



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA
Y ADMINISTRACIÓN

MANUAL GENERAL DE ORGANIZACIÓN DE
ZAPATA CAMIONES S.A. DE C.V.

DISEÑO DE UN SISTEMA O PROYECTO PARA UNA
ORGANIZACIÓN
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE :

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTAN:

ESTRADA PÉREZ MYRIAM LIZETTE
HERNÁNDEZ GONZÁLEZ MARY CARMEN
IBARRA CANTÚ GABRIELA

ASESOR:

MTRO. JOSÉ SILVESTRE MÉNDEZ MORALES



MÉXICO, D.F.

2010



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN

MANUAL GENERAL DE ORGANIZACIÓN DE ZAPATA CAMIONES
S.A. DE C.V.

DISEÑO DE UN SISTEMA O PROYECTO PARA UNA ORGANIZACIÓN

ESTRADA PÉREZ MYRIAM LIZETTE
HERNÁNDEZ GONZÁLEZ MARY CARMEN
IBARRA CANTÚ GABRIELA



MÉXICO, D.F.

2010



DEDICATORIAS

*LICENCIATURA
EN
ADMINISTRACIÓN*





Este trabajo es la cúspide de 4 años de estudio, de dedicación, de empeño y profesionalismo que no hubiera sido posible sin el apoyo de nuestras instituciones educativas y nuestras familias, es por ello que dedicamos el presente a todos aquellos que siempre estuvieron con nosotras y a quienes les debemos parte de éste logro, en especial:

A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO:

Por darnos la felicidad más grande, pertenecer a la máxima casa de estudios, formar parte del gran legado que representa en México y engrandecerla al ser estudiantes responsables y ahora al cumplir con ética y valores el deber que nos ha encomendado la Universidad como profesionistas. La UNAM es y seguirá siendo nuestro segundo hogar y el recinto en el que pasamos los años más maravillosos de nuestras vidas, gracias escuela por darnos alojamiento en más de 4 años, gracias por prepararnos para los retos profesionales y gracias por dejarnos ser parte de tu historia.

A LA FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN:

Por la oportunidad de conocer a nuestros mejores amigos, por la oportunidad de abrir nuestro panorama laboral, por darnos la mejor herramienta del ser humano, el conocimiento, al brindarnos el apoyo del aprendizaje que recibimos en sus aulas por estos años, por las enseñanzas de todos nuestros maestros y por permitirnos dejar huella siendo mejores personas, con valores inquebrantables y conocimientos específicos. Gracias facultad por ayudarnos a cumplir una meta.

AL MTRO. JOSÉ SILVESTRE MÉNDEZ MORALES:

Por brindarnos parte de su tiempo, por la paciencia que siempre nos tuvo y por la orientación los consejos que siempre recibimos para llevar a cabo este proyecto. Ahora recordamos como si hubiese sido ayer el día en que sin dudarlo nos acepto como sus nuevas discípulas para hacer éste proyecto y le damos gracias a Dios por habernos dado la oportunidad de contar con el apoyo incondicional de un gran ser humano y un profesionista excelente Gracias profesor por todos los conocimientos transmitidos, por aceptarnos como parte de su vida y por formar ahora parte de la nuestra. Dios lo bendiga

Myriam

Mary Carmen

Gaby



MYRIAM LIZETTE ESTRADA PÉREZ

Ésta tesis es el resultado de un gran esfuerzo, no solo de 5 años, sino de toda una vida en la que ustedes, mi familia han estado conmigo apoyándome y dándome su cariño, amor y comprensión, ayudándome a vencer los obstáculos que la vida me ha puesto y a tomar las mejores decisiones cuando he tenido que elegir uno de mil caminos. Les agradezco infinitamente el apoyo y la confianza que han depositado siempre en mí. Les dedico éste trabajo y les doy las gracias

A DIÓS

Por haberme dado la oportunidad de vivir, por haberme llenado de sabiduría y fuerza para alcanzar una de mis más anheladas metas y por darme la familia y amigos tan maravillosos que tengo.

A MI MAMÁ MIRIAM PÉREZ:

Por guiarme siempre con amor, ternura, fuerza, cariño y demostrarme que no hay imposibles, que todo se logra si así se desea, si se ama lo que se anhela y si se lucha con tesón por los sueños que uno se plantea. Te agradezco todo el apoyo que me brindas y la confianza que siempre has puesto en mi, ahora más que nunca se que sin ti a mi lado nada de esto sería posible. Te amo con el alma y eres la razón de mi existir, gracias por llegar aquí conmigo y gracias por iniciar esta nueva vida a mi lado, alguna vez me viste “tan alta, es más en la cima del mundo” ya casi llego y es por ti, siempre será así. Éste triunfo es y será siempre compartido y llegaremos lejos como le hemos pedido siempre a Dios.

A MI PAPÁ MARTIN CONTRERAS:

Por estar a mi lado, por guiarme siempre con sabiduría, amor y cariño y por hacerme ver que la luna está más cerca de lo que creí. Esto es solo el inicio de algo que juntos hemos forjado, de algo que sin tu ejemplo no lo hubiera alcanzado. De pequeña me preguntaba cómo sería mi papá cuando yo fuera grande, ahora tengo la certeza de que eres como lo soñé, cariñoso, estricto, celoso, amoroso y todo eso que siempre voy a agradecer. Te amo con todo mi corazón y le doy gracias a Dios por darme la dicha de tener un papi y un amigo como tú. Siempre haz y seguirás siendo mi guía y la prueba de que con cariño y perseverancia todo se logra. Te quiero papi. Ésta es la primera de muchas metas más, te la dedico y te digo que mis logros siempre serán los tuyos también.

A MIS HERMANAS DANY Y MARIFER:

Gracias por ser parte de éste sueño que también es suyo, ésta es una de las cosas que solo son posibles teniendo un gran equipo como el que nosotros formamos. Ahora tengo una oportunidad más de decirles que las amo y que las llevo en mi corazón y en mi mente todo el tiempo, les agradezco todo el apoyo que me dan, su amor, respeto y confianza. Luchen siempre por sus sueños y háganlos realidad que tan lejos estuvo mi carrera como cerca están sus medallas, no es esto un final sino un inicio del que las hago participes para que lo puedan brincar como se que lo harán. Gracias por existir y llenar mi vida de alegría, las adoro, gracias Dany por tu compañía y tu sonrisa, gracias Fer por tu inocencia y tu sencillez.



A MIS AMIGAS MARY HERNÁNDEZ Y GABY IBARRA:

Por compartir éste sueño conmigo, por invitarme a ser parte de éste recorrido y por iniciar una nueva vida juntas. Las quiero como unas hermanas y les agradezco todos los momentos lindos e invaluables que hemos vivido, las horas de estudio, las diferencias del proyecto, las risas, las historias, las canciones, su tiempo. Dios llene su vida siempre de dicha y éxitos y nos permita seguir siendo el gran equipo que hemos formado para gritar juntas ¡Lo logramos! Y también Gooyaa Gooyaa cachun cachun ra ra gooyaa UNIVERSIDAD.

A MIS TÍOS RAMON ALMARAZ Y ROSARIO PÉREZ:

Por poner los cimientos de lo que ahora soy. Gracias por creer en mí y hacerme sentir segura y muy capaz, está demás decirles que lo que han hecho por mí ni con toda la vida se los voy a pagar, me enseñaron a leer, escribir, a caer, a levantarme, a reír, a llorar y...en fin, a vivir. Les dedico ésta mi primer meta alcanzada con todo mi amor, respeto y admiración. Gracias por estar siempre conmigo y gracias por el apoyo que nos brindaron y sin el cual posiblemente esto no sería real. Los amo

A MIS PADRINOS GERARDO AVENDAÑO Y ROSALIA MORENO:

Por acompañarme en todos los momentos importante de mi vida, por orientarme cuando lo he necesitado y por darme siempre su cariño. Los quiero mucho y les agradezco infinitamente la compañía y guía que siempre han sido para mí. Padrino algún día nos reuniremos y como siempre lo he hecho, he de pedirle a Dios que te bendiga. Madrina estaremos siempre unidas y veremos como siempre al final de la tormenta viene la calma. Gracias

A MIS PRIMOS PAOLA, CHRYSTIAN Y JORGE AVENDAÑO MORENO:

Por alegrar cada segundo de mi vida con sus ocurrencias, por entenderme, por apoyarme, y por ser parte de éste logro. Los adoro con el alma y ahora con toda certeza les digo que todo es posible cuando el deseo y la tenacidad se hacen presentes. Propónganse metas y luchen siempre por sus ideales, se que siempre vamos a estar juntos y seguiremos siendo parte de éste y muchos éxitos más. Les agradezco cada segundo que de mi vida han hecho una odisea y a Diosito le doy gracias por darme la oportunidad de vivir al lado de éstas tres personitas tan buenas y maravillosas. Los amo.

A MIS PRIMOS MÁS PEQUEÑOS ...LOS PÉREZ:

Gracias por los momentos que hemos pasado juntos y por los chistes que hemos compartido, pues aunque el tiempo ha sido corto, ha sido provechoso y muy feliz. Los quiero mucho y espero que en un futuro no muy lejano sean más de estos trabajos, nunca dejen de jugar ni de aprender, aprovechen cada segundo en su escuela, en su casa, simplemente cada segundo de su vida y luchen siempre por lo que quieran y les guste hacer tomando en cuenta los valores y el respeto por los demás, sean felices, sean exitosos y seamos siempre una linda familia..



A MIS ABUELOS Y TÍOS

Por que me acompañaron en el duro andar de la vida, por que vencimos obstáculos juntos y por que siempre creyeron en mí, por entender que no todos somos ni pensamos igual y por respetar dicha discrepancia. Gracias por ser parte de ésta historia que comenzó con valores y sentimientos que ustedes como familia pusieron en mí ser, mi infinito cariño y respeto, siempre están en mi corazón. Dios los bendiga siempre y nos llene de éxitos miles. Los quiero.

El éxito en el pasado no garantiza el éxito en el futuro, para que creer y mantener el éxito en el futuro, es necesario ser más navegante que estratega ser flexible y no rígido. Tener como fuente de entusiasmo el cambio y no la estabilidad. Liderar con inspiración y sin dogmatismo. El éxito se alcanza convirtiendo cada paso en una meta y cada meta en un paso recordando que las personas que se abren camino en el mundo son las que buscan las circunstancias que necesitan y, si no las encuentran, las crean. Estoy lista para emprender un nuevo viaje, gracias por ser parte de él.

Liz



MARY CARMEN HERNÁNDEZ GONZÁLEZ

Son muchas las personas especiales a las que me gustaría agradecer su amistad, apoyo, ánimo y compañía en las diferentes etapas de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en el corazón. Sin importar en dónde estén o si alguna vez llegan a leer estas dedicatorias quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

A DIOS:

La persona más especial, por iluminar mi vida a cada momento, por darme la oportunidad de terminar lo que un día empecé. Gracias porque en estos años he vivido cosas hermosas y sé que en todas estuviste presente.

CON AMOR PARA MIS PAPÁS:

EMMA GONZÁLEZ BARRERA Y JORGE HERNÁNDEZ ACOSTA

Los mejores papás del mundo, eternamente agradecida porque de ustedes recibí lo más valioso, el don de la vida, porque me han dado todo lo que soy como persona., por demostrarme día con día todo el amor que me tienen, por enseñarme con su ejemplo que él que persevera alcanza lo que se propone, pues no hay límites cuando se quiere salir adelante.

Doy gracias a Dios por darme una familia maravillosa. Los amo.

CON CARIÑO PARA MI HERMANA MARIBEL:

Eres la mejor hermana, una gran amiga, tú le das magia a mi vida. Gracias por estar conmigo en todo momento y darme toda la fortaleza que necesito en los momentos de debilidad. Recuerda que lo que tiene de pie a los grandes puentes y edificios, es la seguridad de quien los edifica, pues siempre tuvo confianza en sí mismo. Te quiero.

CON CARIÑO PARA MI HERMANO JORGE ALBERTO:

Eres el mejor hermano y uno de mis mejores amigos. Gracias por alegrar mi vida y por estar conmigo en todo momento.

Traza tus metas y lucha por llegar a ellas, es como subir a una patineta, debes deslizarte con seguridad, para mantener siempre el equilibrio y llegar al final del riel. Te quiero.

CON CARIÑO PARA MIS ABUELITAS:

BENITA ACOSTA HERNÁNDEZ Y RICARDA BARRERA AGUILAR

Gracias por ser el pilar de dos familias, por darme a los mejores papás del mundo, por lo que me han enseñado a través de los años y por su gran ejemplo de fortaleza y perseverancia, pues nada es imposible cuando se quiere lograr algo. Las quiero.



CON CARIÑO A TODOS MIS AMIGOS:

Por los momentos que hemos compartido pues se llevan para toda la vida, por todo lo que construimos en cada etapa de nuestras vidas y porque han estado cuando más los necesito.

Muy en especial a Myriam Estrada y a Gaby Ibarra por compartir conmigo este proyecto, porque me han dejado ser parte de ustedes, doy gracias a Dios por sellar nuestras vidas con una hermosa amistad. Las quiero.

Siempre te llevaré en mi corazón y en mis recuerdos, gracias por tus consejos, por tu ejemplo pues nunca es tarde para comenzar. Hoy llegue a la meta y no estás físicamente para apretarme la mano y decirme lo lograste, pero tengo la certeza de que estás conmigo. Te extraño mucho tío.

Elegir un camino, de preferencia con el corazón y seguirlo sin rigideces ni reglas fijas, si no con la conciencia de que cada instante es un universo con sus propias leyes, de que la vida misma modifica las condiciones y por tanto crea lo necesario. Hay que renacer, renovarse cada día y estar listo siempre para lo inesperado.

Mary Carmen



GABRIELA IBARRA CANTÚ

Este proyecto quiero dedicárselo a mi familia, que ya sea cerca o lejos de aquí, siempre me han apoyado y brindado su cariño; a mis amigos, porque con ellos he compartido momentos maravillosos, a su lado he vivido y aprendido muchas cosas; gracias a todos porque sin ustedes no hubiera llegado hasta donde hoy estoy.

Principalmente quisiera decirles que los amo y darles las gracias:

A MIS PAPÁS BLANCA FLOR CANTÚ Y ALEJANDRO IBARRA:

Porque han sido unos padres excelentes, ya que sin su amor, apoyo y comprensión que día a día me han brindado, jamás hubiera podido alcanzar esta meta, no tengo palabras para decirles cuanto los quiero y lo agradecida que estoy con ustedes por haberme enseñado el camino adecuado, regalarme tantas palabras de aliento y compartir conmigo el tiempo para demostrarme lo que signífico para ustedes.

A MI HERMANA CAROLINA IBARRA CANTÚ:

Porque eres la mejor amiga que tengo, y recorres conmigo el camino de la vida dándole un toque especial, gracias por estar a mi lado siempre, por escucharme, entenderme, aconsejarme y por ser una personita tan linda y especial.

A MIS ABUELOS GUADALUPE ROSAS, ALBERTO IBARRA, CONCEPCIÓN CANTÚ Y ANDREA CANTÚ: Porque siempre he recibido el cariño que solo ellos pueden ofrecer, porque han creído en mí y me han enseñado el valor de la familia.

A MARY CARMEN HERNÁNDEZ Y MYRIAM ESTRADA:

Por haberme permitido compartir con ustedes esta experiencia tan maravillosa, amigas, son las mejores, gracias por estar conmigo siempre, en mis tristezas y en mis alegrías, en cada momento que lo necesité ustedes estuvieron ahí, aquí está concluido un peldaño más para una vida llena de éxitos, y por supuesto siempre juntas.

MIS 10 MANDAMIENTOS

1. Soy honrado conmigo y con los demás. Aprendí a enfrentar los hechos y a construir una base segura hecha en la verdad.
2. Soy un ser que vive el presente. Cada instante de mi vida es más importante que ayer. Es hoy.
3. Soy un ser con un sentido en mi vida, tengo por quien vivir y luchar.
4. Soy un ser que puede oír a los demás sin alterarme. Soy capaz de comprender.



-
5. Soy capaz de hacer bien las cosas diarias de mi vida y me siento bien por ello.
6. Soy un ser lleno de confianza y felicidad.
7. Soy un ser que me preocupo por mantenerme sano, feliz y en paz.
8. Soy capaz de disfrutar de las cosas sencillas y de encontrar placer en la sana alegría.
9. Soy capaz de reírme una o más veces al día.
10. Soy capaz de encontrar placer en mi trabajo, en el día en que vivo y el aire limpio y puro que respiro.
Porque soy hecho para merecerme esto y muchas cosas más.



ÍNDICE

CAPITULO I: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	15
1. PLANEACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.	15
A. Carrera:	15
B. Área:	15
C. Tema genérico:.....	15
D. Tema específico:	16
E. Especificación del tema:	16
F. Problema a resolver:.....	16
G. Temario tentativo	16
H. Fuentes de información	17
I. Cronograma.....	20
2. RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN	21
3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	23
4. PRESENTACIÓN DE LA RESULTADOS	23
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	25
1. CONCEPTOS	25
A. Organización.....	25
B. Organigramas	32
2. CLASIFICACIÓN DE MANUALES.....	43
A. Por su naturaleza o área de aplicación.....	43
B. Por su contenido.....	43
C. Por su ámbito.....	45
3. EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN	46
A. Objetivos generales y específicos del manual de organización	46
B. Tipos de manuales de organización	47
C. Contenido del manual general de organización.....	47
D. Procedimiento de elaboración del manual general de organización.....	50
CAPÍTULO III: MANUAL GENERAL DE ORGANIZACIÓN DE ZAPATA CAMIONES	57
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	222
BIBLIOGRAFÍA.....	224



INTRODUCCIÓN

Debido a la importante participación de la industria automotriz en el mercado mexicano, las empresas que pertenecen a este sector deben mantener una innovación y actualización tanto tecnológica como administrativa que les permita ser competitivos.

