**Instrucciones: Este documento debe ser editado por cada empresa para adaptarlo a sus necesidades.**

1. **Inserte su logotipo en la cabecera.**
2. **Recorra todo el documento, añadiendo y suprimiendo elementos para adaptarlo a sus necesidades.**
3. **En las secciones desplegables, elija los elementos adecuados para su empresa: suprima las líneas que no necesite o añada las que sean necesarias. Incluya sólo los elementos necesarios para el trabajo.**
4. **Rellene el cuadro de requisitos físicos en función de sus expectativas.**
5. **Borre estas instrucciones antes de imprimir.**

**Título del cargo: Gerente de operaciones**

**Propósito y objetivos del cargo**

**Un gerente de operaciones es responsable de proporcionar liderazgo al personal de operaciones y ayudar en el proceso de estimación, control de calidad y seguridad.**

* **Dirigir el departamento de operaciones para lograr un rendimiento, una eficiencia y una rentabilidad óptimos.**
* **Supervisar eficazmente a los superintendentes, estimadores y gerentes de proyecto para maximizar la eficiencia e instalar sistemas de techado de acuerdo con las expectativas de la empresa en cuanto a seguridad y calidad de mano de obra**
* **Supervise y/o realice todos los aspectos del trabajo de operaciones, desde la venta hasta la instalación/reparación y la facturación**
* **Mantener la comunicación con los clientes, las cuadrillas y la empresa**

**Departamento: Operaciones**

**Supervisor de departamento: Gerente de operaciones**

**Supervisor directo: Director de operaciones**

**Informes directos: Superintendentes, estimadores y gerentes de proyecto**

**Situación laboral:  Exento (asalariado) o  No exento (por horas)** (Marque una opción)

**Deberes, funciones y responsabilidades específicas**

* **Proporcionar liderazgo al departamento de operaciones y dentro de la empresa**
* Estudiar métodos para mejorar las mediciones del trabajo y las normas de rendimiento
* Coordinar la preparación de informes operativos como registros de tiempo y asistencia, bajas, nuevas contrataciones, traslados, gastos presupuestarios y registros estadísticos de datos de rendimiento.
* Conozca y manténgase al día de los requisitos de diseño, códigos y materiales; utilice su experiencia para preparar propuestas y contratos precisos y competitivos.
* Asegúrese de que los vehículos de servicio, el equipo y los empleados presentan una imagen limpia y profesional
* Mantenga informado al supervisor sobre problemas significativos y oportunidades de venta
* Reúnase diariamente con los superintendentes y gerentes de proyecto para revisar las actividades del día anterior y del siguiente
* Manténgase al día de los nuevos avances y tecnologías en techados
* Asóciese con el gerente de servicios en relación con el desarrollo de políticas y la formación sobre procedimientos para garantizar la coherencia en las reparaciones, el mantenimiento y el servicio.
* **Supervisar a los empleados para obtener el máximo rendimiento**
* Revisar los salarios y el rendimiento laboral de todos los empleados de operaciones
* Celebrar reuniones mensuales con los gerentes de los proyectos y los trabajadores sobre el terreno
* Determine las necesidades de formación de las cuadrillas de techado; organice y dirija la formación necesaria en materia de seguridad, calidad y satisfacción del cliente.
* Reclutar, formar y retener a la mano de obra
* Aprenda y enseñe las mejores prácticas para la instalación de techos participando plenamente en la formación en el puesto de trabajo, así como en la formación periódica del fabricante.
* Enseñe las mejores prácticas generales de techado, incluidas las siguientes:
  + Procedimientos de instalación y reparación
  + Atención al cliente
* Reclutar, formar, orientar y retener una mano de obra fiable y bien informada
* **Asegúrese de que las cuadrillas cumplen las normas de seguridad de la OSHA y de la empresa**
* Identificar las necesidades de seguridad específicas de cada situación
* Completar y presentar informes de accidentes y lesiones
* Cumpla todas las políticas y procedimientos de seguridad, sea un ejemplo y apoye las metas y objetivos de seguridad de la empresa
* Comprender y seguir los procedimientos de seguridad, operaciones y administración
  + **Mantener las relaciones con los clientes y su satisfacción**
* Manejar las relaciones con los clientes para todos los trabajos de instalación
* Crear y mantener una base de datos de clientes potenciales
* Asegúrese de que los trabajos se completan con el nivel de calidad prometido
* **Gestionar el flujo de trabajo del departamento**
* Programar y coordinar el trabajo
* Realice un seguimiento de los trabajos que se ejecutan en la empresa
* Determinar las necesidades de material para los proyectos y presentarlas a compras
* Supervise los proyectos con respecto al estado actual y al tiempo y los materiales
* Programar y coordinar todas las instalaciones, incluida la asignación de mano de obra y vehículos
* Coordinar el flujo de actividades relacionadas con las órdenes de trabajo y los contratos de proyectos
* Realice actividades relacionadas con la creación de proyectos, la programación, el flujo de información sobre órdenes de trabajo y proyectos, la documentación, la satisfacción del cliente y el seguimiento.
* Desarrolle y utilice habilidades avanzadas de planificación para establecer la máxima productividad de mano de obra, materiales y equipos, etc., con el fin de garantizar que los trabajos comiencen a tiempo, que se cumplan o superen las expectativas de los clientes y que las horas y los materiales se gasten adecuadamente.
* **Gestionar las finanzas del departamento, incluidos los presupuestos y la facturación de los proyectos**
* Revise los trabajos, las hojas de salario y las facturas de materiales de los proyectos
* Revisar, presentar y dar la aprobación final a las cuentas por cobrar de todos los proyectos
* Documente las discrepancias del proyecto entre el presupuesto y la realidad
* Revise y analice los informes presupuestarios y prepare y desarrolle modificaciones y recomendaciones presupuestarias
* Supervisar las cuentas por cobrar del departamento de operaciones y mantener las cuentas al día

