Contable

El Auxiliar Contable de Generic Pharma S.A es responsable de asistir al departamento de contabilidad en el registro y seguimiento de las transacciones financieras de la empresa.

El Auxiliar Contable debe ser capaz de trabajar de manera eficiente y precisa en un entorno dinámico y en constante cambio, y debe tener habilidades sólidas en comunicación y colaboración con otros departamentos de la empresa. También se requiere una comprensión básica de los principios contables y financieros, y se valorará la experiencia previa en el campo de la contabilidad y la capacidad para trabajar con software contable y financiero.

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título: Auxiliar Contable</b>	<b>Vinculación:</b> Finanzas
<b>Descripción genérica:</b> Analizar y Procesar la información de acuerdo a las tareas asignadas para apoyar el área de importaciones, finanzas y caja	
<b>Descripción del puesto</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento en estado financiero.</li> <li>• Realizar registro de activos</li> <li>• Verificar depósitos hechos por clientes a cuentas bancarias.</li> <li>• Descargar estados de cuentas.</li> <li>• Notificar por correos la actualización de estados de cuentas.</li> <li>• Revisión de informe de caja a fin de garantizar que todos los registros estén correctos.</li> </ul>	
<b>Análisis del puesto</b>	
<b>Requisitos intelectuales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Escolaridad</b> Lic. Contabilidad Pública, Microsoft Office (Excel Intermedio - Avanzado).</li> <li>• <b>Experiencia:</b> Mínimo 1 – 3 años</li> <li>• <b>Aptitudes:</b> Precisión y atención al detalle, Habilidades de comunicación, Conocimientos tecnológicos.</li> </ul>	
<b>Responsabilidades adquiridas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de transacciones contables, Conciliaciones bancarias, Control de cuentas por cobrar y cuentas por pagar.</li> </ul>	
<b>Requisitos físicos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere largas jornadas laborales, muchas horas en computadora, reuniones y presentaciones.</li> </ul>	

## Oficial de Caja

El Oficial de Caja de Generic Pharma es responsable de manejar el dinero de la empresa de manera segura y eficiente. Este rol es crucial para mantener un control financiero adecuado y preciso en la empresa, ya que el Oficial de Caja es responsable de manejar el efectivo y los cheques, así como de registrar y reportar las transacciones financieras.

Las responsabilidades del Oficial de Caja pueden incluir el registro y la gestión de los depósitos, el manejo de cajas y efectivo, la elaboración de informes financieros y la preparación de estados de cuenta. También puede ser responsable de la elaboración de cheques y de la coordinación con otros departamentos de la empresa para asegurar que las transacciones financieras se lleven a cabo de manera eficiente y sin problemas.

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título: Oficial de Caja</b>	<b>Vinculación:</b> Finanzas
<b>Descripción genérica:</b> Asegurar todos los ingresos y egresos de la empresa por medio de caja, garantizando que todos los ingresos sean depositados en las cuentas respectivas, manteniendo una adecuada comunicación con los clientes a fin de brindarles un servicio excelente.	
<b>Descripción del puesto</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir pagos en caja.</li> <li>• Atender a clientes que llegan a caja a cancelar o abonar a sus facturas.</li> <li>• Realizar el debido cobro de facturas generadas.</li> <li>• Recibir dinero de pago o abono de clientes.</li> <li>• Emitir recibo oficial de caja.</li> <li>• Actualizar información de caja.</li> </ul>	
<b>Análisis del puesto</b>	
<b>Requisitos intelectuales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Escolaridad:</b> Licenciado en Contabilidad</li> <li>• <b>Experiencia:</b> Mínimo 2 a más, Computación: (Excel Avanzado).</li> <li>• <b>Aptitudes:</b> Proactivo, Habilidades analíticas, Organización y gestión del tiempo</li> </ul>	
<b>Responsabilidades adquiridas</b>	
Atención al cliente, Procesamiento de transacciones financieras, Manejo de efectivo, Gestión de cheques y documentos financieros.	
<b>Requisitos físicos</b>	
Se requiere largas jornadas laborales, muchas horas en computadora, reuniones y presentaciones.	

### **Analista de datos**

El Analista de Datos de Generic Pharma S.A es responsable de recopilar, analizar y presentar datos de diversas fuentes para apoyar la toma de decisiones empresariales. Este profesional trabaja en colaboración con otros miembros del equipo para identificar patrones, tendencias y relaciones significativas en los datos, y desarrollar informes y visualizaciones de datos que ayuden a la empresa a tomar decisiones informadas. El

Analista de Datos también colabora con otros departamentos de la empresa para identificar oportunidades de mejora en los procesos empresariales y desarrollar soluciones innovadoras para abordarlas. Los requisitos para este puesto incluyen habilidades sólidas en matemáticas y estadísticas, experiencia en el análisis de datos y el uso de herramientas de análisis de datos, y capacidad para trabajar en equipo y cumplir con plazos establecidos. Se valorará la experiencia en la industria farmacéutica.

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título:</b> Analista de Datos	<b>Vinculación:</b> Gerencia Financiera
<b>Descripción Genérica:</b> Encargado mediante interpretación de los datos puede establecer estrategias dentro de una empresa. Por lo tanto, debe saber recopilar datos a la vez que analizarlos de forma estadística. Esta encargado de recopilar, filtrar e interpretar bases de datos para ayudar a que las empresas tomen decisiones.	
Descripción del puesto	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de los conjuntos de datos: acceder múltiples fuentes en este caso es las bases de datos del ERP.</li> <li>• Identifica los patrones de comportamiento de los clientes</li> <li>• Exploración: aplicación de técnicas para entender los datos mediante su análisis preliminar y un estudio de su naturaleza (correlación, tendencias...).</li> <li>• Preprocesamiento: mediante una limpieza de éstos (valores incoherentes, duplicados, inválidos...), su transformación y empaquetado en estructuras útiles/manejables para su procesamiento.</li> <li>• Analizar mediante la selección de las técnicas adecuadas y la construcción de los modelos de procesamiento (modelos predictivos, clasificación, agrupación, etc.).</li> <li>• Comunicación de los resultados del análisis/procesamiento de los datos.</li> <li>• Aplicación de los resultados obtenidos del modelo desarrollado: toma de decisiones, etc.</li> </ul>	
Análisis del puesto	
<b>Requisitos intelectuales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Escolaridad:</b> Master en Business Intelligence y Análisis de Datos, cualquier otra carrera a fin matemática e ingeniera.</li> <li>• <b>Experiencia:</b> 3 a 5 años como analista de negocio.</li> <li>• <b>Aptitudes:</b> Excel Avanzando, Conocimiento de software como Power BI, conocimiento avanzado en consultas de base de datos, buenas habilidades comunicativas, atento a las solicitudes de los usuarios.</li> </ul>	
Responsabilidades adquiridas	

- Interpretación de los datos, análisis de los resultados de la empresa utilizando técnicas estadísticas. Captación de datos de fuentes de datos primarias o secundarias y mantenimiento de las bases de datos. Generar la reportería o informes necesarios para Gerencia General y Junta Directiva.

#### **Requisitos físicos**

- Se requiere Participación en reuniones y presentaciones y Análisis de datos

### **Analista de Nómina**

El Analista de Nómina de una empresa como Generic Pharma es el encargado de procesar y administrar la nómina de los empleados de la empresa. Su cargo implica el manejo de información confidencial, la gestión de pagos y deducciones salariales, y el aseguramiento de que se cumplan con las regulaciones laborales y fiscales aplicables.

Entre las principales funciones y responsabilidades del Analista de Nómina de Generic Pharma, se encuentran:

**Procesamiento de la nómina:** El Analista de Nómina es responsable de procesar la nómina de los empleados de la empresa, incluyendo la recolección de información de los empleados, el cálculo de los pagos y deducciones, la elaboración de los cheques de pago y la distribución de los mismos.

**Administración de los registros de nómina:** El Analista de Nómina debe mantener los registros de nómina actualizados, incluyendo información de los empleados, salarios, horas trabajadas, impuestos y otras deducciones.

**Garantizar el cumplimiento de las regulaciones laborales y fiscales:** El Analista de Nómina es responsable de garantizar que la nómina se procese de acuerdo con las regulaciones laborales y fiscales aplicables, incluyendo la retención de impuestos, las contribuciones a la seguridad social y el cumplimiento con los requisitos de reportes y registros gubernamentales.

Manejo de información confidencial: El Analista de Nómina debe manejar la información personal y confidencial de los empleados con el debido cuidado y confidencialidad, y asegurarse de que los datos sean precisos y estén protegidos.

Asistencia a los empleados: El Analista de Nómina debe ser un punto de contacto para los empleados de la empresa que tengan preguntas o inquietudes relacionadas con sus cheques de pago, impuestos, y otras cuestiones relacionadas con la nómina.

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título:</b> Analista de Nomina	<b>Vinculación:</b> Gerencia Financiera
<b>Descripción Genérica:</b> Operar los movimientos de personal, así como la elaboración de la nómina.	
<b>Descripción del puesto</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar hojas de control de horas y asistencia, y corregir los errores</li> <li>• Preparar y presentar toda la documentación necesaria para deducciones fiscales, beneficios y embargos</li> <li>• Analizar los datos relacionados con compensaciones, como sueldos y primas</li> <li>• Llevar a cabo auditorías regulares sobre registros y procedimientos de nóminas</li> <li>• Procesar los costes de beneficios, como cuotas de seguros y bajas por enfermedad</li> <li>• Diseñar, documentar e implementar procedimientos para optimizar los procesos de nóminas</li> <li>• Gestionar calendarios de pagos para el año fiscal</li> <li>• Informar a la dirección sobre problemas y cambios en nóminas</li> <li>• Responder las preguntas de los empleados sobre salarios e impuestos</li> <li>• Mantenerse al día sobre las leyes fiscales y de nóminas estatales y regionales.</li> </ul>	
<b>Análisis del puesto</b>	
<b>Requisitos intelectuales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escolaridad: Grado en Gestión de Recursos Humanos, Contabilidad o un campo relacionado</li> <li>• Aptitudes: Computación: Microsoft Office Avanzado</li> <li>• Idiomas: español e inglés (nivel avanzado)</li> </ul>	
<b>Responsabilidades adquiridas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar los datos y documentos de las nóminas en busca de deficiencias y errores, verificar si todos los importes son correctos basándose en las horas trabajadas y asegurarse de que los pagos se realizan puntualmente. Para tener éxito en este puesto hay que tener excelentes capacidades analíticas y la capacidad de detectar errores numéricos.</li> </ul>	
<b>Requisitos físicos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere Participación en reuniones y presentaciones y Análisis de datos</li> </ul>	

## **Gerente Comercial**

El Gerente Comercial de una empresa como Generic Pharma es el responsable de liderar y gestionar el área comercial de la empresa. Su cargo implica la implementación de estrategias de venta y marketing, el establecimiento de relaciones con clientes y proveedores, la gestión de equipos de ventas, entre otras funciones.

Entre las principales funciones y responsabilidades del Gerente Comercial de Generic Pharma, se encuentran:

**Definir la estrategia comercial:** El Gerente Comercial es responsable de definir la estrategia comercial de la empresa, incluyendo la segmentación del mercado, la identificación de oportunidades de negocio, el diseño de productos y servicios, y la implementación de estrategias de precios y promoción.

**Establecer relaciones con clientes y proveedores:** El Gerente Comercial debe establecer relaciones con clientes y proveedores de la empresa, manteniendo una comunicación fluida y estableciendo alianzas estratégicas que garanticen el éxito de la empresa.

**Gestionar equipos de ventas:** El Gerente Comercial es responsable de gestionar los equipos de ventas de la empresa, estableciendo objetivos, metas y planes de acción para cada uno de los integrantes del equipo. Debe liderar y motivar a los equipos de ventas para alcanzar los objetivos comerciales de la empresa.

**Realizar seguimiento a las ventas:** El Gerente Comercial debe realizar seguimiento a las ventas y desempeño de los equipos de ventas, estableciendo indicadores de gestión y mecanismos de control necesarios para evaluar el desempeño comercial de la empresa.

**Participar en ferias y eventos:** El Gerente Comercial debe participar en ferias y eventos del sector, con el fin de establecer contactos y promocionar los productos y servicios de la empresa.

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título:</b> Gerente Comercial	<b>Vinculación:</b> Gerencia Comercial
<b>Descripción Genérica:</b> Administrar, validar, planificar, organizar y dar dirección estratégica a los programas de negocios de la empresa, valor y liderazgo para los crecimientos sostenibles de acuerdo a las políticas comerciales regionales.	
<b>Descripción del puesto</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderar de forma estratégica y planificada las áreas de Comercial, Promoción Médica, Ventas, y Hospitalario.</li> <li>• Actualización permanente del conocimiento de tendencias, evolución de los mercados y desafíos de la industria, con el fin de anticipar acciones estratégicas competitivas que garanticen el liderazgo de la empresa.</li> <li>• Evaluar resultados de modelos de negocios actuales y proponer modelos de negocios innovadores a la empresa.</li> <li>• Analizar el comportamiento y tendencias comerciales de la industria farmacéutica en la región de centro américa y global.</li> <li>• Construir plan estratégico anual en base a los lineamientos brindados por la alta gerencia de la empresa.</li> <li>• Administrar los rubros que impactan el resultado de rentabilidad de cada unidad de negocio.</li> <li>• Alcanzar las metas de los resultados de ventas que se relacionen con la rentabilidad estipulada después de los gastos de ventas.</li> <li>• Presentar a GG los indicadores de satisfacción a evaluar.</li> </ul>	
<b>Análisis del puesto</b>	
<b>Requisitos intelectuales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Escolaridad:</b> Maestría en Administración de Negocios, Mercado y/o Economía. Licenciatura en Mercadeo, Administración de Empresas, y/o Economía.</li> <li>• <b>Experiencia:</b> 5 años de experiencia en puestos similares.</li> <li>• <b>Aptitudes:</b> Planeación estratégica, Gestión presupuestaria, Técnicas de Ventas, Estudios de Mercado, Liderazgo Empresarial, Técnicas de Negociación.</li> </ul>	
<b>Responsabilidades adquiridas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la dirección estratégica, supervisar las operaciones diarias, toma de decisiones estratégicas, gestión comercial, cumplimiento normativo y ético.</li> </ul>	
<b>Requisitos físicos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere largas jornadas laborales, participación en reuniones y presentaciones, viajes de negocios, simposios y congresos</li> </ul>	

**Jefe de ventas UF**

El jefe de Ventas de Generic Pharma S.A es responsable de liderar y supervisar el equipo de ventas de la empresa, y de desarrollar y ejecutar estrategias de venta efectivas para alcanzar los objetivos de la empresa.

Mantener la presencia de la empresa en el mercado, mediante una efectiva labor de mercadotecnia, orientada a desarrollar nuevos negocios tanto a nivel nacional como internacional.

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título:</b> Jefe de Ventas UF	<b>Vinculación:</b> Comercial
<b>Descripción Genérica:</b> Es responsable de liderar y supervisar el equipo de ventas de la empresa, y de desarrollar y ejecutar estrategias de venta efectivas para alcanzar los objetivos comerciales de la línea humana.	
Descripción del puesto	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar demanda implementando estrategias claras y reales con apoyo de los resultados de investigaciones de mercado local y en la región, formular planes de marketing, así como su implementación y evaluación, conocer los objetivos generales y particulares de la empresa en relación a su internacionalización, productos o servicios que se comercializan y la capacidad de la empresa en pro del crecimiento.</li> <li>• Presentar propuesta de plan estratégico comercial UF anual.</li> <li>• Elaborar POA estratégico comercial.</li> <li>• Construir plan estratégico anual en base a los lineamientos brindados por la alta gerencia de la empresa.</li> <li>• Administrar el cumplimiento de cada objetivo del plan.</li> <li>• Retroalimentar mensualmente a jefe inmediato sobre los alcances del plan.</li> <li>• Evaluar POA del equipo comercial UF a cargo.</li> <li>• Brindar seguimiento al cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan anual del equipo comercial.</li> </ul>	
Análisis del puesto	
<b>Requisitos intelectuales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Escolaridad:</b> Lic. Mercadeo, Maestría en Comunicación, o carreras a fines</li> <li>• <b>Experiencia:</b> 3 a 5 años de experiencia en puestos similares.</li> <li>• <b>Aptitudes:</b> Experto en Estudio de Mercado, Experiencia en Formulación y elaboración de proyectos, Ofimática, Diseño gráfico básico. Elaboración y ejecución de presupuesto.</li> </ul>	
<b>Responsabilidades adquiridas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar las actividades de promoción y comercialización con las jefaturas comerciales de la unidad de negocio farmacias. Promocionar los productos del portafolio de la empresa.</li> </ul>	
<b>Requisitos físicos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere largas jornadas laborales, Participación en reuniones y presentaciones, Viajes de negocios, visitas de campo para monitorear a los asesores y sus rutas, sondear la satisfacción del cliente de manera al azar, en todo el territorio del país.</li> </ul>	

## Asesor Comercial UF

El Asesor Comercial de Unión Farma de Generic Pharma S.A es responsable de desarrollar y mantener relaciones sólidas con los clientes de la empresa en el sector farmacéutico. Este rol es fundamental para asegurar la fidelización de los clientes existentes y la captación de nuevos clientes.

Las responsabilidades del Asesor Comercial pueden incluir la identificación de oportunidades de negocio en el mercado farmacéutico, la planificación y ejecución de estrategias de ventas y marketing, el seguimiento y la gestión de los pedidos y cotizaciones de los clientes, y la participación en ferias y eventos del sector.

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título: Asesor Comercial UF</b>	<b>Vinculación:</b> Marketing
<b>Descripción Genérica:</b> Es un puesto clave en el departamento de ventas y marketing, con la responsabilidad de promover y vender productos farmacéuticos, establecer relaciones sólidas con los clientes, realizar análisis de ventas y tendencias del mercado, y contribuir al éxito de la empresa en la industria farmacéutica.	
<b>Descripción del puesto</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborar y ejecutar cronograma semanal de ruta lógica de visitas a clientes activos y potenciales.</li><li>• Proceder a realizar cronograma de acuerdo a la proyección de cobro brindada por cartera y cobro.</li><li>• Realizar visita a los clientes.</li><li>• Ejecutar venta y cobro.</li></ul>	
<b>Análisis del puesto</b>	
<b>Requisitos intelectuales</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Escolaridad:</b> Lic. Farmacia /Administración de Empresa o Marketing.</li><li>• <b>Experiencia:</b> Mínimo 2 como vendedor.</li><li>• <b>Aptitudes:</b> Habilidades de comunicación, Orientación a los resultados, Conocimiento de la industria, Habilidades analíticas.</li></ul>	
<b>Responsabilidades adquiridas.</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Cartera de cliente:</b> Mantener la cartera de clientes actualizada.</li></ul>	
<b>Requisitos físicos</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tener una buena salud general y estar en buena forma física para poder cumplir con las demandas del trabajo, tales como viajar, conducir, estar de pie o caminar durante períodos prolongados de tiempo, y cargar y transportar materiales y equipos de ventas</li></ul>	

## Asesor de Call Center

El Asesor de Call Center de Generic Pharma GP S.A. es el responsable de proporcionar atención al cliente a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, chat en línea y otros canales de comunicación. Su principal función es asegurarse de que los clientes reciban una atención de alta calidad y se sientan satisfechos con los servicios y productos que ofrece la empresa.

Entre las principales funciones y responsabilidades del Asesor de Call Center de Generic Pharma GP S.A., se encuentran:

**Atención al cliente:** El Asesor de Call Center se encarga de responder a las preguntas y preocupaciones de los clientes, ofrecer información sobre productos y servicios, y brindar asesoría sobre los mismos.

**Registro y seguimiento de solicitudes:** El Asesor de Call Center debe registrar todas las solicitudes de los clientes y hacer seguimiento de las mismas hasta que sean resueltas, asegurándose de que los clientes reciban una respuesta oportuna y adecuada.

**Venta y promoción de productos:** En algunos casos, el Asesor de Call Center también se encarga de promocionar y vender productos y servicios de la empresa a los clientes.

**Manejo de quejas y resolución de problemas:** El Asesor de Call Center es responsable de manejar las quejas y resolver los problemas de los clientes de manera efectiva, buscando siempre la satisfacción del cliente.

**Seguimiento a los procesos de venta:** En algunos casos, el Asesor de Call Center también realiza seguimiento a los procesos de venta, asegurándose de que los clientes reciban el producto o servicio en el tiempo y forma acordados.

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título:</b> Asesor de Call Center	<b>Vinculación:</b> Gerente de ventas
<b>Descripción Genérica</b> El Asesor de Call Center se encarga de responder a las preguntas y preocupaciones de los clientes, ofrecer información sobre productos y servicios, y brindar asesoría sobre los mismos.	
<b>Descripción del puesto</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Atender y gestionar las consultas y solicitudes de las clientes relacionadas con los productos y servicios de la empresa.</li></ul>	

- Registrar y actualizar la información de los clientes en el sistema de gestión de la empresa.
- Resolver problemas y quejas de los clientes de manera efectiva y eficiente.
- Promocionar productos y servicios de la empresa a los clientes y lograr ventas efectivas.

#### **Análisis del puesto**

##### **Requisitos intelectuales**

- **Escolaridad:** Lic. Marketing
- **Experiencia:** Mínimo 2 años de experiencia en atención al cliente y ventas, preferiblemente en el sector farmacéutico o de la salud.
- **Aptitudes:** Habilidad para escuchar y comprender las necesidades y deseos de los clientes, Capacidad para persuadir y vender productos y servicios de la empresa de manera efectiva.

##### **Responsabilidades adquiridas**

- **Atención al cliente:** Como asesor de call center, su principal responsabilidad es brindar un servicio al cliente excepcional. Esto implica responder a las consultas, preguntas y preocupaciones de los clientes de manera clara, cortés y eficiente. Debes asegurarte de comprender sus necesidades y ofrecer soluciones adecuadas.

##### **Requisitos físicos**

- Es importante que los empleados tengan una buena salud general para poder trabajar durante largas horas en una posición sedentaria y evitar problemas de salud relacionados con el trabajo de oficina, como la fatiga visual y el síndrome del túnel carpiano. Los empleados también deben tener la capacidad de comunicarse de manera efectiva y clara con los clientes a través del teléfono, correo electrónico o chat en línea, lo que requiere una buena capacidad de audición y habla

### **Jefe de VetFarma**

El jefe de Venta Veterinaria de Generic Pharma GP S.A es responsable de liderar y supervisar el equipo de ventas encargado de promocionar los productos veterinarios de la empresa. El jefe de Venta Veterinaria trabaja en estrecha colaboración con otros miembros del equipo, incluyendo el equipo de marketing y el equipo veterinario, para desarrollar e implementar estrategias de ventas efectivas y alcanzar los objetivos de la empresa en el mercado veterinario. Las responsabilidades del Jefe de Venta Veterinaria pueden incluir la selección y entrenamiento de los representantes de ventas, la definición y seguimiento de metas y objetivos de ventas, la supervisión de las actividades de venta y el desempeño de los representantes de ventas, la implementación de estrategias de precios y promoción, el análisis del mercado y la competencia para identificar oportunidades de venta en el mercado veterinario, y la gestión de relaciones con clientes clave en clínicas veterinarias y otras instituciones de salud animal.