Este proyecto contiene información de útil aplicación en la industria automotriz, debido a que comprende aspectos de administración general que facilitan el cumplimiento de objetivos al ser una herramienta que establece parámetros de organización y estructura, elaborados en la plataforma de una agencia del sector automotriz.

Existen diversas razones por las que se lleva a cabo el presente proyecto, la primera de ellas está orientada al cumplimiento de metas personales de quienes lo elaboramos, siendo esta razón la titulación en la carrera de Administración. De igual modo, se busca llevar a cabo la aplicación de los conocimientos adquiridos durante el transcurso de nuestros estudios en la Facultad de Contaduría y Administración. Ligando las razones anteriores y aprovechando la oportunidad que nos brinda Zapata Camiones, este proyecto es el resultado de un estudio administrativo plasmado en un manual general de organización en el que la teoría adquirida en las aulas, se transforma en la práctica que favorece el crecimiento y desarrollo de esta organización.

El presente proyecto se divide en tres capítulos. En el primer capítulo titulado Metodología de la investigación se planean las actividades a realizar para la conformación del trabajo, estableciendo tiempos y temas a desarrollar con el fin de tener una guía para el desarrollo del mismo.

En el segundo capítulo llamado Marco teórico se desarrollan los conceptos y elementos que envuelven un Manual general de organización, tales como organización, organigramas y manuales.

Ya para el capítulo tres y partiendo de los dos primeros, se cumple uno de los objetivos del proyecto presentando la propuesta del Manual general de organización en el que se plasman misión, visión, objetivo general, políticas, antecedentes, estructuras y perfiles de puestos.



CAPÍTULO I

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN





CAPITULO I: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se establece el plan de acción en donde se indica la secuencia de las actividades a realizar fin de precisar los detalles de cada punto.

El objetivo de la metodología es definir el objeto de estudio y su contexto, delimitar la temática general y específica, así como definir y demarcar los problemas a resolver, teniendo como guía el cumplimiento del programa de trabajo.

La metodología aplicada en este trabajo, consta de cuatro elementos básicos que son:

1. Planeación de la investigación.

A. Carrera:

Licenciado en Administración: Es un profesionalista que proporciona satisfacción a las necesidades de las empresas u organizaciones, por medio del aprovechamiento adecuado de los recursos, utilizando el proceso administrativo en las diferentes áreas funcionales. Es un experto en la integración y dirección de grupos humanos hacia el logro de objetivos organizacionales.

B. Área:

Administración General: Dentro de está área se encuentran las herramientas básicas a utilizar para el adecuado funcionamiento de una empresa, dentro de las cuales podemos mencionar a los manuales.

C. Tema genérico:

Manuales: Documento que contiene en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarias para la mejor ejecución del trabajo.



D. Tema específico:

Manual de Organización: Estos manuales contienen información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, funciones, organigramas, niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, así como canales de comunicación y coordinación de una organización. También incluyen una descripción de puestos cuando el manual se refiere a una unidad administrativa en particular.

E. Especificación del tema:

Proyecto de Elaboración de Manual de Organización de Zapata Camiones

F. Problema a resolver:

Existen en la empresa Zapata Camiones diversos problemas entre los que destacan:

1. Definición de funciones
2. Mal flujo de comunicación
3. Carencia de análisis de puestos
4. Falta de control de actividades

Por esta razón, decidimos realizar el proyecto de Elaboración de Manual General de Organización de dicha empresa.

G. Temario tentativo

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1. Planeación de la investigación
2. Recopilación de la información
3. Análisis e interpretación de la información
4. Presentación de resultados



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

1. Conceptos
 - A. Organización
 - B. Organigramas

2. Clasificación de manuales administrativos
 - A. Por su naturaleza o área de aplicación
 - B. Por su contenido
 - C. Por su ámbito

3. El manual de organización
 - A. Objetivos generales y específicos del manual de organización
 - B. Tipos de manuales de organización
 - C. Contenido del manual general de organización
 - D. Procedimiento de elaboración del manual general de organización

CAPÍTULO III: MANUAL GENERAL DE ORGANIZACIÓN DE ZAPATA CAMIONES

1. Antecedentes de la empresa
2. Propuesta del Manual General de Organización de Zapata Camiones

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- H. Fuentes de información

BIBLIOGRAFÍA

FRANKLIN Fincowsky, Enrique Benjamín, *Manuales Administrativos*, México, FCA, UNAM, 1997.

FRANKLIN Fincowsky, Enrique Benjamín, *Organización de Empresas*, México, McGRAW-HILL, 1997, 341pp.

FRANKLIN Fincowsky, Enrique Benjamín, *Organización y Métodos un enfoque competitivo*, México, McGRAW-HILL, 1997, 385pp.

REYES Ponce, Agustín, *Administración Moderna*, México, Limusa, 2005, 480 pp.



RODRÍGUEZ Valencia, Joaquín, *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*, México, Thompson Learning (2ª. ed.), 1993, 174pp.

ROBBINS Stephen P. y COULTER Mary, *Administración*, México, Pearson (8ª Edición), 2005, 640 pp.

STONER James A.F. y CHARLES Wankel, *Administración*, México, Prentice Hall Hispanoamericana (3ª ed.), 826 pp.

SITIOS DE INTERNET

http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/organizacion/default.asp, consultada 12 de febrero de 2010.

<https://www.gruposalinas.com>, consultada 8 de abril de 2010.

<https://www.irtvazteca.com/Structure/management.aspx?lang=es>, consultada 8 de abril de 2010

<https://www.grupoelektra.com.mx/Structure/shareholder.aspx>, consultada 8 de abril de 2010

INFORMACIÓN DIRECTA

Entrevistas directas y correos electrónicos de:

C.P. Ana Bertha Meráz Cano, encargada de Recursos Humanos de Zapata Camiones

Lic. Eduardo Razo Villanueva, Gerente General de Zapata Camiones

L.E.M Paola Solórzano Martínez, Asistente de Gerencia Comercial.



Una vez conocida la temática a seguir se elabora un cronograma de actividades que nos establece un orden y a su vez nos fija tiempos para la culminación del presente, en forma y fechas establecidas en el inicio.



I. Cronograma

ACTIVIDAD	TIEMPO	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.Planeación de la Investigación	E																
	R																
2.Recopilación de la información	E																
	R																
3.Análisis de la información	E																
	R																
4.Presentación de resultados	E																
	R																



2. Recopilación de la información

Una vez establecida la planeación se acude a las fuentes de información bibliográficas, sitios de internet e información directa de la empresa en estudio. La información bibliográfica como estudio de referencia de los textos, se utiliza como base para la redacción del marco teórico tomando el aporte de cada autor para el enriquecimiento de este trabajo.

Los sitios de internet al igual que la bibliografía tienen como función principal el enriquecimiento. Sin embargo se utilizan como material de apoyo para la ejemplificación de los conceptos y fundamentos citados en el contenido del marco teórico.

La información directa se obtiene a través de entrevistas y juntas con la Gerencia General y la Jefa de Recursos Humanos siendo el mayor recurso la retroalimentación. Por otra parte se realizan cuestionarios a cada persona que integra la organización con el fin de conocer las actividades que realizan, la forma en que lo hacen, la eventualidad que llevan, a quien le reportan, las herramientas que utilizan y su porcentaje de dominio; para ello se establece un formato para homogeneizar la obtención de esta información, sin embargo esta estandarización facilita, mas no limita el alcance de las respuestas del personal al que se le aplica. El cuestionario que se aplicó se muestra a continuación:



Cuestionario para descripción de puestos

FECHA _____

Nombre del puesto:

1. ¿A quién le reporta?

2. ¿Quiénes son sus subordinados?

3. ¿De qué manera le reporta a su superior?

4. ¿Qué idioma domina y en qué porcentaje?

5. ¿Qué programas de computación son los que maneja y en qué porcentaje?

6. ¿Evalúan su desempeño?
Si
No

7. ¿Cómo y cada cuándo I@ evalúan?

8. ¿Cuáles son las funciones que realiza? (Anotarlas al reverso)

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Nombre y firma del entrevistado:



3. Análisis de la información

Aplicados todos los cuestionarios y recabada la información documental con base en el temario tentativo, se depura la información obtenida, tanto de las juntas, entrevistas, cuestionarios y observación directa conformando así el capítulo tres.

Para realizar los perfiles de puestos que integran el capítulo tres se hizo un comparativo entre la información obtenida de los cuestionarios y los perfiles con los que cuenta Zapata Camiones que les provee Daimler Vehículos Comerciales México tomando como principal parámetro la observación directa.

4. Presentación de la resultados

Ya integrada la información de los perfiles posterior al comparativo, se crea el formato propuesto para los perfiles de puesto siguiendo a esto la actualización de la plantilla del personal. Tomando como base los puntos anteriores se crean los organigramas por área y el organigrama general de Zapata Camiones, luego se plasma la historia de la organización, se establecen misión y visión y se esclarecen las políticas obteniendo así el manual general de organización objeto de este proyecto. Se finaliza el proyecto con la presentación de la propuesta del manual y las recomendaciones hechas en torno a éste y a otros asuntos inherentes a la organización.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO





CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Una planteada la metodología de la investigación aplicada, se desarrollan las definiciones referentes a la organización, manuales y estructura con la finalidad de esclarecer los conceptos relativos a la elaboración del manual general de organización, objeto de este trabajo, lo cual se hace en este capítulo. La función de organizar es importante porque en ella se diseña la estructura de una empresa. En este capítulo se enuncia lo que es organización, sus elementos, diseño y estructura.

Basándonos en que existe una gran diversidad de estructuración entre las organizaciones se presenta el concepto y clasificación de los organigramas con el fin de hacer el diseño más viable para la organización partiendo de la definición de puestos, niveles jerárquicos, líneas de comunicación, asignación de funciones y actividades, determinando la autoridad y responsabilidad de los mismos. Para cerrar el capítulo II se ahonda en los elementos que debe contener el manual de organización, el procedimiento de elaboración del mismo y las formalidades para su presentación.

1. Conceptos

A. Organización

La palabra organización tiene tres acepciones; la primera, etimológica, proviene del griego *organon* que significa instrumento; otra se refiere a la organización como una entidad o grupo social; y otra más que se refiere a la organización como un proceso.

“Organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.”¹

¹ REYES Ponce, Agustín, *Administración Moderna*, México, Limusa, 2005, p. 277.



Con base en lo que afirma Reyes Ponce, la actividad de organizar dentro de la empresa se lleva a cabo con el propósito de agrupar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos obteniendo el aprovechamiento máximo de los elementos de la misma; para ello es necesario estructurar las relaciones detallando las funciones y niveles que existan dentro de ésta.

Los elementos básicos del concepto de organización son:

- Estructura. La organización implica el establecimiento del marco fundamental en el que habrá de operar el grupo social, ya que establece la disposición y la correlación de funciones, jerarquías y actividades necesarias para lograr los objetivos.
- Sistematización. Se refiere a que todas las actividades y recursos de la empresa deben coordinarse racionalmente a fin de facilitar el trabajo y la eficiencia.
- Agrupación y asignación de actividades y responsabilidades. Organizar implica la necesidad de agrupar, dividir y asignar funciones a fin de promover la especialización.
- Jerarquía. La organización, como estructura, origina la necesidad de establecer niveles de responsabilidad dentro de la empresa.
- Simplificación de funciones. Uno de los objetivos básicos de la organización es establecer los métodos más sencillos para realizar el trabajo de la mejor manera posible.

La organización es el establecimiento de una estructura donde habrá de operar un grupo social, mediante la determinación de jerarquías y la agrupación de actividades, con el fin de obtener el máximo aprovechamiento posible de los recursos y simplificar las funciones del grupo social.



- Organización formal e informal. Todo organismo social de hecho es en sí formal, sin embargo puede contener varios grupos organizados adicionalmente de carácter informal.

La organización formal es aquella estructura organizacional planeada, y representa un intento deliberado por establecer patrones de relación entre los componentes encargados de alcanzar los objetivos de manera efectiva. Se identifica por: Una estructura en la cual el personal trabaja colectivamente para alcanzar los objetivos del grupo. Una estructura que permite el desempeño efectivo de las actividades relacionadas con el objetivo.

Es el resultado de decisiones explícitas y de naturaleza prescriptiva una “guía” de la manera en que las actividades deben ser realizadas. Se pueden representar mediante un organigrama y se incluye en los “manuales de organización”, descripción de puestos y otros documentos formales.

Una organización informal está caracterizada por una actividad colectiva que no está orientada específicamente hacia objetivos definidos del grupo. Cualquiera que haya participado en una organización, reconoce que ocurren muchas interacciones, que no están prescritas por la estructura formal. Es decir se refiere a los aspectos del organismo que no están formalmente planeados sino que surgen de manera espontánea de las actividades e interacciones de los participantes.

- División del trabajo. La división del trabajo es la asignación de tareas especializadas a los miembros de un grupo. Cuando se coordinan los esfuerzos individuales, se obtiene como resultado el logro de objetivos colectivos. La división departamental y asignación de funciones, entre más grande sea la organización, habrá más división de trabajo más especialización y más departamentos. De allí la división del trabajo, requiere de que las diferentes operaciones se organicen de tal manera que haya posibilidad de asignarlos al personal. Es necesario que se establezcan políticas y normas para las distintas personas o unidades administrativas que intervienen en la organización, a fin de mantener uniformidad en las decisiones.



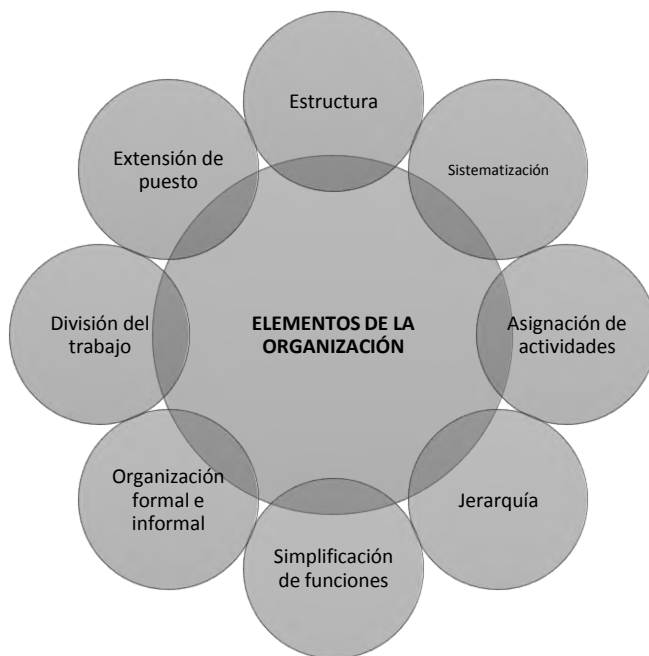
- Extensión de puesto. Los programas de la extensión del puesto se diseñan y se imparten a fin de elevar la moral y la eficiencia aumentando el número de tareas que desempeña el trabajador. La extensión del puesto es más efectiva cuando los trabajadores terminan varias operaciones que funcionan como una unidad con un principio y un resultado discernible.

Para toda organización, debe existir un equilibrio óptimo entre la división del trabajo y la extensión de puesto. El organismo social debe maximizar la eficiencia de la especialización y minimizar sus efectos negativos sobre la moral y la productividad del personal. En la figura II-1 se muestran los elementos de la organización.



/

FIGURA II- 1 ELEMENTOS DE LA ORGANIZACIÓN



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

a. Diseño de la organización

Para lograr los objetivos de un organismo social debe hacerse una planeación de la organización, fijando dichos objetivos y asignando responsabilidades con el fin de que la organización subsista y se desarrolle a través del uso eficiente de los recursos. Para que la propuesta de un sistema sea efectiva es necesario tener conocimiento del ambiente actual y futuro que rodea a la organización

“La acción de diseñar estructuras organizacionales implica básicamente establecer la interrelación que presentan los “principios de organización” al desarrollo del nuevo sistema. El propósito de estos principios ha sido guiar a los demás en la organización y la forma de crear adecuados sistemas de organización.



