|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO** | | |
| Be Group.bmp | **Título de puesto:** Recepcionista | **Fecha de emisión:** 27 de julio de 2018 |
| **Área:** Staff | **Departamento:** Administración |
| **Puesto al que reporta:** Gerencia de Operaciones | **Empresa:** BE Group |

|  |
| --- |
| **1) DESCRIPCIÓN GENERICA:** |
| Es responsable de recibir y proporcionar la primera atención a personas, clientes, proveedores, colaboradores, y/o cualquier grupo susceptible de interés para la Organización, que se presenten en las instalaciones de la empresa y/o establezcan contacto con la misma vía telefónica o por medios electrónicos, así como dar seguimiento a dichas atenciones hasta su resolución, y llevar a cabo de manera eficiente labores administrativas que contribuyan a cumplir los objetivos de la Organización. |

|  |
| --- |
| **2) DESCRIPCIÓN ESPECIFICA:** |
| 1.Recibir, realizar, y canalizar llamadas telefónicas diariamente, según sea el caso a las áreas correspondientes de la Organización, con la finalidad de brindar apoyo y atención a aquellas partes tanto de carácter interno como externo de la empresa que así lo requieran.  2.Redactar, recibir y canalizar diariamente correos electrónicos a las áreas correspondientes de la Organización teniendo en consideración el carácter interno de éstas en correlación con aquellas de carácter externo para vincular y proporcionar una atención adecuada.  3. Proporcionar diariamente atención al público que solicita información referente a temas de la Organización, otorgando la orientación debida y canalizando los requerimientos correspondientes a las áreas responsables para su adecuada solución  4. Realizar diariamente el adecuado registro de visitantes externos que acudan a las instalaciones de la Organización para mantener un óptimo control y seguridad sobre las mismas.  5. Recibir y entregar diariamente la correspondencia y/o mensajes de los diferentes clientes, departamentos, y/o grupos de interés de la Organización, tanto internos como externos, a los destinatarios que les concierna para asegurar que la información sea proporcionada en tiempo y forma.  6. Administrar, actualizar y alimentar diariamente la base de datos general de empleados conforme a las solicitudes para asignación de números de empleado, notificaciones de ajustes de salario, renovaciones anuales, actualización de datos, y/o bajas de personal para garantizar el orden correcto y vigencia de la misma.  7. Realizar mensualmente la solicitud, compra, y asignación de requisición de papelería de los distintos departamentos que conforman a la Organización para asegurar el abastecimiento del material correspondiente para sus actividades.  8. Realizar mensualmente la solicitud, compra y administración de los artículos de limpieza asegurando el abastecimiento del material para las actividades propias de higiene y limpieza  9. Realizar e informar diariamente a la gerencia sobre cotizaciones, pedidos de material e insumos solicitados a proveedores para que se lleve a cabo su registro y contabilidad en tiempo y forma.  10. Organizar diariamente los comprobantes de pago en la carpeta de estados de cuenta, así como también expedir diariamente la factura de ticket de gastos para su adecuada gestión.  11. Organizar y resguardar diariamente el archivo de documentación confidencial para asegurar su correcta administración.  12. Realizar semanalmente movimientos y trámites bancarios conforme a las necesidades de la Organización para asegurar su consecución en tiempo y forma.  13. Realizar diariamente actividades de apoyo tanto a la Dirección como a Gerencia para alcanzar los objetivos de la Organización.  14. Comunicar y solicitar diariamente el menú del día a los comensales de la organización asegurando que el personal consuma sus alimentos en tiempo y forma.  15. Actualizar diariamente el reporte de uso de comedor de cada uno de los comensales de la organización asegurando el descuento correcto de manera semanal vía nómina de cada uno de los colaboradores.  16. Solicitar semanalmente el monto total por servicio de comedor al área de contabilidad asegurando el pago correcto al proveedor del servicio.  17. Colaborar en la logística de los eventos de la organización para llevar a cabo el fin determinado en conformidad con los lineamientos de la organización. |