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título:</b> Jefe de Venta Veterinaria	<b>Vinculación:</b> Comercial
<b>Descripción Genérica:</b> Es responsable de liderar y supervisar el equipo de ventas de la empresa, y de desarrollar y ejecutar estrategias de venta efectivas para alcanzar los objetivos comerciales de la línea veterinaria.	
Descripción del puesto	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar demanda implementando estrategias claras y reales con apoyo de los resultados de investigaciones de mercado local y en la región, formular planes de marketing, así como su implementación y evaluación, conocer los objetivos generales y particulares de la empresa en relación a su internacionalización, productos o servicios que se comercializan y la capacidad de la empresa en pro del crecimiento.</li> <li>• Presentar propuesta de plan estratégico comercial veterinario anual.</li> <li>• Elaborar POA estratégico comercial.</li> <li>• Construir plan estratégico anual en base a los lineamientos brindados por la alta gerencia de la empresa.</li> <li>• Administrar el cumplimiento de cada objetivo del plan.</li> <li>• Retroalimentar mensualmente a jefe inmediato sobre los alcances del plan.</li> <li>• Evaluar POA del equipo comercial veterinaria a cargo.</li> <li>• Brindar seguimiento al cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan anual del equipo comercial.</li> </ul>	
Análisis del puesto	
<b>Requisitos intelectuales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Escolaridad:</b> Nivel de Maestría en Administración de Negocios, Mercado y/o Economía. Graduado de Medicina, con especialización en la rama veterinaria.</li> <li>• <b>Experiencia:</b> Mínimo 3 años como jefe de Ventas</li> <li>• <b>Aptitudes:</b> Experiencia en Estudio de Mercado, Experiencia en Formulación y elaboración de proyectos, Ofimática, Diseño gráfico básico. Elaboración y ejecución de presupuesto.</li> </ul>	
<b>Responsabilidades adquiridas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar las actividades de promoción y comercialización con las jefaturas comerciales de la unidad de negocio veterinaria. Promocionar los productos del portafolio de la empresa.</li> </ul>	
<b>Requisitos físicos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere largas jornadas laborales, Participación en reuniones y presentaciones, Viajes de negocios, visitas de campo para monitorear a los asesores y sus rutas, sondear la satisfacción del cliente de manera al azar, en todo el territorio del país.</li> </ul>	

**Asesor Comercial Vet Farma**

El Asesor Comercial Veterinaria de Generic Pharma GP S.A. es responsable de desarrollar y mantener relaciones sólidas con los clientes del sector veterinario, las responsabilidades del Asesor Comercial pueden incluir la identificación de oportunidades

de negocio en el mercado veterinario, la planificación y ejecución de estrategias de ventas y marketing, el seguimiento y la gestión de los pedidos y cotizaciones de los clientes, y la participación en ferias y eventos del sector.

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título:</b> Asesor Comercial Vet Farma	<b>Vinculación:</b> Gerencia Comercial
<b>Descripción Genérica:</b> tiene la responsabilidad general de supervisar y dirigir todas las operaciones de la empresa.	
<b>Descripción del puesto</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar propuesta de plan estratégico comercial VetFarma anual.</li> <li>• Elaborar POA estratégico comercial.</li> <li>• Construir plan estratégico anual en base a los lineamientos brindados por la alta gerencia de la empresa.</li> <li>• Administrar el cumplimiento de cada objetivo del plan.</li> </ul>	
<b>Análisis del puesto</b>	
<b>Requisitos intelectuales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Escolaridad:</b> Lic. Farmacia /Administración de Empresa o Marketing.</li> <li>• <b>Experiencia:</b> Mínimo 2 como vendedor.</li> <li>• <b>Aptitudes:</b> Habilidades de ventas, Excelentes habilidades interpersonales, Orientación al servicio al cliente, Capacidad para trabajar en equipo</li> </ul>	
<b>Responsabilidades adquiridas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Supervisión:</b> operaciones diarias, toma de decisiones estratégicas, gestión financiera, cumplimiento normativo y ético</li> </ul>	
<b>Requisitos físicos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es importante tener en cuenta que el trabajo puede implicar realizar visitas regulares a las instalaciones de los clientes, lo que puede requerir caminar y estar de pie durante largos períodos de tiempo. Además, el Asesor Comercial puede necesitar levantar y cargar muestras de productos o equipos de ventas, como folletos o presentaciones de productos, por lo que es importante tener una buena salud general y estar en buena forma física para cumplir con las demandas del trabajo.</li> </ul>	

### **Jefe de ventas Hospitalario**

El cargo de jefe de Venta Hospitalario de Generic Pharma GP S.A. es responsable de liderar y supervisar el equipo de ventas encargado de promocionar los productos de la empresa en el mercado hospitalario. El jefe de Venta Hospitalario trabaja en estrecha colaboración con otros miembros del equipo, incluyendo el equipo de marketing y el equipo médico, para desarrollar e implementar estrategias de ventas efectivas y alcanzar los objetivos de la empresa.

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título:</b> Jefe de Ventas Hospitalario	<b>Vinculación:</b> Comercial
<b>Descripción Genérica:</b> Es responsable de liderar y supervisar el equipo de ventas de la empresa, y de desarrollar y ejecutar estrategias de venta efectivas para alcanzar los objetivos comerciales de la línea hospitalario privado.	
<b>Descripción del puesto</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar propuesta de plan estratégico comercial Hospitalario anual.</li> <li>• Elaborar POA estratégico comercial.</li> <li>• Construir plan estratégico anual en base a los lineamientos brindados por la alta gerencia de la empresa.</li> <li>• Administrar el cumplimiento de cada objetivo del plan.</li> <li>• Retroalimentar mensualmente a jefe inmediato sobre los alcances del plan.</li> <li>• Evaluar POA del equipo comercial Hospitalario a cargo</li> <li>• Brindar seguimiento al cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan anual del equipo comercial.</li> </ul>	
<b>Análisis del puesto</b>	
<b>Requisitos intelectuales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Escolaridad:</b> Nivel de Maestría en Administración de Negocios, Mercado y/o Economía. Graduado de Medicina, con especialización en la rama humano, equipo médico y material de reposición. Seminarios y Cursos: Planeación estratégica, Técnicas de Ventas</li> <li>• <b>Experiencia:</b> 2 a 4 años en puestos similares.</li> <li>• <b>Aptitudes:</b> Computación: Microsoft Office Avanzado. Idiomas: español e inglés (nivel avanzado). Estudios de Mercado, Liderazgo Empresarial, Técnicas de Negociación.</li> </ul>	
<b>Responsabilidades adquiridas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar las actividades de promoción y comercialización con las jefaturas comerciales de cada unidad hospitalario. Promocionar los productos del portafolio de la empresa.</li> </ul>	
<b>Requisitos físicos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere largas jornadas laborales, Participación en reuniones y presentaciones, Viajes de negocios, visitas de campo para monitorear a los asesores y sus rutas, sondear la satisfacción del cliente de manera al azar, en todo el territorio del país.</li> </ul>	

### Asesor Hospitalario

El Asesor Hospitalario de Generic Pharma GP S.A. es responsable de proporcionar asesoramiento médico y científico a los clientes del sector hospitalario, incluyendo hospitales, clínicas y otros proveedores de atención médica. Las responsabilidades del Asesor Hospitalario pueden incluir la gestión y el suministro de información científica y médica sobre los productos de la empresa, el apoyo en la planificación y ejecución de estrategias de marketing, el desarrollo y la implementación de programas de educación

médica continua y la participación en ferias y eventos médicos específicos para el sector hospitalario

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título:</b> Asesor Hospitalario	<b>Vinculación:</b> Gerente de Ventas
<b>Descripción Genérica:</b> Asesorar y promocionar productos y servicios hospitalarios de la empresa a hospitales y clínicas, estableciendo relaciones comerciales y ofreciendo soporte	
<b>Descripción del puesto</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar cada mes la compra de la lista de controlados.</li> <li>• Realizar carta de solicitud al área de división de farmacia del MINSA para la compra de listado de establecimientos autorizados para la venta de productos controlados (psicotrópicos).</li> <li>• Solicitar inspección al MINSA/SILAIS para la renovación de licencias (medicamentos, alimentos y dispositivos médicos, cada 2 años).</li> <li>• Supervisar que las condiciones del almacén estén conforme a la ley 292 (limpieza, orden, temperatura de almacenamiento de los medicamentos).</li> </ul>	
<b>Análisis del puesto</b>	
<b>Requisitos intelectuales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Escolaridad:</b> Lic. Química / Farmacia</li> <li>• <b>Experiencia:</b> Mínimo 2 años como regente</li> <li>• <b>Aptitudes:</b> Deben ser capaces de adaptarse a situaciones cambiantes y de aprender y aplicar nuevas habilidades y conocimientos para mejorar su desempeño en el trabajo</li> </ul>	
<b>Responsabilidades adquiridas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Asesoría de productos:</b> deberá asesorar acerca de las mejores opciones de promoción de productos farmacéuticos</li> </ul>	
<b>Requisitos físicos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Regente Farmacéutico Humano puede necesitar realizar visitas a establecimientos de salud para llevar a cabo inspecciones y auditorías, por lo que se requiere un nivel de movilidad y capacidad para viajar. Además, es importante que el Regente Farmacéutico Humano tenga una buena salud general, ya que es responsable de garantizar la seguridad y eficacia de los productos farmacéuticos y servicios de atención médica, lo que requiere un alto nivel de atención y precisión.</li> </ul>	

## Técnico de Equipo Médico

El Técnico de Equipo Médico de Generic Pharma GP S.A. es el responsable de la instalación, mantenimiento, reparación y calibración de los equipos médicos utilizados en los laboratorios de la empresa. Este técnico es el encargado de asegurar que los equipos estén en buen estado para que los científicos y médicos de la empresa puedan realizar sus investigaciones y análisis de manera adecuada.

Entre las responsabilidades del Técnico de Equipo Médico se encuentran la instalación de nuevos equipos médicos, la realización de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos existentes, la reparación de equipos dañados o averiados y la calibración de los equipos para garantizar su precisión y fiabilidad.

Además, el Técnico de Equipo Médico es responsable de llevar registros precisos de los equipos, incluyendo información sobre su mantenimiento y reparación, y de informar a la gerencia de cualquier problema que pueda afectar la eficiencia o seguridad del equipo.

Para este puesto se requiere una formación técnica en ingeniería biomédica o electrónica, o experiencia equivalente en mantenimiento y reparación de equipos médicos. Además, se requiere habilidades sólidas en resolución de problemas, pensamiento analítico, organización, comunicación y trabajo en equipo. La capacidad de trabajar de manera independiente y en entornos dinámicos también son habilidades esenciales para este puesto.

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título:</b> Técnico de Equipo Médico	<b>Vinculación:</b> Administrador de alma+cén
<b>Descripción Genérica:</b> es un profesional encargado del mantenimiento y reparación de los equipos médicos que la empresa distribuye	
Descripción del puesto	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos médicos de la empresa, garantizando su correcto funcionamiento.</li><li>• Diagnosticar y reparar fallas de los equipos médicos.</li><li>• Realizar la instalación y configuración de los equipos médicos en los hospitales o clínicas donde se van a utilizar.</li></ul>	

## Análisis del puesto

### Requisitos intelectuales

- **Escolaridad:** Técnico con especialidad en equipos médicos
- **Experiencia:** Mínimo 3 años
- **Aptitudes:** Habilidad para solucionar problemas técnicos de los equipos médicos, capacidad para trabajar bajo presión y en un ambiente de ritmo rápido, habilidad para trabajar en equipo y con diferentes departamentos de la empresa y clientes. Orientación al servicio y al cliente.

### Responsabilidades adquiridas

- **Capacitación y asesoramiento:** Como técnico de equipo médico, puedes ser responsable de capacitar y asesorar a los usuarios del equipo.

### Requisitos físicos

- Capacidad de levantar y manipular equipos médicos pesados y voluminosos. Los técnicos pueden necesitar levantar y transportar equipos que pueden pesar desde unos pocos kilogramos hasta más de cien kilogramos.
- Habilidad para trabajar en diferentes posiciones, incluyendo de pie, sentado y en espacios reducidos. Los técnicos pueden necesitar trabajar en diferentes posiciones para poder acceder a los componentes de los equipos médicos.
- Capacidad visual y manual para realizar tareas de precisión, como soldadura, calibración y reparación de circuitos y componentes electrónicos.

## Gerente de Mercadeo

El Gerente de Mercadeo en Generic Pharma GP S.A. es responsable de liderar el equipo de mercadeo y supervisar todas las actividades relacionadas con la promoción y posicionamiento de productos en el mercado. Esto incluye el desarrollo de planes estratégicos, la coordinación de campañas publicitarias, la participación en eventos y conferencias del sector, la gestión de relaciones con clientes y proveedores, y el análisis constante del desempeño de los productos en el mercado.

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título: Gerente de mercadeo</b>	<b>Vinculación:</b> Gerencia
<b>Descripción Genérica:</b> Desempeña un papel fundamental en el desarrollo e implementación de estrategias de marketing eficaces para promover y posicionar nuestros productos farmacéuticos genéricos en el mercado	
Descripción del puesto	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollar y ejecutar planes estratégicos de marketing para aumentar la visibilidad y la cuota de mercado de los productos de Generic Pharma</li><li>• Supervisar y coordinar las actividades del equipo de mercadeo, incluyendo publicidad, promoción, relaciones públicas y actividades de investigación de mercado.</li><li>• Identificar oportunidades de mercado y tendencias, y recomendar ajustes en las estrategias y campañas de marketing para maximizar el impacto.</li></ul>	
Análisis del puesto	
<b>Requisitos intelectuales</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Escolaridad:</b> Título universitario en Marketing, Administración de Empresas o áreas relacionadas.</li><li>• <b>Experiencia:</b> Mínimo 3 años</li><li>• <b>Aptitudes:</b> Fuertes habilidades de liderazgo y capacidad para gestionar equipos de trabajo, Excelentes habilidades de comunicación verbal y escrita, Orientación al logro de resultados y capacidad para trabajar bajo presión.</li></ul>	
<b>Responsabilidades adquiridas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Es responsable de liderar el equipo de mercadeo y supervisar todas las actividades relacionadas con la promoción y posicionamiento de productos en el mercado</li></ul>	
<b>Requisitos físicos</b> <p>Es posible que el Gerente Comercial de Mercadeo deba viajar con frecuencia para reuniones, visitas a clientes, conferencias u otros eventos relacionados con su función. Por lo tanto, se espera que tenga la capacidad física para desplazarse y adaptarse a diferentes ubicaciones y entornos.</p>	

## Coordinador de Visita Medica

El Coordinador de Visita Médica de Generic Pharma GP S.A es responsable de liderar y supervisar el equipo de visitadores médicos encargado de promocionar los productos de la empresa en el mercado de la salud. Las responsabilidades del Coordinador de Visita Médica pueden incluir la selección y entrenamiento de los visitadores médicos, la definición y seguimiento de metas y objetivos de visitas médicas, la supervisión de las actividades de visita médica y el desempeño de los visitadores médicos, la implementación de estrategias de precios y promoción, el análisis del mercado y la competencia para identificar oportunidades de visita médica, y la gestión de relaciones con clientes clave en hospitales, clínicas y otras instituciones de salud.

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título:</b> Coordinador de Visita Medica	<b>Vinculación:</b> Mercadeo
<b>Descripción genérica:</b> Se encarga de programar las visitas de cada cita que se genera.	
Descripción del puesto	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborar calendarios y rutas para realizar visitas.</li><li>• Administrar el cumplimiento de cada objetivo del plan.</li><li>• Retroalimentar mensualmente a jefe inmediato sobre los alcances del plan.</li></ul>	
Análisis del puesto	
<b>Requisitos intelectuales</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Escolaridad:</b> Nivel de Maestría en Administración de Negocios, Mercado y/o Economía, Graduado de Medicina, con especialización en la rama veterinaria.</li><li>• <b>Experiencia:</b> Mínimo 3 años como jefe de Ventas.</li><li>• <b>Aptitudes:</b> habilidades de comunicación y de presentación efectivas, excelentes habilidades interpersonales, orientación al servicio al cliente y la capacidad de trabajar en equipo.</li></ul>	
<b>Responsabilidades adquiridas</b> Planificación y programación, Asesoramiento y capacitación, Establecimiento de objetivos y seguimiento.	
<b>Requisitos físicos</b> Se requiere largas jornadas laborales, Participación en reuniones y presentaciones, visita a farmacias.	

## Asesor Médico

El Asesor Médico de Generic Pharma GP S.A. es responsable de proporcionar asesoramiento médico y científico a los clientes internos y externos de la empresa, incluyendo profesionales de la salud, el equipo de ventas y el equipo de marketing.

El Asesor Médico también es responsable de mantenerse actualizado en relación con los productos y las terapias de la empresa, así como en los avances y tendencias del mercado y de la industria. Es necesario que el Asesor Médico sea capaz de comunicarse de manera clara y efectiva con los clientes y los departamentos internos de la empresa.

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título:</b> Asesor Médico	<b>Vinculación:</b> Coordinador promoción Médico
<b>Descripción Genérica</b> tiene la responsabilidad Asesorar de transmitir el mensaje promocional acorde a lo establecido por el área de marketing además de conocer las características, beneficios y ventajas de los productos que se promociona y transmitir un mensaje promocional claro.	
<b>Descripción del puesto</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Transmitir el mensaje promocional acorde a lo establecido por el área de marketing.</li><li>• Cumplir con los planes de educación continúa brindados por la empresa.</li><li>• Cumplir con un promedio mínimo del 90% en las evaluaciones vinculadas a los planes de educación continua.</li><li>• Conocer las características, beneficios y ventajas de los productos que se promociona y transmitir un mensaje promocional claro.</li></ul>	
<b>Análisis del puesto</b>	
<b>Requisitos intelectuales</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Escolaridad:</b> Lic. Química y Farmacia, Médico.</li><li>• <b>Experiencia:</b> Mínimo 2 años como asesor médico.</li><li>• <b>Aptitudes:</b> habilidades de comunicación y de presentación efectivas, excelentes habilidades interpersonales, orientación al servicio al cliente y la capacidad de trabajar en equipo.</li></ul>	
<b>Responsabilidades adquiridas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Actualización sobre los productos y servicios de la empresa:</b> El Asesor Médico es responsable de proporcionar información técnica precisa y actualizada sobre los productos y servicios de la empresa a los profesionales de la salud.</li></ul>	
<b>Requisitos físicos</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Es importante tener en cuenta que los Asesores Médicos deben estar dispuestos a viajar y estar de pie o sentados por largos períodos de tiempo durante reuniones y presentaciones. También es importante tener una buena capacidad para comunicarse verbalmente y por escrito, así como tener habilidades de presentación sólidas para transmitir información técnica de manera efectiva a profesionales de la salud</li></ul>	

## **Gerente de Operaciones**

El Gerente de Operaciones de una empresa como Generic Pharma GP S.A. es el responsable de liderar y gestionar las operaciones diarias de la empresa. Su cargo implica la gestión eficiente de los recursos de la empresa, la implementación de procesos productivos y logísticos, el aseguramiento de la calidad y la satisfacción del cliente.

Entre las principales funciones y responsabilidades del Gerente de Operaciones de Generic Pharma GP S.A., se encuentran:

**Gestionar los recursos de la empresa:** El Gerente de Operaciones es responsable de gestionar eficientemente los recursos de la empresa, incluyendo los recursos financieros, humanos, técnicos y tecnológicos. Debe establecer mecanismos de control para optimizar el uso de los recursos y garantizar la rentabilidad de la empresa.

**Implementar procesos productivos y logísticos:** El Gerente de Operaciones debe implementar procesos productivos y logísticos que permitan la fabricación y distribución de los productos de la empresa de manera eficiente y rentable. Debe establecer estándares de calidad y eficiencia que aseguren la satisfacción del cliente.

**Asegurar la calidad de los productos:** El Gerente de Operaciones es responsable de asegurar la calidad de los productos de la empresa, estableciendo procesos y mecanismos de control de calidad que permitan cumplir con las normas y estándares exigidos por la industria farmacéutica.

**Supervisar el desempeño operacional:** El Gerente de Operaciones es responsable de supervisar el desempeño operacional de la empresa, estableciendo indicadores de gestión y mecanismos de control necesarios para evaluar el desempeño y mejorar continuamente los procesos.

**Gestionar la cadena de suministro:** El Gerente de Operaciones debe gestionar la cadena de suministro de la empresa, asegurando la disponibilidad de los insumos y materiales necesarios para la fabricación y distribución de los productos de la empresa.

## Descripción y análisis del puesto

**Título:** Gerente Operaciones

**Vinculación:** Operaciones

**Descripción Genérica:** Es el responsable de liderar y gestionar las operaciones diarias de la empresa. Su cargo implica la gestión eficiente de los recursos de la empresa, la implementación de procesos productivos y logísticos, el aseguramiento de la calidad y la satisfacción del cliente.

### Descripción del puesto

- Planificar y coordinar la ejecución eficiente de almacén, distribución, servicios generales y soporte tecnológico de la empresa; responsabilizándose de la mejora del desempeño, productividad, control de recursos, e incremento de la rentabilidad. Integrante activo del Comité Estratégico Regional para la asesoría y/o toma de decisiones sobre acciones de ajustes o mejoras al Presupuesto y Plan Estratégico-Operativo anual.
- Coordinar y Supervisar los procesos operativos Regionales con el fin de garantizar el cumplimiento de las normativas y políticas de Intercompany.
- Formular proyectos orientados al mejoramiento de procesos y procedimientos que maximicen los resultados o mitiguen riesgos operacionales, basados en las políticas de la empresa.
- Validar que el capital humano de la compañía este alineado a los procesos y procedimientos, así como funciones para garantizar las estrategias proyectadas y responsabilidades de las diferentes áreas de su dependencia, de acuerdo con los procesos operativos y administrativos en que ellas están involucradas.
- Garantizar que las áreas bajo la administración de la gerencia de operaciones garanticen las herramientas para el buen funcionamiento del plan estratégico que estén debidamente estructurada para el buen funcionamiento de este.
- Establecer, la matriz de riesgos y contingencia para los procesos de la compañía, así como proponer los planes de mitigación de los riesgos que afectan a los procesos en general.
- Proponer y desarrollar la formulación, ejecución y control del presupuesto general y plan operativo anual (POA) de la empresa, garantizando asertividad y efectividad en el alcance productivo.
- Determinar los indicadores estratégicos del tablero de centro de costos y rendimientos de la compañía
- Evaluar los indicadores del plan presupuestario y sus alcances basados en la autorización del plan estratégico de la compañía.

### Análisis del puesto

#### Requisitos intelectuales

- **Escolaridad:** Nivel de Maestría en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial y/o Economía, de preferencia Post Grado y/o Seminario en Gerencia de Operaciones y Logística, título de Licenciatura en Administración de Empresas, y/o Ingeniería Industrial, Microsoft Office avanzado, software de base de datos empresarial.
- **Experiencia:** 5 años de experiencia en puestos similares.
- **Aptitudes:** Efectividad Organizacional y Gestión de Operaciones. Presupuestos y POA, Pronóstico y métricas logísticas, Gestión empresarial y estrategia

#### Responsabilidades adquiridas

- Determinar los indicadores estratégicos del tablero de centro de costos y rendimientos de la compañía y la región.
- Homologación con cada compañía de los indicadores de referencia para los distintos centros de costos.

- Validar los indicadores del tablero de centros de costos basado en las políticas del mismo: Importaciones y liquidaciones de la compañía, Centro de distribución local y foránea, 80-20 presupuestario, condiciones de precios con laboratorios y condiciones de precios Intercompany.

#### **Requisitos físicos**

- Se requiere largas jornadas laborales, Participación en reuniones y presentaciones, análisis de datos, y reuniones con entes exteriores como MIFIC, MITRAB, MINSA, etc.

## **Jefe IT**

El jefe de IT (Tecnologías de la Información) de una empresa como Generic Pharma GP S.A. es el responsable de liderar y administrar el equipo de tecnología de la empresa. Su cargo implica la planificación y ejecución de proyectos de tecnología de la información, la implementación de sistemas y la gestión de la infraestructura tecnológica de la empresa.