Hace ya varias décadas Urwick en su libro Elementos de la Administración estableció un conjunto de principios básicos para establecer una correcta administración los cuales son

1. La organización debe ser una expresión de los objetivos.
2. La especialización individual, el desarrollo de funciones particulares, deben ser requeridos en lo posible.
3. La coordinación de personas y actividades y la unidad en el esfuerzo, son propósitos básicos de toda organización.
4. La autoridad suprema debe descansar en la alta administración, con líneas claras de autoridad para cada responsable dentro del organismo.
5. La definición de cada puesto, sus diferencias, autoridad, responsabilidad y relaciones, deben ser establecidas por escrito, es decir en Manuales administrativos y puestas en conocimiento de todos los miembros del grupo.
6. La responsabilidad del superior por lo que respecta a la actuación de sus subordinados, es absoluta.
7. La autoridad debe tener una responsabilidad correspondiente.
8. Por lo que respecta a la capacidad de control, ninguna persona debe supervisar más de cinco subordinados.
9. Es esencial que las distintas unidades de organización se mantengan en proporción a su autoridad y responsabilidad.
10. Toda organización exige una continuidad en su proceso y estudio y en nuevas técnicas o aplicaciones.”²

²RODRÍGUEZ Valencia, Joaquín, *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*, México, Thompson Learning (2ª. ed.), 1993, p.p.27-28.



b. Requisitos estructurales

Para que la organización sea efectiva, la estructura orgánica debe coordinar las actividades necesarias para el logro de los objetivos; así como el aprovechamiento de las normas de autoridad administrativa, el ambiente físico y social de la organización así como interrelacionar al personal con las responsabilidades de su puesto. Una vez conocidos y definidos los objetivos a alcanzar y las políticas que normarán su cumplimiento es conveniente elaborar un listado claro y conciso de las funciones que han de contribuir para alcanzarlos.

c. Lógica de la estructura

Los administradores que tienen que llevar a cabo la acción de organizar y reorganizar una estructura organizacional pueden aplicar la lógica a su actividad, sugiriendo la siguiente secuencia:

- i. Determinar los objetivos.
- ii. Establecer políticas y procedimientos específicos que se deriven de los objetivos generales.
- iii. Identificar y clasificar las actividades necesarias para alcanzar los objetivos.
- iv. Crear un puesto para cada grupo de actividades con autoridad suficiente para dirigir las operaciones intergrupales.
- v. Establecer una cadena de mando, flujos de comunicación para coordinar las actividades departamentales.
- vi. Buscar formas más flexibles de organización de manera que la empresa se pueda adaptar a condiciones cambiantes.



B. Organigramas

Los organigramas son representaciones gráficas de los diferentes niveles de autoridad, que van de mayor a menor jerarquía. Cada puesto se representa por medio de un rectángulo que encierra el nombre del puesto y en ocasiones el nombre de quien lo ocupa la unión de los cuadros mediante líneas representa los canales de comunicación, autoridad y responsabilidad.

Los organigramas son útiles instrumentos de organización que nos revelan: la división de funciones, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y responsabilidad, los canales formales de la comunicación, la naturaleza lineal o asesoramiento del departamento, los jefes de cada grupo de empleados y por último las relaciones que existen entre los diversos puestos de la empresa en cada departamento o sección de la misma.

a. Contenido. El organigrama debe contener principalmente los siguientes datos:

- i. Nombre y giro de la compañía.
- ii. Nombre de quien lo elaboró.
- iii. Fecha de formulación.
- iv. Aprobación (del presidente, vicepresidente ejecutivo, consejo de organización, etc.)
- v. Leyenda, o explicación de líneas y símbolos especiales en caso de ser necesario. Deberá modificarse a medida que ocurran cambios que la afecten, con las aprobaciones que antes se indicaron. Las diversas funciones de la administración se pueden resaltar

b. Ventajas de su uso. El uso de los organigramas ofrece varias ventajas precisas, entre las que sobresalen las siguientes:

- i. Puede apreciarse a simple vista la estructura general y las relaciones de trabajo en la compañía.
- ii. Muestra quién depende de quién.



- /// Sirve como medio de información al público acerca de las relaciones de trabajo de la compañía.
- /// Se utiliza como guía para planear una expansión, al estudiar los cambios que se propongan en la reorganización, al hacer planes a corto y largo plazo, y al formular el plan ideal.
- /// Conviene a toda clase de empresas: a las grandes y a las pequeñas, a los negocios en desarrollo o en declinación, y a los que inician.

Aun en las pequeñas compañías es necesario dibujar y exponer los organigramas para que todos los empleados puedan conocer la forma en que se han asignado los diferentes deberes y actividades, y puedan ver en dónde encajan en la organización, ya que si bien no están incluidos porque el organigrama se realiza a partir de los puestos superiores, cuando menos sabrán a la orden de quién trabajan y por consiguiente podrán observar la relación que guardan sus grupos con el resto de la compañía.

c. Desventajas de su uso. A pesar de las ventajas ya mencionadas, los organigramas tienen aspectos negativos, como:

- /// No muestra más que las relaciones formales.
- /// Indica qué relaciones se supone que existen y no necesariamente las relaciones reales.
- /// Son estáticas, mientras que las organizaciones que representan están cambiando siempre y por esta razón pueden volverse obsoletas rápidamente, a menos que se actualicen con regularidad y frecuencia.



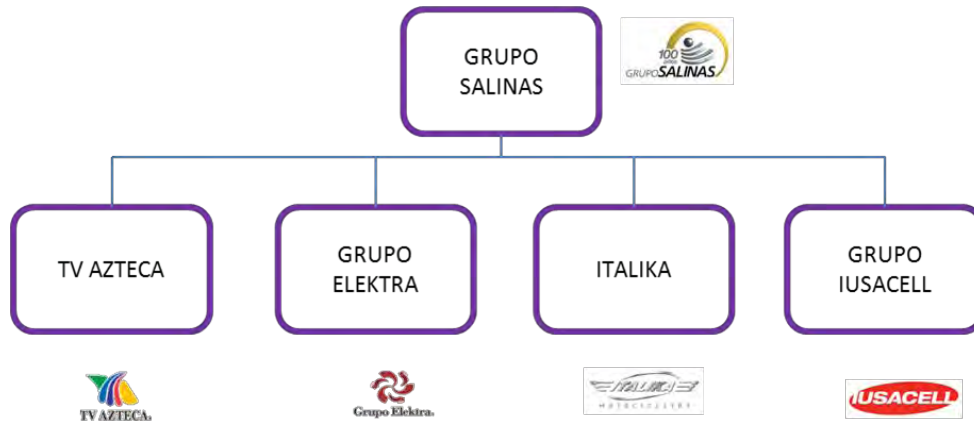
d. Clasificación de los organigramas

Los organigramas se clasifican en cinco grandes rubros: por su naturaleza, finalidad, área, contenido y presentación.

Por su naturaleza

- Macroadministrativos. Involucran a más de una organización. En la figura II-2 se muestra un ejemplo de organigrama macroadministrativo.

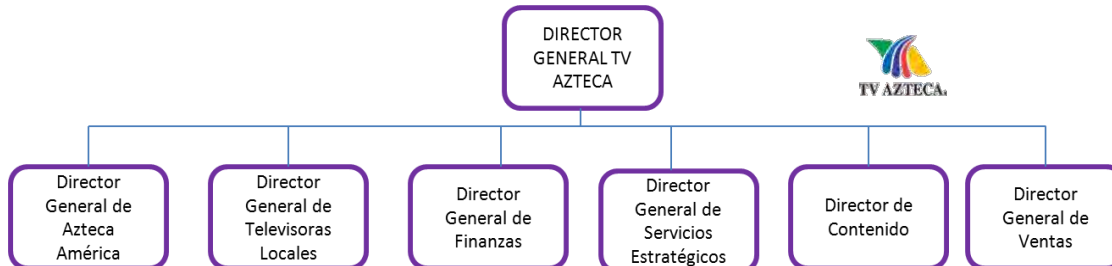
FIGURA II- 2 ORGANIGRAMA MACROADMINISTRATIVO



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

- Microadministrativos. Corresponden a una sola organización, pero pueden referirse a ella en forma global o a alguna de las unidades que la conforman. En la figura II-3 se muestra un ejemplo de organigrama microadministrativo.

FIGURA II- 3 ORGANIGRAMA MICROADMINISTRATIVO

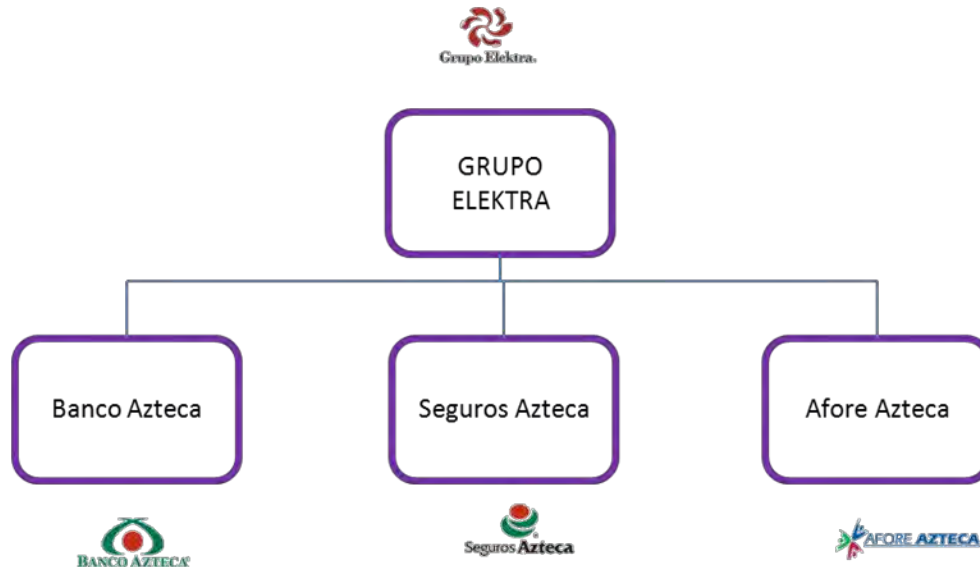


FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA



- Mesoadministrativos. Contemplan a todo un sector administrativo, o a dos o más organizaciones de un mismo sector. En la figura II-4 se muestra un ejemplo de organigrama mesoadministrativo.

FIGURA II- 4 ORGANIRAMA MESOADMINISTRATIVO



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

// Por su finalidad

- Informativo. Son los organigramas que se diseñan con el objetivo de ponerse a disposición de todo público, es decir, como información accesible a personas no especializadas. Por ello, solo deben expresar las partes o unidades del modelo y sus relaciones de líneas y unidades asesoras, y graficarse a nivel general cuando se trate de organizaciones de ciertas dimensiones.
- Analítico. Este tipo de organigrama tiene como objetivo el análisis de determinados aspectos del comportamiento organizacional, como también de cierto tipo de información que presentada en un organigrama, permite la ventaja de la visión macro o global de la misma, tales son los casos de la distribución de la planta de personal, de remuneraciones, de relaciones informales, etc. Va dirigido a personas especializadas en el conocimiento de estos instrumentos y sus aplicaciones.

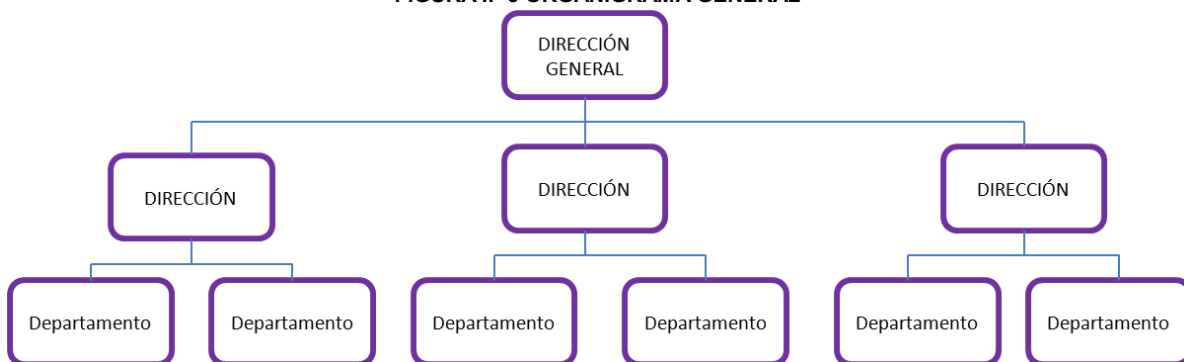


- Formal. Representa el modelo de funcionamiento planificado o formal de una organización, y cuenta con el instrumento escrito de su aprobación.
- Informal. Es el modelo planificado que no cuenta todavía con el instrumento escrito de su aprobación.

/// Por su área

- Generales. Contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, dependiendo de su magnitud y características, por lo tanto, presentan toda la organización y sus interrelaciones; se llaman también carta maestra. Un ejemplo se muestra en la figura II-5.

FIGURA II- 5 ORGANIGRAMA GENERAL



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

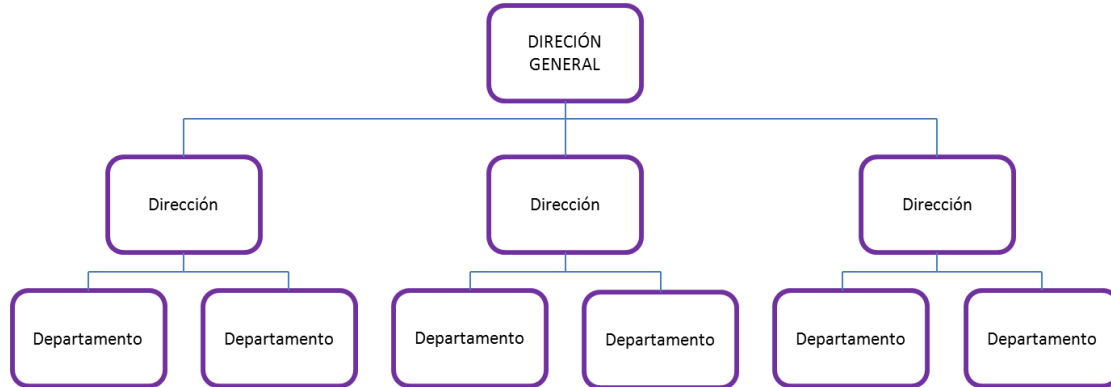
- Específicos o Departamentales. Muestran en forma particular la estructura de una unidad administrativa o área de la organización, por lo tanto, representan la organización de un departamento o sección de una empresa.



ii. Por su contenido

- Esquemáticos. Contienen sólo los órganos principales, se elaboran para el público, no contienen detalles. Un ejemplo se muestra en la figura II-6.

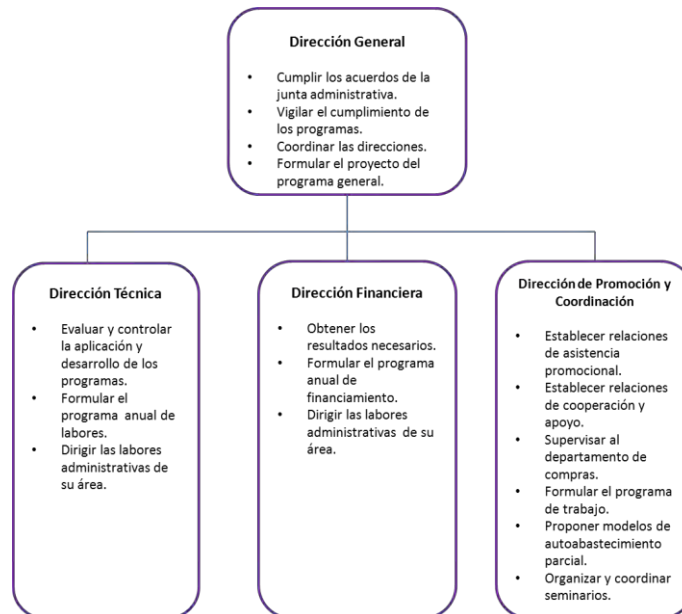
FIGURA II- 6 ORGANIGRAMA ESQUEMÁTICO



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

- Funcionales. Incluyen en el diagrama de organización, además de las unidades y sus interrelaciones, las principales funciones que tienen asignadas las unidades. Ver figura II-7 organigrama funcional.

FIGURA II- 7 ORGANIGRAMA FUNCIONAL

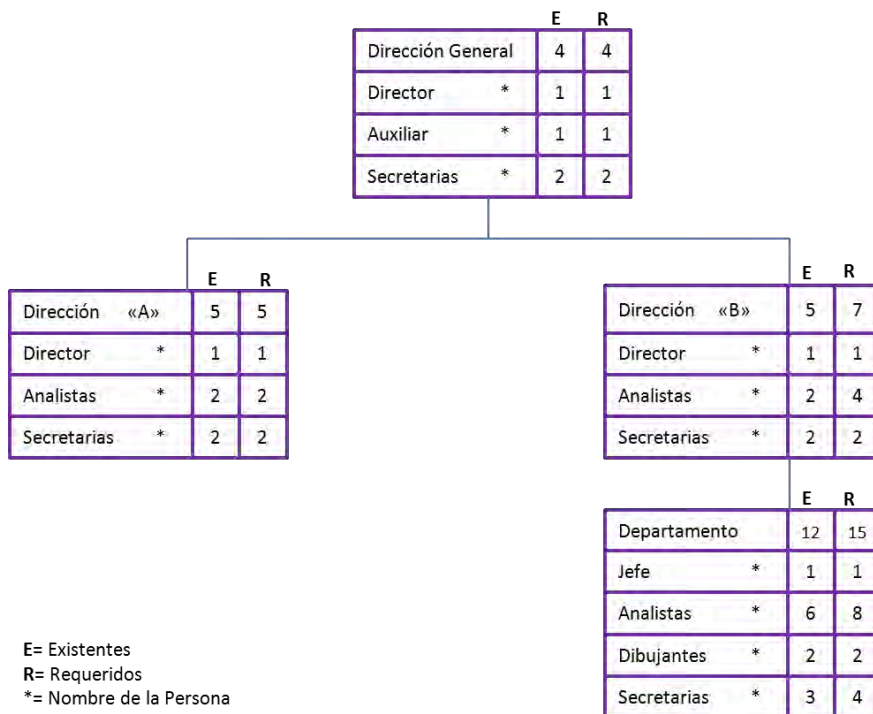


FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA



- De puestos, plazas y unidades. Indican, para cada unidad consignada, las necesidades en cuanto a puestos, así como el número de plazas existentes o necesarias. También pueden incorporar los nombres de las personas que ocupan las plazas. Ver figura II-8.

