



1191 Capitol St Ne
Salem, Oregon 97301
PH: (503)-394-2615

Título del puesto: Técnico de servicio

Propósito y objetivos principales del puesto

Un técnico de servicio es responsable de completar satisfactoriamente las llamadas de servicio.

- **Evaluar, reparar y documentar las deficiencias del techado, o informar de la naturaleza de los problemas si no son deficiencias del techado.**
- **Comunicarse con los clientes para discernir sus necesidades de mantenimiento/repación/servicio de techados**
- **Identificar y proponer servicios adicionales según sea necesario**

Departamento: Servicio

Supervisor del departamento: Director de Operaciones

Supervisor directo: Gerente de Servicio

Situación laboral: **Estatus: Exento (asalariado) o** **No exento (por horas)**

Deberes, funciones y responsabilidades específicas del puesto

- **Trabajar con el gerente de servicio y otros técnicos de servicio para diagnosticar y reparar problemas relacionados con los techos.**

Esté preparado para trabajar en cualquier trabajo de reparación asignado por el gerente de servicio.

- Llegar a tiempo a todos los turnos, es decir, estar listo para comenzar a la hora asignada con todas las herramientas personales y el EPP.
- Documentar las condiciones actuales y las necesidades futuras.
- **Capacidad para trabajar de forma segura y competente en todos los sistemas de techo, enumerados a continuación**
 - Cumplir con todos los requisitos de seguridad, incluidos PPE, protección contra caídas y otros.
 - Demostrar competencia en la reparación de sistemas de techos.
 - Completar la documentación requerida para registrar y facturar trabajos.
- **Ofrecer excelente calidad y satisfacción del cliente.**
 - Realizar el trabajo de acuerdo con los estándares de la empresa.
 - Como representante de la empresa, exhibir un comportamiento profesional y cortés al interactuar con el público.
- **Orientar y supervisar a la tripulación menos experimentada.**

Conocimiento, habilidades y destrezas requeridas

Habilidades de trabajo – Técnicos de servicio deben exhibir destrezas técnicas necesarias para trabajar en el servicio.

Diagnóstico y reparación de sistemas de techo – Habilidad de diagnosticar y reparar problemas en los sistemas de techo de manera segura y correcta

Habilidades de lenguaje – Capacidad para leer, analizar e interpretar

- Instrucciones escritas

- Documentos relacionados con el trabajo
- Regulaciones OSHA
- Revistas profesionales

Comunicación oral – Hablar de una manera clara y profesional

- Participar en reuniones
- Demostrar habilidades de presentación en grupo

Comunicaciones escritas – Capaz de leer e interpretar información escrita; escribir de manera legible e informativa de una manera profesional

Matemáticas – Habilidad para llevar a cabo calculos matemáticos relevantes para el trabajo en el techado

- Sumar, restar, multiplicar y dividir en todas las unidades de medida, usando números enteros, fracciones comunes y decimales.
- Álgebra básica
- Dibujar e interpretar gráficos de barras y gráficos circulares
- Geometría
- Tasas, razones, proporciones y porcentajes

Tecnología – Habilidad de usar computadoras, teléfonos y otras herramientas tecnológicas

- Software de procesamiento de textos
- Hoja de cálculo
- Software de base de datos

Instalación de sistemas de techado – Habilidad de enseñarle a otros las habilidades en instalación de techos

Seguridad – Identifique, corrija y reporte condiciones peligrosas de acuerdo a las normas de la compañía y de la OSHA; usar los equipos y materiales de manera correcta y efectiva

Calidad – Conocimiento para inspeccionar y asegurar atención al detalle y la calidad

- Aplicar comentarios para mejorar el rendimiento
- Demostrar precisión, minuciosidad y atención al detalle.
- Buscar maneras de mejorar y promover la calidad.
- Supervisar el trabajo para garantizar la calidad.

Productividad – Demuestra la habilidad de alcanzar y superar los estándares de productividad; trabaja de manera rápida y precisa

Conciencia de costos – Entiende presupuestos y sus implicaciones para el trabajo

- Desarrollar e implementar medidas de ahorro de costos.
- Mostrar orientación a la rentabilidad.
- Trabajar dentro del presupuesto aprobado

Investigación de datos – Recoge datos para beneficio de la compañía

Gerencia – Habilidad de seguir e influir en resultados cuantificables

Planes y especificaciones – Habilidades de leer y entender planes y especificaciones arquitectónicas

Interacción, relación y trabajo en equipo – Técnicos de servicio trabajan en un ambiente de equipo, típicamente con otro individuo.