Entre las principales funciones y responsabilidades del jefe de IT de Generic Pharma GP S.A., se encuentran:

**Planificación estratégica de TI:** El jefe de IT es responsable de la planificación estratégica de tecnología de la información para la empresa, identificando las necesidades tecnológicas a corto y largo plazo y trabajando en conjunto con la alta dirección para desarrollar un plan de acción que satisfaga las necesidades del negocio.

**Gestión de proyectos de TI:** El jefe de IT lidera y supervisa el equipo de tecnología de la empresa para planificar, ejecutar y gestionar proyectos de TI, incluyendo la implementación de sistemas y aplicaciones, actualizaciones de software y hardware, y cualquier otra tarea relacionada con la tecnología.

**Mantenimiento de la infraestructura tecnológica:** El jefe de IT es responsable de asegurarse de que la infraestructura tecnológica de la empresa esté actualizada, operando de manera eficiente y segura. Esto incluye la gestión de servidores, bases de datos, redes, y otros sistemas.

**Garantizar la seguridad de los sistemas:** El jefe de IT es responsable de garantizar que los sistemas de la empresa estén protegidos contra amenazas cibernéticas y riesgos de seguridad. Esto implica la implementación y mantenimiento de protocolos de seguridad adecuados y la supervisión constante de los sistemas.

Colaboración con otros departamentos: El jefe de IT trabaja de manera estrecha con otros departamentos de la empresa, para garantizar que la tecnología esté alineada con las necesidades del negocio, y para asegurarse de que los sistemas sean compatibles con los requisitos de los diferentes departamentos.

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título:</b> Jefe de IT	<b>Vinculación:</b> Gerencia de Operaciones
<b>Descripción Genérica:</b> Responsable de la administración eficiente de los sistemas tecnológicos, según los requerimientos de usuario y conforme la legislación vigente en el país para el aseguramiento de costos y tiempos requeridos que cumplan con las metas y estrategias de la compañía, garantizando la implementación y mantenimiento de las necesidades de la empresa a través de proyectos tecnológicos en la región.	
Descripción del puesto	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir presupuesto: adquisiciones de equipos, software, capacitación del personal a su cargo, mantenimiento preventivo, los recursos materiales y humanos necesarios para la realización de los diferentes proyectos de automatización, entre otros.</li> <li>• Elaborar el plan operacional anual del área y presupuesto según protocolo estratégico de la compañía.</li> <li>• Elaborar informe mensual de los resultados del cierre de mes, en cuanto a los indicadores de gestión del área, POA y presupuesto de la misma.</li> <li>• Dar seguimiento a la ejecución del presupuesto anual del área.</li> <li>• Mantener información actualizada de los avances tecnológicos para hacer sugerencias oportunas.</li> <li>• Administrar los activos tecnológicos a través del control documental para delimitaciones de responsabilidades y aplicación de las políticas relacionadas.</li> <li>• Definir y documentar las normativas de seguridad para el uso adecuado de los sistemas informáticos, del correo electrónico y las redes de la empresa.</li> <li>• Implementar las políticas de seguridad de información, verificar el cumplimiento de las normas, procedimientos y controles de seguridad establecidos en la empresa.</li> <li>• Desarrollar un plan de mitigación del riesgo y plan recuperación y protocolo ante desastre.</li> <li>• Administración de la estructura de la Base de Datos.</li> <li>• Dirigir, coordinar y supervisar el desarrollo e implementación de sistemas u opciones informáticas existentes y en proyecto.</li> <li>• Administración como super usuario de ERP de la empresa.</li> </ul>	
Análisis del puesto	
<b>Requisitos intelectuales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Escolaridad:</b> Ingeniero en Computación, ingeniero en Sistemas de información. Post grado o Maestría en administración informática. Cursos especializados en Bases de Datos. Auditoría Informática. Gobierno de TI (ITIL, COBIT)</li> <li>• <b>Experiencia:</b> 3 a 5 años de experiencia en puestos similares.</li> </ul>	

- **Aptitudes:** Administración de Centro de Datos, Gestión de Bases de Datos, Instalación, configuración y administración y redes. Análisis y Desarrollo de Sistemas Informáticos. Dirección de Proyectos Tecnológicos y/o implementación de sistema. Conocimiento técnico en análisis de información e infraestructuras tecnologías de redes, hardware y software.

#### **Responsabilidades adquiridas**

- Garantizar la operatividad soportada a través de la administración eficiente de los sistemas de información y tecnologías de comunicación, así como la búsqueda de la mejora continua de procesos eficientes a través de la innovación e implementación de sistemas y tecnologías modernas adecuadas al giro de la compañía

#### **Requisitos físicos**

- Se requiere largas jornadas laborales, Participación en reuniones y presentaciones, soporte informático de ERP de la empresa, capacitación en congresos de seguridad informática para mantenerse actualizado en este campo.

### **Soporte Técnico IT**

El cargo de Soporte Técnico IT de Generic Pharma GP S.A. es responsable de proporcionar soporte técnico y resolver problemas relacionados con el hardware, software y sistemas de información de la empresa. El Soporte Técnico IT trabaja en colaboración con otros miembros del equipo para asegurar el correcto funcionamiento y mantenimiento de los sistemas informáticos de la empresa, incluyendo servidores, redes, bases de datos y aplicaciones. Las responsabilidades del Soporte Técnico IT pueden incluir la instalación y configuración de hardware y software, la resolución de problemas de software y hardware, la administración de usuarios y permisos, la actualización de sistemas y aplicaciones, el monitoreo de la seguridad informática, la gestión de copias de seguridad y la preparación de documentación técnica. Los requisitos para este puesto incluyen habilidades técnicas sólidas, capacidad para trabajar en equipo y comunicarse efectivamente con miembros del equipo y de otras áreas de la empresa, capacidad para trabajar bajo presión y cumplir con plazos establecidos, y conocimientos en sistemas operativos, redes y bases de datos.

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título:</b> Soporte Técnico	<b>Vinculación:</b> Informática
<b>Descripción Genérica:</b> Proveer un servicio de calidad a las dependencias de la compañía manteniendo la disponibilidad de los recursos tecnológicos en condiciones adecuadas para el cumplimiento de las metas de la organización.	
<b>Descripción del puesto</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar servicios de asesoría y soporte informática a los colaboradores de la compañía acorde a los requerimientos de usuarios para mantener en funcionamiento la operatividad de la organización conforme las políticas de seguridad informática y estándares relacionados. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar Configuración correos electrónico de cuentas de usuarios en equipos de trabajo (móviles, Tablet, PC o Laptop).</li> </ul> </li> <li>• Administrar y monitorear el equipo de seguridad perimetral</li> <li>• Supervisar cambios en la infraestructura de red cableada, VPN, Wifi y Datos móviles de los equipos asignados a todo el personal honduras y Nicaragua.</li> <li>• Administrar y monitorear Telefonía IP.</li> <li>• Gestionar los servicios tercerizados de impresiones a fin de garantizar la disponibilidad del servicio.</li> <li>• Tramitar los servicios de internet y negociación de contratos con los proveedores Claro, Tigo de Generic Pharma.</li> <li>• Colaborar con el proceso de compras en las cotizaciones de equipos de tecnológicos.</li> <li>• Realizar todo el proceso de compras y cuadros comparativos.</li> <li>• Dar seguimiento a los pagos de proveedores.</li> <li>• Administrar inventario de equipos de cómputos, móviles y redes.</li> <li>• Administración e instalación de CCTV y Mantenimiento de Generic Pharma y honduras al momento de un incidente brindar los videos de vigilancia que se requieran.</li> <li>• Garantizar la entrega y recibido de los equipos tecnológicos de los colaboradores en el ingreso y retiro de la compañía.</li> <li>• Administrar planta telefónica.</li> <li>• Apoyar a todas a las áreas en soporte de sistemas ERP o Suite ofimáticas</li> </ul>	
<b>Análisis del puesto</b>	
<b>Requisitos intelectuales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Escolaridad:</b> Egresado de Ingeniero en Sistemas o Licenciatura en Computación</li> <li>• <b>Experiencia:</b> 3 a 5 años de experiencia en puestos similares.</li> <li>• <b>Aptitudes:</b> Administración Redes LAN con Fortinet, Ubiquiti. Administración CCVT Hikvision. Administración sistemas HelpDesk, ERP, CRM. Mantenimiento y Reparación de PC/Impresoras.</li> </ul>	
<b>Responsabilidades adquiridas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la operatividad de las operaciones soportadas a través de la administración eficiente de los sistemas de información y tecnologías de comunicación, así como la búsqueda de la mejora continua de procesos eficientes a través de la innovación e implementación de sistemas y tecnologías modernas adecuadas al giro de la compañía.</li> </ul>	
<b>Requisitos físicos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere largas jornadas laborales, colocar y retirar equipo de las áreas, soporte informático de ERP de la empresa</li> </ul>	

## Jefe de despacho

El jefe de Despacho de Generic Pharma GP S.A. es responsable de supervisar y coordinar las actividades relacionadas con la logística y distribución de los productos de la empresa. El jefe de Despacho trabaja en estrecha colaboración con otros miembros del equipo para asegurar que los productos se entreguen a tiempo y en buen estado, y para optimizar los procesos de despacho y distribución. Las responsabilidades del jefe de Despacho pueden incluir la supervisión de los trabajadores del almacén, la planificación de las rutas de entrega, la coordinación con transportistas externos, el mantenimiento de registros precisos de inventario y despacho, y el cumplimiento de las regulaciones y políticas de seguridad en el almacén y en la distribución. Los requisitos para este puesto incluyen habilidades de liderazgo y gestión de equipos, capacidad para trabajar bajo presión y cumplir con plazos establecidos, conocimientos de logística y distribución, y habilidades en el manejo de software de seguimiento y gestión de inventario.

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título:</b> Jefe de Despacho	<b>Vinculación:</b> Gerencia de Operaciones
<b>Descripción Genérica:</b> Es el encargado de la administración de manera eficiente el centro de costo de distribución de la empresa a través de los análisis y rendimientos efectivos de los recursos. Así mismo el garantizar el servicio al cliente.	
Descripción del puesto	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Supervisar el trabajo del personal de almacén de acuerdo con procedimientos y políticas de Generic Pharma.</li><li>• Imprimir factura y validar cantidad bonificada y total de la factura.</li><li>• Chequear la facturada preparada por el auxiliar de almacén que todo esté acorde a la factura.</li><li>• Apuntar todas las facturas elaboradas del día en una hoja de remisión para llevar un control interno de lo entregado a la distribución foránea.</li><li>• Verificar que todos los bultos enviados a destino foráneo estén en buen estado y sellado</li><li>• Verificar cuando una factura contiene producto controlado y si está autorizado por la regente de Generic Pharma ya sea veterinaria o humano.</li><li>• Brindar el entrenamiento de nuevos empleados seleccionados para el área de Despacho, de acuerdo con programas establecidos por la empresa.</li><li>• Realizar inducción al nuevo colaborador.</li><li>• Planificar y ejecutar reuniones con el personal bajo su cargo.</li><li>• Abordar temas que permitan el mejoramiento de la atención al cliente.</li><li>• Llevar control de asistencia y puntualidad de personal de reparto.</li><li>• Organizar y programar rutas de distribución efectivas.</li><li>• Administrar el servicio de mensajería de la compañía.</li><li>• Administrar los expedientes de la flota vehicular (físico y digital).</li></ul>	

<b>Análisis del puesto</b>
<p><b>Requisitos intelectuales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Escolaridad:</b> Bachiller / Lic. Química y Farmacia/Ing. Industrial/ Lic. Contaduría Pública o carreras afines.</li> <li>• <b>Experiencia:</b> 2 años de experiencia en puestos similares.</li> <li>• <b>Aptitudes:</b> Administración efectiva de los recursos, capacidad analítica, liderazgo, administración de personal, manejo de eExcel intermedio.</li> </ul>
<p><b>Responsabilidades adquiridas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar y controlar las entradas y salidas de la mercadería del área de despacho, coordinándose con los ejecutivos de negocios, ejecutivos de Telemarketing, auxiliares de almacén y responsables de vehículo de reparto, para que se brinde un servicio adecuado al cliente.</li> </ul>
<p><b>Requisitos físicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere largas jornadas laborales, participación en reuniones y presentaciones, administración de los vehículos de la empresa, así como en ciertas ocasiones llevar los vehículos a su mantenimiento, diligencias de documentación de vehículos.</li> </ul>

## Conductor de Reparto

El Conductor de Reparto de Generic Pharma GP S.A es responsable de garantizar la entrega oportuna y segura de los productos farmacéuticos a los clientes de la empresa, debe ser capaz de comunicarse de manera efectiva con los clientes, y de mantener una actitud profesional y amigable en todo momento. También debe ser capaz de trabajar de manera autónoma y cumplir con los plazos de entrega establecidos.

<b>Descripción y análisis del puesto</b>	
<b>Título:</b> Conductor de Reparto	<b>Vinculación:</b> Operaciones
<b>Descripción genérica:</b> Asegurar que todos los pedidos realizados por los clientes lleguen a tiempo, en orden y con el manejo adecuado de la mercadería	
<b>Descripción del puesto</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar pedidos facturados a los clientes.</li> <li>• Entregar los diferentes pedidos realizados por almacén.</li> <li>• Asegurar que los pedidos lleguen a tiempo y lleguen en excelentes condiciones al cliente.</li> <li>• Identificar los productos tanto veterinarios como humanos. (controlado)</li> <li>• Verificar que la mercadería que es entregada (por el jefe de despacho) sea acorde a la factura, así como el estado del producto.</li> </ul>	
<b>Análisis del puesto</b>	
<b>Requisitos intelectuales</b>	

- **Escolaridad:** Bachiller/ Estudiante Universitario, Curso de Manejo, conocimiento de la Leyes de Tránsito.
- **Experiencia:** 2 años como mensajero/conductor de flota.
- **Aptitudes:** Conocimiento de rutas, Habilidades de conducción segura, Habilidades de carga y descarga.

**Responsabilidades adquiridas**

- Entrega de mercancías, Verificación de la carga, Mantenimiento del vehículo, Registro de entregas.

**Requisitos físicos**

- Se requiere Capacidad para levantar y transportar cargas, Habilidades motoras finas, Buena visión y audición.

## Administrador de almacén

El Administrador de Almacén de Generic Pharma GP S.A es responsable de garantizar la eficiente gestión y operación del almacén de la empresa, debe ser capaz de trabajar eficientemente y en estrecha colaboración con otros departamentos de la empresa, y debe tener habilidades sólidas en planificación, organización y liderazgo. También se requiere una comprensión sólida de los procedimientos de almacenamiento y distribución, así como de las normativas aplicables, y se valorará la experiencia previa en el campo de la gestión de almacenes y el manejo de inventarios.

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título:</b> Administrador de almacén	<b>Vinculación:</b> Operaciones
<b>Descripción genérica:</b> Supervisar y controlar las entradas y las salidas de la mercadería en el almacén.	
<b>Descripción del puesto</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantizar la buena administración del almacén y coordinar todas las actividades relacionadas con la gestión de un almacén o depósito.</li><li>• Estructurar en conjunto con el comité la mejora de procesos y reportería del módulo para una mejor cohesión de los registros.</li><li>• Fortalecer con recursos tecnológicos la optimización de los recursos y administración de los costos establecidos en las áreas de la compañía.</li><li>• <b>Revisar en conjunto con comité tecnológico que todos los usuarios que utilicen SGP no tengan inconvenientes y que sus tareas pueden ser procesadas en el sistema con estabilidad y eficiencia.</b></li><li>• <b>Gestionar y controlar las existencias que se manejan en las distintas bodegas y ubicaciones.</b></li><li>• Administrar del presupuesto mensual con la meta de un ahorro del 10% del mismo por medio de las actividades planteadas.</li></ul>	
<b>Análisis del puesto</b>	
<b>Requisitos intelectuales</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Escolaridad:</b> Lic. Contabilidad Pública, (CPA), Ing. Industrial, Lic. Admón., Microsoft Office (Excel Avanzado), Manejo de Bodegas e Inventario.</li><li>• <b>Experiencia:</b> 3 a 5 años como administrador de almacén.</li><li>• <b>Aptitudes:</b> Resolución de problemas, Habilidades numéricas, Organización.</li></ul>	
<b>Responsabilidades adquiridas</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión de inventario, Recepción y despacho de mercancías, Organización y mantenimiento del almacén, Coordinación con proveedores y transportistas.</li></ul>	
<b>Requisitos físicos</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se requiere largas jornadas laborales, muchas horas manejo de equipos monta carga turnos de trabajo mixtos.</li></ul>	

## Auxiliar de almacén

El Auxiliar de Almacén de Generic Pharma GP S.A es responsable de apoyar en las tareas diarias del almacén de la empresa. Es importante mantener un control adecuado del inventario y para garantizar que se cumplan los requisitos de almacenamiento y distribución de los productos farmacéuticos. Debe ser capaz de trabajar en estrecha colaboración con otros miembros del equipo de almacén y con otros departamentos de la empresa, y debe tener habilidades sólidas en organización y atención al detalle. También se requiere una comprensión sólida de los procedimientos de almacenamiento y distribución, así como de las normativas aplicables.

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título:</b> Auxiliar de almacén	<b>Vinculación:</b> Operaciones
<b>Descripción genérica:</b> Supervisar y controlar las entradas y salidas de la mercadería del área de despacho, coordinándose con los ejecutivos de negocios	
<b>Descripción del puesto</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantizar el cumplimiento de todos y cada uno de los procedimientos internos del almacén: desde la recepción, almacenamiento y surtido de la mercadería, así como también los correctos registros y ordenamiento de documentación.</li><li>• Participar en los inventarios aleatorios y fiscales del Almacén.</li><li>• Garantizar el orden de la mercadería en Almacén</li></ul>	
<b>Análisis del puesto</b>	
<b>Requisitos intelectuales</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Escolaridad:</b> Bachiller / Lic. Química y Farmacia/Ing. Industrial/ Lic. Contaduría Pública o carreras afines, Paquete Microsoft Office (Excel Intermedio).</li><li>• <b>Experiencia:</b> 3 a 5 años en puestos similares</li><li>• <b>Aptitudes:</b> Adaptabilidad, Habilidades de comunicación, Trabajo en equipo.</li></ul>	
<b>Responsabilidades adquiridas</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Organización y mantenimiento del almacén, Control de inventario, Preparación de pedidos, Apoyo en la gestión de devoluciones.</li></ul>	
<b>Requisitos físicos</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se requiere largas jornadas laborales, muchas horas manejo de equipos monta carga turnos de trabajo mixtos.</li></ul>	

## Conserje

El Conserje de Generic Pharma GP S.A. es responsable de garantizar la limpieza y el mantenimiento adecuado de las instalaciones de la empresa, las responsabilidades del Conserje pueden incluir la limpieza y el mantenimiento de áreas comunes como

vestíbulos, baños, comedores y áreas de trabajo, la supervisión del suministro de materiales de limpieza y de oficina, y el apoyo en la organización de eventos o reuniones.

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título:</b> Conserje	<b>Vinculación:</b> Operaciones
<b>Descripción Genérica:</b> Mantener la limpieza de las áreas asignadas, así como atender a gerencia general, clientes y/o evento.	
<b>Descripción del puesto</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar el orden, atención y limpieza de todas las áreas.</li> <li>• Garantizar la limpieza del mobiliario de oficina.</li> <li>• Limpiar cafeterías.</li> <li>• Limpiar ventanas.</li> <li>• Limpieza de servicios higiénicos.</li> </ul> <p>recolectar la basura de las papeleras para trasladarla a los depósitos de basura asignados.</p>	
<b>Análisis del puesto</b>	
<b>Requisitos intelectuales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Escolaridad:</b> Ciclo básico de educación secundaria</li> <li>• <b>Experiencia:</b> 2 años como conserje</li> <li>• <b>Aptitudes:</b> Buen Uso de los recursos, Orden.</li> </ul>	
<b>Responsabilidades adquiridas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento y limpieza, Gestión de suministros, Reporte de problemas e incidencias, Manejo de correspondencia y paquetería.</li> </ul>	
<b>Requisitos físicos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar tareas que requieren estar de pie, caminar, moverse, levantar objetos y realizar esfuerzos físicos durante largos períodos de tiempo. Por lo tanto, se espera que tengan una buena resistencia física para poder realizar estas actividades sin fatigarse rápidamente.</li> </ul>	

## Regente Humano

El Regente de Recursos Humanos en Generic Pharma GP S.A. es el encargado de liderar el área de Recursos Humanos y su equipo, asegurando que se cumplan las políticas, procedimientos y programas de la empresa relacionados con la administración del personal y el desarrollo de los empleados.

Las responsabilidades del Regente de Recursos Humanos pueden incluir la gestión de los procesos de reclutamiento y selección, la gestión del desempeño y la capacitación de los empleados, la planificación de la carrera y el desarrollo de los talentos, la elaboración y gestión de los planes de compensación y beneficios, la gestión de los

programas de bienestar y la administración de los procesos de contratación y desvinculación de personal.

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título: Regente Humano</b>	<b>Vinculación:</b> Operaciones
<b>Descripción Genérica:</b> Garantizar que los productos que serán y son distribuidos por Generic Pharma G.P. S.A, cumplan con los requerimientos solicitados por el Ministerio de Salud y puedan ser comercializados.	
<b>Descripción del puesto</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar cada mes la compra de la lista de controlados.</li> <li>• Realizar carta de solicitud al área de división de farmacia del MINSA para la compra de listado de establecimientos autorizados para la venta de productos controlados (psicotrónicos).</li> <li>• Solicitar inspección al MINSA/SILAIS para la renovación de licencias (medicamentos, alimentos y dispositivos médicos, cada 2 años).</li> </ul>	
<b>Análisis del puesto</b>	
<b>Requisitos intelectuales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Escolaridad:</b> Lic. Química / Farmacia</li> <li>• <b>Experiencia:</b> Mínimo 2 años como regente</li> <li>• <b>Aptitudes:</b> Deben ser capaces de adaptarse a situaciones cambiantes y de aprender y aplicar nuevas habilidades y conocimientos para mejorar su desempeño en el trabajo</li> </ul>	
<b>Responsabilidades adquiridas</b>	
<b>Supervisión:</b> Supervisar que las condiciones del almacén estén conforme a la ley 292 (limpieza, orden, temperatura de almacenamiento de los medicamentos).	
<b>Requisitos físicos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Regente Farmacéutico Humano puede necesitar realizar visitas a establecimientos de salud para llevar a cabo inspecciones y auditorías, por lo que se requiere un nivel de movilidad y capacidad para viajar. Además, es importante que el Regente Farmacéutico Humano tenga una buena salud general, ya que es responsable de garantizar la seguridad y eficacia de los productos farmacéuticos y servicios de atención médica, lo que requiere un alto nivel de atención y precisión.</li> </ul>	

### **Asistente de Regencia Humano**

El Asistente de Regencia Humana de Generic Pharma GP S.A. es un miembro clave del equipo de Recursos Humanos. Es responsable de apoyar al Regente Humano en la gestión del personal y en la implementación de políticas y procedimientos de recursos humanos.

Entre las responsabilidades del Asistente de Regencia Humana se encuentran la realización de actividades de reclutamiento y selección de personal, la elaboración y

mantenimiento de expedientes de personal, la organización y mantenimiento de registros de capacitación, la coordinación de actividades de capacitación y el apoyo a la administración de compensaciones y beneficios.

El Asistente de Regencia Humana también puede ser responsable de apoyar en la elaboración y actualización de manuales de políticas y procedimientos, la organización y coordinación de eventos internos de la empresa, y la participación en proyectos especiales de Recursos Humanos.