FIGURA II- 8 ORGANIGRAMA DE PUESTOS, PLAZAS Y UNIDADES



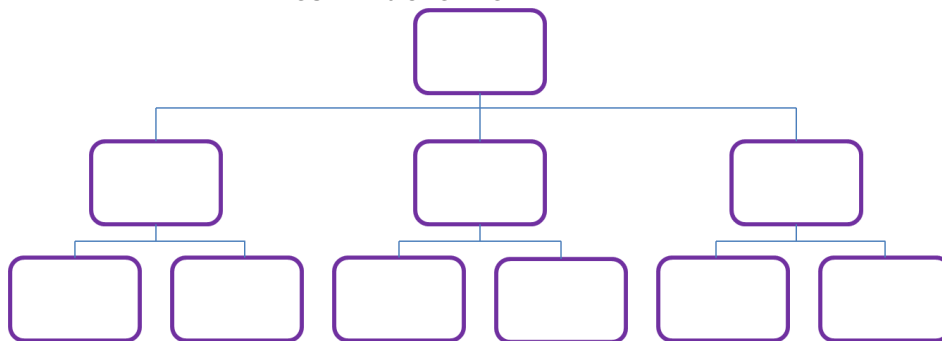
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA



Por su presentación

- Verticales. Presentan las unidades ramificadas de arriba hacia abajo a partir del titular en la parte superior, desagregando los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada, Véase la figura II-9 organigrama vertical.

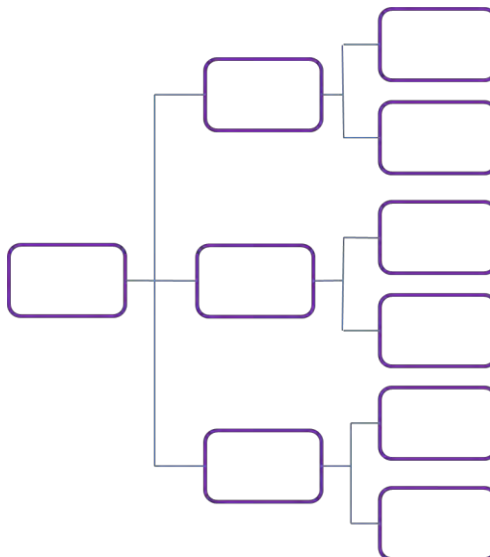
FIGURA II- 9 ORGANIGRAMA VERTICAL



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

- Horizontales. Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma análoga a columnas, mientras que las relaciones entre las unidades por líneas se disponen horizontalmente, Véase la figura II-10.

FIGURA II- 10 ORGANIGRAMA HORIZONTAL

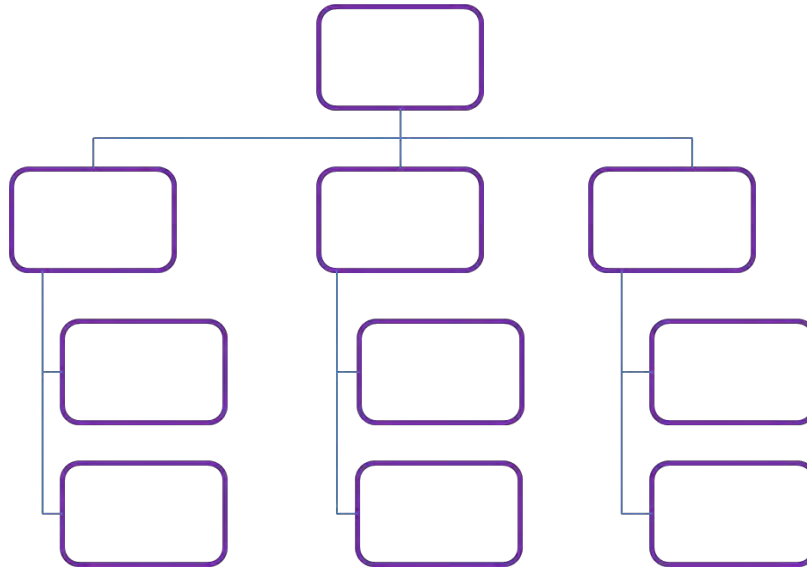


FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA



- Mixtos. La presentación utiliza combinaciones verticales y horizontales. Se recomienda su utilización en el caso de organizaciones con un gran número de unidades en la base. Ver figura II-11.

FIGURA II- 11 ORGANIGRAMA MIXTO

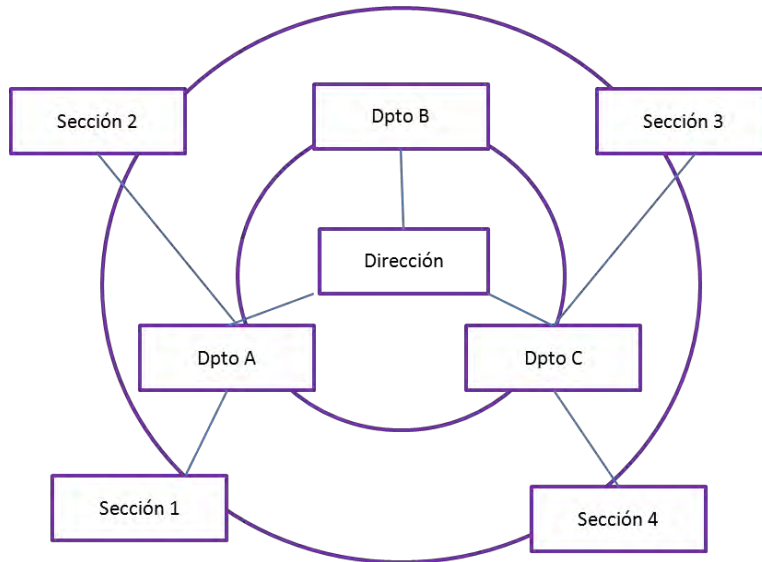


FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA



- Circular. En este tipo de diseño gráfico, la unidad organizativa de mayor jerarquía se ubica en el centro de una serie de círculos concéntricos, cada uno de los cuales representa un nivel distinto de autoridad, que decrece desde el centro hacia los extremos, y el último círculo, es decir, el más extenso, indica el menor nivel de jerarquía de autoridad. Las unidades de igual jerarquía se ubican sobre un mismo círculo, y las relaciones jerárquicas están indicadas por las líneas que unen las figuras, figura II-12.

FIGURA II- 12 ORGANIGRAMA CIRCULAR

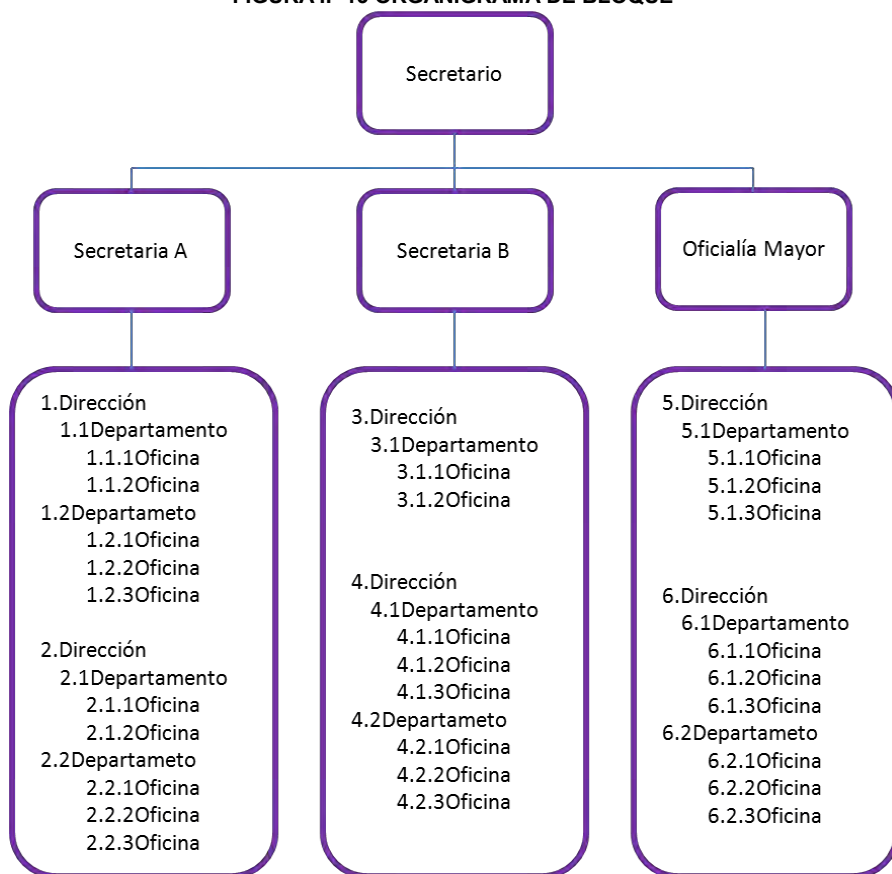


FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA



- De Bloque. Son una variante de los verticales y tienen la particularidad de integrar un mayor número de unidades en espacios más reducidos. Por su cobertura, permiten que aparezcan unidades ubicadas en los últimos niveles jerárquicos. Como se muestra en la , figura II-13.

FIGURA II- 13 ORGANIGRAMA DE BLOQUE



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA



2. Clasificación de manuales

Los manuales se clasifican en tres grupos: por su naturaleza o área de aplicación, por su contenido y por su ámbito.

A. Por su naturaleza o área de aplicación

- a. Macroadministrativos. Al igual que en los organigramas esta clasificación se refiere al documento que contiene a más de una organización.
- b. Mesoadministrativos. Se refiere a todo un grupo o sector, o a dos o más de las organizaciones que lo componen al igual que el organigrama mesoadministrativo.

B. Por su contenido

- a. De organización. Estos manuales contienen información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, funciones, organigramas, niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, así como canales de comunicación y coordinación de una organización. También incluyen una descripción de puestos cuando el manual se refiere a una unidad administrativa en particular.
- b. De procedimientos. Contiene información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones relacionadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización.



Todo procedimiento puede incluir la determinación de tiempos de ejecución, el uso de recursos materiales y tecnológicos, y la aplicación de métodos de trabajo y control para obtener el oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones. El contar con una descripción de los procedimientos permite comprender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que propicia la disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad.

- c. De historia de la organización. Estos manuales son documentos que contienen información sobre la creación, crecimiento, logros, estructura, situación y composición de la empresa; proporcionando al personal una visión de la organización y su cultura facilitando la adaptación al ambiente laboral. Además, cumple con la función de servir como mecanismo de enlace y contacto con otras organizaciones, autoridades, proveedores, clientes y/o usuarios.
- d. De políticas. También denominados de normas, estos manuales compendian las guías básicas que sirven como marco de actuación para la realización de acciones de una organización.
- e. De contenido múltiple. Manuales que concentran información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una organización. El objeto de agruparla en un solo documento puede obedecer básicamente a que se considere más accesible para su consulta, que resulte económicamente más viable, que técnicamente se estime necesaria la integración de más de un tipo de información y a una instrucción específica del nivel directivo.
- f. De puestos. Conocido también como manual individual o instructivo de trabajo, precisa la identificación, relaciones, funciones y responsabilidades de los puestos de una organización.
- g. De ventas. Instructivo que integra información específica para apoyar las funciones de ventas, tales como:
 - -Descripción de productos y/o servicios
 - -Mecanismos para llevarlos a cabo
 - -Políticas de funcionamiento



- -Estructura del equipo de trabajo
- -Análisis ambiental
- -División territorial y
- -Medición del trabajo

h. De producción. Elemento de soporte del área de operaciones o producción para dar dirección y coordinar procesos de producción en todas sus fases. Constituye un auxiliar muy valioso para uniformar criterios y sistematizar líneas de trabajo en áreas de fabricación.

i. De finanzas. Manuales que respaldan el manejo y distribución de los recursos económicos de una organización en todos sus niveles, en particular en las áreas responsables de su capacitación, aplicación, conservación y control.

j. De personal. Identificados también como de relaciones industriales, de reglas del empleado o de empleo, estos manuales básicamente incluyen información sobre: prestaciones, servicios y condiciones de trabajo.

k. De sistemas. Instrumento de apoyo que reúne las bases para el funcionamiento óptimo de sistemas administrativos, computacionales, etc., de una organización.

C. Por su ámbito

a. Generales. Documentos que contienen información global de una organización, atendiendo a su estructura, funcionamiento y personal.

b. Específicos. Manuales que concentran un tipo de información en particular, ya sea unidad administrativa, área, puesto, equipos, técnicas o a una combinación de ellos, concentran información detallada del contenido de manuales de organización y procedimientos, en virtud de que son los de uso más generalizado en las organizaciones, por lo que pueden servir de base para la preparación de toda clase de manuales administrativos.



3. El manual de organización

A. Objetivos generales y específicos del manual de organización

Los objetivos generales del manual de organización son:

- Mostrar al personal los objetivos, políticas, normas, jerarquías, tareas, etc. de la organización.
- Propiciar la uniformidad en el trabajo
- Medio de inducción al personal de nuevo ingreso.
- Proporcionar información básica para posibles modificaciones de la normatividad administrativa.

“Los objetivos específicos del manual de organización son:

- Presentar una visión de conjunto de la organización.
- Precisar las funciones encomendadas a cada unidad orgánica para deslindar responsabilidades y así evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo, evitando la repetición de instrucciones.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones.
- Facilitar el reclutamiento y selección de personal.
- Servir como orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas unidades orgánicas.
- Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales”.³

³ RODRIGUEZ Valencia, Joaquín, *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*, México, Thompson Learning (2ª. ed.), 1993, p. 92.



B. Tipos de manuales de organización

- a. Generales. Documentos que contienen información global de una organización, atendiendo a su estructura, funcionamiento y personal.
- b. Específicos. Manuales que concentran un tipo de información en particular, ya sea unidad administrativa, área, puesto, equipos, técnicas o a una combinación de ellos.

C. Contenido del manual general de organización

- a. Identificación. El manual debe incluir los siguientes datos:
 - Logotipo de la organización
 - Nombre oficial de la organización
 - Título y extensión (general o específico). De ser específico tendrá que indicarse el nombre de la unidad a que se refiere:
 - Lugar y fecha de elaboración,
 - Número de revisión (en su caso), y
 - Unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización,
 - Clave de la forma. En primer término las siglas de la organización, en segundo término las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y en tercer lugar el número de la forma. Entre las siglas y el número deberá colocarse un guión o diagonal.
- b. Índice o contenido. Es la relación de los capítulos o apartados que constituyen el cuerpo del documento.
- c. Prólogo y/o introducción. Es la explicación sobre lo que es el documento, su estructura, propósitos, ámbito de aplicación de la necesidad de mantenerlo vigente. Puede contener un mensaje de alguna autoridad de la organización, preferentemente el más alto nivel jerárquico.



- d. Antecedentes históricos. Es la descripción del origen, evolución y cambios significativos de la organización o del área descrita en el manual.
- e. Legislación o base legal. Es la lista de títulos de los principales ordenamientos jurídicos que norman las actividades de la organización, de los cuales se derivan sus atribuciones o facultades.
- f. Estructura orgánica. Descripción ordenada de las unidades administrativas de una organización en función de sus relaciones de jerarquía, debe corresponder con la representación gráfica en el organigrama, tanto en lo referente al título de las unidades administrativas, como a su nivel jerárquico.
- g. Organigrama. Es la representación gráfica de la estructura orgánica que muestra la composición de las unidades administrativas que la integran y sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría.
- h. Funciones. Especificación de actividades afines y coordinadas, inherentes a cada uno de los cargos y/o unidades administrativas que forman parte de la estructura orgánica, necesarias para cumplir con las atribuciones u objeto de la organización.
- i. Descripción de puestos. Es la reseña del contenido básico de los puestos que componen cada unidad administrativa, el cual incluye la siguiente información:
- Identificación del puesto (nombre, ubicación, ámbito de operación, etc.)
 - Relaciones de autoridad, donde se indican los puestos subordinados, facultades de decisión, y relaciones de línea y de asesoría,
 - Funciones generales y específicas,
 - Responsabilidades o deberes,
 - Relaciones de comunicación con otras unidades y puestos dentro de la organización, así como las que deba establecer externamente, y
 - Especificaciones del puesto en cuanto a conocimientos, experiencia, iniciativa y personalidad



Este apartado normalmente forma parte de un manual de organización de una unidad administrativa en particular.

- j. Directorio. Registro de los nombres y cargos de las personas comprendidas en el manual, se pueden adicionar teléfonos y horarios de atención, así como la dirección de las instalaciones.

Los manuales generales incorporan este tipo de información hasta el nivel jerárquico de Director General, en tanto que en los específicos se establece dependiendo de la amplitud de su estructura y/o de sus requerimientos particulares.

Es conveniente que la secuencia de presentación respete el orden de la estructura orgánica. Su incorporación en el manual es opcional.

- k. Glosario de términos. En este apartado se incluyen los tecnicismos o palabras de difícil comprensión y su significado.



D. Procedimiento de elaboración del manual general de organización.

Los pasos para elaborar un manual de general de organización son:

a. Diseño del proyecto. Trazado de un proyecto en el que se consiguen todos los requerimientos, fases y procedimientos que fundamentan la ejecución del trabajo, dentro de ésta etapa deberán incluirse a los responsables, el universo de estudio, un estudio preliminar y las fuentes de información.

∕ Responsables. Debe asignarse a un coordinador, auxiliado por un equipo técnico, al cual se le debe encomendar la conducción del proyecto en sus fases de diseño, implantación y actualización. De esta manera se logra la homogeneidad en el contenido y presentación de la información.

