



GRANJA REAL

ANÁLISIS DE PUESTO

ENCARGADO DE SUCURSAL — PIEDRA

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del puesto	Encargado de Sucursal
Sucursal	Piedra — Granja Real
Reporta a	Gerente de Operaciones / Dirección General
Supervisión a ejercer	Cajera, Auditor de Patio, Tablajero Mostrador, Auxiliares de Ventas (Cremería, Carnes y Pollo)
Versión	1.0
Fecha de emisión	Junio 2026

2. DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO

El Encargado de Sucursal es responsable de la operación completa de Piedra desde la apertura hasta el cierre. Dirige al equipo, controla la entrada y salida de mercancía, supervisa la calidad del producto en exhibición, valida el corte de caja, gestiona el pedido diario a sótano y mantiene comunicación constante con Oficinas a través de reportes y fotografías. Interviene directamente en la resolución de conflictos entre empleados y con clientes. Es el único nivel de mando en el punto y su autoridad sobre el equipo es directa y total dentro de los límites definidos por Granja Real.

3. DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE TAREAS

3.1 Apertura de sucursal

Frecuencia: Diaria

- Abrir candados y cortinas del punto de venta.
- Realizar revisión visual de condiciones seguras para inicio de operaciones: posibles daños, robos, electricidad funcional.
- Supervisar limpieza de zonas de trabajo expuestas al exterior.
- Organizar al personal disponible y asignar tareas preoperativas: limpieza y acomodo de mercancía.
- Revisar surtido de pedidos programados y validar existencia correcta de mercancía.

• Revisar apertura de caja y verificar fondo inicial.
• Supervisar llenado de vitrinas (carne y cremería), mesa de pollo y cámaras de refrigeración.
• Ante faltantes en pedido: reportar de inmediato al Gerente de Producción / Sótano y al Gerente de Operaciones.
• Garantizar la correcta preparación para entrega de pedidos programados.

3.2 Operación de sucursal	Frecuencia: Diaria — continua
• Supervisar que todo el personal atienda correctamente a los clientes en todo momento.	
• Supervisar abasto correcto de productos en vitrinas, mesa de pollo y cámaras de refrigeración.	
• Supervisar el cobro correcto de la mercancía por parte de la Cajera.	
• Dar seguimiento a quejas y posibles errores del personal en la atención a clientes.	
• Intervenir directamente en conflictos entre empleados o con clientes: escuchar, mediar y resolver con calma y criterio.	
• Coordinar el rol de comidas del personal y supervisar cumplimiento de tiempos.	
• Cubrir puestos operativos del personal durante tiempos de comida cuando sea necesario.	
• Revisar limpieza en las estaciones de trabajo durante la jornada.	
• Supervisar retiros de parciales en caja (\$10,000 pesos) y envío de efectivo a Oficinas.	
• Supervisar calidad y frescura de la carne y pollo exhibidos al público.	
• Sellar y autorizar el recibo de mercancía en cantidad, peso y producto correctos.	
• Elaborar conversiones de mercancías cuando aplique.	
• Elaborar reporte de baja de mercancías por mal estado o merma.	

3.3 Pre-cierre de sucursal	Frecuencia: Diaria
• Supervisar la realización de inventario parcial de cremería.	
• Supervisar la realización de inventario de carne y pollo.	
• Validar inventarios y elaborar pedido sugerido al Gerente de Producción / Sótano para el día siguiente con base en stock.	
• Asignar actividades de limpieza general para cierre: comedor, vestidores y áreas generales.	
• Coordinar envío de cajas vacías a sótano.	

3.4 Cierre de sucursal	Frecuencia: Diaria
• Supervisar limpieza de todas las áreas de trabajo y equipo: vitrinas, mesas, molinos, rebanadora.	
• Supervisar el correcto resguardo de la mercancía en cámaras de refrigeración.	
• Enviar fotografías de inventario de pollo y carne al Gerente de Producción diariamente.	
• Revisar y enviar fotografía de temperatura de cámaras de refrigeración al Gerente de Operaciones y al Gerente de Producción.	
• Supervisar corte final de caja: validar que no haya faltantes ni sobrantes y que el fondo esté correcto.	
• Enviar fotografía del corte final de caja a Oficinas.	
• Supervisar que todas las herramientas y equipos estén debidamente resguardados y limpios.	
• Coordinar salida del personal y revisar pertenencias.	
• Cerrar cortinas y asegurar candados.	
• Enviar corte final de caja a Oficinas.	