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título:</b> Asistente de Regencia Humano	<b>Vinculación:</b> Regente Humano
<b>Descripción Genérica:</b> Garantizar que los productos que serán y son distribuidos por Generic Pharma G.P. S.A, cumplan con los requerimientos solicitados por el Ministerio de Salud y puedan ser comercializados.	
<b>Descripción del puesto</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar cada mes la compra de la lista de controlados.</li> <li>• Realizar carta de solicitud al área de división de farmacia del MINSA para la compra de listado de establecimientos autorizados para la venta de productos controlados (psicotrópicos).</li> <li>• Solicitar inspección al MINSA/SILAIS para la renovación de licencias (medicamentos, alimentos y dispositivos médicos, cada 2 años).</li> </ul>	
<b>Análisis del puesto</b>	
<b>Requisitos intelectuales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Escolaridad:</b> Lic. Química / Farmacia</li> <li>• <b>Experiencia:</b> Mínimo 2 años como regente</li> <li>• <b>Aptitudes:</b> Orientación al cliente, capacidad para trabajar en equipo, conocimientos informáticos básicos, habilidades de comunicación</li> </ul>	
<b>Responsabilidades adquiridas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Administración de documentos:</b> Como asistente de regencia humana, tendrás la responsabilidad de manejar y mantener actualizados los documentos relacionados con los empleados, como contratos laborales, registros de asistencia, expedientes personales, formularios de beneficios y otros documentos relevantes. Deberás asegurarte de que toda la documentación esté completa, ordenada y se mantenga en cumplimiento con las regulaciones legales.</li> </ul>	
<b>Requisitos físicos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para permanecer sentado por períodos prolongados de tiempo, usar una computadora, teclado y mouse, y levantar objetos ligeros. Sin embargo, es posible que se requiera que el Asistente de Regencia Humana interactúe con pacientes y clientes en la farmacia</li> </ul>	

## Regente Veterinario

El Regente Veterinario de Generic Pharma GP S.A. es el responsable de liderar el área de Investigación y Desarrollo (I+D) en el campo de la salud animal. El regente trabaja en estrecha colaboración con el equipo de científicos y veterinarios para desarrollar y probar nuevos productos, incluyendo medicamentos, suplementos nutricionales y otros productos relacionados con la salud animal.

Además, el Regente Veterinario es responsable de mantenerse al tanto de las últimas tendencias y avances en la industria de la salud animal, y de aplicar ese conocimiento en el desarrollo de nuevos productos y en la mejora de los productos existentes.

Descripción y análisis del puesto	
<b>Título: Regente Veterinario</b>	<b>Vinculación:</b> Operaciones
<b>Descripción Genérica:</b> Garantizar que los productos que serán y son distribuidos por Generic Pharma G.P. S.A, cumplan con los requerimientos solicitados por el IPSA y puedan ser comercializados.	
<b>Descripción del puesto</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisar y verificar recetas médicas controladas y licencias de establecimientos para la autorización de venta de fármacos controlados conforme a lo indicado por IPSA.</li><li>• Asegurar que los productos veterinarios controlados se resguarden en áreas rotuladas, separas y bajo llave en almacén.</li><li>• Garantizar el cumplimiento en lo indicado en la RTCA y ley 291, se realizan inspecciones sin previo aviso para confirmar que el área siempre esté bajo llave sea necesario.</li><li>• Realizar informes mensual y trimestral de ventas de productos controlados.</li></ul>	
<b>Análisis del puesto</b>	
<b>Requisitos intelectuales</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Escolaridad:</b> Lic. Química / Farmacia</li><li>• <b>Experiencia:</b> Mínimo 2 años como regente</li><li>• <b>Aptitudes:</b> Pasión por la atención de animales y su bienestar y capacidad para tomar decisiones y resolver problemas de manera efectiva.</li></ul>	
<b>Responsabilidades adquiridas</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Supervisión:</b> Supervisar que las condiciones del almacén estén conforme a la ley 292 (limpieza, orden, temperatura de almacenamiento de los medicamentos).</li></ul>	
<b>Requisitos físicos</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Levantar y manipular equipos y suministros veterinarios.</li><li>• Realizar inspecciones y auditorías que podrían requerir estar de pie o caminando durante largos períodos de tiempo.</li><li>• Trabajar en ambientes a veces ruidosos, calurosos o con olores fuertes.</li></ul>	



**GENERIC PHARMA**

Comprometidos con el bienestar y la salud

## Capítulo III- Manual de Funciones

### 3.1 Tabla de actualización

Tabla No 5: Tabla de actualización

<b>Elaborado por</b>	Grupo Monográfico
<b>Fecha de Elaboración</b>	Junio 2023
<b>Código</b>	

<b>No. de Revisión</b>	<b>Fecha de revisión y cambio</b>	<b>Responsable de cambio</b>	<b>Cambio realizado</b>	<b>Versión</b>
0	Julio 2023	Grupo monográfico	Propuesta de manual de funciones	1

Fuente: Elaboración propia

## **3.2 Introducción**

El manual de funciones de Generic Pharma GP S.A., es una guía integral que define las responsabilidades y roles de cada puesto en toda la organización.

El manual de funciones beneficiará a los empleados definiendo claramente las responsabilidades y tareas de cada puesto dentro de la organización, orientará a los nuevos empleados proporcionando una visión general de sus puestos, se establecerá estándares y políticas de manera clara y concisa esto incluye aspectos como políticas de conducta y procedimientos operativos, se promoverá la comunicación y la organización al tener una descripción clara de los roles y relaciones laborales. Esto brindará a los empleados una guía sobre las habilidades que necesitan desarrollar para avanzar en sus carreras dentro de la organización. También se puede señalar las oportunidades de crecimiento y promoción disponibles en cada puesto.

Este manual no solo beneficiará a los empleados al proporcionarles una guía clara sobre sus funciones y responsabilidades, sino que también promoverá la comunicación efectiva y la colaboración dentro de la organización. Al definir los roles de manera exhaustiva, se podrá identificar oportunidades de mejora y optimizar los procesos para lograr una mayor eficiencia y productividad.

Además, este manual servirá como una herramienta para la gestión del talento, ya que permitirá identificar las habilidades y competencias necesarias para cada puesto. Esto facilitará el proceso de reclutamiento y selección de nuevos empleados, así como el diseño de programas de capacitación y desarrollo profesional.

Es importante destacar que el manual de funciones estará en constante revisión y actualización, para adaptarse a los cambios en la organización y en la industria farmacéutica. Se mantendrán al día con las normativas y regulaciones vigentes, y garantizarán que las descripciones de funciones reflejen los estándares de calidad, seguridad y cumplimiento aplicables al sector farmacéutico.

### **3.3 Objetivos**

- Clasificar roles y responsabilidades específicas de cada puesto de trabajo en la empresa, desde la alta dirección hasta los niveles operativos.
- Proporcionar una guía clara sobre las expectativas y funciones para cada puesto de trabajo.
- Establecer claridad en cuanto a las tareas y roles de cada empleado, lo que ayuda a evitar la duplicación de funciones y a mejorar la eficiencia y productividad.
- Mejorar la comunicación interna al tener un documento de referencia común que permite a los empleados y a los equipos tener una comprensión clara de cómo se interrelacionan las diferentes funciones en la organización.

### **3.4 Alcance**

El manual de funciones incluirá la descripción detallada de cada puesto dentro de la organización, indicando las responsabilidades, tareas y actividades específicas asociadas a cada uno. Esto permitirá a los empleados comprender claramente sus roles y responsabilidades.

Se identificarán y describirán los roles y responsabilidades clave que son fundamentales para el éxito de la empresa. Esto puede incluir puestos directivos, supervisores, técnicos especializados y cualquier otro rol crucial para el funcionamiento de Generic Pharma GP S.A.

Se establecerán los niveles de autoridad y toma de decisiones para cada puesto. Esto proporcionará claridad sobre quién tiene la responsabilidad final en diferentes áreas de la empresa y facilitará la delegación adecuada de tareas y responsabilidades.

### **3.5 Base legal**

- Código del Trabajo Ley N° 336
- Ley N° 619 Higiene y del trabajo

## **3.6 Filosofía organizacional**

### **3.6.1 Misión propuesta**

Somos una empresa dedicada a las ventas de productos farmacéuticos y veterinarios asequibles y de calidad, que mejoran la salud y el bienestar de las personas y los animales a nivel nacional.

### **3.6.2 Visión propuesta**

Ser una organización líder y referente en la venta de productos farmacéuticos y de veterinaria destacándonos por nuestra excelencia en calidad innovación y compromiso.

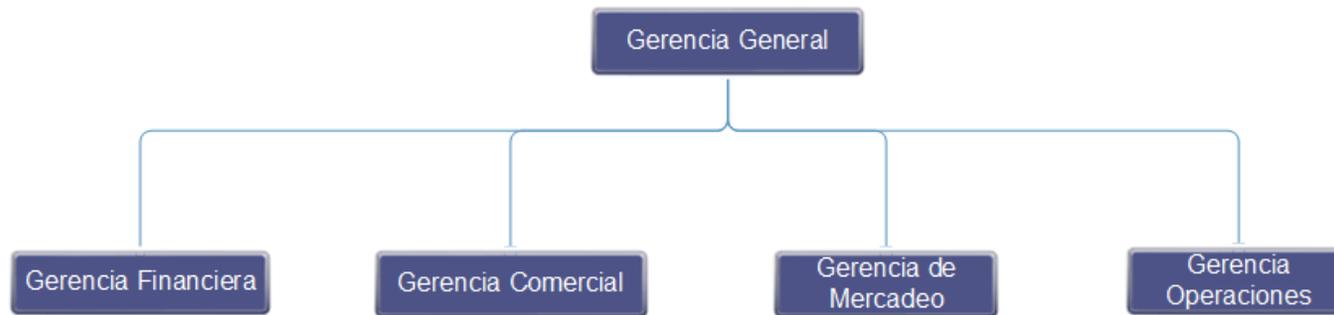
### **3.6.3 Valores**

- Compromiso: Cumplimos cada promesa realizada a nuestros clientes.
- Liderazgo: Influidos positivamente en los demás para alcanzar metas y resultados deseados.
- Pasión: Nos encanta nuestro trabajo.
- Integridad: Inspiramos confianza a través de nuestras buenas prácticas comerciales.
- Lealtad: Proporcionamos un entorno de trabajo seguro a través de una relación nuestro cliente y empleados.
- Trabajo en equipo: Somos más fuertes cuando trabajamos en equipo.

### 3.7 Organigrama

#### 3.7.1- Gerencias

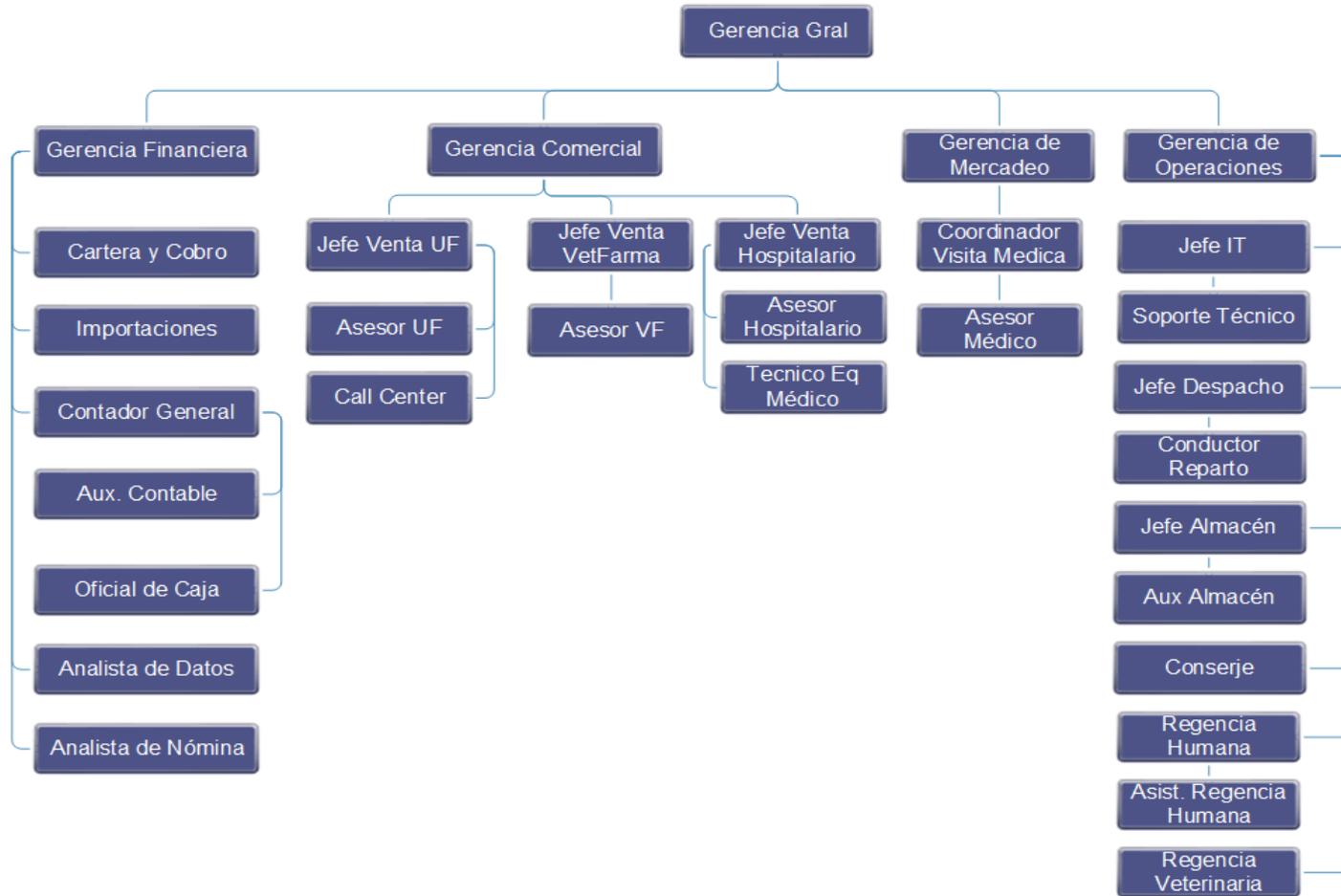
Figura No: 3 Organigrama propuesto Gerencias



Fuente: Elaboracion Propia

### 3.7.2-Por puesto de trabajo

Figura No: 2 Organigrama propuesto puestos de trabajo



Fuente: Elaboración Propia

### 3.8 Fichas ocupacionales.

 <b>Generic Pharma GP S.A</b>		Código	: 1.0
		Versión	: 1.0
		Fecha	: 2023.5.1
<b>FICHA OCUPACIONAL</b>			
<b>Elaborado por:</b> Equipo Monográfico		<b>Aprobado por:</b> Gerente General	
<b>I. Identificación del puesto</b>			
Dependencia Organizativa	Gerencia General		
Nombre del puesto	Gerente General		
Superior inmediato	Ninguno		
Puestos subordinados	Gerente Comercial, Gerente Financiera, Gerente Operaciones, Gerente Mercadeo		
Ubicación física del puesto	Oficina y Campo		
<b>II. Propósito general del puesto</b>			
Dirige y administra todas las operaciones para lograr los objetivos establecidos y garantizar su éxito a largo plazo mediante la toma de decisiones estratégicas y la gestión de recursos de manera eficiente y efectiva.			
<b>III. Descripción de funciones</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de establecer mediante una visión estratégica la planificación de las actividades de la empresa para el cumplimiento de objetivos de las distintas áreas.</li> <li>• Toma decisiones en todos los niveles de la empresa, desde inversiones, adquisiciones, cambios estructurales, cambios de proveedores, retención de talento clave. Todo esto basado en un análisis exhaustivo de los indicadores y comprensión profunda del sector empresarial al cual pertenece la empresa.</li> <li>• Lidera y supervisa las finanzas de la empresa, presupuestos. Contabilidad y el control de costos, para poder tomar decisiones sólidas y así garantizar la rentabilidad y el crecimiento sostenible de la organización.</li> <li>• Supervisa a los líderes de los diferentes departamentos y equipos de la organización, y asegura que haya una estructura organizativa sólida y eficiente. También se encarga de la contratación y retención de talento clave, así como del desarrollo de los empleados y la gestión del rendimiento.</li> </ul>			
<b>IV. Perfil requerido</b>			
Formación básica	- Nivel de Maestría en Administración de Negocios, Mercado y/o Empresas		
Conocimientos requeridos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento del mercado veterinario</li> <li>- Conocimiento de productos y servicios veterinarios</li> </ul>		
Experiencia laboral	- Mínimo 5 años en puestos similares		
Capacidades deseables	- Liderazgo		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidades de comunicación</li> <li>- Pensamiento estratégico</li> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Resoluciones de problema</li> </ul>
Medios de transporte deseables	Ninguno

#### V. Responsabilidades

Materiales y Equipos	Laptop, Equipos móviles, Vehículo asignado
Dinero, títulos y documentos	Usuario de los bancos, tokens y accesos financieros para aprobar transacciones y firmas de cheques.

#### VI. Relaciones

Relación interna con otros puestos	Gerencia Comercial, Mercadeo, Operaciones, Finanzas
Relaciones externas al puesto	Entidades financieras, proveedores, Accionistas

#### VII. Condiciones de trabajo

Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno
<b>Riesgos asociados al puesto:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes.</li> </ul>				

#### VIII. Sistema de compensación

El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.



**Generic Pharma GP S.A**

Código : 1.0

Versión : 1.0

**FICHA OCUPACIONAL**

Fecha : 2023.5.1

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

**Aprobado por:**  
Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia General
Nombre del puesto	Gerente Financiero
Superior inmediato	Gerente General
Puestos subordinados	Contador, Analista Cartera y Cobro, Especialista de compras e importaciones, Analista de Datos, Analista de Nomina
Ubicación física del puesto	Oficina

**II. Propósito general del puesto**

Direccionar eficientemente el capital operativo de la empresa, realizando las debidas diligencias para gestionar criterios balanceados entre los negocios con rentabilidad y los riesgos inherentes, así mismo proponer las estrategias financieras que garanticen acceso a los recursos de financiación apegados a las leyes, políticas y normativas, incluyendo las de control interno con los procedimientos determinados por la empresa basado en sus políticas.

**III. Descripción de funciones**

- Proponer actualizaciones a las políticas financieras en función, contar con lineamientos específicos de planeación y ejecución financiera.
- Evaluar las políticas y proponer ajustes o modificaciones, acorde a la naturaleza y giro del negocio y condiciones del entorno.
- Coordinar y administrar los procesos anuales de planificación económica financiera de la empresa, vinculando los planes operativos con los diversos presupuestos y diligenciando que dicha planificación se articule con los planes estratégicos de la empresa, en su alcance de rentabilidad.
- Evaluar el desempeño económico y financiero de la empresa, para asesorar a la gerencia general en la toma de decisiones, principalmente las relacionadas con las gestiones de la financiación, las inversiones y la gestión del capital.
- Velar por la gestión del riesgo reputacional, mediante diligencias de validación de tesorería para cumplir con los compromisos financieros con todos los proveedores y los organismos fiscales y regulatorios relacionados.

**IV. Perfil requerido**

Formación básica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Licenciatura en Ciencias Económicas</li> <li>- Nivel Académico Complementario: Postgrado en Finanzas y/o Maestría</li> </ul>
Conocimientos requeridos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administración efectiva de los recursos</li> <li>- Capacidad Analítica</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de Conflictos</li> <li>- Habilidades de negociación</li> <li>- Liderazgo gerencial</li> <li>- Administración de Personal</li> <li>- Normativas fiscales, laborales, financieras y de la incidencia empresarial (deseable de la industria farmacéutica).</li> </ul>
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 años de experiencia en puestos similares.</li> <li>- Al menos 3 años en Operaciones: Almacén, Distribución e Informática.</li> <li>- Al menos 2 años en Dirección, Seguimiento y Control de Planes Operativos/Estratégicos y Presupuestos.</li> </ul>
Capacidades deseables	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lealtad</li> <li>- Conciencia Organizacional</li> <li>- Confianza en sí mismo</li> <li>- Honestidad y ético</li> <li>- Un alto sentido de Responsabilidad</li> <li>- Creativo</li> <li>- Proactivo</li> <li>- Trabajo en Equipo</li> <li>- Administración del Tiempo</li> <li>- Pasión por la Excelencia</li> <li>- Excelente Relaciones Humanas</li> </ul>
Medios de transporte deseables	Ninguno

**V. Responsabilidades**

Materiales y Equipos	Laptop, Equipos móviles, Vehículo asignado
Dinero, títulos y documentos	

**VI. Relaciones**

Relación interna con otros puestos	Gerencia Mercadeo, Finanzas, IT, Licitaciones
Relaciones externas al puesto	Financiadores, D.G.I, Firmas auditoras, Otras afines al quehacer de la gerencia financiera Financieros homólogos de Clientes

**VII. Condiciones de trabajo**

Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno

**Riesgos asociados al puesto:**

- Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes.

**VIII. Sistema de compensación**

El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.



Generic Pharma GP S.A

FICHA OCUPACIONAL

Código : 1.0

Versión : 1.0

Fecha : 2023.5.1

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

**Aprobado por:**  
Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia Financiera
Nombre del puesto	Analista de Cartera y Cobro
Superior inmediato	Gerente Financiero
Puestos subordinados	Contador
Ubicación física del puesto	Oficina

**II. Propósito general del puesto**

Se encarga de administrar y analizar la cartera de clientes, gestionar los procesos de cobro.

**III. Descripción de funciones**

- Administrar y gestionar los procesos de cartera de clientes, con la finalidad de controlar la morosidad, asegurando el retorno de los créditos otorgados.
- Realizar evaluaciones del comportamiento de pago y antigüedades de cartera y de clientes, con la finalidad de gestionar riesgos crediticios y proponer ajustes comerciales afines
- Actualizar el expediente actual de cada uno de los clientes que conforman la cartera crediticia de la empresa, para actualizar su información al menos una vez al año.
- Clasificar a los clientes según historial de tal forma que la información permita la toma de decisiones para apertura de crédito.
- Evaluar el crédito de cada cliente de forma objetiva
- Manejar directamente los casos de clientes críticos, lo que implica visitas de valoración y negociación de los saldos morosos.
- Analizar la antigüedad de saldos de las carteras y enviar reporte a las instancias correspondientes.
- Brindar seguimiento e informar y coordinar con el Gerente Financiero las acciones a seguir.
- Administrar el manual de cartera.
- Proponer actualizaciones al Manual de políticas de administración de cartera, que permitan generar y mantener cartera debidamente gestionada al menos una vez por año.
- Presentar informe de evaluación de resultados de cartera en la periodicidad establecida (semanal y consolidada mensual).
- Establecer mecanismos de resguardo de datos y confidencialidad de la cartera.

**IV. Perfil requerido**

Formación básica	- Lic. Contabilidad Pública, Lic. Admón. de Empresas.
Conocimientos requeridos	- Manejo de caja - Excel avanzado.
Experiencia laboral	- Mínimo 2 a 3 años
Capacidades deseables	- Habilidades analíticas

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de herramientas y sistemas</li> <li>- Gestión del tiempo y organización</li> </ul>
Medios de transporte deseables	Ninguno

#### V. Responsabilidades

Materiales y Equipos	Dispositivos electrónicos como computadora y teléfono inteligente
Dinero, títulos y documentos	Ninguno

#### VI. Relaciones

Relación interna con otros puestos	Gerencia Comercial, Mercadeo, Operaciones, Finanzas
Relaciones externas al puesto	

#### VII. Condiciones de trabajo

Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno

#### Riesgos asociados al puesto:

- Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes.

#### VIII. Sistema de compensación

El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.



**Generic Pharma GP S.A**

Código : 1.0

Versión : 1.0

Fecha : 2023.5.1

**FICHA OCUPACIONAL**

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

**Aprobado por:**  
Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia Financiera
Nombre del puesto	Especialista de Importaciones y Compras
Superior inmediato	Gerente Financiero
Puestos subordinados	Contador
Ubicación física del puesto	Oficina y Campo

**II. Propósito general del puesto**

Administrar los procesos que garanticen la disponibilidad de los inventarios en tiempo y forma, además de controlar los diversos elementos de gastos logísticos y de nacionalización.