∕∕ Delimitación del universo de estudio. Los responsables tienen que definir y delimitar un universo de trabajo para estar en posibilidad de actuar en él: para ello, deben realizar un estudio preliminar para conocer en forma global las funciones y actividades que realizan en el área o áreas donde se va a actuar.

∕∕∕ Fuentes de información. Son las referencias de las instituciones, áreas de trabajo, documentos, personas y mecanismos de información de donde se pueden obtener datos para la investigación. Las más representativas son: instituciones, archivos de la organización, directivos y empleados, áreas de trabajo, clientes y/o usuarios y recursos computacionales.

b. Preparación del proyecto. Recabados los elementos preliminares para llevar a cabo el manual, se debe preparar el documento de partida para concretarlo, el cual se integra por:

∕ Naturaleza. Tipo de manual que se pretende realizar.

∕∕ Justificación. Demostración de la necesidad de efectuarlo en función de las ventajas que reportara a la organización.

∕∕∕ Objetivos. Logros que se pretenden alcanzar.



- ii. Resultados. Beneficio que se espera obtener en cuanto a mejorar el funcionamiento de la organización, sus productos y/o servicios, clima organizacional y relaciones con el entorno.
- iii. Información complementaria. Material e investigaciones que pueden servir como elementos de apoyo.
- iv. Calendario. Fechas asignadas para el inicio y terminación de cada actividad.
- v. Reportes de avance. Seguimiento de las acciones.

c. Presentación del proyecto a las autoridades competentes

Para depurar el contenido del proyecto, afinar a sus parámetros y determinar su viabilidad operativa, es recomendable presentarlo a: las área(s) que intervendrá(n) directamente en su aplicación, por lo cual tienen la obligación de conocer el proyecto en forma detallada. Asimismo, el proyecto debe presentarse al titular de la organización o de la unidad administrativa responsable de su ejecución, para su aprobación.

Una vez autorizado, el responsable debe hacer del conocimiento de todos los niveles jerárquicos la intención que tiene la organización de elaborar el manual, resaltando los beneficios que de este esfuerzo se obtendrán, a fin de que todos brinden su apoyo durante el desarrollo del trabajo

d. Preparación del proyecto del manual

Como resultado del análisis y una vez que se cuenta con toda la información del manual, es necesario que todos los elementos se combinen formando un documento integrado.

- i. Validación. La información verificada de cada área o unidad administrativa debe presentarse a las personas entrevistadas para que firmen de conformidad en un espacio específico para verificar que la información esté completa y sea comprensible.
- ii. Estructuración. Una vez que se ha reunido la totalidad de la información revisada y firmada por cada área, se deberá integrar el proyecto final del manual.



iii. Formulación de recomendaciones. Este paso convierte las conclusiones en propuestas específicas, tomando en cuenta su costo, recursos necesarios para aplicarlas, sus ventajas y limitaciones.

Este tipo de recomendaciones pueden ser:

- De mantenimiento. Preservación general de la misma estructura orgánica
 - De eliminación. Bajas de personal, desaparición de áreas o unidades administrativas, etc.
 - De adición. Incorporación de nuevas unidades administrativas o aumento de personal o programas.
 - De fusión. Agrupación de áreas, unidades administrativas y/o personas bajo un mismo mando.
 - De modificación. Reubicación física de personal, redistribución de cargas de trabajo.
 - De simplificación. Introducción de mejoras en los métodos de trabajo.
 - De intercambio. Redireccionamiento de funciones, de personas y/o flujo del trabajo entre áreas u organizaciones del mismo grupo o sector.
- e. Elaboración del informe. Debe contener la información estratégica del proyecto que le permitirá a la alta dirección la toma de decisiones oportuna y correcta.
- f. Reproducción del manual. Una vez que el grupo responsable de la elaboración del manual haya recabado e integrado las observaciones surgidas en los diferentes niveles de decisión, debe coordinarse con la unidad o área que maneja los recursos económicos para reproducirlo para su distribución e implantación.
- g. Implantación del manual. Representa el momento crucial para traducir en forma tangible las propuestas y recomendaciones en acciones específicas para elevar la productividad, mejorar la coordinación, agilizar el trabajo y homogeneizar el conocimiento de la dinámica y componentes organizacionales, los métodos de implantación son:
- Método instantáneo. Implica una ejecución inmediata al término del manual.
 - Método del proyecto piloto. Aplica el conocimiento del manual en una sola parte de la organización, con la finalidad de medir los resultados que ello genera.



- Método de implantación en paralelo. Operación simultánea, es decir, el manual es puesto en acción durante su elaboración.
 - Método de implantación parcial o por aproximaciones sucesivas. Consiste en seleccionar parte de su contenido o de áreas específicas para introducir los cambios sin causar grandes alteraciones, y dar el siguiente paso sólo cuando haya consolidado el anterior, en lo que permite un cambio gradual y controlado.
 - Combinación de métodos. Consiste en el empleo de más de un método para implantar un manual en función de los requerimientos técnicos de su contenido.
- h. Difusión del manual. Para dar a conocer el manual conviene definir un programa para su presentación y, con base en las acciones que para este efecto se establezcan, se proceda a celebrar pláticas, seminarios, foros de decisión y cualquier otro tipo de evento de esta naturaleza. En forma paralela se deben emprender campañas de difusión mediante revistas, boletines, folletos, paneles y cualquier otro recurso de información que refuerce la aceptación del manual, así como los cambios que de él puedan surgir.
- i. Actualización. La utilidad de los manuales radica en la veracidad de la información que contienen, por lo que es necesario mantenerlos permanentemente actualizados por medio de revisiones periódicas. Para ello es conveniente, evaluar en forma sistemática las medidas de mejoramiento administrativo derivadas de la implantación del manual, así como los cambios operativos que se realicen en la organización, establecer un calendario para su actualización y designar un responsable para la atención de esta función.



Corolario

Hoy en día el éxito de las empresas depende del conocimiento de los empleados acerca de sus funciones, sus objetivos y la jerarquía a la cual pertenecen, de allí que la función de organizar implica la creación de una estructura orgánica cumpliendo con una lógica y requisitos estructurales viendo plasmado dicho cumplimiento en la representación gráfica adecuada a la organización, basándose en la clasificación existente.

Debido a la variedad de actividades empresariales y al entorno cambiante de la sociedad, las organizaciones demandan herramientas que les ayuden a la satisfacción de necesidades específicas, es el manual de organización un instrumento que detalla los objetivos, funciones, responsabilidades y autoridad de los distintos puestos de trabajo y que ayuda al administrador en su tarea de control y cumplimiento de objetivos. Para la eficiencia del manual de organización es importante no perder de vista los objetivos para los que fue creado y mantenerlo actualizado



CAPÍTULO III

MANUAL GENERAL DE ORGANIZACIÓN DE ZAPATA CAMIONES





MANUAL GENERAL DE ORGANIZACIÓN

“ZAPATA CAMIONES”





CAPÍTULO III: MANUAL GENERAL DE ORGANIZACIÓN DE ZAPATA CAMIONES

IDENTIFICACIÓN

LOGOTIPO



RAZÓN SOCIAL

Zapata Camiones S.A. de C.V.

DOCUMENTO

Manual General de Organización

FECHA DE ELABORACIÓN

Mayo 2010

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 60

MISIÓN..... 61

VISIÓN 61

POLÍTICAS 61

ANTECEDENTES 63

BASE LEGAL DE ZAPATA CAMIONES 64

ESTRUCTURA ORGÁNICA..... 65

ORGANIGRAMAS 68

PLANTILLA ÁREA DE ADMINISTRACIÓN 70

PLANTILLA ÁREA DE VENTAS 72

PLANTILLA DE PERSONAL DE POST-VENTA..... 75

PLANTILLA DE PERSONAL DEL ÁREA DE POST-VENTA “SERVICIO” 77

PERFILES DE PUESTO 78

 GERENTE ADMINISTRATIVO 79

 ASISTENTE / CONMUTADOR 82

 JEFE DE RECURSOS HUMANOS 85

 JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZA EN UNIDADES 88

 JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZA EN REFACCIONES Y SERVICIO 91

 ENCARGADO DE SISTEMAS 94

 CAJERA/TESORERA 97

 AUXILIAR CONTABLE..... 100

 GESTOR DE COBRANZA 103

 AFANADOR / INTENDENCIA 106

 VIGILANTE..... 109

 ENCARGADO DE MANTENIMIENTO 112

 GERENTE DE VENTAS..... 116

 ASISTENTE ADMINISTRATIVO/ COORDINADOR DEALER PREMIUM 119

 COORDINADOR DE PASAJE 122

 COORDINADOR DE VENTAS 125

 COORDINADOR DE SEMINUEVOS 128

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



COORDINADOR DE VENTAS DE GREAT DANE.....	131
COORDINADOR FL360.....	134
COORDINADOR DE CARGA Y TRACTOCAMIONES	137
ENLACE FINANCIERO.....	140
EJECUTIVO DE VENTA DE AUTOBUSES	143
EJECUTIVO DE VENTAS DE SEMINUEVOS	146
EJECUTIVO DE VENTAS FL360	149
EJECUTIVO DE VENTAS CARGA Y TRACTOCAMIONES	152
TRASLADISTA.....	155
PATIERO.....	158
GERENTE DE REFACCIONES	162
JEFE DE COMPRAS.....	165
JEFE DE ALMACÉN	168
VENDEDOR.....	171
VENDEDOR DE MOSTRADOR.....	174
VENTANILLERO.....	177
CHOFER DE REPARTO	180
GERENTE DE SERVICIO	184
JEFE DE TALLER	187
ANALISTA DE GARANTÍAS	190
JEFE DE TALLER DE RECONSTRUCCIÓN	193
ASESOR DE SERVICIO	196
TÉCNICO 24 HORAS.....	199
MECÁNICO A.....	202
MECÁNICO B.....	205
MECÁNICO C	208
LAVADOR Y ENGRASADOR	211
PINTOR.....	214
HOJALATERO	217
DIRECTORIO.....	220
GLOSARIO	221

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



INTRODUCCIÓN

La función primordial de la administración es la sincronización de todos los recursos que la proveen, por lo tanto las personas que laboran en una organización son un elemento importante para llevar a cabo los objetivos de la misma.

Organizar es importante porque en esta función se diseña la estructura apropiada de una empresa a fin de evitar problemas de duplicidad de funciones, problemas de jerarquía, comunicación, entre otros. Por tal motivo resulta útil y eficiente la elaboración y aplicación del presente Manual General de Organización que muestra la estructura organizacional con el fin de definir las líneas de comunicación, jerarquía, políticas generales, así como las funciones y responsabilidades de cada miembro de la organización.

La aplicación en tiempo y la actualización del presente Manual, proporciona a la Organización una forma de esclarecer todas y cada una de las funciones que en ella se llevan a cabo, teniendo como resultado eficiencia y una mejora en la productividad.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



MISIÓN

Ser una distribuidora de unidades de transporte y refacciones que satisfaga por completo las necesidades de los clientes, ofreciéndoles lo mejor en cuanto a innovación, seguridad y diseño comprometidos a entregar los productos y servicios con la mejor calidad y en el menor tiempo posible.

VISIÓN

Ser la agencia de distribución automotriz con los más altos índices de ventas, manteniendo siempre la calidad de los productos y la efectividad de los servicios, creando así la lealtad de nuestros clientes para generar nuevas oportunidades de negocio.

POLÍTICAS

Proteger los intereses patrimoniales y objetivos de la agencia, sin perjuicio o beneficio propio o de terceros.

La hora de entrada deberá quedar estipulada al iniciar la relación de trabajo, teniendo como máximo 15 minutos de tolerancia; después del primer minuto y hasta el minuto quince después de la hora, se considerará como retardo. A partir del minuto dieciséis y a consideración del jefe inmediato, se le podrá negar el acceso al trabajador quedando éste en calidad de ausente.

Será considerada como falta la ausencia del trabajador sin causa justificada (enfermedad), así como la acumulación de tres retardos.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



La acumulación de tres faltas al mes, causará la baja del trabajador, con fundamento en lo estipulado en el apartado de Contrato Individual y Colectivo de la Ley Federal de Trabajo.

Los trabajadores deberán asistir a la jornada de trabajo con los uniformes proporcionados por la agencia. En caso de personal de oficina podrán optar por vestimenta formal.

Dentro de la agencia queda prohibido dirigirse a cualquier persona con palabras ofensivas, altisonantes o gritos.

Los puestos que requieran equipo especial para desempeñar sus actividades, deberán portarlo durante toda su jornada de trabajo.

Queda prohibido dentro de la agencia externar cualquier tipo de relación sentimental.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



ANTECEDENTES

Zapata Camiones es una organización dedicada a la venta, distribución y servicio de unidades nuevas y seminuevas de Pasaje, Semirremolque, Camiones, y Tractocamiones, así como a la venta y distribución de refacciones de las mismas, proporcionando el Servicio de 24 hrs., Servicio Express y Colisión.

Fue fundada el 13 de octubre de 1986 por el entonces Presidente de la Compañía, Arturo Zapata. En sus inicios Zapata Camiones contaba con una superficie de aproximadamente 10000m², distribuyendo únicamente la marca Mercedes Benz.

En 1993 se inaugura la agencia Zapata Centro Camionero en Panoaya municipio Texcoco en el Estado de México, misma que para enero de 2010 se le da el nombre de Zapata Camiones.

Para el 2002 debido al crecimiento de la distribuidora se llevaron a cabo grandes cambios quedando las oficinas con una superficie de 3,216 m² y una extensión de 9699 m² para el taller y patios de exhibición.

A partir de enero de 2010 tras un cambio de administración y una reestructuración, Zapata Camiones inicia operaciones con el Ing. Fernando Zapata Guizar como Director General.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



BASE LEGAL DE ZAPATA CAMIONES

Constitución Política De Los Estados Unidos Mexicanos

Código Civil Federal

Código De Comercio

Código Fiscal De La Federación

Ley Del Impuesto Al Valor Agregado

Reglamento De La Ley Del Impuesto Al Valor Agregado

Ley Del Impuesto Empresarial A Tasa Única

Ley Del Impuesto Sobre La Renta

Reglamento De La Ley Del Impuesto Sobre La Renta

Ley Del Instituto Del Fondo Nacional De La Vivienda Para Los Trabajadores

Ley Del Seguro Social

Ley Del Servicio De Administración Tributaria

Ley Federal Del Trabajo

Ley General De Sociedades Mercantiles

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



ESTRUCTURA ORGÁNICA

I. Director general

1. *Gerente general*

- a. Asistente administrativo/ Coordinador dealer premium
- b. Asistente conmutador

B. Gerente administrativo

i. *Cajera/Tesorera*

ii. *Auxiliar contable*

b. Jefe de recursos humanos

i. *Encargado de sistemas*

- Afanador/Intendencia
- Vigilante
- Mantenimiento

c. Jefe de crédito y cobranza en unidades

d. Jefe de crédito y cobranza en refacciones y servicio

i. *Gestor de cobranza*

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



- A. Gerente de ventas
 - a. Coordinador de pasaje
 - i. *Ejecutivos de ventas de autobuses*
 - b. Coordinador de ventas
 - ♦ Trasladista
 - ♦ Patiero
 - c. Coordinador de seminuevos
 - i. *Ejecutivos de ventas de seminuevos*
 - d. Coordinador great dane
 - e. Coordinador FL 360
 - i. *Ejecutivos de ventas de FL 360*
 - f. Coordinador de carga y tractos
 - i. *Ejecutivos de ventas de carga y tractos*
 - g. Enlace Financiero
- B. Gerente de refacciones
 - i. *Vendedor*
 - ii. *Vendedor de mostrador*
 - iii. *Ventanillero*