Servicio al cliente – Desarrollar relaciones con los clientes; manejar situaciones difíciles y emocionales de los clientes; responder a solicitudes de servicio y asistencia – Capaz de entender problemas complejos y tomar decisiones que beneficien a todos tanto como sea posible

- Capacidad de aplicar el sentido común para llevar a cabo instrucciones proporcionadas en forma escrita, oral o gráfica.

- Desarrollar soluciones alternativas
- Mostrar disposición para tomar decisiones.
- Centrarse en resolver conflictos, en un entorno sin culpas.
- Recopilar y analizar información con habilidad
- Identificar y resolver problemas de manera oportuna
- Utilice la razón incluso cuando trate temas emocionales.

Liderazgo, gerencia y trabajo en equipo – Técnicos de servicio deben ser capaces de trabajar bien con otros y dentro del sistema de la empresa.

Liderazgo – Motivar a otros a trabajar

- Demostrar confianza en uno mismo y en los demás.
- Ponerse a disposición de las tripulaciones, el personal y los clientes.
- Proporcionar retroalimentación periódica sobre el desempeño

Gerencia – Capacidad para ajustar los horarios, incluida la previsión del tiempo y sus efectos, los detalles y los resultados

- Delega adecuadamente las tareas de trabajo.
- Implementar y ejecutar políticas de disciplina e incentivos.
- Incluir a las personas adecuadas en el proceso de toma de decisiones.
- Tomar decisiones oportunas
- Establecer expectativas y monitorear las actividades delegadas

Trabajo en equipo – Habilidad de trabajar con otros para completar metas

- Capacidad para desarrollar la moral y el compromiso del grupo con las metas y objetivos.
- Equilibrar las responsabilidades individuales y de equipo
- Mostrar objetividad y apertura a las opiniones de los demás.
- Compartir experiencia con otros
- Trabajar bien en situaciones de resolución de problemas en grupo.

Educación y experiencia

Esenciales (Los artículos a continuación son esenciales de los aplicantes deben poseer.)

- (5) años de experiencia en producción de techos
- Abilidad para trabajar turnos de 8 a 12 horas durante la semana y fines de semana
- Licencia para conducir
- Fluidez en el inglés
- Tarjeta de 10 o 30 horas de la OSHA

Preferido

- Bilingüe (incluyendo inglés)
- Licencia de conducir
- CDL
- Tarjeta de 30 horas de la OSHA
- Formación especializada, como seguridad, formación sobre sistemas del fabricante, equipos específicos, programas informáticos, etc.

Herramientas necesarias

- Cinturón de herramientas con bolsa para clavos
- Hacha de mano para ripias
- Línea de tiza
- Cuchillo de uso de hojas rectas y ganchos

- Cinta métrica de 16 pies (o más)
- Tijeras de hojalatero
- El calzado apropiado
- Barra de palanca
- Compresor de aire
- Pistola nial para techos
- Sierra de habilidad
- Otros

Exigencias físicas

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

Actividad						Actividad					
	Nunca	Intermitentemente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Constantemente		Nunca	Intermitentemente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Constantemente
Doblarse					X	Levantar (lbs.)					
Arrodillarse					X	1-10					X
Torciendo/dar vuelta					X	11-20					X
Agacharse					X	21-50				X	
Gatear				X		51-75			X		
Caminar en superficie plana				X		76-100		X			
Caminar en superficie irregular				X		Cargar (lbs.)					
Subir escalones				X		1-10					X
Subir escaleras				X		11-20					X
Cargar escaleras				X		21-50				X	
Alcanzar arriba				X		51-75			X		
Uso de brazos					X	76-100		X			
Uso de muñecas					X	Empujar (lbs.)					
Manipulación con manos y dedos					X	1-10			X		
* Agarrar					X	11-20			X		
* Apretar					X	21-50			X		
Visión	Sí	No				51-75			X		
Cerca	X					76-100			X		
Lejos	X					Jalar (lbs.)					
Color		X				1-10			X		
Periférica	X					11-20			X		
Profundidad	X					21-50			X		
Resistencia						51-75			X		
Movimiento repetitivo del pie				X		76-100			X		
Estar de pie				X		Ambiente					
Caminar				X		Adentro				X	
Sentado		X				Afuera					X
Mecanografía	X					Calor				X	
Uso de herramientas						Frío				X	
Herramientas de mano					X	Polvo				X	
Energía eléctrica				X		Ruido				X	
Controladores				X		Manejar					
Agarrar con fuerza					X	Automático					X
Máquina de doblar metal				X		Estándar					X
						Montacargas					X