**Conocimientos, habilidades y aptitudes requeridos**

**Habilidades laborales - Los gerentes de operaciones deben mantenerse familiarizados con los productos y servicios de la empresa para mantener los estándares de la empresa en el trabajo de servicio; deben ser capaces de realizar un seguimiento de múltiples trabajos en curso.**

Preferencias laborales - Debe disfrutar con la imprevisibilidad y la resolución de problemas

Comunicación eficaz - Capacidad para transmitir información, conceptos y preocupaciones a personas con diferentes estilos de comunicación

Comunicación oral - Hable de forma clara y profesional

* Elija un artículo.
* Elija un artículo.

Comunicación escrita - Capaz de leer e interpretar información escrita

* Elija un artículo.
* Elija un artículo.

Conocimientos lingüísticos - Capacidad para leer, analizar e interpretar

* + - * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.

Tecnología - Capacidad para utilizar ordenadores, teléfonos y otras herramientas tecnológicas

* + - * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.

Calidad - Conocimientos para inspeccionar y garantizar la atención al detalle

* + - * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.

Matemáticas - Capacidad para realizar cálculos matemáticos relevantes para el trabajo de techado.

* + - * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.

Seguridad y protección - Capacidad para identificar, corregir y notificar las condiciones inseguras de acuerdo con las normas de la empresa y de la OSHA; utilizar el equipo y los materiales de forma adecuada y eficaz.

Productividad - Demuestra la capacidad de cumplir y superar los estándares de productividad; trabaja con rapidez y precisión

Conciencia de los costes - Comprende la presupuestación y las implicaciones para los puestos de trabajo

* Elija un artículo.
* Elija un artículo.
* Elija un artículo.

Investigación de datos - Recopilar e investigar datos en beneficio de la empresa

Análisis - Capacidad para leer e interpretar planos y especificaciones; capacidad para realizar inspecciones de los techos y detectar y reparar problemas del sistema de techado.

Conocimiento de los sistemas de techado - Conocimiento de varios sistemas de techado, materiales y métodos de instalación

Gestión de proyectos - Coordinar proyectos, comunicar cambios y supervisar el progreso

**Interacción relacional - Los gerentes de operaciones deben mostrar las habilidades de liderazgo y gestión necesarias para gestionar el flujo de trabajo y las relaciones con el personal y los clientes.**

Enfoque de empresa - Construir y desarrollar relaciones de trabajo productivas con otros gerentes de departamento y personal directivo

Supervisión - Entrenar a los miembros del personal; tratar de desarrollar habilidades de supervisión

Atención al cliente - Tratar de ser servicial con los clientes incluso en situaciones difíciles

* Elija un artículo.
* Elija un artículo.
* Elija un artículo.

Resolución de problemas -Capaz de comprender problemas complejos y tomar decisiones para beneficiar a todos en la medida de lo posible

* + - * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.
      * Elija un artículo.

**Liderazgo, gestión y trabajo en equipo - Los gerentes de operaciones deben ser capaces de trabajar bien con los demás y dentro de un sistema empresarial.**

Liderazgo - Motivar a los demás para que rindan

* Elija un artículo.
* Elija un artículo.
* Elija un artículo.
* Elija un artículo.

Gestión - Capacidad para hacer malabarismos con los calendarios, incluida la previsión del tiempo y sus efectos, los detalles y los resultados.