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



a. Jefe de compras

b. Jefe de almacén

i. Chofer de reparto

B. Gerente de Servicio

i. Asesores de servicio

ii. Técnico 24 horas

b. Jefe de taller

i. Mecánico A.B

◆ Mecánico C

◆ Lavador/Engrasador

c. Analista de garantías

d. Jefe de taller de reconstrucción

i. Pintor

ii. Hojalatero

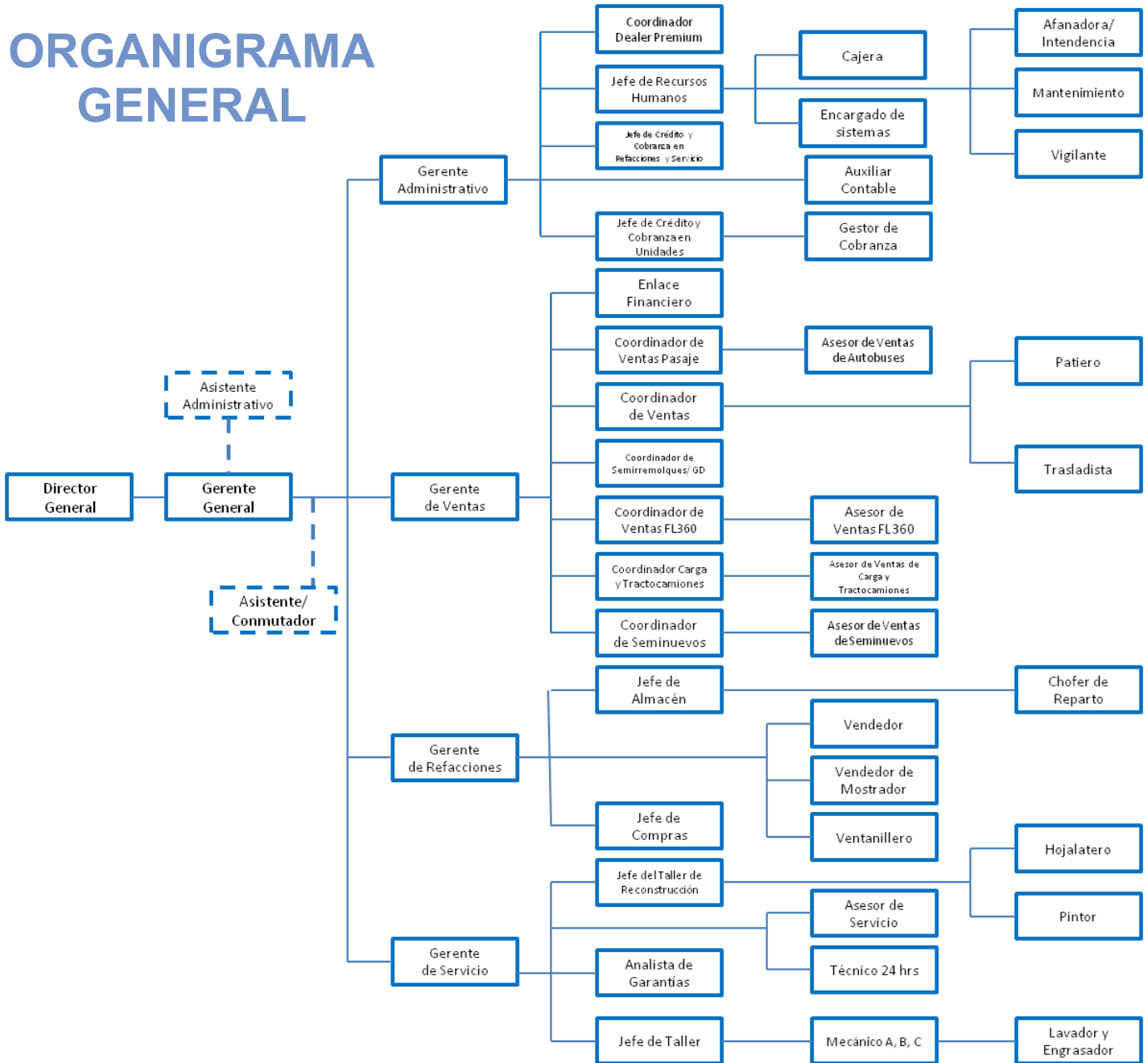
Alskdjfslckfj

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



ORGANIGRAMAS

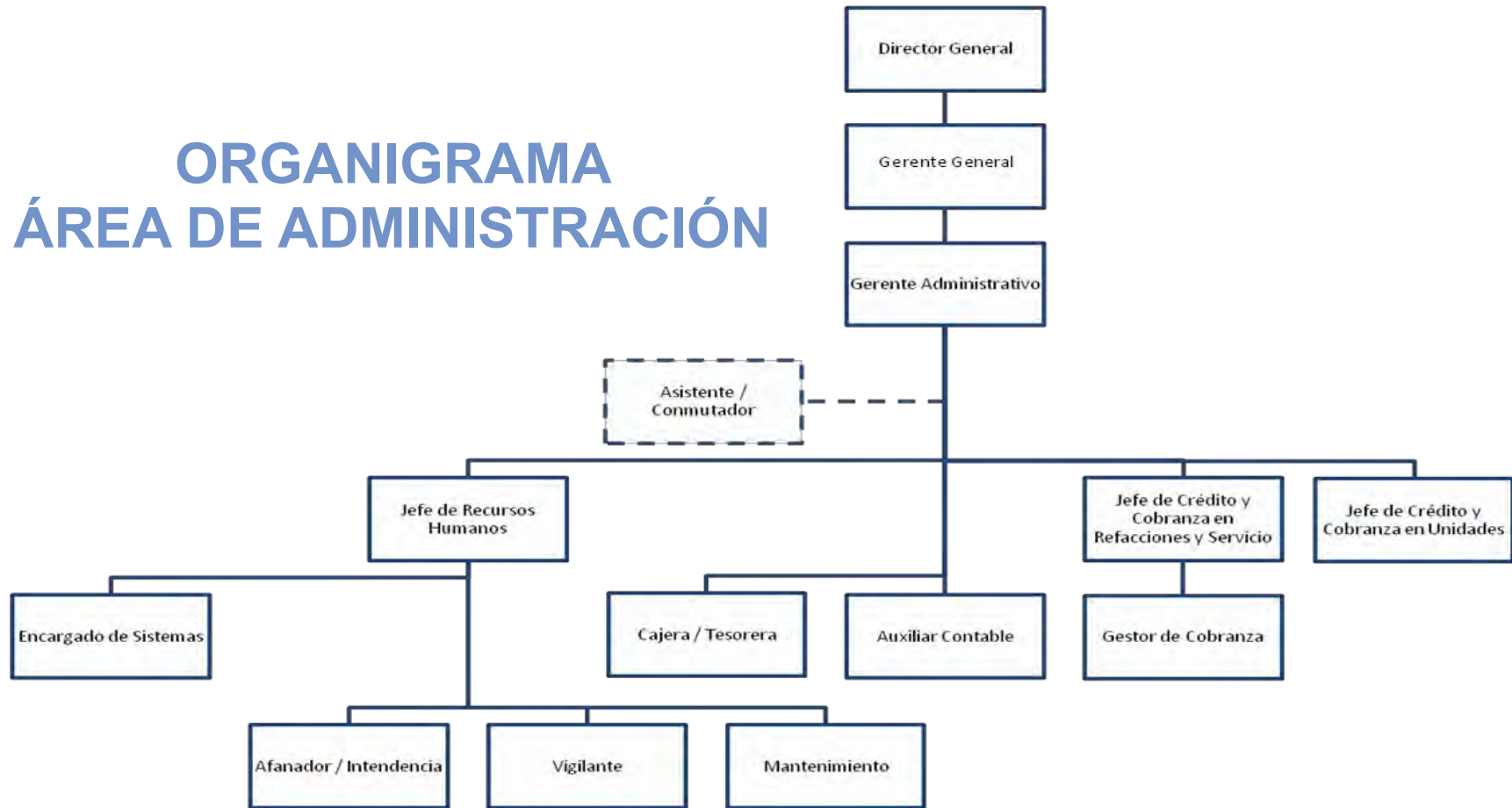
ORGANIGRAMA GENERAL



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



ORGANIGRAMA ÁREA DE ADMINISTRACIÓN



ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



PLANTILLA ÁREA DE ADMINISTRACIÓN

PUESTO:	TRABAJADOR		
	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre (s)
Director General	Zapata	Guizar	Fernando
Gerente Administrativo	Pastor	Morales	Jesús
Jefe de Crédito y Cobranza de Refacciones y Servicio	Rivas	López	Lorena
Jefe de Crédito y Cobranza de Unidades	Pérez	Córdoba	Norma Angélica
Jefe de Recursos Humanos	Meraz	Cano	Ana Bertha
Asistente/Conmutador	Santillán	Hernández	Swe Ling
Auxiliar Contable	Cruz	Céspedes	Evelyn Isabel
Cajera/Tesorera	Vázquez	Muñoz	María Marcela
Gestor de Cobranza	Espinoza	Cedillo	Andrés
Encargado de Sistemas	Flores	Hernández	Francisco Armando
Mantenimiento	Hernández	Lazcano	Carlos Alberto
Vigilancia	Yáñez	Andrade	Noe Oswaldo
	Robledo	López	Francisco Javier
	Alvarado	Lugo	Bertin Saúl
	Estrada	Vences	Edgar
Intendencia	Vázquez	García	Rosa María
	Morán	Rodríguez	Irma
	Caña	Concebido	Juliana

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

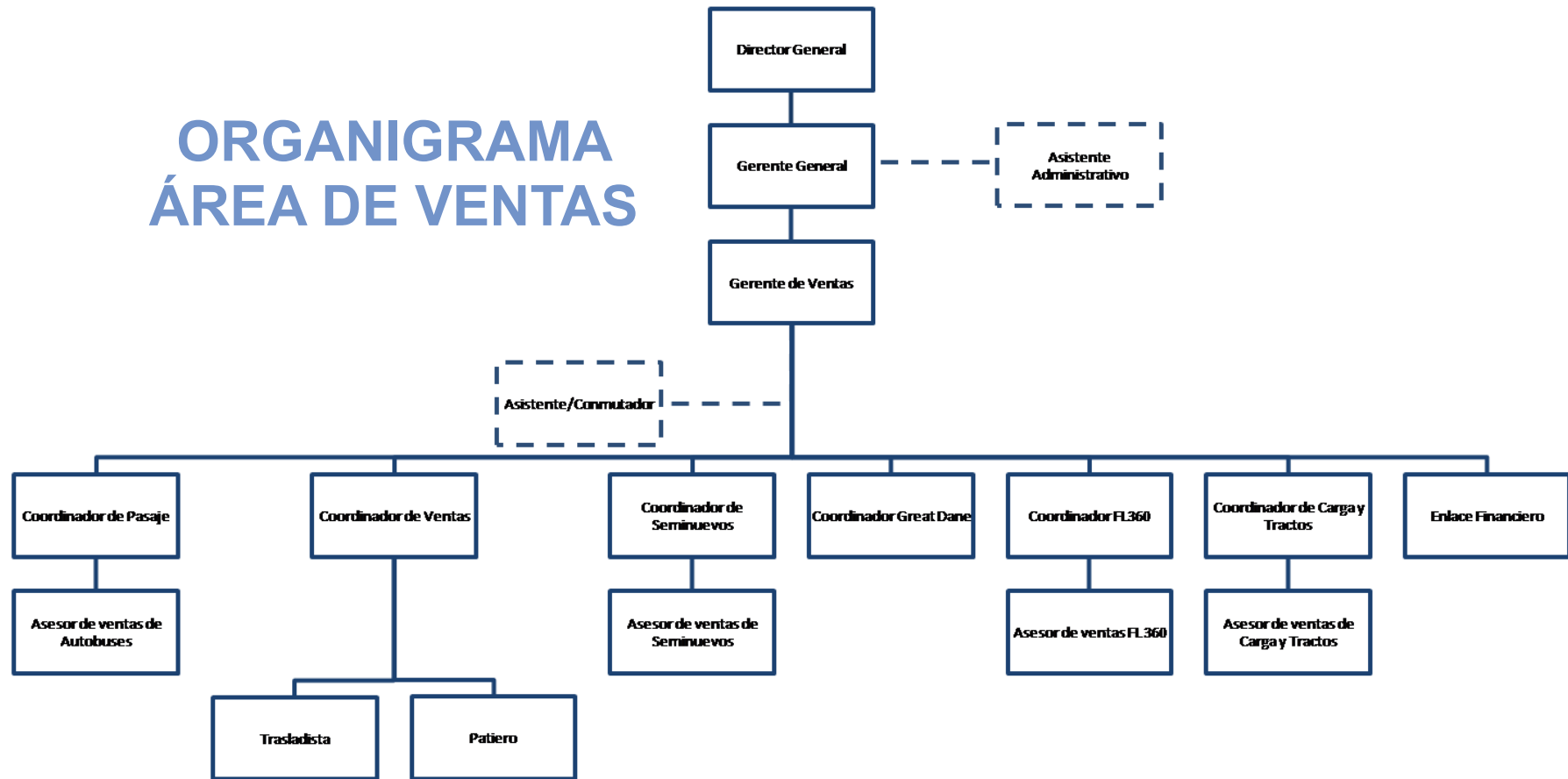
Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



ORGANIGRAMA ÁREA DE VENTAS



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



PLANTILLA ÁREA DE VENTAS

PUESTO	TRABAJADOR		
	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre (s)
Gerente General	Razo	Villanueva	Eduardo
Asistente Administrativo/Coordinador Dealer Premium	Solórzano	Martínez	Myrel Paola
Gerente de Ventas	Aguilar	Osornio	Marco Antonio
Enlace Financiero	Godínez	Pérez	Oscar Alfredo
Coordinador de Ventas Pasaje	Garza	Cortés Rubio	Mauricio Salvador
Coordinadora de Ventas	Cárdenas	Santillán	Patricia
Coordinador de semirremolques/ Great Dane	Islas	Rincón	Leonel Daniel
Coordinador de Ventas Freightliner360	Vacante		
Coordinador Carga y Tractocamiones	González	Pérez	Laura
Coordinador de Seminuevos	González	Pérez	Laura
Ejecutivos de ventas de Autobuses	García	Cervantes	María Alejandra
	Hernández	Lazcano	Alejandro
	Arellano	Cruz	Samuel Nicanor
	Vázquez	Ibarra	Oscar

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



PUESTO	TRABAJADOR		
	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre (s)
Ejecutivos de ventas Freightliner 360	García	Castillo	Emma Agustina
Ejecutivos de ventas camiones y tractocamiones	Islas	Reyes	José Gil
	Godínez	López	Manuel
	Fragoso	Torres	Antelmo Luis
	Osornio	Camejo	María Antonieta
	Cruz	Arellano	Oscar
Ejecutivos de ventas de seminuevos	Quiroz	García	José Adrián
	Ramírez	Castañón	Octavio Edgar
Trasladista	Contreras	Herrera	Miguel Isaac
Patiero	Espejel	García	Keny German

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

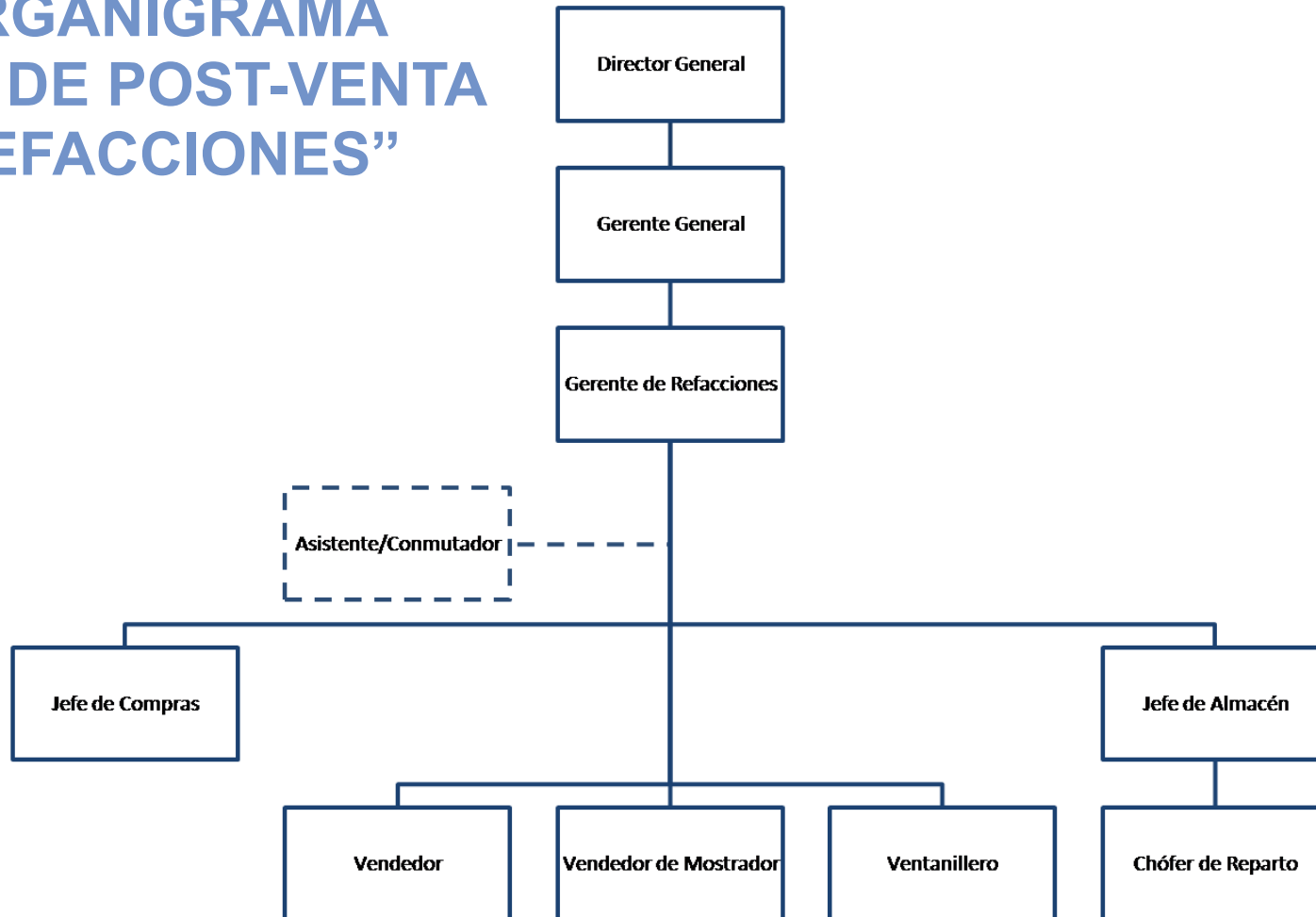
Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



ORGANIGRAMA ÁREA DE POST-VENTA “REFACCIONES”



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



PLANTILLA DE PERSONAL DE POST-VENTA

PUESTO	TRABAJADOR		
	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre (s)
Gerente de Refacciones	Cardona	Aguilar	Alfredo
Jefe de Almacén	Yáñez	Fuentes	Jonathan Emmanuel
Jefe de Compras	Ramos	Espinoza	Paloma
Vendedor de Mostrador	Hernández	Alvarado	José Francisco
Vendedor	Lozano	Muñoz	José Concepción
	Jiménez	Rafael	Antonio
Ventanillero	Cerón	Hernández	Hilario
Chofer de Reparto	Olivares	Lagos	Juan Manuel

