

Diseño del Departamento de Marketing para el Grupo Icolpan

Corporación Universitaria Adventista



Sara Milena Rueda Rueda

Denisse Lorena Martínez Casallas

Orlis Judith Julio

Medellín, Colombia

2015

Introducción

Con el siguiente manual de funciones se pretende que el grupo ICOLPAN obtenga una organización funcional para su departamento de marketing, se desea describir claramente a cada uno de los empleados las funciones, tareas, ubicación y requerimientos inherentes a su cargo; con el objetivo de obtener mayor eficiencia y eficacia en los procesos operados por el departamento.

Se pretende que este manual de funciones sea de gran utilidad para la empresa y contribuya a mejorar el rendimiento individual de los trabajadores y aumentar la productividad general del departamento, se busca evitar la duplicidad de cargos y funciones y desempeñar a toda cabalidad las funciones asignadas a cada cargo.

Nombre del cargo: Director de marketing

Finalidad: La Dirección de Marketing tiene como finalidad, el diseño y la ejecución de estrategias para mantener la presencia de la Empresa en el Mercado, posicionando efectivamente los productos del grupo ICOLPAN, y orientada a desarrollar nuevos negocios a nivel Nacional.

1. Funciones:
2. Definir un plan estratégico de Marketing, acorde con los objetivos empresariales.
3. Establecer un modelo de evaluación en coordinación con la Gerencia de Ventas, que permita conocer el avance y los resultados de las ventas.
4. Realizar análisis del sector de telecomunicaciones que incluya Clientes, Proveedores, Competencia, Servicios Sustitutos y a los posibles ingresantes al Mercado.
5. Realizar planes estratégicos de mercadeo, que permitan modificaciones y adaptaciones para operar en diferentes ambientes.

6. Analizar y determinar la rentabilidad de los diferentes productos que presta y/o prestará la Empresa.
7. Analizar el Comportamiento de la demanda de los diferentes productos que presta la empresa.
8. Mantener una estructura tarifaria dinámica y flexible que responda a los cambios que puedan suscitarse financiera o Comercialmente.
9. Elaborar Escenarios futuros de acuerdo a los diferentes estados posibles del entorno.
10. Identifica nichos de mercado-mercados rentables y crecientes.
11. Anticipa necesidades- del mercado y clientes e implementa políticas de satisfacción, las cuales son diferentes a las políticas del servicio.
12. Analiza rentabilidades - busca utilidades y crecimiento financiero de las líneas.
13. Coordinar planear y organizar las investigaciones necesarias en cuanto a las preferencias y cambios de los clientes de la empresa y el comportamiento de la competencia frente al medio.
14. Realizar estudios sobre planeación estratégica del mercado de la empresa.
15. Revisa permanentemente su sistema de mercadear - hace mercadeo con y para el cliente.
16. Coordinar la investigación de mercados, la estrategia de marketing, ventas, publicidad, promoción, políticas de precios, desarrollo de productos y las actividades de relaciones públicas.
17. Definir Estrategias de Comercialización.
18. Identificar, analizar y aplicar alternativas para penetración y desarrollo de Mercados mediante la introducción de nuevos Servicios y la utilización de la Red existente.

19. Planifica ventas – pronostica y planea sistemas de venta estratégica, contra la venta de tomar pedidos.

Especificaciones del cargo

Conocimiento

Factor	Definición	Grado en que se requiere
Educación	Conocimiento previo o educación específica que es absolutamente necesaria para el desempeño del oficio.	Alto
Experiencia	Estimación del tiempo de trabajo en un cargo propuesto, para que agilice la asimilación del oficio.	Alto
Entrenamiento	Conjunto de instrumentos, normas y procedimientos que se imparten al empleado antes de iniciar labores.	Medio
Complejidad del trabajo	Grado de dificultad del oficio y que exigen gran habilidad mental para identificar, analizar, comprender y evaluar situaciones.	Alto
Memoria y raciocinio	Capacidad para evaluar recuerdos, analizar y deducir alternativas.	Alto

Esfuerzo

Factor	Definición	Grado en que se requiere
Físico	Es la capacidad de fuerza bruta requerida para desarrollar un trabajo	Bajo
Mental	Es el grado de concentración para recolectar, ordenar las ideas y luego ponerlas en práctica en la realización de su trabajo.	Alto
Visual	Es el grado de facilidad en la concentración de la visión.	Alto

Responsabilidad

Factor	Definición	Grado en que se requiere
Por supervisión	Capacidad para estar en la expectativa de las situaciones referentes al trabajo.	Alto
Por calidad de trabajo (por errores)	Velar porque los trabajos realizados se hagan con calidad.	Alto
Por manejo de dinero	Velar porque las entradas y salidas de dinero sean controladas por	Alto

	personal de mucha responsabilidad.	
Liderazgo	Aptitud para dirigir, organizar y motivar actividades de grupo.	Alto