|  |
| --- |
| **3) UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:** |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **4) PERFIL DEL PUESTO:** | **Indispensable** | **Deseable** |
| **a) Sexo:** | Femenino |  |
| **b) Edad:** | 19 a 35 años |  |
| **c) Estado Civil:** | Indistinto | Soltero(a) |
| **d) Escolaridad:** | Bachillerato | Carrera Técnica |
| **e) Experiencia:** | 6 meses en puesto similar |  |
| **f) Conocimientos Teórico-Prácticos:** | Atención a clientes, trato con personas, funciones administrativas. | Trámites bancarios |
| **g) Habilidades específicas:** | Manejo de Office, uso de conmutador. | Excel nivel intermedio |
| **h) Rasgos de personalidad:** | Excelente presentación, comunicación, responsabilidad, dinamismo, adaptabilidad, orientación al cliente, trabajo en equipo, análisis y solución de problemas, planificación y organización, tolerancia a la presión. |  |
| **i) Disponibilidades:** |  | Disponibilidad de horario |
| **j) Idiomas:** |  |  |
| **k) Otros:** |  |  |

|  |
| --- |
| **5) RESPONSABILIDAD:** |
| Responsable de brindar atención a clientes, proveedores, personal, y grupos de interés de la empresa, así como de proporcionar asistencia a las áreas de Gerencia y Administración de manera eficiente y oportuna con la finalidad de alcanzar los objetivos de la Organización. |
| **a) Puestos que supervisa directamente:** |
|  |
| **b) Puestos que supervisa indirectamente:** |
|  |
| **c) Integración ó coordinación de áreas funcionales:** N/A |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **6) RELACIONES INTERPERSONALES DE TRABAJO CON OTRAS ÁREAS:** | |
| **a) Relaciones internas:** | |
| **Área**  Contabilidad  Operaciones  Sistemas  Gerencia  Dirección | **Motivo**  Apoyo en archivo de información y realización de pagos en bancos, requisición de papelería.  Agenda de citas a entrevistas, asignación de números de empleado, actualización y administración de base general de datos, requisición de papelería.  Referente a respaldo de información, mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de computo, requisición de papelería.  Realización de llamadas telefónicas, apoyo en actividades administrativas en general.  Realización de llamadas telefónicas, apoyo en actividades administrativas en general. |

|  |  |
| --- | --- |
| **b) Relaciones externas:** | |
| **Área**  Clientes  Proveedores  Personas externas | **Motivo**  Brindar atención y canalizar información con las áreas correspondientes según se requiera.  Brindar atención y llevar a cabo la recepción de objetos y/o documentos según corresponda.  Brindar atención y confirmar los motivos por los que se ponen en contacto con la Organización. |

|  |  |
| --- | --- |
| **7) VARIABLES QUE INFLUYEN EN EL PUESTO:** | |
| **a) Solución de problemas:** |  |
| **Marque con “X” la que corresponda** | **La solución de problemas en el puesto está asociada con situaciones que…** |
|  | 1. No requieren profundo análisis de problemas |
| **X** | 2. Son repetitivas que soluciona con su experiencia. |
| **X** | 3. Son similares que soluciona mediante juicio y criterio. |
|  | 4. Son diferentes y novedosas que requieren interpretación y evaluación. |
|  | 5. Son de investigación y descubrimiento que requieren análisis detallado. |

|  |  |
| --- | --- |
| **b) Libertad de acción:** |  |
| **Marque con “X” la que corresponda** | **Durante la toma de decisiones el ocupante…** |
| **X** | a) Toma decisiones que exigen solo la iniciativa normal. |
| **X** | b) Consulta cualquier decisión con su Jefe. |
|  | c) Planea su trabajo y toma decisiones de cierta importancia de acuerdo con instrucciones. |
|  | d) Planea su trabajo y puede modificar sus métodos de trabajo. |
|  | e) Establece planes y programas de acción de su Departamento, basado en las estrategias y directrices del Área a la que pertenece. |
|  | f) Establece planes y programas de acción de su Área, de acuerdo con las estrategias de la Organización. |

|  |  |
| --- | --- |
| **8) EQUIPO ASIGNADO AL EMPLEADO:** | |
| a) PC, conmutador. |  |
| |  |  | | --- | --- | |  |  | | **Ana Lilia Muñoz Cortés** | **Carlos Padilla Fitch** | | **Gerente de Operaciones** | **Director General** | |  |
|  |  |