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

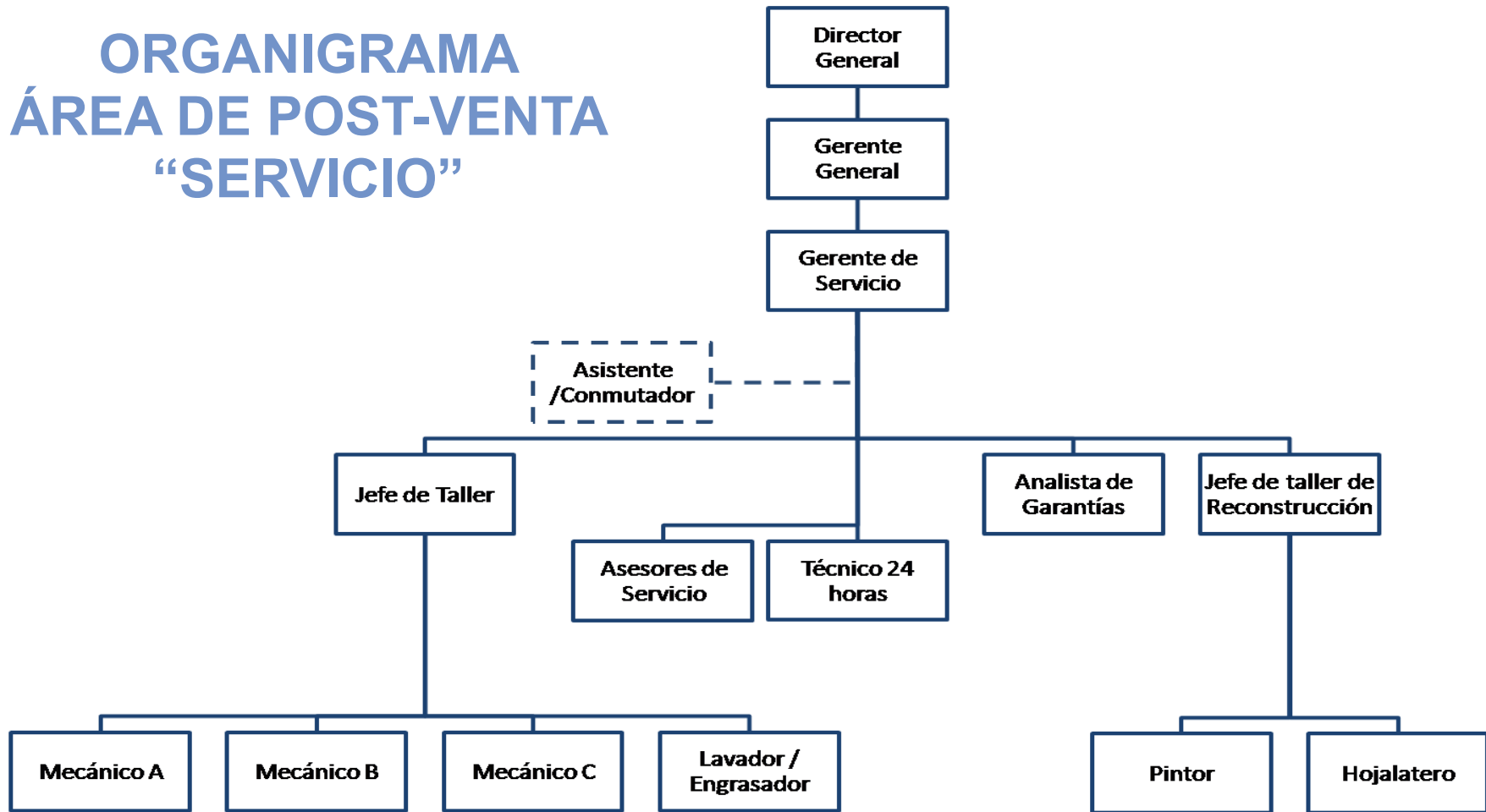
Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



ORGANIGRAMA ÁREA DE POST-VENTA “SERVICIO”



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



PLANTILLA DE PERSONAL DEL ÁREA DE POST-VENTA “SERVICIO”

PUESTO	TRABAJADOR		
	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre (s)
Gerente de Servicio	Vera	Hernández	Guillermo
Jefe de Taller	Sánchez	Ramos	Ricardo
Jefe de Taller de Reconstrucción	Lozano	Pereida	Pedro Ignacio
Analista de Garantías	Soberanes	Castillo	Marisol
Mecánico A	Flores	Zarco	Francisco
Mecánico B	Vacante		
Asesor de Servicio	Pomposo	López	Miguel Ángel
Asesor de Servicio	Castro	Hernández	José Luis
Técnicos 24 hrs.	Acosta	Flores	Emigdeo
	Cortázar	Ramos	José Benjamín
Pintor	Molinar	León	Pholux David
Hojalatero	Salasar	Cortés	Jorge
Lavador y engrasador	Vázquez	Monzón	José Antonio
Mecánico C	Venegas	Morales	Michel Omar
	Rivas	Soto	Alejandro Geovany

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



PERFILES DE PUESTO

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva

*GERENTE ADMINISTRATIVO***INFORMACIÓN GENERAL**

PUESTO	Gerente Administrativo
ÁREA DEL PUESTO	Administración
PUESTO JEFE INMEDIATO	Gerente General
PERSONAL A SU CARGO	Jefe de Recursos Humanos, Jefe de Crédito y Cobranza en Unidades Jefe de Crédito y Cobranza en Refacciones y Servicio Coordinador Dealer Premium Auxiliar Contable
SEXO	Indistinto
EDAD	30-50 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Coordinar y supervisar la ejecución de las actividades administrativas y financieras de la empresa. Crear planes y presupuestos que sirvan como guía para el logro de objetivos de su área.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Generar presupuestos anuales.
2. Estudiar y proponer planes de restructuración de ventas y estructuras organizacionales.
3. Identificar desviaciones financieras con base en estados financieros.
4. Vigilar el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidas por la agencia.
5. Realizar análisis financieros con uso de las razones financieras necesarias a fin de establecer indicadores que guíen a la empresa por proyectos a largo plazo.
6. Generar información financiera mediante las conciliaciones de las partidas que integran el modelo del negocio.
7. Mantener la estabilidad legal y financiera de la agencia.
8. Seleccionar y contratar los servicios necesarios de empresas externas a la distribuidora.
9. Asegurar que su área cuente con el software necesario y actualizado para la correcta ejecución de sus labores de trabajo.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Licenciatura
ÁREA DE ESTUDIO	Ciencias Sociales
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Administración, Finanzas, Mercadotecnia, Contabilidad
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	5 años
IDIOMA	Inglés intermedio

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Industria automotriz
2. Planeación financiera
3. Análisis e interpretación de estados financieros
4. Costos y presupuestos
5. Crédito y Cobranza
6. Legislación
7. Manejo de estados de cuenta bancarios
8. Impuestos
9. Certificaciones

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Avanzado
Power Point	Avanzado
Excel	Avanzado
Internet	Avanzado
SAP	Intermedio
COI	Avanzado

EQUIPO

Computadora
Multifuncional
Fotocopiadora
Calculadora
Conmutador

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Toma de decisiones
Planeación
Organización
Comunicación
Negociación
Actitud de servicio
Relaciones interpersonales
Trabajo en equipo
Estrategias
Liderazgo
Orientación a Objetivos

RIESGOS DE TRABAJO

Vista cansada
Estrés
Mala postura
Accidentes automovilísticos

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



ASISTENTE / CONMUTADOR

INFORMACIÓN GENERAL

PUESTO	Asistente / Conmutador
ÁREA DEL PUESTO	Todas las áreas
PUESTO JEFE INMEDIATO	Gerente Administrativo
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Femenino
EDAD	19-25 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Canalizar las llamadas de las personas o clientes que necesiten algún servicio y en su caso resolver sus dudas o requerimientos.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Elaborar minuta mensual para presentar en juntas.
2. Atender el conmutador y contestar las llamadas telefónicas que se reciben en la agencia.
3. Direccionar visitas y clientes a los departamentos o personas correspondientes.
4. Realizar bitácora diaria de asistencia a la agencia.
5. Tomar y entregar recados telefónicos y de visitas.
6. Apoyar en diferentes áreas administrativas solicitadas por las diferentes gerencias.
7. Elaboración de documentos tales como cartas, circulares y reportes en las diversas áreas.
8. Llevar el registro y control de los paquetes de mensajería.
9. Asegurar la entrega de la paquetería al área correspondiente.

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Medio Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Ciencias Sociales
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Comunicación, Periodismo, Mercadotecnia, Administración
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1año
IDIOMA	Comprensión de Inglés

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Mecanografía
2. Redacción
3. Ortografía
4. Manejo de Archivos

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Avanzado
Power Point	Avanzado
Excel	Básico
Internet	Avanzado

EQUIPO

- Conmutador
- Fax
- Computadora
- Máquina de escribir
- Fotocopiadora
- Proyector electrónico

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Agilidad
Facilidad de palabra
Actitud de servicio
Relaciones interpersonales
Comunicación
Organización

RIESGOS DE TRABAJO

Estrés
Infecciones
Virosis
Mala postura
Deficiencia auditiva

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



JEFE DE RECURSOS HUMANOS

INFORMACIÓN GENERAL

PUESTO	Jefe de Recursos Humanos
ÁREA DEL PUESTO	Administración
PUESTO JEFE INMEDIATO	Gerente Administrativo
PERSONAL A SU CARGO	Cajera Encargado de sistemas Afanadora / Intendencia Vigilante Encargado de mantenimiento
SEXO	Indistinto
EDAD	25-50 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Proveer a la empresa del recurso humano idóneo para la correcta y eficiente realización de sus actividades cumpliendo con las normas de calidad de la planta para evitar errores, todo lo anterior con la ayuda de planes y proyecciones mensuales y anuales.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Elaborar el proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal que requiera la agencia.
2. Revisar la nómina semanal para ingreso a pago.
3. Intermediar pago de obligaciones fiscales, IMSS e INFONAVIT entre el corporativo y su área.
4. Establecer programas de capacitación que cumplan con los requerimientos que exige la STPS.
5. Proporcionar la capacitación necesaria al personal de la agencia.
6. Realizar estadísticas de rotación de personal y riesgos de trabajo.
7. Supervisar los movimientos de los trabajadores ante el IMSS hechos por el corporativo
8. Realizar y coordinar las actividades necesarias para las actas de inspección de seguridad e higiene.
9. Evaluar en forma periódica de acuerdo al puesto a fin de establecer una buena comunicación interna y proporcionar a la agencia retroalimentación.
10. Elaborar el presupuesto de sueldos y salarios anual.
11. Planear la contratación de personal del año inmediato siguiente.
12. Elaborar y controlar la emisión de vales de gasolina.
13. Controlar y pre autorizar los días de correspondencia por concepto de vacaciones.
14. Revisar los reportes entregados por el personal a su cargo.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MINIMO DE ESTUDIOS	Nivel Superior
ÁREA DE ESTUDIO	Ciencias Sociales
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Administración, Contabilidad, Derecho
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1 año
IDIOMA	Comprensión de Inglés

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Controles administrativos
2. Supervisión
3. Fundamentos jurídicos en materia laboral
4. Nómina
5. Contabilidad intermedia
6. Seguro Social
7. Auditorías

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Avanzado
Power Point	Avanzado
Excel	Avanzado
Internet	Avanzado
CITRIX	Intermedio
MOBA	Intermedio
SAP	Básico

EQUIPO

- Computadora
- Fax
- Sumadora
- Fotocopiadora
- Conmutador
- Proyector electrónico

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Actitud de servicio
Emprendedor
Sinergia
Trabajo en equipo
Planeación
Organización
Control
Negociación
Comunicación
Toma de decisiones

RIESGOS DE TRABAJO

Estrés
Vista cansada
Mala postura

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZA EN UNIDADES

INFORMACIÓN GENERAL

PUESTO	Jefe de Crédito y Cobranza en Unidades
ÁREA DEL PUESTO	Administración
PUESTO JEFE INMEDIATO	Gerente Administrativo
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Indistinto
EDAD	25-45 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Ser el medio de control de los documentos por cobrar para contribuir en el aumento del flujo de efectivo, localizando desviaciones de ingresos y evitando la cartera vencida en lo que respecta a Unidades.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Llevar a cabo conciliaciones intercompañías de manera mensual.
2. Analizar créditos y línea de crédito de los clientes para pre autorización de los mismos.
3. Realizar compensaciones/enganche.
4. Dar seguimiento a la cartera vencida del área
5. Dar seguimiento a la cobranza en los plazos y términos establecidos.
6. Actualizar la base de datos de los créditos y pagos a fin de liberar los créditos y permitir la continuidad de solicitud del servicio.
7. Autorizar previo análisis y conciliaciones, el incremento o suspensión de créditos con base en históricos.
8. Manejar facturas y cheques del área.
9. Elaborar reportes diarios de facturación.
10. Elaborar reportes de cartera semanalmente.

**Todo lo anterior con respecto a Unidades (Seminuevos, nuevas, carga, tractos, pasaje, etc.).

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MINIMO DE ESTUDIOS	Medio Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Ciencias Sociales
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Contabilidad, Administración, Derecho
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	2 años
IDIOMA	No necesario

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Contabilidad básica
2. Trámites bancarios
3. Manejo de notas de crédito
4. Fundamentos jurídicos en materia de cobranza
5. Redacción de documentos formales
6. Archivo y documentación

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Avanzado
Power Point	Intermedio
Excel	Avanzado
Internet	Avanzado
SAP	Básico

EQUIPO

Computadora
Fax
Fotocopiadora
Conmutador

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Planeación
Organización
Negociación
Comunicación
Trabajo en equipo
Actitud de servicio

RIESGOS DE TRABAJO

Estrés
Vista cansada
Mala postura

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZA EN REFACCIONES Y SERVICIO

INFORMACIÓN GENERAL

PUESTO	Jefe de Crédito y Cobranza en Refacciones y Servicio
ÁREA DEL PUESTO	Administración
PUESTO JEFE INMEDIATO	Gerente Administrativo
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Indistinto
EDAD	25-45 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Ser el medio de control de los documentos por cobrar para contribuir en el aumento del flujo de efectivo, localizando desviaciones de ingresos y evitando la cartera vencida en lo que respecta a Refacciones y Servicio

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Programar ruta de cobranza
2. Analizar créditos y línea de crédito de los clientes para pre autorización de los mismos.
3. Recolectar autorizaciones para otorgamiento de crédito.
4. Dar seguimiento a la cartera vencida del área
5. Dar seguimiento a la cobranza en los plazos y términos establecidos.
6. Actualizar la base de datos de los créditos y pagos a fin de liberar los créditos y permitir la continuidad de solicitud del servicio.
7. Autorizar previo análisis y conciliaciones, el incremento o suspensión de créditos con base en históricos.
8. Manejar facturas y cheques del área.
9. Elaborar reportes diarios de facturación.
10. Elaborar reportes de cartera semanalmente.
11. Archivo y manejo de expedientes por cliente.