Condiciones de trabajo

Factor	Definición	Grado en que se requiere
Clima organizacional	Hace referencia al buen clima laboral y condiciones apropiadas para el buen desarrollo de las actividades.	Alto
Riesgos profesionales	Es el grado de protección del que gozan los trabajadores en el cumplimiento de sus labores.	Bajo

Requisitos para desempeñar el cargo

Educación formal y estudios requeridos	Profesional en mercadeo o administración de empresas, conocimientos en promoción y publicidad y manejo de sistemas.
Experiencia	Dos o tres años de experiencia interna o externa en el área directa de mercadeo.
Habilidades	Organización, Iniciativa, Solución de Problemas, Buenas relaciones Interpersonales, Compromiso con la empresa, Calidad del trabajo, Trabajo en equipo.

Edad	mayor de 20 años
Sexo	Indiferente
Estado civil	Indiferente

Nombre del cargo: Coordinador de marketing

Finalidad: Colaborar en la implementación de los planes estratégicos y operativos del departamento de marketing buscando la satisfacción de los clientes. Participar en el diseño de mecanismos que estimulen la demanda, mejoren el posicionamiento de la imagen y la participación en el mercado; analizar la competencia e identificar las nuevas oportunidades de negocio.

1. Funciones:
2. Desarrollo, implementación y análisis de las actividades de marketing, cumpliendo con el Calendario anual de Marketing y trabajando en equipo con las áreas funcionales.
3. Monitorear los gastos de publicidad, merchandising y promociones.
4. Seguimiento y análisis de las ventas.
5. Analizar información del mercado y la competencia en relación a las plataformas.
6. Administración y mantenimiento del CRM y contactos que se tienen para el envío masivo de correos.
7. Captura y actualización de bases de datos.
8. Ejecución de campañas de e-mail marketing prospectos y clientes
9. Ejecución de tele marketing de retención, promoción y publicidad.
10. Cooperar en el análisis de segmentación de mercado y planes de fidelización.

11. Prepara los reportes y consultas que permite evaluar los adecuados seguimientos de los prospectos.
12. Prepara los reportes que permita evaluar los indicadores de desempeño de la fuerza de ventas.
13. Elaboración y Redacción de boletines para la difusión de los sistemas comercializados.
14. Coordinación y Supervisión de eventos que se realicen para difundir la imagen y productos de la Compañía.
15. Sugerir y colaborar en el desarrollo de la Publicidad que se ejecutará a través de los diferentes medios.
16. Colaborar en el desarrollo de los mecanismos de comunicación interna.
17. Mantener el sitio de internet actualizado.

Especificaciones del cargo

Conocimiento

Factor	Definición	Grado en que se requiere
Educación	Conocimiento previo o educación específica que es absolutamente necesaria para el desempeño del oficio.	Alto
Experiencia	Estimación del tiempo de trabajo en un cargo propuesto, para que agilice la asimilación del oficio.	Medio
Entrenamiento	Conjunto de instrumentos, normas y procedimientos que se	Medio

	imparten al empleado antes de iniciar labores.	
Complejidad del trabajo	Grado de dificultad del oficio y que exigen gran habilidad mental para identificar, analizar, comprender y evaluar situaciones.	medio
Memoria y raciocinio	Capacidad para evaluar recuerdos, analizar y deducir alternativas.	Alto

Esfuerzo

Factor	Definición	Grado en que se requiere
Físico	Es la capacidad de fuerza bruta requerida para desarrollar un trabajo	Bajo
Mental	Es el grado de concentración para recolectar, ordenar las ideas y luego ponerlas en práctica en la realización de su trabajo.	Alto
Visual	Es el grado de facilidad en la concentración de la visión.	Alto

Responsabilidad

Factor	Definición	Grado en que se requiere
	Capacidad para estar en	

Por supervisión	la expectativa de las situaciones referentes al trabajo.	Alto
Por calidad de trabajo (por errores)	Velar porque los trabajos realizados se hagan con calidad.	Alto
Por manejo de dinero	Velar porque las entradas y salidas de dinero sean controladas por personal de mucha responsabilidad.	Medio
Liderazgo	Aptitud para dirigir, organizar y motivar actividades de grupo.	Alto

Condiciones de trabajo

Factor	Definición	Grado en que se requiere
Clima organizacional	Hace referencia al buen clima laboral y condiciones apropiadas para el buen desarrollo de las actividades.	Alto
Riesgos profesionales	Es el grado de protección del que gozan los trabajadores en el cumplimiento de sus labores.	Bajo

Requisitos para desempeñar el cargo

Educación formal y estudios requeridos	Profesional o tecnólogo en mercadeo o administración de empresas,
--	---

	conocimientos en promoción y publicidad, manejo de sistemas e inglés intermedio/avanzado.
Experiencia	Dos o tres años de experiencia interna o externa en el área directa de mercadeo.
Habilidades	Organización, Iniciativa, Solución de Problemas, Buenas relaciones Interpersonales, proactiva, creativa, responsable, respetuoso.
Edad	mayor de 20 años
Sexo	Indiferente
Estado civil	Indiferente

Nombre del Cargo: Asistente de marketing

Finalidad: apoyar a la dirección de marketing en todas las labores relacionadas con el departamento y los diversos productos que ofrece ICOLPAN.