4. CONDICIONES DE TRABAJO

Horario	Lunes a domingo, (descanso entre semana)
Lugar de trabajo	Sucursal Piedra — Granja Real. Trabajo de pie durante toda la jornada
Condiciones físicas	Exposición a frío por cámaras y vitrinas de refrigeración. Manejo eventual de producto cárnico
Herramientas	Sistema Integral, báscula, teléfono / WhatsApp para reportes a Oficinas
Salario	Base según tabulador + incentivos por desempeño
Prestaciones	De ley + las adicionales definidas por la empresa

5. RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

Tipo de responsabilidad	Alcance	Nivel
Sobre personas	Supervisión directa de todo el equipo operativo. Resolución de conflictos internos y con clientes	Alto
Sobre producto	Calidad, higiene, rotación, conversiones y control de merma	Alto
Sobre caja y efectivo	Supervisión de corte, retiros parciales y envío a Oficinas	Alto

Sobre inventario	Validación de pedidos, recepción de mercancía y pedido sugerido diario	Alto
Sobre costos	Seguimiento de merma, desperdicios y costos de operación del punto	Alto
Sobre equipo físico	Vitrinas, refrigeración, molinos, rebanadora y herramientas del punto	Medio
Sobre reportes a Oficinas	Fotografías de inventario, temperaturas y corte de caja diarios	Alto
Sobre imagen del punto	Orden, limpieza y presentación general de la sucursal	Alto

6. ESFUERZO REQUERIDO

Tipo de esfuerzo	Descripción	Nivel
Físico	Trabajo de pie toda la jornada. Exposición a frío. Cobertura de puestos operativos en comidas	Alto
Mental	Toma de decisiones continua sobre producto, personal, caja, inventario, costos y cliente	Alto
Emocional	Manejo de equipo amplio, resolución de conflictos entre personas y con clientes	Alto
Visual	Inspección constante de calidad del producto, limpieza y estado del punto	Alto

7. TOMA DE DECISIONES

Decisión	¿Decide solo?	¿Escala a quién?
Retirar producto de exhibición por mal estado	Sí	No aplica
Asignar y reasignar tareas al equipo durante el turno	Sí	No aplica
Elaborar y enviar pedido sugerido diario a sótano	Sí	No aplica
Sellar y autorizar recepción de mercancía	Sí	No aplica
Resolver conflicto entre empleados en el momento	Sí	RH + Gerencia si hay reincidencia
Resolver conflicto con cliente en el momento	Sí	Gerencia de Operaciones si escala
Elaborar reporte de baja de mercancía por merma	Sí	Notifica a Oficinas / Administración

Retiros parciales de caja	Sí	Notifica a Oficinas
Descuentos o condiciones especiales al cliente	No	Gerente de Operaciones / Dirección
Descarte definitivo de producto (baja)	No	Oficinas + registro obligatorio
Decisiones de personal: alta, baja o sanción formal	No	RH + Gerencia

8. RELACIONES DE TRABAJO

Área / Puesto	Tipo de relación	Frecuencia
Gerente de Operaciones / Dirección General	Reporte directo, fotografías, cortes e incidencias	Diaria
Gerente de Producción / Sótano	Reporte de faltantes, pedido sugerido y validación de mercancía	Diaria
Cajera	Supervisión de apertura, corte, retiros parciales y fondo	Diaria — continua
Auditor de Patio	Supervisión de entradas y salidas de mercancía	Diaria
Tablajero y Auxiliares de Ventas	Supervisión directa de operación, atención y limpieza	Diaria — continua
Cliente mostrador	Intervención directa en quejas y conflictos	Según necesidad

9. INDICADORES DE EVALUACIÓN

KPI	Meta / Referencia	Frecuencia
Venta general de la sucursal	Cumplimiento de meta mensual	Mensual
Ticket promedio por cliente	Seguimiento vs meta definida por Dirección	Mensual
Merma total de la sucursal	Reducción sostenida vs período anterior	Mensual
Costo de operación del punto	Dentro del presupuesto autorizado por Dirección	Mensual
Inventario — diferencias vs sistema	Cero diferencias no justificadas	Mensual

Plantilla — asistencia y rotación del equipo	≥95% asistencia / rotación controlada	Mensual
Limpieza — cumplimiento de checklist por área	100% en revisiones	Mensual
Corte de caja sin faltantes ni sobrantes no documentados	Cero	Diaria
Reporte fotográfico de inventario y temperaturas enviado	100% de los días	Diaria
Pedido sugerido enviado a sótano antes del horario límite	100% de los días	Diaria