



GRANJA REAL

PERFIL 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. OBJETIVO DEL PUESTO

Dirigir la operación completa de la sucursal Piedra garantizando la apertura y cierre correctos del punto, la calidad e higiene del producto en exhibición, la atención profesional al cliente, el control de inventario y merma, la supervisión del equipo y el cumplimiento de los estándares operativos, financieros y de imagen definidos por Granja Real.

3. PERFIL DEL CANDIDATO

Edad	25 a 50 años
Sexo	Indistinto
Escolaridad mínima	Secundaria concluida (deseable bachillerato o carrera técnica)
Experiencia mínima	3 a 6 años en operación de punto de venta de productos cárnicos o similares, con experiencia comprobable en supervisión de personal, atención al cliente y manejo de caja
Disponibilidad	Tiempo completo, incluyendo domingos
Residencia	Aguascalientes

4. COMPETENCIAS TÉCNICAS

Competencia técnica	¿Indispensable?	¿Se capacita?
Conocimiento de producto cárnico, avícola y cremería: conservación, rotación y calidad	Sí	No
Atención al cliente y técnicas de venta al detalle en punto de venta	Sí	Sí
Manejo de sistema de punto de venta y caja (Integral o similar)	Sí	Sí
Supervisión de apertura, operación y cierre de sucursal	Sí	No
Validación de recepción y salida de mercancía contra ticket	Sí	No
Elaboración de pedido sugerido con base en inventario y stock	Sí	Sí
Control y reporte de merma, bajas y conversiones de mercancía	Sí	Sí
Supervisión de corte de caja, retiros parciales y envío a oficinas	Sí	Sí
Manejo de checklist de limpieza e higiene por área	Sí	Sí
Lectura de indicadores: venta, ticket promedio, merma y costos	Deseable	Sí

5. COMPETENCIAS ACTITUDINALES

Competencia	Descripción aplicada al puesto	Nivel requerido
Liderazgo con trato profesional	Dirige al equipo con firmeza y respeto parejo. Sin favoritismos ni trato diferenciado	Alto
Manejo de conflictos	Interviene con calma y criterio ante conflictos entre empleados o con clientes. Resuelve sin escalar innecesariamente y sin generar mayor fricción	Alto
Responsabilidad operativa total	Asume los resultados de la sucursal como propios: ventas, merma, limpieza, inventario y costos	Alto
Orientación a la calidad	Prioriza condiciones óptimas del producto antes que completar el mostrador a cualquier costo	Alto
Disciplina consistente	Aplica las mismas reglas a todo el equipo sin excepción por afinidad o costumbre	Alto

Comunicación directa y respetuosa	Da instrucciones claras, corrige en el momento sin agredir y documenta acuerdos	Alto
Orientación al cliente	Cuida que cada cliente tenga una experiencia positiva en el punto en cada visita	Alto
Apertura a la retroalimentación	Recibe correcciones de Gerencia sin resistencia y las implementa con disposición real	Medio-Alto

6. APTITUDES NO NEGOCIABLES

Aptitud no negociable

- Liderazgo que ordena sin agredir: firmeza con respeto, no con grito ni presión desigual
- Equidad real en el trato: las mismas reglas para todos sin excepción
- Honestidad con el producto, el inventario y la caja: registra lo que ocurre, no lo que conviene
- Capacidad de manejar conflictos entre personas sin perder la autoridad ni la calma
- Proactividad en higiene y orden: no espera instrucción para mantener el punto en condiciones
- Criterio para detectar producto en mal estado o situaciones de riesgo sin que nadie se lo señale
- Capacidad de sostener disciplina del equipo de forma continua, no solo cuando hay supervisión externa
- Disposición real para corregir su estilo de liderazgo si el desempeño del área lo requiere

7. FACTORES DE DESCARTE EN SELECCIÓN

Factor de descarte

- Historial documentado de maltrato, grito o trato desigual al personal
- Incapacidad de manejar conflictos sin escalar o agravar la situación
- Incapacidad de recibir retroalimentación de Gerencia sin actitud defensiva o resistencia
- Antecedentes de manejo irregular de producto, caja o inventario
- Aplicación de reglas diferenciadas por afinidad personal con colaboradores
- Incapacidad de trabajar bajo estructura y jerarquía definidas desde Oficinas
- Tolerancia a prácticas incorrectas del equipo por costumbre o para evitar conflicto

8. 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

9. 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

10. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

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