1. Funciones:
2. Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y Reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado.
3. Evaluar y proponer sistemas y formas de simplificación y optimización de las operaciones a su cargo.
4. Colaborar y participar en los programas de planeación y definición de objetivos del Departamento.
5. Organizar los eventos especiales que promuevan la imagen y los productos que ofrece ICOLPAN.

6. Realizar encuestas a clientes, empleados, industrias y otros, tabular y procesar la información y colaborar en la realización de actividades para la presentación de los resultados obtenidos de los estudios de mercado.
7. Brindar apoyo logístico en la preparación y distribución de boletines informativos.
8. . Coordinar con el Departamento de Capacitación y Desarrollo de Personal la ejecución de programas en materia de servicio al cliente.
9. Colaborar con el personal profesional en la revisión de facturas y trámites de los pagos por la contratación de servicios profesionales para los estudios de mercadeo.
10. Velar por el buen funcionamiento y uso de las instalaciones, equipos e instrumentos que utiliza en el desarrollo de sus actividades, reportando cualquier anomalía o daño importante que se presente a su superior inmediato.
11. Brindar colaboración en situaciones de riesgo y siniestros que se presenten en la empresa.
12. Participar activamente, colaborar y cumplir con todas las políticas, procedimientos y regulaciones relativas al aseguramiento de la calidad que desarrolle e implemente la empresa.
13. Realizar cualesquiera otras funciones inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato.

Especificaciones del cargo

Conocimiento

Factor	Definición	Grado en que se requiere
Educación	Conocimiento previo o educación específica que es absolutamente necesaria	Medio

	para el desempeño del oficio.	
Experiencia	Estimación del tiempo de trabajo en un cargo propuesto, para que agilice la asimilación del oficio.	Medio
Entrenamiento	Conjunto de instrumentos, normas y procedimientos que se imparten al empleado antes de iniciar labores.	Bajo
Complejidad del trabajo	Grado de dificultad del oficio y que exigen gran habilidad mental para identificar, analizar, comprender y evaluar situaciones.	Medio
Memoria y raciocinio	Capacidad para evaluar recuerdos, analizar y deducir alternativas.	Medio

Esfuerzo

Factor	Definición	Grado en que se requiere
Físico	Es la capacidad de fuerza bruta requerida para desarrollar un trabajo	Bajo
Mental	Es el grado de concentración para recolectar, ordenar las ideas y luego ponerlas en práctica en la realización de su	Alto

	trabajo.	
Visual	Es el grado de facilidad en la concentración de la visión.	Alto

Responsabilidad

Factor	Definición	Grado en que se requiere
Por supervisión	Capacidad para estar en la expectativa de las situaciones referentes al trabajo.	Alto
Por calidad de trabajo (por errores)	Velar porque los trabajos realizados se hagan con calidad.	Alto
Por manejo de dinero	Velar porque las entradas y salidas de dinero sean controladas por personal de mucha responsabilidad.	Bajo
Liderazgo	Aptitud para dirigir, organizar y motivar actividades de grupo.	Medio

Condiciones de trabajo

Factor	Definición	Grado en que se requiere
Clima organizacional	Hace referencia al buen clima laboral y condiciones apropiadas para el buen desarrollo de las actividades.	Alto
Riesgos profesionales	Es el grado de protección	

	del que gozan los trabajadores en el cumplimiento de sus labores.	Bajo
--	---	------

Requisitos para desempeñar el cargo

Educación formal y estudios requeridos	Técnico o tecnólogo en áreas afines al mercadeo o el 75% de los créditos aprobados de un plan de estudios técnicos, tecnólogos o universitarios de una carrera afín al puesto.
Experiencia	Experiencia De seis meses a un año en la ejecución de labores relacionadas con el área de especialidad del puesto.
Habilidades	Organización, Iniciativa, responsabilidad, Interpersonales, honestidad y respeto.
Edad	mayor de 20 años
Sexo	Indiferente
Estado civil	Indiferente

Bibliografías

Diseño del manual de funciones para hilanderas universal, Juan David Acevedo Trujillo,
Federico Bernal Arbeláez universidad de Medellín 2000.

Manual de funciones promega, Martha Cecilia Giraldo, clara Inés Henao. UDM 1995

Manual para la empresa Indugas S.A, maría dorie Buitrago, diana patricia mesa. UDM 2002.

<https://www.recope.go.cr/wp-content/uploads/2013/10/Asistente-de-Mercadeo.pdf>

<http://empresadidacticaitep.blogspot.com.co/2012/09/manual-de-funciones-jefe-mercadeo.html>