**III. Descripción de funciones**

- Analizar, participar de la planificación y administrar los procesos de importaciones y exportaciones de todas las líneas de negocios de la empresa.
- Garantizar un proceso de ingreso de productos al almacén conforme con las normativas vigentes.
- Diligenciar los riesgos inherentes a los procesos operacionales de importación-exportación, para salvaguardar la integridad de los productos y la inversión que la empresa ha realizado sobre dichos bienes.
- Controlar los diferentes elementos de gastos que incidan en los costos finales nacionalizados de los productos para garantizar una estabilidad de los costos de los productos, conforme los planes.
- Mantener una comunicación fluida con los fabricantes y con los diversos operadores logísticos, para atender diligentemente cualquier situación vinculada con las importaciones.
- Liquidar las importaciones en tiempo y forma, para habilitar los productos para las acciones de su comercialización, en un máximo de 24 horas posteriores a su ingreso satisfactorio al almacén.

**IV. Perfil requerido**

Formación básica	- Lic. Comercio. - Lic., Administrador Aduanero
Conocimientos requeridos	- Manejo de Bodegas e Inventario Liquidación de Mercadería Seminario Tramites Aduana
Experiencia laboral	- Mínimo 2 años en puestos similares
Capacidades deseables	- Liderazgo - Esfuerzos físicos - Responsabilidad - Adaptabilidad - Habilidades de comunicación

Medios de transporte deseables	Vehículo liviano			
<b>V. Responsabilidades</b>				
Materiales y Equipos	Dispositivos electrónicos como computadora y teléfono inteligente			
Dinero, títulos y documentos	Ninguno			
<b>VI. Relaciones</b>				
Relación interna con otros puestos	Gerencia Comercial, Mercadeo, Operaciones, Finanzas			
Relaciones externas al puesto				
<b>VII. Condiciones de trabajo</b>				
Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Frecuentemente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina, Aduanas	Ninguno
<b>Riesgos asociados al puesto:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes.</li> </ul>				
<b>VIII. Sistema de compensación</b>				
El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.				



**Generic Pharma GP S.A**

Código : 1.0

Versión : 1.0

Fecha : 2023.5.1

**FICHA OCUPACIONAL**

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

**Aprobado por:**  
Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia Financiera
Nombre del puesto	Contador General
Superior inmediato	Gerente Financiera
Puestos subordinados	Auxiliar contable
Ubicación física del puesto	Oficina

**II. Propósito general del puesto**

Contribuir a la administración eficiente y eficaz de los recursos materiales y financieros de G. organizando, dirigiendo y controlando las actividades inherentes a los registros contables en el sistema.

**III. Descripción de funciones**

- Garantizar registros contables actualizados, proponiendo mejoras de los mismos para que los entornos de control interno que se demanden para diligenciar adecuadamente riesgos inherentes, conforme la adopción de NIIF para Pymes.
- Verificar el cálculo de intereses, deslizamiento monetario o diferencial cambiario efectuados por créditos o compras para diferenciar el gasto financiero y/o producto financiero respectivo.
- Revisar registros diariamente de tasa de cambio y registros bancarios.
- Realizar procesos de recalcu al final de cada mes.
- Garantizar que los registros estén debidamente ingresados en el sistema.
- Mantener actualizado a los auxiliares contables de todas las cuentas que lo requieren.
- Actualizar a los auxiliares los Activos, pasivos, ingresos, costos y gastos.
- integración de cuentas, afines a la cultura de evaluación financiera de las líneas de negocios.
- Garantizar la consistencia de todas las cuentas.
- Garantizar que los saldos de inventarios se encuentren conforme, para realizar levantamiento de inventarios cíclicos y mensuales.
- Garantizar que los saldos de las cuentas activos fijos (inmuebles y mobiliario y equipos) se encuentren conforme, para lo cual, deberá coordinar acciones para el levantamiento al menos una vez por año.

**IV. Perfil requerido**

Formación básica	- Lic. Contabilidad Pública
Conocimientos requeridos	- Microsoft Office (Excel Avanzado)
Experiencia laboral	- Mínimo 5 años

Capacidades deseables	Administración efectiva de los recursos - Capacidad Analítica - Manejo de Conflicto - Habilidades de negociación - Liderazgo - Administración de Personal
Medios de transporte deseables	Ninguno

#### V. Responsabilidades

Materiales y Equipos	Dispositivos electrónicos como computadoras teléfono inteligente,
Dinero, títulos y documentos	Ninguno

#### VI. Relaciones

Relación interna con otros puestos	Gerencia Comercial, Mercadeo, Operaciones, Finanzas
Relaciones externas al puesto	

#### VII. Condiciones de trabajo

Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno

##### Riesgos asociados al puesto:

- Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes.

#### VIII. Sistema de compensación

El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.



**Generic Pharma GP S.A**

Código : 1.0

Versión : 1.0

Fecha : 2023.5.1

**FICHA OCUPACIONAL**

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

**Aprobado por:**  
Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia Financiera
Nombre del puesto	Auxiliar contable
Superior inmediato	Contador General
Puestos subordinados	Ninguno
Ubicación física del puesto	Oficina

**II. Propósito general del puesto**

Analizar y procesar la información de acuerdo a las tareas asignadas para apoyar el área de importaciones, finanzas y caja.

**III. Descripción de funciones**

- Garantizar registros contables actualizados, proponiendo mejoras de los mismos para que los entornos de control interno que se demanden para diligenciar adecuadamente riesgos inherentes, conforme la adopción de NIIF para Pymes.
- Verificar el cálculo de intereses, deslizamiento monetario o diferencial cambiario efectuados por créditos o compras para diferenciar el gasto financiero y/o producto financiero respectivo.
- Revisar registros diariamente de tasa de cambio y registros bancarios.
- Realizar procesos de recalcular al final de cada mes.
- Garantizar que los registros estén debidamente ingresados en el sistema.
- Mantener actualizado a los auxiliares contables de todas las cuentas que lo requieren.
- Actualizar a los auxiliares los Activos, pasivos, ingresos, costos y gastos.
- integración de cuentas, afines a la cultura de evaluación financiera de las líneas de negocios.
- Garantizar la consistencia de todas las cuentas.
- Garantizar que los saldos de inventarios se encuentren conforme, para realizar levantamiento de inventarios cíclicos y mensuales.
- Garantizar que los saldos de las cuentas activos fijos (inmuebles y mobiliario y equipos) se encuentren conforme, para lo cual, deberá coordinar acciones para el levantamiento al menos una vez por año.
- Garantizar que los saldos de documentos y préstamos por pagar se encuentre debidamente conciliados con los bancos y acreedores correspondientes.

**IV. Perfil requerido**

Formación básica	- Lic. Contabilidad Pública
Conocimientos requeridos	- Microsoft Office (Excel Avanzado)
Experiencia laboral	- Mínimo 1 – 3 años
Capacidades deseables	Administración efectiva de los recursos - Capacidad Analítica - Manejo de Conflicto - Habilidades de negociación

	- Liderazgo - Administración de Personal			
Medios de transporte deseables	Ninguno			
<b>V. Responsabilidades</b>				
Materiales y Equipos	Dispositivos electrónicos como computadoras teléfono inteligente,			
Dinero, títulos y documentos	Ninguno			
<b>VI. Relaciones</b>				
Relación interna con otros puestos	Gerencia Comercial, Mercadeo, Operaciones, Finanzas			
Relaciones externas al puesto				
<b>VII. Condiciones de trabajo</b>				
<b>Trabajo de Pie o Sentado</b>	<b>Traslado a Distintos Lugares</b>	<b>Esfuerzo Visual</b>	<b>Ambiente de trabajo</b>	<b>Medios de Seguridad</b>
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno
<b>Riesgos asociados al puesto:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes.</li> </ul>				
<b>VIII. Sistema de compensación</b>				
El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.				



Generic Pharma GP S.A

Código : 1.0

Versión : 1.0

**FICHA OCUPACIONAL**

Fecha : 2023.5.1

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

**Aprobado por:**  
Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia Financiera
Nombre del puesto	Analista de Datos
Superior inmediato	Gerente Financiero
Puestos subordinados	Ninguno
Ubicación física del puesto	Oficina

**II. Propósito general del puesto**

Establecer estrategias dentro de una empresa mediante la interpretación de los datos. Por lo tanto, debe saber recopilar datos a la vez que analizarlos de forma estadística. Este encargado de recopilar, filtrar e interpretar bases de datos para ayudar a que las empresas tomen decisiones.

**III. Descripción de funciones**

- Identificación de los conjuntos de datos: acceder múltiples fuentes en este caso es las bases de datos del ERP.
- Identifica los patrones de comportamiento de los clientes
- Exploración: aplicación de técnicas para entender los datos mediante su análisis preliminar y un estudio de su naturaleza (correlación, tendencias...).
- Preprocesamiento: mediante una limpieza de éstos (valores incoherentes, duplicados, inválidos...), su transformación y empaquetado en estructuras útiles/manejables para su procesamiento.
- Analizar mediante la selección de las técnicas adecuadas y la construcción de los modelos de procesamiento (modelos predictivos, clasificación, agrupación, etc.).
- Comunicación de los resultados del análisis/procesamiento de los datos.
- Aplicación de los resultados obtenidos del modelo desarrollado: toma de decisiones, etc.

**IV. Perfil requerido**

Formación básica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Master en Business Intelligence y Análisis de Datos</li> <li>- Cualquier otra carrera a fin matemática e ingeniera</li> </ul>
Conocimientos requeridos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administración efectiva de los recursos</li> <li>- Capacidad Analítica</li> <li>- Manejo de Conflictos</li> <li>- Excel Avanzado, Conocimiento de software como Power BI</li> <li>- Conocimiento avanzado en consultas de base de datos</li> </ul>
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 años de experiencia en puestos similares.</li> </ul>
Capacidades deseables	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lealtad</li> <li>- Un alto sentido de Responsabilidad</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creativo</li> <li>- Proactivo</li> <li>- Trabajo en Equipo</li> <li>- Administración del Tiempo</li> <li>- Pasión por la Excelencia</li> <li>- Excelente Relaciones Humanas</li> </ul>
Medios de transporte deseables	Ninguno

**V. Responsabilidades**

Materiales y Equipos	Laptop, Equipos móviles, Vehículo asignado
Dinero, títulos y documentos	

**VI. Relaciones**

Relación interna con otros puestos	Gerencia Comercial, Jefes de Ventas, Gerencia Financiera
Relaciones externas al puesto	

**VII. Condiciones de trabajo**

Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno

**Riesgos asociados al puesto:**

- Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes.

**VIII. Sistema de compensación**

El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.



**Generic Pharma GP S.A**

Código : 1.0

Versión : 1.0

Fecha : 2023.5.1

**FICHA OCUPACIONAL**

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

**Aprobado por:**  
Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia Financiera
Nombre del puesto	Analista de Nomina
Superior inmediato	Gerente Financiero
Puestos subordinados	Ninguno
Ubicación física del puesto	Oficina

**II. Propósito general del puesto**

Operar los movimientos de personal, así como la elaboración de la nómina. Garantizar el cumplimiento de las regulaciones laborales y fiscales: El Analista de Nómina es responsable de garantizar que la nómina se procese de acuerdo con las regulaciones laborales y fiscales aplicables

**III. Descripción de funciones**

- Revisar hojas de control de horas y asistencia, y corregir los errores
- Preparar y presentar toda la documentación necesaria para deducciones fiscales, beneficios y embargos
- Analizar los datos relacionados con compensaciones, como sueldos y primas
- Llevar a cabo auditorías regulares sobre registros y procedimientos de nóminas
- Procesar los costes de beneficios, como cuotas de seguros y bajas por enfermedad
- Diseñar, documentar e implementar procedimientos para optimizar los procesos de nóminas
- Gestionar calendarios de pagos para el año fiscal
- Informar a la dirección sobre problemas y cambios en nóminas
- Responder las preguntas de los empleados sobre salarios e impuestos
- Mantenerse al día sobre las leyes fiscales y de nóminas estatales y regionales

**IV. Perfil requerido**

Formación básica	- Grado en Gestión de Recursos Humanos, Contabilidad o un campo relacionado
Conocimientos requeridos	- Administración efectiva de los recursos - Capacidad Analítica - Manejo de Conflictos - Habilidades de negociación - Liderazgo gerencial - Administración de Personal - Normativas fiscales, laborales
Experiencia laboral	- 3 años de experiencia en puestos similares
Capacidades deseables	- Lealtad

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conciencia Organizacional</li> <li>- Honestidad y ético</li> <li>- Un alto sentido de Responsabilidad</li> <li>- Trabajo en Equipo</li> <li>- Administración del Tiempo</li> <li>- Pasión por la Excelencia</li> <li>- Excelente Relaciones Humanas</li> </ul>
Medios de transporte deseables	Ninguno

**V. Responsabilidades**

Materiales y Equipos	Laptop, Equipos móviles, Impresora
Dinero, títulos y documentos	

**VI. Relaciones**

Relación interna con otros puestos	Todas las áreas
Relaciones externas al puesto	MITRAB

**VII. Condiciones de trabajo**

Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno
<b>Riesgos asociados al puesto:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes.</li> </ul>				

**VIII. Sistema de compensación**

El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.



**Generic Pharma GP S.A**

Código : 1.0

Versión : 1.0

Fecha : 2023.5.1

**FICHA OCUPACIONAL**

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

**Aprobado por:**  
Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia Financiera
Nombre del puesto	Oficial de Caja
Superior inmediato	Gerente Financiera
Puestos subordinados	Ninguno
Ubicación física del puesto	Oficina

**II. Propósito general del puesto**

Asegurar todos los ingresos y egresos de la empresa por medio de caja, garantizando que todos los ingresos sean depositados en las cuentas respectivas, manteniendo una adecuada comunicación con los clientes a fin de brindarles un servicio excelente.

**III. Descripción de funciones**

- Recibir pagos en caja.
- Atender a clientes que llegan a caja a cancelar o abonar a sus facturas.
- Realizar el debido cobro de facturas generadas.
- Recibir dinero de pago o abono de clientes.
- Emitir recibo oficial de caja.
- Actualizar información de caja.
- Recibir diariamente reportes y documentación en caja.
- Recibir reportes diarios de aplicación de pagos de ejecutivos de ventas.
- Recibir y verificar el dinero en efectivo y cheques que ingresan diariamente a G.P. por ventas de contado, tarjetas de créditos, cheques posfechados y cancelación de clientes.
- Realizar reportería diaria.
- Realizar el informe diario de caja previo a la grabación de los recibos (recibos vs ingresos en bancos).
- Enviar documentación y pagos a sus destinos.
- Entregar diariamente a jefe de despacho el dinero o cheque por compras de contados o posfechados para que sean depositados en los diferentes bancos.
- Enviar a personal de reparto a realizar pagos con cheque o depósitos.
- Apoyar y brindar seguimiento en gestiones cartera.
- Realizar gestiones de caja.
- Dar seguimiento a las facturas de contado para la respectiva emisión de recibos (recepción de efectivos de dichas ventas).
- Elaborar cheques de retenciones de pagos a los proveedores.

**IV. Perfil requerido**

Formación básica	- Lic. Contabilidad Pública
Conocimientos requeridos	- Microsoft Office (Excel Avanzado)

Experiencia laboral	- Mínimo 2 años
Capacidades deseables	Administración efectiva de los recursos - Capacidad Analítica - Manejo de Conflicto - Habilidades de negociación - Liderazgo
Medios de transporte deseables	Ninguno

#### V. Responsabilidades

Materiales y Equipos	Dispositivos electrónicos como computadoras teléfono inteligente,
Dinero, títulos y documentos	Ninguno

#### VI. Relaciones

Relación interna con otros puestos	Gerencia Comercial, Operaciones, Finanzas
Relaciones externas al puesto	

#### VII. Condiciones de trabajo

Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno

#### Riesgos asociados al puesto:

- Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes.

#### VIII. Sistema de compensación

El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.



**Generic Pharma GP S.A**

Código : 1.0

Versión : 1.0

Fecha : 2023.5.1

**FICHA OCUPACIONAL**

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

**Aprobado por:**  
Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia General
Nombre del puesto	Gerente Comercial
Superior inmediato	Gerente General
Puestos subordinados	Jefe Ventas UF, jefe Ventas VetFarma, Call Center, Coord. Coordinador de visita medica
Ubicación física del puesto	Oficina y Campo

**II. Propósito general del puesto**

Planificar, evaluar, controlar y direccionar el plan de negocios de las distintas unidades de la empresa, con el fin de alcanzar las metas de venta.

**III. Descripción de funciones**

- Lidera de forma estratégica las áreas de Mercadeo, Promoción Médica, y Venta. Compromiso en la actualización permanente del conocimiento de tendencias, evolución de los mercados y desafíos de la industria, con el fin de anticipar acciones estratégicas que garanticen el alcance de los resultados.
- Evaluar resultados de modelos de negocios actuales y proponer modelos de negocios innovadores a la empresa.
- Analizar el comportamiento y tendencias comerciales de la industria farmacéutica en la región de centro américa y global.
- Construir plan estratégico anual en base a los lineamientos brindados por la alta gerencia de la empresa.
- Administrar los rubros que impactan el resultado de rentabilidad de cada unidad de negocio.
- Alcanzar las metas de los resultados de ventas que se relacionen con la rentabilidad estipulada después de los gastos de ventas.
- Presentar a GG los indicadores de satisfacción a evaluar.

**IV. Perfil requerido**

Formación básica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de Maestría en Administración de Negocios, Mercado y/o Empresas</li> <li>- Licenciatura en Mercadeo, Administración de Empresas, y/o Economía.</li> </ul>
Conocimientos requeridos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento del mercado veterinario</li> <li>- Conocimiento de productos y servicios veterinarios</li> <li>- Conocimientos técnicos veterinarios</li> </ul>
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mínimo 5 años en puestos similares</li> </ul>
Capacidades deseables	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo</li> <li>- Habilidades de comunicación</li> <li>- Pensamiento estratégico</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Resoluciones de problema</li> <li>- Conocimientos básicos sobre el giro farmacéutico (deseable)</li> </ul>
Medios de transporte deseables	Ninguno

**V. Responsabilidades**

Materiales y Equipos	Laptop, Equipos móviles, Vehículo asignado
Dinero, títulos y documentos	

**VI. Relaciones**

Relación interna con otros puestos	Gerencia Mercadeo, Operaciones, Finanzas, IT
Relaciones externas al puesto	Hospitales públicos, privados, distribuidores, cadenas de farmacias

**VII. Condiciones de trabajo**

Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno

**Riesgos asociados al puesto:**

- Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes.

**VIII. Sistema de compensación**

El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.



**Generic Pharma GP S.A**

Código : 1.0

Versión : 1.0

Fecha : 2023.5.1

**FICHA OCUPACIONAL**

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

Aprobado por: Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia Comercial
Nombre del puesto	Jefe Ventas UF
Superior inmediato	Gerente Comercial
Puestos subordinados	Asesor Comercial
Ubicación física del puesto	Oficina y Campo

**II. Propósito general del puesto**

Mantener la presencia de la empresa en el mercado, mediante una efectiva labor de mercadotecnia, orientada a desarrollar nuevos negocios tanto a nivel nacional como internacional.

**III. Descripción de funciones**

- Generar demanda implementando estrategias claras y reales con apoyo de los resultados de investigaciones de mercado local y en la región, formular planes de marketing, así como su implementación y evaluación, conocer los objetivos generales y particulares de la empresa en relación a su internacionalización, productos o servicios que se comercializan y la capacidad de la empresa en pro del crecimiento.
- Presentar propuesta de plan estratégico comercial UF anual.
- Elaborar POA estratégico comercial UF.
- Construir plan estratégico anual en base a los lineamientos brindados por la alta gerencia de la empresa.
- Administrar el cumplimiento de cada objetivo del plan.
- Retroalimentar mensualmente a jefe inmediato sobre los alcances del plan.
- Evaluar POA del equipo comercial UF a cargo
- Brindar seguimiento al cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan anual del equipo comercial.

**IV. Perfil requerido**

Formación básica	- Lic. Mercadeo, Maestría en Comunicación, o carreras a fines
Conocimientos requeridos	- Experiencia en Formulación y elaboración de proyectos - Elaboración y ejecución de presupuesto - Experiencias en Estudio de Mercado - Coordinar las actividades de promoción y comercialización con los asesores comerciales de la unidad de negocio farmacias. Promocionar los productos del portafolio de la empresa.
Experiencia laboral	- 3 a 5 años de experiencia en puestos similares.
Capacidades deseables	- Lealtad - Un alto sentido de Responsabilidad

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creativo</li> <li>- Proactivo</li> <li>- Trabajo en Equipo</li> <li>- Administración del Tiempo</li> <li>- Excelente Relaciones Humanas</li> </ul>
Medios de transporte deseables	Vehículo

#### V. Responsabilidades

Materiales y Equipos	Laptop, Equipos móviles
Dinero, títulos y documentos	

#### VI. Relaciones

Relación interna con otros puestos	Todas las áreas
Relaciones externas al puesto	Fabricantes, Proveedores, Empresas de Publicidad, Farmacias, Veterinarias, Clínicas, Instituciones, Otros

#### VII. Condiciones de trabajo

Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno

##### Riesgos asociados al puesto:

- Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes.

#### VIII. Sistema de compensación

El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.



Generic Pharma GP S.A

Código : 1.0

Versión : 1.0

Fecha : 2023.05.21

**FICHA OCUPACIONAL**

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

**Aprobado por:**  
Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia Comercial
Nombre del puesto	Asesor Comercial UF
Superior inmediato	Jefe de Ventas UF
Puestos subordinados	Ninguno
Ubicación física del puesto	Campo

**II. Propósito general del puesto**

visita a clientes manteniendo e incrementando la cobertura, demostrando habilidades persuasivas para la comercialización de los productos, brindándoles información sobre el artículo en venta y precios, escala de bonificaciones y descuentos de los mismos además de recuperar cartera.

**III. Descripción de funciones**

- Elaborar y ejecutar cronograma semanal de ruta lógica de visitas a clientes activos y potenciales.
- Proceder a realizar cronograma de acuerdo a la proyección de cobro brindada por cartera y cobro.
- Realizar visita a los clientes.
- Ejecutar venta y cobro.
- Revisión y retiro de productos según políticas de vencimiento.
- Revisar lote y fecha de vencimiento.
- Buscar en el Sistema si los datos concuerdan con la factura.
- Llenar el formato de remisión del producto.
- Realizar el retiro del producto.
- Revisar el inventario en el canal de farmacia.
- Verificación de existencia de productos en el canal farmacia.
- Proponer venta, negociación o verificación del vencimiento de productos.
- Coordinar capacitación del portafolio de productos a los clientes en conjunto con promotoría médica.

**IV. Perfil requerido**

Formación básica	Educación mínima: Lic. Farmacia /Administración de Empresa o Marketing
Conocimientos requeridos	Microsoft Office, Conocimientos básicos sobre el giro farmacéutico
Experiencia laboral	Mínimo 2 como vendedor.
Capacidades deseables	Cursos, posgrados, seminarios o maestrías Productos farmacéuticos, técnicas de ventas.
Medios de transporte deseables	Ninguno

<b>V. Responsabilidades</b>				
Materiales y Equipos		Computadora		
Dinero, títulos y documentos		Cotizaciones y proformas		
<b>VI. Relaciones</b>				
Relación interna con otros puestos		Mercadeo, Operaciones, Finanzas, Call Center, Despacho, Almacén		
Relaciones externas al puesto		Ninguno		
<b>VII. Condiciones de trabajo</b>				
<b>Trabajo de Pie o Sentado</b>	<b>Traslado a Distintos Lugares</b>	<b>Esfuerzo Visual</b>	<b>Ambiente de trabajo</b>	<b>Medios de Seguridad</b>
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno
<b>Riesgos asociados al puesto:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accidentes menores en la oficina: caídas</li> </ul>				
<b>VIII. Sistema de compensación</b>				
El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.				