* Elija un artículo.
* Elija un artículo.
* Elija un artículo.
* Elija un artículo.
* Elija un artículo.

Trabajo en equipo - Capacidad de trabajar con otros para lograr objetivos

* Elija un artículo.
* Elija un artículo.
* Elija un artículo.
* Elija un artículo.
* Elija un artículo.

**Formación y experiencia**

Imprescindible (Los siguientes elementos son imprescindibles que los solicitantes los posean).

* (X) años de experiencia en supervisión de producción de techados
* Dominio del inglés
* Formación en seguridad: Tarjeta OSHA de 30 horas
* Permiso de conducir válido
* Capacidad para utilizar/aprender tecnología empresarial

Preferido

* 10 años de experiencia en supervisión de la producción de techados
* Fluidez bilingüe
* CDL
* Formación especializada: grúa CCL, carretilla elevadora, formadores autorizados por el fabricante, man lift, rigging, formación específica en sistemas de techado, techos fríos, CERTA

**Requisitos físicos**

**Estas exigencias físicas son representativas de los requisitos físicos necesarios para que un empleado desempeñe con éxito las funciones esenciales del cargo. Se pueden realizar adaptaciones razonables para que las personas con discapacidad puedan desempeñar las funciones esenciales descritas.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Nunca** | **Intermitente-mente** | **Ocacionalmen-te** | **Frecuentemen-te** | **Consistente-mente** | **Actividad** | **Nunca** | **Intermitente-mente** | **Cocasionalmen-te** | **Frecuentemen-te** | **Consistente-mente** |
| Doblarse |  |  |  |  |  | **Levantar (libras)** |  |  |  |  |  |
| Arrodillarse |  |  |  |  |  | 1-10 |  |  |  |  |  |
| Doblarse/voltearse |  |  |  |  |  | 11-20 |  |  |  |  |  |
| Agacharse |  |  |  |  |  | 21-50 |  |  |  |  |  |
| Gatear |  |  |  |  |  | 51-75 |  |  |  |  |  |
| Caminar sobre una superficie nivelada |  |  |  |  |  | 76-100 |  |  |  |  |  |
| Caminar sobre una superficie desigual |  |  |  |  |  | **Cargar (lbs.)** |  |  |  |  |  |
| Subir escaleras |  |  |  |  |  | 1-10 |  |  |  |  |  |
| Escalar escaleras |  |  |  |  |  | 11-20 |  |  |  |  |  |
| Cargar escaleras |  |  |  |  |  | 21-50 |  |  |  |  |  |
| Alcanzar arriba |  |  |  |  |  | 51-75 |  |  |  |  |  |
| Usar los brazos |  |  |  |  |  | 76-100 |  |  |  |  |  |
| Usar las muñecas |  |  |  |  |  | **Empujar**  **(libras)** |  |  |  |  |  |
| Maniobrar/digitar |  |  |  |  |  | 1-10 |  |  |  |  |  |
| \* Agarrar |  |  |  |  |  | 11-20 |  |  |  |  |  |
| \* Apretar |  |  |  |  |  | 21-50 |  |  |  |  |  |
| **Visión** | **Sí** | **No** |  |  |  | 51-75 |  |  |  |  |  |
| Cercana |  |  |  |  |  | 76-100 |  |  |  |  |  |
| Lejana |  |  |  |  |  | **Halar**  **(libras)** |  |  |  |  |  |
| Color |  |  |  |  |  | 1-10 |  |  |  |  |  |
| Periférica |  |  |  |  |  | 11-20 |  |  |  |  |  |
| Profundidad |  |  |  |  |  | 21-50 |  |  |  |  |  |
| **Resistencia** |  |  |  |  |  | 51-75 |  |  |  |  |  |
| Movimiento repetitivo de los pies |  |  |  |  |  | 76-100 |  |  |  |  |  |
| De pastel |  |  |  |  |  | **Ambiente** |  |  |  |  |  |
| Caminando |  |  |  |  |  | Adentro |  |  |  |  |  |
| Sentado/a |  |  |  |  |  | Afuera |  |  |  |  |  |
| Tipografiando |  |  |  |  |  | Calor |  |  |  |  |  |
| **Uso de herramientas** |  |  |  |  |  | Frío |  |  |  |  |  |
| Herramientas de mano |  |  |  |  |  | Polvo |  |  |  |  |  |
| Poder |  |  |  |  |  | Ruido |  |  |  |  |  |
| Destornilladores |  |  |  |  |  | **Manejo** |  |  |  |  |  |
| Agarre forzado |  |  |  |  |  | Automático |  |  |  |  |  |
| Ruptura de metal |  |  |  |  |  | Estándar |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | Montacargas |  |  |  |  |  |