Nombre empresa

Código : 1.0

Versión : 1.0

**FICHA OCUPACIONAL**

Fecha : 2023.05.21

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

**Aprobado por:**  
Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia Comercial
Nombre del puesto	Asesor de Call Center
Superior inmediato	Gerente Comercial
Puestos subordinados	Ninguno
Ubicación física del puesto	Oficina

**II. Propósito general del puesto**

Es el responsable de proporcionar atención al cliente a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, chat en línea y otros canales de comunicación. Su principal función es asegurarse de que los clientes reciban una atención de alta calidad y se sientan satisfechos con los servicios y productos que ofrece la empresa.

**III. Descripción de funciones**

- Atender y gestionar las consultas y solicitudes de las clientes relacionadas con los productos y servicios de la empresa.
- Registrar y actualizar la información de los clientes en el sistema de gestión de la empresa.
- Resolver problemas y quejas de los clientes de manera efectiva y eficiente.
- Promocionar productos y servicios de la empresa a los clientes y lograr ventas efectivas.
- Cumplir con las métricas de rendimiento establecidas por la empresa, como tiempo de respuesta, calidad del servicio y cumplimiento de ventas.

**IV. Perfil requerido**

Formación básica	Lic. Marketing
Conocimientos requeridos	Ninguno
Experiencia laboral	Mínimo 2 años de experiencia en atención al cliente y ventas, preferiblemente en el sector farmacéutico o de la salud.
Capacidades deseables	Habilidad para escuchar y comprender las necesidades y deseos de los clientes.
Medios de transporte deseables	Ninguno

**V. Responsabilidades**

Materiales y Equipos	Computadora, Audífonos, Teléfono con plan de datos
Dinero, títulos y documentos	Cartera de clientes

<b>VI. Relaciones</b>				
Relación interna con otros puestos		Asesor Médico, Asesor Comercial Hospitalario, Asesor Comercial VetFarma, Asesor Comercial UF, jefe Ventas VetFarma		
Relaciones externas al puesto		Ninguno		
<b>VII. Condiciones de trabajo</b>				
<b>Trabajo de Pie o Sentado</b>	<b>Traslado a Distintos Lugares</b>	<b>Esfuerzo Visual</b>	<b>Ambiente de trabajo</b>	<b>Medios de Seguridad</b>
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno
<b>Riesgos asociados al puesto:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accidentes menores en la oficina: caídas.</li> </ul>				
<b>VIII. Sistema de compensación</b>				
El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.				



**Generic Pharma GP S.A**

Código : 1.0

Versión : 1.0

Fecha : 2023.5.1

**FICHA OCUPACIONAL**

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

**Aprobado por:**  
Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia Comercial
Nombre del puesto	Jefe Ventas VetFarma
Superior inmediato	Gerente Comercial
Puestos subordinados	Asesor Comercial
Ubicación física del puesto	Oficina y Campo

**II. Propósito general del puesto**

Mantener la presencia de la empresa en el mercado, mediante una efectiva labor de mercadotecnia, orientada a desarrollar nuevos negocios tanto a nivel nacional como internacional.

- Elaborar POA estratégico comercial VetFarma.
- Construir plan estratégico anual en base a los lineamientos brindados por la alta gerencia de la empresa.
- Administrar el cumplimiento de cada objetivo del plan.
- Retroalimentar mensualmente a jefe inmediato sobre los alcances del plan.
- Brindar seguimiento al cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan anual del equipo comercial.

**III. Perfil requerido**

Formación básica	- Lic. Mercadeo, Maestría en Comunicación, o carreras a fines
Conocimientos requeridos	- Experiencia en Formulación y elaboración de proyectos - Elaboración y ejecución de presupuesto - Experiencias en Estudio de Mercado - Coordinar las actividades de promoción y comercialización con los asesores comerciales de la unidad de negocio veterinaria. Promocionar los productos del portafolio de la empresa.
Experiencia laboral	- 3 a 5 años de experiencia en puestos similares.
Capacidades deseables	- Lealtad - Un alto sentido de Responsabilidad - Creativo - Proactivo - Trabajo en Equipo - Administración del Tiempo - Excelente Relaciones Humanas
Medios de transporte deseables	Vehículo

**IV. Responsabilidades**

Materiales y Equipos	Laptop, Equipos móviles
Dinero, títulos y documentos	

#### V. Relaciones

Relación interna con otros puestos	Todas las áreas
Relaciones externas al puesto	Fabricantes, Proveedores, Empresas de Publicidad, Farmacias, Veterinarias, Clínicas, Instituciones, Otros

#### VI. Condiciones de trabajo

Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno

##### Riesgos asociados al puesto:

- Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes.

#### VII. Sistema de compensación

El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.



Nombre empresa

Código : 1.0

Versión : 1.0

**FICHA OCUPACIONAL**

Fecha : 2023.05.21

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

**Aprobado por:**  
Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia Comercial
Nombre del puesto	Asesor Comercial VetFarma
Superior inmediato	Jefe de Ventas VetFarma
Puestos subordinados	Call Center
Ubicación física del puesto	Campo

**II. Propósito general del puesto**

Administrar la recuperación de cartera, visita a clientes manteniendo e incrementando la cobertura, demostrando habilidades persuasivas para la comercialización de los productos, brindándoles información sobre el artículo en venta y precios, escala de bonificaciones y descuentos de los mismos.

**III. Descripción de funciones**

- Elaborar y ejecutar cronograma semanal de ruta lógica de visitas a clientes activos y potenciales.
- Proceder a realizar cronograma de acuerdo a la proyección de cobro brindada por cartera y cobro.
- Realizar visita a los clientes.
- Ejecutar venta y cobro.
- Revisión y retiro de productos según políticas de vencimiento.
- Revisar lote y fecha de vencimiento.
- Buscar en el Sistema si los datos concuerdan con la factura.
- Llenar el formato de remisión del producto.
- Realizar el retiro del producto.
- Revisar el inventario en el canal de veterinaria.
- Verificación de existencia de productos en la canal veterinaria.
- Proponer venta, negociación o verificación del vencimiento de productos.
- Coordinar capacitación del portafolio de productos a los clientes en conjunto con promotoría médica.

**IV. Perfil requerido**

Formación básica	Educación mínima: Lic. Farmacia /Administración de Empresa o Marketing
Conocimientos requeridos	Microsoft Office, Conocimientos básicos sobre el giro farmacéutico
Experiencia laboral	Mínimo 2 como vendedor.
Capacidades deseables	Cursos, posgrados, seminarios o maestrías Productos farmacéuticos, técnicas de ventas.
Medios de transporte deseables	Ninguno

<b>V. Responsabilidades</b>				
Materiales y Equipos	Computadora			
Dinero, títulos y documentos	Cotizaciones y proformas			
<b>VI. Relaciones</b>				
Relación interna con otros puestos	Gerencia Comercial, Mercadeo, Operaciones, Finanzas, Call Center, Despacho, Almacén			
Relaciones externas al puesto	Ninguna			
<b>VII. Condiciones de trabajo</b>				
Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno
<b>Riesgos asociados al puesto:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accidentes menores en la oficina: caídas</li> </ul>				
<b>VIII. Sistema de compensación</b>				
El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.				



Nombre empresa

Código : 1.4-0

Versión : 1.0

**FICHA OCUPACIONAL**

Fecha : 2023.05.21

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

**Aprobado por:**  
Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia Comercial
Nombre del puesto	Jefe de Ventas Hospitalario
Superior inmediato	Gerente Comercial
Puestos subordinados	Asesor Hospitalario
Ubicación física del puesto	Oficina y Campo

**II. Propósito general del puesto**

Lidera de forma estratégica las áreas ventas de Hospitales públicos. Compromiso en la actualización permanente del conocimiento de tendencias, evolución de los mercados y desafíos de la industria, con el fin de anticipar acciones estratégicas que garanticen el alcance de los resultados.

**III. Descripción de funciones**

- Presentar propuesta de plan estratégico comercial Hospitalario anual.
- Elaborar POA estratégico comercial de Hospitalario.
- Construir plan estratégico anual en base a los lineamientos brindados por la alta gerencia de la empresa.
- Administrar el cumplimiento de cada objetivo del plan.
- Retroalimentar mensualmente a jefe inmediato sobre los alcances del plan.
- Evaluar POA del equipo comercial Hospitalario a cargo
- Brindar seguimiento al cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan anual del equipo comercial.

**IV. Perfil requerido**

Formación básica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Licenciatura en Administración de Empresas, Mercadotecnia, Ciencias de la Salud o áreas.</li> <li>- Graduado de Medicina, con especialización en la rama humano.</li> </ul>
Conocimientos requeridos	Microsoft Office, Conocimientos básicos sobre el giro farmacéutico
Experiencia laboral	Al menos 2 años de experiencia en ventas y/o asesoramiento en el sector hospitalario.
Capacidades deseables	Cursos, posgrados, seminarios o maestrías Productos farmacéuticos, técnicas de ventas. Estudios de Mercado, Liderazgo Empresarial, Técnicas de Negociación
Medios de transporte deseables	Vehículo

**V. Responsabilidades**

Materiales y Equipos	Computadora, Vehículo asignado, teléfono celular			
Dinero, títulos y documentos	Cotizaciones, proformas			
<b>VI. Relaciones</b>				
Relación interna con otros puestos	Mercadeo, Operaciones, Finanzas, Call Center, Despacho, Almacén			
Relaciones externas al puesto	Fabricantes, Proveedores, Empresas de Publicidad, Hospitales privados, Instituciones, Otros			
<b>VII. Condiciones de trabajo</b>				
<b>Trabajo de Pie o Sentado</b>	<b>Traslado a Distintos Lugares</b>	<b>Esfuerzo Visual</b>	<b>Ambiente de trabajo</b>	<b>Medios de Seguridad</b>
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno
<b>Riesgos asociados al puesto:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accidentes menores en la oficina: caídas</li> </ul>				
<b>VIII. Sistema de compensación</b>				
El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.				



Nombre empresa

Código : 1.4-0

Versión : 1.0

**FICHA OCUPACIONAL**

Fecha : 2023.05.21

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

**Aprobado por:**  
Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia Comercial
Nombre del puesto	Asesor Hospitalario
Superior inmediato	Jefe de Ventas Hospitalario
Puestos subordinados	Ninguno
Ubicación física del puesto	Oficina y Campo

**II. Propósito general del puesto**

Promover y vender productos y servicios hospitalarios a clientes potenciales y existentes. Mantener relaciones a largo plazo con los clientes, proporcionándoles información y asesoramiento sobre los productos y servicios ofrecidos por la empresa.

**III. Descripción de funciones**

- Excelentes habilidades de comunicación y negociación. Conocimiento técnico sobre productos y servicios hospitalarios. Capacidad para trabajar en equipo y establecer relaciones comerciales sólidas. Orientación al cliente y a los resultados. Capacidad para realizar presentaciones efectivas

**IV. Perfil requerido**

Formación básica	Licenciatura en Administración de Empresas, Mercadotecnia, Ciencias de la Salud o áreas
Conocimientos requeridos	Microsoft Office, Conocimientos básicos sobre el giro farmacéutico
Experiencia laboral	Al menos 2 años de experiencia en ventas y/o asesoramiento en el sector hospitalario.
Capacidades deseables	Cursos, posgrados, seminarios o maestrías Productos farmacéuticos, técnicas de ventas.
Medios de transporte deseables	Ninguno

**V. Responsabilidades**

Materiales y Equipos	Computadora
Dinero, títulos y documentos	Cotizaciones, proformas, Catalogo de clientes

**VI. Relaciones**

Relación interna con otros puestos	Mercadeo, Operaciones, Finanzas, Call Center, Despacho, Almacén
Relaciones externas al puesto	Ninguno

<b>VII. Condiciones de trabajo</b>				
<b>Trabajo de Pie o Sentado</b>	<b>Traslado a Distintos Lugares</b>	<b>Esfuerzo Visual</b>	<b>Ambiente de trabajo</b>	<b>Medios de Seguridad</b>
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno
<b>Riesgos asociados al puesto:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accidentes menores en la oficina: caídas</li> </ul>				
<b>VIII. Sistema de compensación</b>				
El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.				



Nombre empresa

Código : 1.4-0

Versión : 1.0

**FICHA OCUPACIONAL**

Fecha : 2023.05.21

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

**Aprobado por:**  
Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia Comercial
Nombre del puesto	Técnico de Equipo Médico
Superior inmediato	Jefe de ventas hospitalario
Puestos subordinados	Ninguno
Ubicación física del puesto	Oficina

**II. Propósito general del puesto**

Es un profesional encargado del mantenimiento y reparación de los equipos médicos que la empresa distribuye.

**III. Descripción de funciones**

- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos médicos de la empresa, garantizando su correcto funcionamiento.
  - Coordinar y realizar el proceso de calibración de los equipos médicos.
  - Diagnosticar y reparar fallas de los equipos médicos.
  - Realizar la instalación y configuración de los equipos médicos en los hospitales o clínicas donde se van a utilizar.
  - Generar reportes y documentación técnica sobre el mantenimiento y reparación de los equipos médicos.
- 3.

**IV. Perfil requerido**

Formación básica	Técnico con especialidad en equipos médicos
Conocimientos requeridos	Electrónica y electricidad, Conocimiento de equipos médicos, Mantenimiento preventivo y correctivo
Experiencia laboral	Experiencia mínimo 3 años
Capacidades deseables	Habilidad para realizar tareas de documentación técnica y reportes
Medios de transporte deseables	Ninguno

**V. Responsabilidades**

Materiales y Equipos	Equipos médicos, Computadoras
Dinero, títulos y documentos	Manuales técnicos

**VI. Relaciones**

Relación interna con otros puestos	Auxiliar de almacén
Relaciones externas al puesto	Ninguno

**VII. Condiciones de trabajo**

<b>Trabajo de Pie o Sentado</b>	<b>Traslado a Distintos Lugares</b>	<b>Esfuerzo Visual</b>	<b>Ambiente de trabajo</b>	<b>Medios de Seguridad</b>
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno

**Riesgos asociados al puesto:**

- Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes.
- Accidentes relacionados con electricidad al realizar el mantenimiento de los equipos
- Exposición a algún contaminante en el embalaje de producto nuevo

**VIII. Sistema de compensación**

El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.



Nombre empresa

Código : 1.4-0

Versión : 1.0

**FICHA OCUPACIONAL**

Fecha : 2023.05.21

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

**Aprobado por:**  
Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia General
Nombre del puesto	Gerente de Mercadeo
Superior inmediato	Gerente general
Puestos subordinados	Coordinador de visitas médicas, Asesor médico
Ubicación física del puesto	Oficina, campo

**II. Propósito general del puesto**

Responsable de liderar el equipo de mercadeo y supervisar todas las actividades relacionadas con la promoción y posicionamiento de nuestros productos en el mercado. Esto incluye el desarrollo de planes estratégicos, la coordinación de campañas publicitarias, la participación en eventos y conferencias del sector, la gestión de relaciones con clientes y proveedores, y el análisis constante del desempeño de los productos en el mercado.

**III. Descripción de funciones**

- Desarrollar y ejecutar planes estratégicos de marketing para aumentar la visibilidad y la cuota de mercado de los productos de Generic Pharma
- Supervisar y coordinar las actividades del equipo de mercadeo, incluyendo publicidad, promoción, relaciones públicas y actividades de investigación de mercado.
- Identificar oportunidades de mercado y tendencias, y recomendar ajustes en las estrategias y campañas de marketing para maximizar el impacto.
- Establecer y mantener relaciones sólidas con clientes, proveedores y otros socios comerciales para fortalecer la presencia de la marca y generar oportunidades de negocio.
- Analizar el desempeño de los productos en el mercado, monitorear la competencia y proponer acciones correctivas o mejoras en función de los resultados obtenidos.
- Gestionar el presupuesto de marketing de manera eficiente, asegurando el máximo retorno de inversión en todas las actividades promocionales.

**IV. Perfil requerido**

Formación básica	Título universitario en Marketing, Administración de Empresas o áreas relacionadas
Conocimientos requeridos	Amplio conocimiento en estrategias de marketing, investigación de mercado, branding, publicidad y promoción. Familiaridad con las regulaciones y normativas del sector farmacéutico.
Experiencia laboral	Experiencia mínimo 3 años
Capacidades deseables	posgrado en Marketing o MBA es altamente valorado
Medios de transporte deseables	Ninguno

<b>V. Responsabilidades</b>				
Materiales y Equipos		Computadora, Cartera de clientes		
Dinero, títulos y documentos		Ninguno		
<b>VI. Relaciones</b>				
Relación interna con otros puestos		Coordinador de visitas médica, Asesor Médico		
Relaciones externas al puesto		Ninguno		
<b>VII. Condiciones de trabajo</b>				
Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno
<b>Riesgos asociados al puesto:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accidentes menores en la oficina: caídas</li> </ul>				
<b>VIII. Sistema de compensación</b>				
El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.				



**Generic Pharma GP S.A**

Código : 1.0

Versión : 1.0

Fecha : 2023.5.1

**FICHA OCUPACIONAL**

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

**Aprobado por:**  
Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia de Mercadeo
Nombre del puesto	Coordinador de Visita Médica
Superior inmediato	Gerente mercadeo
Puestos subordinados	Asesor Médico
Ubicación física del puesto	Oficina

**II. Propósito general del puesto**

Se encarga de programar las visitas de cada cita que se genera.

**III. Descripción de funciones**

- Elaboración de POA de Visita Médica.
- Elaborar calendada ríos para realizar visitas.
- Administrar el cumplimiento de cada objetivo del plan.
- Retroalimentar mensualmente a jefe inmediato sobre los alcances del plan.

**IV. Perfil requerido**

Formación básica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de Maestría en Administración de Negocios, Mercado y/o Economía.</li> <li>- Graduado de Medicina, con especialización en la rama veterinaria.</li> </ul>
Conocimientos requeridos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento del mercado.</li> <li>- Excel Avanzado</li> <li>- Manejo de equipos de cómputos para realizar presentaciones.</li> <li>- Conocimiento de productos y servicios farmacéuticos</li> </ul>
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mínimo 3 años.</li> </ul>
Capacidades deseables	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo</li> <li>- Orientación al cliente</li> <li>- Adaptabilidad</li> <li>- Habilidades de comunicación</li> </ul>
Medios de transporte deseables	Ninguno

**V. Responsabilidades**

Materiales y Equipos	Dispositivos electrónicos como teléfonos, computadoras,
Dinero, títulos y documentos	Ninguno

**VI. Relaciones**

Relación interna con otros puestos	Asesor Médico
------------------------------------	---------------

Relaciones externas al puesto		Clientes		
<b>VII. Condiciones de trabajo</b>				
<b>Trabajo de Pie o Sentado</b>	<b>Traslado a Distintos Lugares</b>	<b>Esfuerzo Visual</b>	<b>Ambiente de trabajo</b>	<b>Medios de Seguridad</b>
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno
<b>Riesgos asociados al puesto:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes.</li> </ul>				
<b>VIII. Sistema de compensación</b>				
El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.				



Nombre empresa

Código : 1.0

Versión : 1.0

**FICHA OCUPACIONAL**

Fecha : 2023.05.21

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

**Aprobado por:**  
Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia de Mercadeo
Nombre del puesto	Asesor Médico
Superior inmediato	Coordinador promoción Médico
Puestos subordinados	Ninguno
Ubicación física del puesto	Oficina y Campo

**II. Propósito general del puesto**

Realizar las acciones de promoción para generar la demanda que permita alcanzar los presupuestos de venta y efectuar las actividades científicas necesarias para dar a conocer las marcas a su cargo y promover beneficios que conlleven a la prescripción de los productos del portafolio a nivel privado.

**III. Descripción de funciones**

- Transmitir el mensaje promocional acorde a lo establecido por el área de marketing.
- Cumplir con los planes de educación continua brindados por la empresa.
- Cumplir con un promedio mínimo del 90% en las evaluaciones vinculadas a los planes de educación continua.
- Conocer las características, beneficios y ventajas de los productos que se promociona y transmitir un mensaje promocional claro.
- Administrar relación comercial con los clientes.
- Facturación a clientes.
- Administración de rotación de inventarios en puntos de ventas.
- Garantizar la no devolución de los productos en concepto de vencido.
- Proponer estrategias de desalojo de inventario en los puntos de ventas.
- Identificar los médicos prescriptores que generan recetas médicas en el punto de venta.

**IV. Perfil requerido**

Formación básica	Lic. Química y Farmacia, Médico.
Conocimientos requeridos	Cursos, posgrados, seminarios o maestrías de preferencia, técnicas de venta, cierre de venta, administración, mercadeo o cualquiera a fines al cargo.
Experiencia laboral	Mínimo 2 años como asesor médico.
Capacidades deseables	Microsoft Office, Conocimientos básicos sobre el giro farmacéutico
Medios de transporte deseables	Ninguno

**V. Responsabilidades**

Materiales y Equipos	Computadora
Dinero, títulos y documentos	

**VI. Relaciones**

Relación interna con otros puestos	Mercadeo, Operaciones, Despacho, Almacén
Relaciones externas al puesto	Ninguna

**VII. Condiciones de trabajo**

<b>Trabajo de Pie o Sentado</b>	<b>Traslado a Distintos Lugares</b>	<b>Esfuerzo Visual</b>	<b>Ambiente de trabajo</b>	<b>Medios de Seguridad</b>
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno

**Riesgos asociados al puesto:**

- Accidentes menores en la oficina: caídas

**VIII. Sistema de compensación**

El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.



**Generic Pharma GP S.A**

Código : 1.0

Versión : 1.0

Fecha : 2023.5.1

**FICHA OCUPACIONAL**

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

Aprobado por: Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia General
Nombre del puesto	Gerente Operaciones
Superior inmediato	Gerente General
Puestos subordinados	Jefe IT, jefe de despacho, jefe de almacén y conserje
Ubicación física del puesto	Oficina

**II. Propósito general del puesto**

Es el área gerencial enfocada en el desarrollo estratégico tanto a la investigación como en las metodologías de procesos y procedimientos para la ejecución de todas aquellas acciones orientadas a generar el mayor valor agregado mediante la planificación, organización, dirección y control en la producción tanto de bienes como servicios, destinado a aumentar la calidad, productividad, mejora de la satisfacción de los clientes, y disminuir los costos y aumentar la renta neta de la empresa.

**III. Descripción de funciones**

- Planificar y coordinar la ejecución eficiente de almacén, distribución, servicios generales y soporte tecnológico de la empresa; responsabilizándose de la mejora del desempeño, productividad, control de recursos, e incremento de la rentabilidad. Integrante activo del Comité Estratégico Regional para la asesoría y/o toma de decisiones sobre acciones de ajustes o mejoras al Presupuesto y Plan Estratégico-Operativo anual.
- Coordinar y Supervisar los procesos operativos Regionales con el fin de garantizar el cumplimiento de las normativas y políticas de Intercompany.
- Formular proyectos orientados al mejoramiento de procesos y procedimientos que maximicen los resultados o mitiguen riesgos operacionales, basados en las políticas de la empresa.
- Validar que el capital humano de la compañía este alineado a los procesos y procedimientos, así como funciones para garantizar las estrategias proyectadas y responsabilidades de las diferentes áreas de su dependencia, de acuerdo con los procesos operativos y administrativos en que ellas están involucradas.
- Garantizar que las áreas bajo la administración de la gerencia de operaciones garanticen las herramientas para el buen funcionamiento del plan estratégico que estén debidamente estructurada para el buen funcionamiento de este.
- Establecer, la matriz de riesgos y contingencia para los procesos de la compañía, así como proponer los planes de mitigación de los riesgos que afectan a los procesos en general.
- Proponer y desarrollar la formulación, ejecución y control del presupuesto general y plan operativo anual (POA) de la empresa, garantizando asertividad y efectividad en el alcance productivo.
- Determinar los indicadores estratégicos del tablero de centro de costos y rendimientos de la compañía
- Evaluar los indicadores del plan presupuestario y sus alcances basados en la autorización del plan estratégico de la compañía.

<b>IV. Perfil requerido</b>				
Formación básica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de Maestría en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial y/o Economía.</li> <li>- De preferencia Post Grado y/o Seminario en Gerencia de Operaciones y Logística.</li> <li>- Título de Licenciatura en Administración de Empresas, y/o Ingeniería Industrial.</li> </ul>			
Conocimientos requeridos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efectividad Organizacional y Gestión de Operaciones.</li> <li>- Presupuestos y POA, Pronóstico y métricas logísticas, Gestión empresarial y estrategia, Higiene y Seguridad Industrial, Herramientas informáticas.</li> </ul>			
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 años de experiencia en puestos similares.</li> <li>- Al menos 3 años en Operaciones: Almacén, Distribución e Informática.</li> <li>- Al menos 2 años en Dirección, Seguimiento y Control de Planes Operativos/Estratégicos y Presupuestos.</li> </ul>			
Capacidades deseables	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo</li> <li>- Habilidades de comunicación</li> <li>- Pensamiento estratégico</li> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Resoluciones de problema</li> </ul>			
Medios de transporte deseables	Ninguno			
<b>V. Responsabilidades</b>				
Materiales y Equipos	Laptop, Equipos móviles, Vehículo asignado			
Dinero, títulos y documentos				
<b>VI. Relaciones</b>				
Relación interna con otros puestos	Gerencia Mercadeo, Finanzas, IT, Licitaciones			
Relaciones externas al puesto	MIFIC, MINSA y Abogados			
<b>VII. Condiciones de trabajo</b>				
Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno
<b>Riesgos asociados al puesto:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes.</li> </ul>				
<b>VIII. Sistema de compensación</b>				
El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.				



**Generic Pharma GP S.A**

Código : 1.0

Versión : 1.0

Fecha : 2023.5.1

**FICHA OCUPACIONAL**

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

**Aprobado por:**  
Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia de Operaciones
Nombre del puesto	Jefe de IT
Superior inmediato	Gerente de Operaciones
Puestos subordinados	Soporte Técnico IT
Ubicación física del puesto	Oficina

**II. Propósito general del puesto**

Responsable de la administración eficiente de los sistemas tecnológicos, según los requerimientos de usuario y conforme la legislación vigente en el país para el aseguramiento de costos y tiempos requeridos que cumplan con las metas y estrategias de la compañía, garantizando la implementación y mantenimiento de las necesidades de la empresa a través de proyectos tecnológicos en la región.

**III. Descripción de funciones**

- Definir presupuesto: adquisiciones de equipos, software, capacitación del personal a su cargo, mantenimiento preventivo, los recursos materiales y humanos necesarios para la realización de los diferentes proyectos de automatización, entre otros.
- Elaborar el plan operacional anual del área y presupuesto según protocolo estratégico de la compañía.
- Elaborar informe mensual de los resultados del cierre de mes, en cuanto a los indicadores de gestión del área, POA y presupuesto de la misma.
- Dar seguimiento a la ejecución del presupuesto anual del área.
- Mantener información actualizada de los avances tecnológicos para hacer sugerencias oportunas.
- Administrar los activos tecnológicos a través del control documental para delimitaciones de responsabilidades y aplicación de las políticas relacionadas.
- Definir y documentar las normativas de seguridad para el uso adecuado de los sistemas informáticos, del correo electrónico y las redes de la empresa.
- Implementar las políticas de seguridad de información, verificar el cumplimiento de las normas, procedimientos y controles de seguridad establecidos en la empresa.
- Desarrollar un plan de mitigación del riesgo y plan recuperación y protocolo ante desastre.
- Administración de la estructura de la Base de Datos.
- Dirigir, coordinar y supervisar el desarrollo e implementación de sistemas u opciones informáticas existentes y en proyecto.
- Administración como super usuario de ERP de la empresa.

**IV. Perfil requerido**

Formación básica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingeniero en Computación, ingeniero en Sistemas de información.</li> <li>- Post grado o Maestría en administración informática.</li> </ul>
------------------	---

Conocimientos requeridos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento técnico en análisis de información infraestructuras tecnologías de redes, hardware y software.</li> <li>- Cursos especializados en Bases de Datos:</li> <li>- Auditoria Informática</li> <li>- Gobierno de TI (ITIL, COBIT)</li> <li>- Administración de Centro de Datos</li> <li>- Gestión de Bases de Datos</li> <li>- Instalación, configuración y administración y redes.</li> <li>- Análisis y Desarrollo de Sistemas Informáticos</li> <li>- Dirección de Proyectos Tecnológicos y/o implementación de sistema.</li> </ul>
Experiencia laboral	- 3 a 5 años de experiencia en puestos similares.
Capacidades deseables	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lealtad</li> <li>- Un alto sentido de Responsabilidad</li> <li>- Creativo</li> <li>- Proactivo</li> <li>- Trabajo en Equipo</li> <li>- Administración del Tiempo</li> <li>- Excelente Relaciones Humanas</li> </ul>
Medios de transporte deseables	Ninguno

#### V. Responsabilidades

Materiales y Equipos	Laptop, Equipos móviles, Servidores, Routers, etc.
Dinero, títulos y documentos	

#### VI. Relaciones

Relación interna con otros puestos	Todas las áreas
Relaciones externas al puesto	Proveedores y Operaciones

#### VII. Condiciones de trabajo

Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Alto, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno

##### Riesgos asociados al puesto:

- Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes.
- Estrés por extenso horario laboral

#### VIII. Sistema de compensación

El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.



**Generic Pharma GP S.A**

Código : 1.0

Versión : 1.0

Fecha : 2023.5.1

**FICHA OCUPACIONAL**

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

**Aprobado por:**  
Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia de Operaciones
Nombre del puesto	Soporte Técnico IT
Superior inmediato	Jefe de IT
Puestos subordinados	Ninguno
Ubicación física del puesto	Oficina

**II. Propósito general del puesto**

Proveer un servicio de calidad a las dependencias de la compañía manteniendo la disponibilidad de los recursos tecnológicos en condiciones adecuadas para el cumplimiento de las metas de la organización.

**III. Descripción de funciones**

- Dar servicios de asesoría y soporte informática a los colaboradores de la compañía acorde a los requerimientos de usuarios para mantener en funcionamiento la operatividad de la organización conforme las políticas de seguridad informática y estándares relacionados.
- Realizar Configuración correos electrónico de cuentas de usuarios en equipos de trabajo (móviles, Tablet, PC o Laptop).
- Administrar y monitorear el equipo de seguridad perimetral
- Supervisar cambios en la infraestructura de red cableada, VPN, Wifi y Datos móviles de los equipos asignados a todo el personal honduras y Nicaragua.
- Administrar y monitorear Telefonía IP.
- Gestionar los servicios tercerizados de impresiones a fin de garantizar la disponibilidad del servicio.
- Tramitar los servicios de internet y negociación de contratos con los proveedores Claro, Tigo de Generic Pharma.
- Colaborar con el proceso de compras en las cotizaciones de equipos de tecnológicos.
- Realizar todo el proceso de compras y cuadros comparativos.
- Dar seguimiento a los pagos de proveedores.
- Administrar inventario de equipos de cómputos, móviles y redes.
- Administración e instalación de CCTV y Mantenimiento de Generic Pharma y honduras al momento de un incidente brindar los videos de vigilancia que se requieran.
- Garantizar la entrega y recibido de los equipos tecnológicos de los colaboradores en el ingreso y retiro de la compañía.
- Administrar planta telefónica.
- Apoyar a todas a las áreas en soporte de sistemas ERP o Suite ofimáticas

**IV. Perfil requerido**

Formación básica	- Egresado de Ingeniero en Sistemas o Licenciatura en Computación
Conocimientos requeridos	- Administración Redes LAN con Fortinet, Ubiquiti. - Administración CCTV Hikvision. - Administración sistemas HelpDesk, ERP, CRM. - Mantenimiento y Reparación de PC/Impresoras. - Recuperación de datos. - Administración de Windows Server y BD (deseable) - Soporte en Equipos Tablet, móviles. - Office Avanzado. - Windows Server, Ambientes Virtualizados, Sistemas Empresariales. - Inglés Intermedio. - Telefonía IP y sistemas de cámaras CCTV
Experiencia laboral	- 2 a 3 años de experiencia en puestos similares.
Capacidades deseables	- Lealtad - Un alto sentido de Responsabilidad - Creativo - Proactivo - Trabajo en Equipo - Administración del Tiempo - Excelente Relaciones Humanas
Medios de transporte deseables	Ninguno

#### V. Responsabilidades

Materiales y Equipos	Laptop, Equipos móviles, Servidores, Routers, etc.
Dinero, títulos y documentos	

#### VI. Relaciones

Relación interna con otros puestos	Todas las áreas
Relaciones externas al puesto	Proveedores y Operaciones

#### VII. Condiciones de trabajo

Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Alto, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno

##### Riesgos asociados al puesto:

- Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes.
- Estrés por extenso horario laboral

#### VIII. Sistema de compensación

El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.



**Generic Pharma GP S.A**

Código : 1.0

Versión : 1.0

Fecha : 2023.5.1

**FICHA OCUPACIONAL**

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

**Aprobado por:**  
Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia de Operaciones
Nombre del puesto	Jefe de Despacho
Superior inmediato	Gerente de Operaciones
Puestos subordinados	Conducto de despacho
Ubicación física del puesto	Oficina

**II. Propósito general del puesto**

Administrar de manera eficiente el centro de costo de distribución de la empresa a través de los análisis y rendimientos efectivos de los recursos. Así mismo el garantizar el servicio al cliente.

**III. Descripción de funciones**

- Supervisar el trabajo del personal de almacén de acuerdo con procedimientos y políticas de Generic Pharma.
- Imprimir factura y validar cantidad bonificada y total de la factura.
- Chequear la facturada preparada por el auxiliar de almacén que todo esté acorde a la factura.
- Apuntar todas las facturas elaboradas del día en una hoja de remisión para llevar un control interno de lo entregado a la distribución foránea.
- Verificar que todos los bultos enviados a destino foráneo estén en buen estado y sellado
- Verificar cuando una factura contiene producto controlado y si está autorizado por la regente de Generic Pharma ya sea veterinaria o humano.
- Brindar el entrenamiento de nuevos empleados seleccionados para el área de Despacho, de acuerdo con programas establecidos por la empresa.
- Realizar inducción al nuevo colaborador.
- Planificar y ejecutar reuniones con el personal bajo su cargo.
- Abordar temas que permitan el mejoramiento de la atención al cliente.
- Llevar control de asistencia y puntualidad de personal de reparto.
- Organizar y programar rutas de distribución efectivas.
- Administrar el servicio de mensajería de la compañía.
- Administrar los expedientes de la flota vehicular (físico y digital).

**IV. Perfil requerido**

Formación básica	- Bachiller / Lic. Química y Farmacia/Ing. Industrial/ Lic. Contaduría Pública o carreras afines.
Conocimientos requeridos	- Bachiller / Lic. Química y Farmacia/Ing. Industrial/ Lic. Contaduría Pública o carreras afines.
Experiencia laboral	- 2 años de experiencia en puestos similares
Capacidades deseables	- Lealtad

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un alto sentido de Responsabilidad</li> <li>- Creativo</li> <li>- Proactivo</li> <li>- Trabajo en Equipo</li> <li>- Administración del Tiempo</li> <li>- Pasión por la Excelencia</li> <li>- Excelente Relaciones Humanas</li> </ul>
Medios de transporte deseables	Ninguno

#### V. Responsabilidades

Materiales y Equipos	Laptop, Equipos móviles
Dinero, títulos y documentos	

#### VI. Relaciones

Relación interna con otros puestos	Todas las áreas
Relaciones externas al puesto	Empresa Distribución Tercerizada, Proveedores, Talleres Autorizados, Apps Tecnológicos de Transporte.

#### VII. Condiciones de trabajo

Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno
<b>Riesgos asociados al puesto:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes.</li> </ul>				

#### VIII. Sistema de compensación

El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.



**Generic Pharma GP S.A**

Código : 1.0

Versión : 1.0

Fecha : 2023.5.1

**FICHA OCUPACIONAL**

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

**Aprobado por:**  
Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia de Operaciones
Nombre del puesto	Conductor de Reparto
Superior inmediato	Jefe de Despacho
Puestos subordinados	Ninguno
Ubicación física del puesto	Oficina

**II. Propósito general del puesto**

Asegurar que todos los pedidos realizados por los clientes lleguen a tiempo, en orden y con el manejo adecuado de la mercadería

**III. Descripción de funciones**

- Entregar pedidos facturados a los clientes.
- Entregar los diferentes pedidos realizados por almacén.
- Asegurar que los pedidos lleguen a tiempo y lleguen en excelentes condiciones al cliente.
- Identificar los productos tanto veterinarios como humanos. (controlado)
- Verificar que la mercadería que es entregada (por el jefe de despacho) sea acorde a la factura, así como el estado del producto.
- Verificar esquila de controlado, que esté acorde a los procedimientos.
- Entregar licitaciones publica Minsa e instituciones.
- Traslado de bodegas externas a almacén de Generic Pharma (3 a 5 veces al año).
- Abordar temas que permitan el mejoramiento de la atención al cliente.
- Atender las solicitudes de las áreas en el envío de documentos a entidades externas como el MINSA, DGI, INSS, MAGFOR, ADUANA, ASESOR LEGAL, CANCELLERIA, EMBAJADAS y otras que se requieran.
- Realizar depósitos en las diferentes entidades bancarias

**IV. Perfil requerido**

Formación básica	- Bachiller/ Estudiante Universitario.
Conocimientos requeridos	- Curso de Manejo, conocimiento de las Leyes de Tránsito.
Experiencia laboral	- 2 años como mensajero/conductor de flota.
Capacidades deseables	Administración efectiva de los recursos - Capacidad Analítica - Manejo de Conflicto - Habilidades de negociación - Liderazgo
Medios de transporte deseables	Motocicleta, y automóvil.

**V. Responsabilidades**

Materiales y Equipos	Materiales como cinta de embalaje y cuerdas o correas.
Dinero, títulos y documentos	Ninguno

**VI. Relaciones**

Relación interna con otros puestos	Gerencia Comercial, Finanzas
Relaciones externas al puesto	

**VII. Condiciones de trabajo**

Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Viajando constantemente a entrega al cliente.	Siempre	Poco	Movilizarse de un punto a otro en vehículo.	Cinturón para carga Casco

**Riesgos asociados al puesto:**

- Accidentes de tránsito, accidente en la oficina: caídas, cortes.

**VIII. Sistema de compensación**

El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.



**Generic Pharma GP S.A**

Código : 1.0

Versión : 1.0

Fecha : 2023.5.1

**FICHA OCUPACIONAL**

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

**Aprobado por:**  
Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia de Operaciones
Nombre del puesto	Administrador de almacén
Superior inmediato	Gerente de operaciones.
Puestos subordinados	Auxiliar de almacén
Ubicación física del puesto	Oficina

**II. Propósito general del puesto**

Supervisar y controlar las entradas y las salidas de la mercadería en el almacén manteniendo los niveles de inventario adecuados para satisfacer las necesidades de los clientes todo esto con el fin optimizar los procesos de almacenamiento y logística que maximiza la utilización del espacio y recursos disponibles manteniendo altos estándares de seguridad.

**III. Descripción de funciones**

- Garantizar la buena administración del almacén y coordinar todas las actividades relacionadas con la gestión de un almacén o depósito.
- Estructurar en conjunto con el comité la mejora de procesos y reportaría del módulo para una mejor cohesión de los registros.
- Fortalecer con recursos tecnológicos la optimización de los recursos y administración de los costos establecidos en las áreas de la compañía.
- Revisar en conjunto con comité tecnológico que todos los usuarios que utilicen SGP no tengan inconvenientes y que sus tareas pueden ser procesadas en el sistema con estabilidad y eficiencia.
- **Gestionar y controlar las existencias que se manejan en las distintas bodegas y ubicaciones.**
- Administrar del presupuesto mensual con la meta de un ahorro del 10% del mismo por medio de las actividades planteadas.
- Administrar con el comité de suministros el estatus de los tránsitos, rupturas y riesgo de inventarios que intercedan en la falta de disponibilidad de estos, para su comercialización.
- Exposición de resultados de indicadores de inventario al comité para la toma de decisiones.
- Planificar en conjunto con el comité los productos que se le estará elaborando órdenes de compra.
- Establecer en comité de tecnología los parámetros y brechas que obstaculizan el desarrollo de transacciones operativas con el fin de garantizar los controles y cuadraturas en la administración de inventarios.

**IV. Perfil requerido**

Formación básica	- Lic. Contabilidad Pública, (CPA), Ing. Industrial, Lic. Admón.
Conocimientos requeridos	- Microsoft Office (Excel Avanzado) - Manejo de Bodegas e Inventario.
Experiencia laboral	- Mínimo 2 años

Capacidades deseables	Administración efectiva de los recursos - Capacidad Analítica - Manejo de Conflicto - Habilidades de negociación - Liderazgo			
Medios de transporte deseables	Ninguno			
<b>V. Responsabilidades</b>				
Materiales y Equipos	Dispositivos electrónicos como computadoras, Radio comunicadores chalecos, casco.			
Dinero, títulos y documentos	Manejo de inventario			
<b>VI. Relaciones</b>				
Relación interna con otros puestos	Gerencia Comercial, Finanzas			
Relaciones externas al puesto				
<b>VII. Condiciones de trabajo</b>				
<b>Trabajo de Pie o Sentado</b>	<b>Traslado a Distintos Lugares</b>	<b>Esfuerzo Visual</b>	<b>Ambiente de trabajo</b>	<b>Medios de Seguridad</b>
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Casco, Chaleco.
<b>Riesgos asociados al puesto:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes.</li> <li>• Exposición a algún contaminante en el embalaje de producto nuevo</li> </ul>				
<b>VIII. Sistema de compensación</b>				
El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.				



**Generic Pharma GP S.A**

Código : 1.0

Versión : 1.0

**FICHA OCUPACIONAL**

Fecha : 2023.5.1

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

**Aprobado por:**  
Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia de Operaciones
Nombre del puesto	Auxiliar de almacén
Superior inmediato	Jefe de Almacén
Puestos subordinados	Ninguno
Ubicación física del puesto	Oficina

**II. Propósito general del puesto**

Controlar las entradas y salidas de la mercadería del área de despacho, coordinándose con los ejecutivos de negocios

**III. Descripción de funciones**

- Garantizar el cumplimiento de todos y cada uno de los procedimientos internos del almacén: desde la recepción, almacenamiento y surtido de la mercadería, así como también los correctos registros y ordenamiento de documentación.
- Participar en los inventarios aleatorios y fiscales del Almacén.
- Garantizar el orden de la mercadería en Almacén
- Validar que todas las facturas que sean empacadas (foránea) o entregadas localmente (Managua) sean validados al 100% garantizando la efectividad del proceso.
- Entrega de Registro de Importaciones a Regencias e Importaciones
- Entrega de productos de devoluciones por cambios y Notas de Crédito.

**IV. Perfil requerido**

Formación básica	- Bachiller / Lic. Química y Farmacia/Ing. Industrial/ Lic. Contaduría Pública o carreras afines.
Conocimientos requeridos	- Microsoft Office (Excel intermedio)
Experiencia laboral	2 años como auxiliar de almacén.
Capacidades deseables	Administración efectiva de los recursos - Capacidad Analítica - Manejo de Conflicto - Manejo de inventario - Manejo de monta carga
Medios de transporte deseables	Ninguno

**V. Responsabilidades**

Materiales y Equipos	Computador, Monta cargas.
----------------------	---------------------------

Dinero, títulos y documentos	Inventario			
<b>VI. Relaciones</b>				
Relación interna con otros puestos	Gerencia Comercial, Finanzas			
Relaciones externas al puesto				
<b>VII. Condiciones de trabajo</b>				
<b>Trabajo de Pie o Sentado</b>	<b>Traslado a Distintos Lugares</b>	<b>Esfuerzo Visual</b>	<b>Ambiente de trabajo</b>	<b>Medios de Seguridad</b>
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Bajo, por el uso de computadoras	Oficina	Casco y chaleco
<b>Riesgos asociados al puesto:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accidentes con monta carga, con pales, caídas.</li> <li>• Exposición a algún contaminante en el embalaje de producto nuevo</li> </ul>				
<b>VIII. Sistema de compensación</b>				
El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.				



**Generic Pharma GP S.A**

Código : 1.0

Versión : 1.0

**FICHA OCUPACIONAL**

Fecha : 2023.5.1

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

**Aprobado por:**  
Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia de Operaciones
Nombre del puesto	Conserje
Superior inmediato	Gerente de operaciones
Puestos subordinados	Ninguno
Ubicación física del puesto	Oficina

**II. Propósito general del puesto**

Mantener la limpieza de las áreas asignadas, así como atender a gerencia general, clientes y/o evento.

**III. Descripción de funciones**

- Garantizar el orden, atención y limpieza de todas las áreas.
- Garantizar la limpieza del mobiliario de oficina.
- Limpiar cafeterías
- Limpiar ventanas.
- Limpieza de servicios higiénicos.
- recolectar la basura de las papeleras para trasladarla a los depósitos de basura asignados.
- Apoyo en recepción.
- Brindar atención diariamente a la gerencia general, así como también a visitas y/o eventos especiales.
- Verificar los suministros agotados.
- Realizar el pedido de suministros mensualmente.
- Realizar compras de abastecimiento de bodega de conserjería.
- Resguardar los Suministros en los lugares asignados en cada área de trabajo.
- Reportar daño de equipos en su lugar o de trabajo, así como desperfectos de algún equipo para su respectiva reparación

**IV. Perfil requerido**

Formación básica	- Ciclo básico de educación secundaria.
Conocimientos requeridos	- Manejo de limpieza de oficinas.
Experiencia laboral	- 2 años como conserje.
Capacidades deseables	Administración efectiva de los recursos - Capacidad Analítica - Manejo de Conflicto - Habilidades de negociación - Liderazgo

Medios de transporte deseables	Ninguno			
<b>V. Responsabilidades</b>				
Materiales y Equipos	Materiales para la limpieza y el orden de las oficinas			
Dinero, títulos y documentos	Ninguno			
<b>VI. Relaciones</b>				
Relación interna con otros puestos	Todas las áreas			
Relaciones externas al puesto				
<b>VII. Condiciones de trabajo</b>				
Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
De pie la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Ninguno	Oficina	Ninguno
<b>Riesgos asociados al puesto:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes.</li> <li>• Exposición a algún contaminante en los productos de limpieza a usar</li> </ul>				
<b>VIII. Sistema de compensación</b>				
El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.				



Nombre empresa

Código : 1.4.0

Versión : 1.0

**FICHA OCUPACIONAL**

Fecha : 2023.05.21

**Elaborado por:**

Equipo Monográfico

**Aprobado por:**

Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia de Operaciones
Nombre del puesto	Regente Humano
Superior inmediato	Gerente de operaciones
Puestos subordinados	Asistente de Regencia Humano
Ubicación física del puesto	Oficina

**II. Propósito general del puesto**

Garantizar que los productos distribuidos por Generick Pharma G.P. S.A, cumplan con los requerimientos solicitados por el Ministerio de Salud y puedan ser comercializados.

**III. Descripción de funciones**

- Solicitar cada mes la compra de la lista de controlados.
- Realizar carta de solicitud al área de división de farmacia del MINSa para la compra de listado de establecimientos autorizados para la venta de productos controlados (psicotr3picos).
- Solicitar inspección al MINSa/SILAIS para la renovación de licencias (medicamentos, alimentos y dispositivos médicos, cada 2 años).
- Supervisar que las condiciones del almacén estén conforme a la ley 292 (limpieza, orden, temperatura de almacenamiento de los medicamentos).
- Informar al MINSa de la destrucción de vencidos.
- Presentar ante el MINSa los diferentes trámites de registros, nuevos, renovaciones y modificaciones post registros para su aprobación.
- Administrar el estatus de los registros sanitarios de los productos.

**IV. Perfil requerido**

Formación básica	Lic. Química / Farmacia
Conocimientos requeridos	Microsoft Office Intermedio
Experiencia laboral	Mínimo 2 años como regente
Capacidades deseables	Cursos, posgrados, seminarios o maestrías: Técnicas de Redacción
Medios de transporte deseables	Ninguno

**V. Responsabilidades**

Materiales y Equipos	Computadora
Dinero, títulos y documentos	Información legal de la empresa, tales como licencias de inspección.

<b>VI. Relaciones</b>				
Relación interna con otros puestos		Comercial, Mercadeo, Operaciones, Despacho, Almacén		
Relaciones externas al puesto		Ninguno		
<b>VII. Condiciones de trabajo</b>				
Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno
<b>Riesgos asociados al puesto:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accidentes menores en la oficina: caídas</li> </ul>				
<b>VIII. Sistema de compensación</b>				
El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.				



Nombre empresa

Código : 1.4.4

Versión : 1.0

**FICHA OCUPACIONAL**

Fecha : 2014.02.12

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

**Aprobado por:**  
Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia de Operaciones
Nombre del puesto	Asistente de Regencia Humano
Superior inmediato	Regente Farmacéutico Humano
Puestos subordinados	Ninguno
Ubicación física del puesto	Oficina

**II. Propósito general del puesto**

Asegura la calidad, seguridad y cumplimiento normativo dando asesoramiento a los clientes sobre el uso adecuado de los medicamentos esto incluye la obtención y renovación de las licencias y permisos correspondientes, así como la implementación de políticas y procedimientos que garanticen el cumplimiento de las regulaciones sanitarias y de control de medicamentos.

**III. Descripción de funciones**

- Solicitar cada mes la compra de la lista de controlados.
- Realizar carta de solicitud al área de división de farmacia del MINSA para la compra de listado de establecimientos autorizados para la venta de productos controlados (psicotrópicos).
- Solicitar inspección al MINSA/SILAIS para la renovación de licencias (medicamentos, alimentos y dispositivos médicos, cada 2 años).

**IV. Perfil requerido**

Formación básica	Lic. Química / Farmacia
Conocimientos requeridos	Capacidad para trabajar en equipo, Orientación al cliente
Experiencia laboral	Mínimo 2 años como regente
Capacidades deseables	Conocimientos Microsoft office Intermedio para elaboración de reportes
Medios de transporte deseables	Ninguno

**V. Responsabilidades**

Materiales y Equipos	Computadora
Dinero, títulos y documentos	Cartera de clientes

**VI. Relaciones**

Relación interna con otros puestos	Ninguno
Relaciones externas al puesto	Ninguno

**VII. Condiciones de trabajo**

<b>Trabajo de Pie o Sentado</b>	<b>Traslado a Distintos Lugares</b>	<b>Esfuerzo Visual</b>	<b>Ambiente de trabajo</b>	<b>Medios de Seguridad</b>
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno
<b>Riesgos asociados al puesto:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Accidentes menores en la oficina: caídas</li><li>• Exposición a algún contaminante en el embalaje de producto nuevo</li></ul>				

**VIII. Sistema de compensación**

El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.



Nombre empresa

Código : 1.4-0

Versión : 1.0

**FICHA OCUPACIONAL**

Fecha : 2023.05.21

**Elaborado por:**  
Equipo Monográfico

**Aprobado por:**  
Gerente General

**I. Identificación del puesto**

Dependencia Organizativa	Gerencia de Operaciones
Nombre del puesto	Regente Veterinario
Superior inmediato	Gerente de Operaciones
Puestos subordinados	Ninguno
Ubicación física del puesto	Oficina

**II. Propósito general del puesto**

Es el responsable de liderar el área de Investigación y Desarrollo (I+D) en el campo de la salud animal. El regente trabaja en estrecha colaboración con el equipo de científicos y veterinarios para desarrollar y probar nuevos productos, incluyendo medicamentos, suplementos nutricionales y otros productos relacionados con la salud animal.

**III. Descripción de funciones**

- Revisar y verificar recetas médicas controladas y licencias de establecimientos para la autorización de venta de fármacos controlados conforme a lo indicado por IPSA.
- Asegurar que los productos veterinarios controlados se resguarden en áreas rotuladas, separas y bajo llave en almacén.
- Garantizar el cumplimiento en lo indicado en la RTCA y ley 291, se realizan inspecciones sin previo aviso para confirmar que el área siempre esté bajo llave sea necesario.
- Realizar informes mensual y trimestral de ventas de productos controlados.
- Elaborar en formatos suministrados por IPSA 3 informes mensuales.
- Realizar cuadro con el informe de ventas por volumen y gramos de cada frasco, agregando todos los por menores de movimientos.
- Realizar informe de detalle por cliente, agregar los datos del cliente incluyendo lotes de cada producto controlado despachado.
- Realizar consolidado trimestral y presentar un informe consolidado por cada formato.
- Presentar Informe en digital y físico (junto con los soportes de cada despacho) en la primera semana de cada mes.

**IV. Perfil requerido**

Formación básica	Lic. Medicina Veterinaria
Conocimientos requeridos	Microsoft Office Intermedio
Experiencia laboral	Mínimo 2 años como regente
Capacidades deseables	Cursos, posgrados, seminarios o maestrías productos Veterinario
Medios de transporte deseables	Ninguno

**V. Responsabilidades**

Materiales y Equipos	Computadora
Dinero, títulos y documentos	Informes de ventas, cartera de clientes

**VI. Relaciones**

Relación interna con otros puestos	Comercial, Mercadeo, Operaciones, Despacho, Almacén
Relaciones externas al puesto	Ninguno

**VII. Condiciones de trabajo**

Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno

**Riesgos asociados al puesto:**

- Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes.
- Exposición a algún contaminante en el embalaje de producto nuevo

**VIII. Sistema de compensación**

El que se ha definido según la política de compensación de la empresa.

## VII. CONCLUSIONES

En el desarrollo de este manual de funciones, se evaluó la alineación entre los roles y responsabilidades asignados a cada puesto de trabajo y los objetivos estratégicos de la empresa. También se identificó posibles brechas o ineficiencias en la estructura organizativa que obstaculizaban el rendimiento.

Al realizar este análisis, se pudo detectar oportunidades para mejorar la asignación de tareas, la distribución de responsabilidades y la comunicación entre los diferentes departamentos y niveles jerárquicos. Además, se logró identificar posibles áreas de superposición de funciones o falta de claridad en los roles, lo que generaba confusión y disminución de la eficiencia operativa.

El análisis y descripción de los cargos dio una visión precisa de las habilidades y competencias necesarias para cada puesto, lo que facilitara la selección y contratación de candidatos idóneos. Además, se estableció una base para el desarrollo profesional y la planificación de la sucesión dentro de la empresa. Los empleados tendrán una comprensión clara de las expectativas y responsabilidades asociadas a sus roles, lo que promoverá un sentido de propósito y compromiso. Asimismo, se evitan confusiones y conflictos relacionados con las responsabilidades y las áreas de autoridad.

El diseño de las fichas de ocupaciones proporciona varios beneficios. En primer lugar, brinda una referencia clara y accesible para los empleados y gerentes al momento de comprender las expectativas y responsabilidades asociadas a cada puesto. Esto ayuda a establecer una base sólida para el desarrollo de habilidades y el establecimiento de metas.

En conclusión, el diseño de las fichas de ocupaciones basado en los resultados del análisis y la descripción de los puestos de trabajo fue fundamental para la gestión efectiva de recursos humanos. Estas fichas brindarán una descripción detallada de las responsabilidades y requisitos de cada puesto, lo que promoverá la transparencia, la equidad y la toma de decisiones informadas en el reclutamiento, la promoción y el desarrollo de los empleados.

## VIII. RECOMENDACIONES

Se recomienda revisar y actualizar las descripciones de funciones y responsabilidades de cada puesto cada cierto periodo de tiempo ya que es fundamental una revisión exhaustiva de las descripciones de funciones existentes en la organización para garantizar que los trabajadores estén alineados con las necesidades actuales del negocio.

Es necesario implementar mecanismos de comunicación formales entre los diferentes departamentos y niveles jerárquicos. Estos canales de comunicación deben ser claros, accesibles y fomentar una comunicación abierta y fluida. Se pueden utilizar herramientas como reuniones regulares, plataformas colaborativas en línea o sistemas de seguimiento de tareas para facilitar la comunicación y el intercambio de información entre los equipos.

También es necesario establecer mecanismos de seguimiento y evaluación para regular las funciones y responsabilidades asignadas esto ayudará a identificar posibles áreas de mejora y a realizar ajustes oportunos. Estos mecanismos de seguimiento pueden incluir revisiones periódicas de desempeño, retroalimentación constructiva.

Al implementar estas recomendaciones, la organización estará en mejor posición para optimizar la asignación de tareas, mejorar la comunicación interna y garantizar la claridad en los roles y responsabilidades. Esto conducirá a una mayor eficiencia operativa, un mejor aprovechamiento de los recursos y un ambiente de trabajo más colaborativo y productivo.

## IX. BIBLIOGRAFIA

Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría General de la Administración (16a ed.--). México D.F., México: McGraw - Hill.

Richard L. Draft (2011). Teoría y diseño organizacional (10ma ed.--). México D.F., México: CENGAGE LEARNING

Adalberto Ávila Vidal (2013). Diagnóstico sociopsicológico de las organizaciones. Facultad de Psicología, Universidad de La Habana. La Habana, Cuba

Robbins y Coulter. (2000). Administración, octava edición.

Enrique B. Franklin. (2009) Organización de Empresas Tercera edición McGraw - Hill.

Juan José Gilli. (2007) DISEÑO ORGANIZATIVO. ESTRUCTURAS Y PROCESOS.

Frances (2001). Estrategia para la Empresa.

Richard H. Hall (1996). Organizaciones: Estructuras, procesos y resultados.

Richard L. Daft (2011) Teoría y diseño organizacional Décima Edición.

## X. ANEXO

### **Anexo No. 1 - Diseño Metodológico**

Mario Tamayo dice que el diseño es “la estructura a seguir en una investigación ejerciendo el control de la misma a fin de encontrar resultados confiables y su relación con los interrogantes surgidos de la hipótesis del problema. Construye la mejor estrategia a seguir por el investigador para la adecuada solución del problema planteado”.

Por otra parte Mario Tamayo dice que el diseño metodológico “nos ayuda en el logro opcional de la investigación, indicando las estrategias de cómo lograr los objetivos específicos”.

#### Descripción del diseño de la investigación

Kerlinger (2002) sostiene que generalmente se llama diseño de investigación al plan y a la estructura de un estudio. “Es el plan y estructura de una investigación concebidas para obtener respuestas a las preguntas de un estudio.

En ese sentido, el diseño de investigación señala la forma de conceptualizar un problema de investigación y la manera de colocarlo dentro de una estructura que sea guía para la experimentación (en el caso de los diseños experimentales) y de recopilación y análisis de datos.

#### Descripción del tipo de investigación

El tipo de investigación del presente trabajo es de carácter Descriptivo. Puesto que se busca mediante la recolección de información proporcionada por los trabajadores del área describir o caracterizar el entorno laboral de las área Administrativo, área operaciones, área de contabilidad, área recursos humanos, área de ventas, área de Call center, área informática y determinar además las características, conocimientos, actitudes y el perfil deseado en los trabajadores, para posteriormente presentar el modelo de manual que se ajuste a las necesidades de cada puesto presente en dicha área.

Descripción del universo de estudio, con los integrantes del sistema.

La población de estudio comprende los 56 trabajadores que actualmente laboran para la Oficina de Planta Física y Mantenimiento tanto en el área administrativa como en la operativa.

Descripción de fuentes de información.

Se entiende cualquier instrumento o, en un sentido más amplio, recurso, que pueda servir para satisfacer una necesidad informativa esto facilitara la identificación de documentos y análisis de la información obtenida.

Tipo de información requerida de las fuentes.

Existen dos métodos principales de recolección de datos fuentes primarias y secundarias, en este estudio se utiliza el siguiente:

### **Fuentes primarias**

El método directo el cual el investigador procede a recolectar los datos directamente de la fuente primaria de información es el acorde es este tipo de investigación ya que al tratarse con diseño de campo resulta imprescindible la presencia de los investigadores en la fuente primaria a fin de garantizar la obtención de todos aquellos datos de importancia para la resolución efectiva del problema

### **Fuente Secundaria**

proporcionan información de segunda mano y a menudo ofrecen explicaciones sobre las fuentes primarias. Analizan, interpretan y reafirman la información de las fuentes primarias. Suelen considerarse persuasivas. Utilizan comentarios, evaluaciones y opiniones para persuadir al lector del argumento del escritor.

7.6 Instrumentos para la recopilación de información.

**Entrevistas:** Entrevistas: realizada con el objetivo de recolectar la información necesaria que permitiera caracterizar el entorno laboral de las áreas: Administrativo, operaciones, contabilidad, recursos humanos, de ventas, Call center, informática, además de determinar las características y el perfil profesional deseado para cada de los

trabajadores que desempeñan cada uno de los cargos de la estructura organizativa de dicha oficina.

**Observación directa:** Es uno de los más comunes tanto por su eficiencia como por ser históricamente de los más antiguos. Su empleo es muy eficaz en estudios de micro movimiento, así como de tiempos y métodos. El análisis del puesto se realiza con la observación directa y dinámica del ocupante en pleno ejercicio de sus funciones, mientras el análisis de puesto anota en una " hoja de análisis de puesto" los puestos claves de sus observaciones.

Procedimiento para la recolección de la información.

### **Entrevista no estructurada**

Se escoge la entrevista individual debido a que es la que se realiza con más frecuencia y la efectúa un solo entrevistador y su contenido depende de lo avanzado que se encuentre el proceso de selección. Las ventajas de este tipo de entrevista son que es más fácil establecer una buena relación con el entrevistador y el entrevistado.

Procesamiento de la información

Para el procedimiento de la información se hará uso de Word y Excel con análisis de la información obtenida en las entrevistas para brindar resultados que puedan dar origen a diferentes interpretaciones, por tanto, se debe constatar que los resultados y las decisiones de la investigación realizada sean confiables.

Tipo de análisis que se realizara a la información.

Se realizará un análisis descriptivo y cualitativo de la información recolectada dando una pauta esencial para la elaboración de manuales de funciones ya que cada colaborador nos brindará información esencial de sus actividades diarias.

Estructura del contenido de la monografía.

**Capítulo I:** Diagnóstico Organizacional

**Capítulo II:** Análisis y Descripción de Puestos

**Capítulo III:** Propuesta de Manual de Funciones

## Anexo No. 2 - Formato de entrevista

1. ¿Conoce nombre del cargo que usted desempeña?

Si\_\_\_ No\_\_\_

2. ¿Tiene usted conocimiento de todas las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo tanto cotidianamente como periódicamente?

Si\_\_\_ No\_\_\_ menciónelas:

3. En el desempeño de sus labores

- \_\_\_Toma usted decisiones
- \_\_\_Suministra información para la toma de decisiones
- \_\_\_Ninguna de las anteriores

4. ¿Desde cuándo trabaja en el área?

5. ¿Recibió capacitación al entrar en esta área?

Si\_\_\_ No\_\_\_

6. ¿Conoce la razón de ser del área, así como también el reglamento y estatutos de la institución para la cual labora?

Sí\_\_\_ No\_\_\_

7. ¿Sabe quién es su jefe inmediato?

8. ¿Tiene personal a su cargo?

Si\_\_\_ NO\_\_\_ ¿Cuántos? \_\_\_\_\_

9. Defina como es la relación con su jefe

- A nivel interno: Excl. \_\_\_ Buena \_\_\_ Mala \_\_\_

10 ¿Existen puntos de conflicto?

Si\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

11. ¿Cuál cree usted que es el grado académico necesario para desempeñar el puesto que ocupa?

12. ¿Cuál cree usted que debe ser la experiencia mínima necesaria para desempeñar su cargo?

13. ¿Conoce usted los riesgos a los que está expuesto dentro de su puesto de trabajo?

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

14. ¿Conoce una ruta de evacuación para ser usada en caso de emergencia? Sí\_\_\_\_  
No\_\_\_\_

15. ¿Conoce normas de seguridad e higiene ocupacional dentro de su área de trabajo?

Sí\_\_\_\_ No\_\_\_\_ ¿Cuáles?

16. ¿Cómo valora usted la seguridad dentro de su área de trabajo? Excelente\_\_\_\_ Muy buena\_\_\_\_ Buena\_\_\_\_

17. ¿Qué tipo de incentivo recibe por parte de la institución?

Ninguno\_\_\_\_ Material \_\_\_\_Monetario\_\_\_\_

### **Anexo No. 3 - Resultado de entrevistas**

El objetivo de la aplicación de nuestra entrevista (ver anexos pág.139) fue obtener la siguiente información

Esta pregunta nos permite deducir que el 100% de los entrevistados conocen el nombre del puesto

Fuente: Elaboración propia

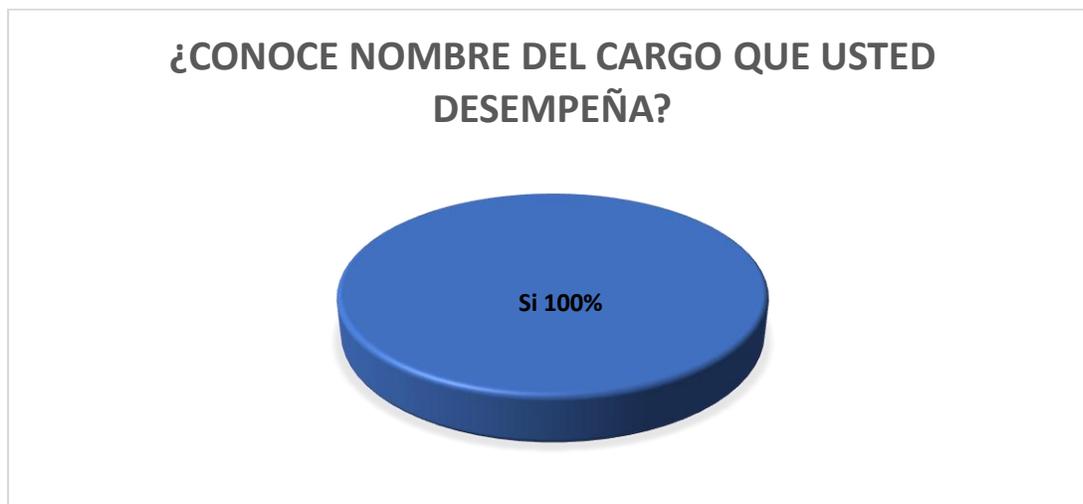


Figura No. 5: Cargo que desempeña

En esta pregunta pudimos obtener que el 80% de los entrevistados conocen las funciones que deben de realizar.

Fuente: elaboración propia

### ¿TIENE USTED CONOCIMIENTO DE TODAS LAS FUNCIONES QUE DEBE REALIZAR?

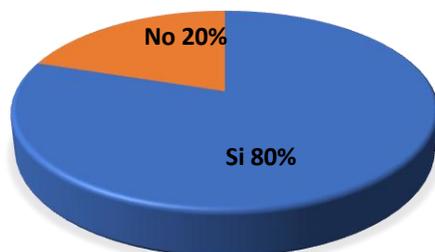


Figura No. 6: Funciones que debe realizar

Al consultar sobre el desempeño de sus labores tenemos el siguiente resultado el 90% de los encuestados suministran información antes de tomar una decisión.

Fuente: elaboración propia

### EN EL DESEMPEÑO DE SUS LABORES



Figura No. 7: Toma de decisiones

Con la pregunta ¿Desde cuándo trabaja en el área? Se obtuvo el resultado que un 60% de los empleados tiene más de 2 años de trabajar en su área.

Fuente: elaboración propia



Figura No. 8: años laborando en el área

Cuando se consultó a los trabajadores sobre si ¿Recibió capacitación al entrar en esta área? Obtuvimos que el 85% dijo que si mientras que el 15% dijo que ninguna.

Fuente: elaboración propia



Figura No. 9: Capacitación

De la pregunta ¿Conoce la razón de ser del área, así como también el reglamento y estatutos de la institución para la cual labora? Concluimos que el 95% de los trabajadores conocen la razón de ser del área sus reglamentos.

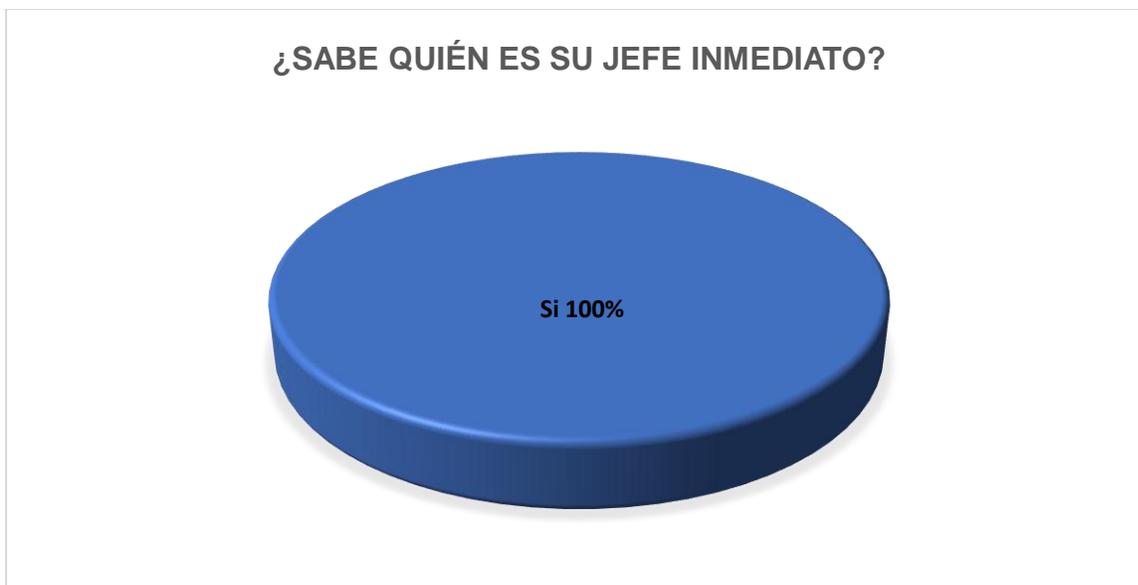
Fuente: elaboración propia



Figura No. 10: Razón del área

Cuando se consultó a los trabajadores sobre si ¿Sabe quién es su jefe inmediato? se obtuvo que el 100% sabía quién era su jefe inmediato.

Fuente: elaboración propia



"Figura No. 11: jefe inmediato

De la pregunta Defina como es la relación con su jefe se pudo obtener que el 90% es muy buena y el 10% buena

Fuente: elaboración propia



"Figura No. 12: Relación con su jefe

Con la pregunta ¿Existen puntos de conflicto? Se puede obtener que no existen ningún conflicto

Fuente: elaboración propia



Figura No. 13: Puntos de conflicto

Con respecto a la pregunta ¿Conoce usted los riesgos a los que está expuesto dentro de su puesto de trabajo? Se obtuvo que el 50% sabía que a qué riesgo estaba expuesto mientras que el 50% dijo que no.

Fuente: elaboración propia



Figura No. 14: Riesgos a los que está expuesto.