**Todo lo anterior con respecto a Refacciones y Servicio.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Medio Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Ciencias Sociales
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Contabilidad, Administración, Derecho
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	2 años
IDIOMA	No necesario

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Contabilidad básica
2. Trámites bancarios
3. Manejo de notas de crédito
4. Fundamentos jurídicos en materia de cobranza
5. Redacción de documentos formales
6. Archivo y documentación

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Avanzado
Power Point	Intermedio
Excel	Avanzado
Internet	Avanzado
SAP	Básico

EQUIPO

Computadora
Fax
Fotocopiadora
Conmutador

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Planeación
Organización
Negociación
Comunicación
Trabajo en equipo
Actitud de servicio

RIESGOS DE TRABAJO

Estrés
Vista cansada
Mala postura
Virosis

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



ENCARGADO DE SISTEMAS

INFORMACIÓN GENERAL

PUESTO	Encargado de Sistemas
ÁREA DEL PUESTO	Administración
PUESTO JEFE INMEDIATO	Jefe de Recursos Humanos
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Indistinto
EDAD	25-50 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Gestionar y soportar las herramientas tecnológicas con las que cuenta la agencia evitando su obsolescencia o mal estado.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Hacer respaldos de información periódicamente y de la manera correcta asegurando su reutilización.
2. Dar servicio y soporte a los sistemas de la agencia así como a los equipos que formen parte de los mismos.
3. Administrar, supervisar y soportar la red de área local así como los enlaces de comunicación necesarios.
4. Proporcionar mantenimiento preventivo y correctivo a equipo de cómputo, software u otros equipos que garanticen el funcionamiento óptimo.
5. Implantar sistemas y estrategias de manejo de información que aseguren la confidencialidad y uso de la información que se maneja en las diversas áreas de la agencia.
6. Hacer la planeación anual de los requerimientos de hardware y software que pueda soportar el presupuesto de la agencia para su mejor funcionamiento.
7. Entregar reportes de servicio diario a su jefe inmediato.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Medio Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Físico-Matemático, Ciencias Sociales
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Informática, Computación, Mantenimiento técnico
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1 año
IDIOMA	Inglés intermedio

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Manejo de redes
2. Manejo de servidores
3. Base de datos
4. Programación
5. Electrónica
6. Intrusión informática
7. Cableado
8. Corrientes eléctricas
9. Telefonía

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA

Word
Power Point
Excel
Internet
Sistemas operativos
Software de mantenimiento

NIVEL DE DOMINIO

Avanzado
Avanzado
Avanzado
Avanzado
Avanzado
Avanzado

EQUIPO

Computadoras
Servidores
Teléfonos
Fax
Fotocopiadora

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Actitud de servicio
Trabajo en equipo
Responsabilidad
Planeación
Organización
Emprendedor
Comunicación
Administración por objetivos

RIESGOS DE TRABAJO

Estrés
Vista cansada
Mala postura
Dermatosis

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



CAJERA/TESORERA

INFORMACIÓN GENERAL

PUESTO	Cajera
ÁREA DEL PUESTO	Administración
PUESTO JEFE INMEDIATO	Gerente Administrativo
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Femenino
EDAD	30-50 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Determinar el ingreso diario así como los egresos que se desprendan de la caja chica obteniendo saldos diarios en bancos. Llevar el control de clientes a fin de cargar abonos y pendientes.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Realizar flujo de efectivo diario.
2. Determinar mediante relación el ingreso diario.
3. Controlar las transferencias electrónicas de entradas a bancos y registrarlas.
4. Recibir solicitudes para pagos.
5. Emitir estado de saldos en bancos.
6. Elaborar la relación diaria.
7. Relacionar las facturas a revisión.
8. Registrar las facturas a crédito en cartera para evitar demoras en el pago.
9. Determinar las facturas pagadas de contado y a crédito para registrar lo ingresado y lo pendiente por cobrar.
10. Elaborar los recibos de pago y entregarlos a contabilidad para que sean abonados.
11. Administración de caja chica así como comprobación de egresos de la misma.
12. Realizar el arqueo de la caja chica detectando posibles desviaciones entre el sistema y lo real recibido.
13. Recibir las facturas de proveedores y extender el contra recibo para su revisión y registro contable

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Medio Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Ciencias Sociales
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Contabilidad, Administración
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	2 años
IDIOMA	No necesario

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Contabilidad básica
2. Trámites bancarios
3. Manejo de archivo
4. Requisitos de facturación
5. Conciliaciones bancarias
6. Arqueos de caja

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Avanzado
Power Point	Intermedio
Excel	Avanzado
Internet	Avanzado

EQUIPO

Terminal punto de venta
Caja registradora
Computadora
Fax
Fotocopiadora
Conmutador
Máquina de escribir

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Actitud de servicio
Control
Planeación
Organización
Comunicación
Trabajo en equipo

RIESGOS DE TRABAJO

Estrés
Vista cansada
Mala postura
Infecciones
Virosis

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



AUXILIAR CONTABLE

INFORMACIÓN GENERAL

PUESTO	Auxiliar contable
ÁREA DEL PUESTO	Administración
PUESTO JEFE INMEDIATO	Gerente Administrativo
PERSONAL A SU CARGO	Becarios en el área contable
SEXO	Indistinto
EDAD	20-40 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Controlar los ingresos y egresos con el propósito de mantener un orden fiscal y dar seguimiento a los pasivos para cubrirlos en tiempo y forma, así como asegurar el saldo real en bancos.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Descargar las aplicaciones contables de la agencia.
2. Llevar la cuenta de proveedores.
3. Elaborar las conciliaciones bancarias.
4. Elaborar las conciliaciones de la planta.
5. Archivar la documentación fiscal.
6. Registrar los pagos de clientes en coordinación con crédito y cobranza así como con el encargado en caja.
7. Revisar facturas de proveedores para ingreso a pago.
8. Reclasificar los documentos.
9. Elaborar informes mensuales de las actividades.
10. Entregar reporte de saldos.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Medio Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Ciencias Sociales
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Contabilidad, Administración
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	2 años
IDIOMA	No necesario

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Contabilidad avanzada
2. Conciliaciones bancarias
3. Clientes y proveedores
4. Fundamentos jurídicos en materia fiscal y de cobranza
5. Archivo y documentación
6. Facturación

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Avanzado
Power Point	Avanzado
Excel	Avanzado
Internet	Avanzado
SAP	Avanzado

EQUIPO

- Computadora
- Sumadora
- Fax
- Fotocopiadora
- Scanner
- Conmutador

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Planeación
Organización
Control y supervisión
Trabajo bajo presión
Trabajo en equipo
Comunicación

RIESGOS DE TRABAJO

Estrés
Vista cansada
Mala postura

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



GESTOR DE COBRANZA

INFORMACIÓN GENERAL

PUESTO	Gestor de cobranza
ÁREA DEL PUESTO	Administración
PUESTO JEFE INMEDIATO	Jefe de Crédito y Cobranza en Servicio y Refacciones
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Indistinto
EDAD	22-50 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina y Exteriores
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Realizar en tiempo y forma los tramites bancarios y de efectivo que la distribuidora requiera apoyando el área de cajas y crédito y cobranza en Servicio y Refacciones.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Realizar depósitos bancarios y verificar que hayan sido aplicados correctamente.
2. Solicitar y recoger chequeras.
3. Recoger estados de cuenta y cheques devueltos.
4. Recoger facturas en planta
5. Recoger y entregar documentos.
6. Generar y entregar reportes de incidencias diario.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Medio Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Ciencias Sociales
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Administración, Ventas, Comunicación
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1 año
IDIOMA	No necesario

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Rutas Ciudad de México
2. Manejar vehículo
3. Trámites Bancarios

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Básico
Excel	Básico
Internet	Intermedio
EQUIPO	
Computadora	
Fax	
Fotocopiadora	
Calculadora	
Conmutador	

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Actitud de servicio
Relaciones interpersonales
Organización
Comunicación
Planeación
Trabajo en equipo

RIESGOS DE TRABAJO

Estrés
Accidentes automovilísticos

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



AFANADOR / INTENDENCIA

INFORMACIÓN GENERAL

PUESTO	Afanadora / Intendencia
ÁREA DEL PUESTO	Administración
PUESTO JEFE INMEDIATO	Jefe de Recursos Humanos
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Indistinto
EDAD	18-50 años
LUGAR DE TRABAJO	Agencia en general
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Preservar la limpieza y orden de la agencia manteniendo la higiene del equipo y las instalaciones a fin de dar una imagen favorable.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Realizar la limpieza de las instalaciones de la empresa con la periodicidad necesaria para mantenerlas en buen estado.
2. Recolectar la basura de las áreas externas a las instalaciones de la empresa.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Secundaria
ÁREA DE ESTUDIO	No especificada
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Ninguna
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1 año
IDIOMA	No necesario

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Manejar materiales de aseo con contenido tóxico
2. Manejar herramientas de limpieza

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
No necesario	No necesario
EQUIPO	
No necesario	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Organización
Comunicación
Trabajo en equipo

RIESGOS DE TRABAJO

Dermatitis
Conjuntivitis
Intoxicaciones
Parasitosis
Caídas
Quemaduras

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva

*VIGILANTE***INFORMACIÓN GENERAL**

PUESTO	Vigilante
ÁREA DEL PUESTO	Administración
PUESTO JEFE INMEDIATO	Jefe de Recursos Humanos
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Masculino
EDAD	25-50 años
LUGAR DE TRABAJO	Agencia en general
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Asegurar el bienestar del patrimonio de la agencia durante y después de la jornada de trabajo evitando la intrusión de cualquier persona o artefacto ajeno que pueda alterar el control de la agencia.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Realizar “rondines” nocturnos con una periodicidad de 2 horas, corroborando el estado de las instalaciones el equipo que se encuentra en el perímetro total de la agencia.
2. Llevar un control de ingreso de personal.
3. Verificar que en las oficinas se encuentre solamente el personal que labora en las mismas y de no ser así que hayan llevado a cabo su registro de ingreso a las instalaciones.
4. Registrar mediante observación el estado de las instalaciones.
5. Controlar el estado de las unidades que entran y salen de la agencia mediante inspección física y registro en bitácora.
6. Controlar el contenido de las unidades que ingresan y salen de la agencia mediante inspección física.
7. Reportar a su jefe directo de las actividades que alteren el orden o atenten contra el patrimonio de la agencia.
8. Comunicar al turno entrante los pendiente, órdenes y observaciones llevadas a cabo en el día.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Medio Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Derecho, Relaciones Humanas
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Vigilancia, Resguardo, Seguridad y Protección, Defensa Personal
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	2 años
IDIOMA	No necesario

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Seguridad privada
2. Protección civil
3. Controles administrativos
4. Legislación

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Internet	Intermedio
EQUIPO	
Radio comunicador	
Conmutador	

**El que determine la agencia de seguridad pública contratada.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Destreza física
Defensa personal
Supervisión
Organización
Agilidad
Flexibilidad
Coordinación
Comunicación
Trabajo en equipo

RIESGOS DE TRABAJO

Lesiones
Caídas
Estrés

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



ENCARGADO DE MANTENIMIENTO

INFORMACIÓN GENERAL

PUESTO	Encargado de mantenimiento
ÁREA DEL PUESTO	Administración
PUESTO JEFE INMEDIATO	Jefe de Recursos Humanos
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Masculino
EDAD	25-50 años
LUGAR DE TRABAJO	Agencia en general
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Mantener en óptimas condiciones el funcionamiento de las instalaciones y equipo (a excepción del de cómputo) de la agencia, revisando y realizando las actividades de mantenimiento que requieran.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Atender las órdenes de trabajo que sean giradas ya sea verbales o por escrito, que implique realizar cualquier tarea de mantenimiento en las instalaciones de la agencia,
2. Llevar el mantenimiento en general de pintura, electricidad, bombas de agua, áreas verdes y de todo aquello que requiera la agencia.
3. Realizar recorridos en las instalaciones a fin de localizar averías o fallas en las mismas.
4. Vigilar permanentemente el óptimo funcionamiento de las instalaciones y equipo de la agencia.
5. Hacer las compras necesarias para cumplir con los requerimientos del trabajo de mantenimiento.
6. Informar a su jefe inmediato de las actividades realizadas durante la jornada de trabajo diaria de manera escrita.
7. Realizar movimientos bancarios en coordinación con cajas y recursos humanos.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Secundaria
ÁREA DE ESTUDIO	Cursos en áreas afines a mantenimiento
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Mantenimiento
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1 año
IDIOMA	No necesario

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Manejo de herramientas para dar mantenimiento
2. Electricidad
3. Plomería
4. Jardinería
5. Carpintería
6. Pintura
7. Soldadura
8. Químicos y solventes

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
No necesario	No necesario
EQUIPO	
Compresora de aire	
Solventes	
Equipo eléctrico	
Herramientas de jardinería	
Herramienta en general	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Actitud de servicio
Organización
Planeación
Supervisión
Destreza manual
Coordinación
Comunicación

RIESGOS DE TRABAJO

Dermatosis
Intoxicación
Descargas eléctricas
Caídas
Lesiones
Intoxicación
Vista cansada

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



ÁREA DE VENTAS

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



GERENTE DE VENTAS

INFORMACIÓN GENERAL

PUESTO	Gerente de Ventas
ÁREA DEL PUESTO	Ventas
PUESTO JEFE INMEDIATO	Gerente General
PERSONAL A SU CARGO	Coordinador de Pasaje Coordinador de Ventas Coordinador de Seminuevos Coordinador Great Dane Coordinador FL360 Coordinador de Carga y Tractocamiones Enlace Financiero
SEXO	Indistinto
EDAD	30-50 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Coordinar y supervisar la ejecución de las actividades de venta de la agencia. Crear planes y presupuestos que sirvan como guía para el logro de objetivos de su área.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Generar presupuestos anuales.
2. Estudiar y proponer planes de restructuración de ventas.
3. Vigilar el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidas por la agencia.
4. Apoyar a los coordinadores para la motivación y guía de los vendedores a fin de establecer un medio de comunicación que favorezca el crecimiento de las ventas y la satisfacción de los clientes.
5. Mantener la estabilidad de ventas en la agencia.
6. Seleccionar y contratar los servicios necesarios de empresas externas a la distribuidora.
7. Asegurar que su área cuente con el software necesario y actualizado para la correcta ejecución de sus labores de trabajo.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Licenciatura
ÁREA DE ESTUDIO	Ciencias Sociales
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Administración, Mercadotecnia, Contabilidad
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	5 años
IDIOMA	Inglés intermedio

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Industria automotriz
2. Planeación
3. Costos y presupuestos
4. Crédito y Cobranza
5. Legislación
6. Ventas

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Avanzado
Power Point	Avanzado
Excel	Avanzado
Internet	Avanzado
SAP	Intermedio
COI	Avanzado

EQUIPO

- Computadora
- Fax
- Multifuncional
- Fotocopiadora
- Calculadora
- Conmutador

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Toma de decisiones
Planeación
Organización
Comunicación
Negociación
Actitud de servicio
Relaciones interpersonales
Trabajo en equipo
Estrategias
Liderazgo
Orientación a Objetivos

RIESGOS DE TRABAJO

Vista cansada
Estrés
Mala postura
Accidentes automovilísticos

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva

*ASISTENTE ADMINISTRATIVO/ COORDINADOR DEALER PREMIUM***INFORMACIÓN GENERAL**

PUESTO	Asistente administrativo
ÁREA DEL PUESTO	Ventas
PUESTO JEFE INMEDIATO	Director Comercial
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Femenino
EDAD	23-35 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Ser el medio de comunicación entre Gerencia Comercial y las demás áreas, llevar al día las actividades del área, así como el cumplimiento de sus obligaciones.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Manejar la agenda de Dirección Comercial.
2. Tramitar el pago a proveedores de Dirección comercial previa solicitud.
3. Comprobar gastos y llevar el control de tarjetas corporativas.
4. Dar seguimiento a la cartera vencida del área.
5. Establecer la comunicación entre la Gerencia general y las demás áreas.
6. Cotizar y reservar lo necesario para llevar a cabo viajes de negocio.
7. Cotizar y realizar eventos especiales para clientes preferentes.
8. Inscribir a vendedores y gerentes a cursos de capacitación.
9. Controlar y pre autorizar los días de correspondencia por concepto de vacaciones.
10. Dar seguimiento a las políticas, procedimientos e instructivos del manual de operación Daimler Vehículos Comerciales México de acuerdo al Dealer Standard on line.
11. Reportar a la dirección general los resultados de las auditorías Dealer Estándar así como de los avances de los planes de remediación derivados de los no cumplimientos de las mismas.
12. Recopilar y organizar los expedientes y evidencias de los empleados evaluados en las auditorías.
13. Verificar periódicamente que la información presentada en el Score Card esté acorde a la presentada por la agencia.
14. Dar seguimiento a los resultados arrojados por el Balance Score Card
15. Desarrollar e implementar acciones que logren la mejora en la percepción de los productos y servicios que ofrece la agencia.
16. Asegurar el cumplimiento de los formatos registrado en el Q.doc.milenium por parte de los trabajadores.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Medio Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Ciencias Sociales
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Mercadotecnia, Administración, Comunicación
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1 año
IDIOMA	No necesario

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Administración del tiempo
2. Redacción de documentos formales
3. Archivo y documentación
4. Contabilidad básica
5. Auditorías
6. Normas Dealer
7. Normas ISO

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Avanzado
Power Point	Avanzado
Excel	Intermedio
Internet	Avanzado
SAP	Básico

EQUIPO

Computadora
Fax
Fotocopiadora
Conmutador
Scanner

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Actitud de servicio
Relaciones interpersonales
Trabajo en equipo
Organización
Comunicación
Planeación
Negociación

RIESGOS DE TRABAJO

Estrés
Vista cansada
Mala postura

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva

**COORDINADOR DE PASAJE****INFORMACIÓN GENERAL**

PUESTO	Coordinador de Pasaje
ÁREA DEL PUESTO	Ventas
PUESTO JEFE INMEDIATO	Gerente de Ventas
PERSONAL A SU CARGO	Asesores de venta de Autobuses
SEXO	Indistinto
EDAD	25-50 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina y Exteriores
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Vender unidades de pasaje o autobuses cubriendo las necesidades del cliente para lograr en él una lealtad y satisfacción que hagan de la agencia su primera opción.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Elaborar cotizaciones respetando el margen de negociación establecido por la agencia.
2. Elaborar cotización de flotillas (a partir de 5 unidades) buscando el mejor precio para el cliente.
3. Hacer expects o booking a la medida de los requerimientos del cliente.
4. Prospectar el cliente al que le puede ser útil y eficiente la adquisición de la unidad.
5. Apoyar a los vendedores en la proporción de la información al cliente en lo referente a disponibilidad, tarifas, así como de las características, facilidades técnicas y beneficios de los productos que la agencia desea vender.
6. Emitir solicitudes de demostración de unidades.
7. Autorizar precios previa solicitud del cliente.
8. Hacer pedidos de unidades para stock.
9. Participar en la promoción y comercialización de los productos en los eventos que determine la empresa.
10. Dar seguimiento al cliente mediante cita programada, entrevista, llamada telefónica, etc.
11. Dar a conocer el producto y servicio mediante presentación física, impresa o verbal.
12. Acompañar al cliente en la firma del contrato una vez aprobada la compra o el otorgamiento del crédito.
13. Dar seguimiento de la cartera de clientes poniéndose en contacto permanente ofreciendo los productos y servicios.
14. Identificar los objetivos de venta
15. Elaborar reportes de venta mensuales mediante correo electrónico o de forma verbal que serán mostrados en juntas con dicha periodicidad.

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Media Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Ciencias Sociales
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Mercadotecnia, Comunicación, Administración
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1 año
IDIOMA	Inglés intermedio

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Supervisión
2. Análisis de costos
3. Administración por objetivos
4. Administración del tiempo
5. Ventas

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Avanzado
Power Point	Avanzado
Excel	Avanzado
Internet	Avanzado
SAP	Básico
Q.doc	Básico
PROMAC	Intermedio

EQUIPO

Computadora
Fax
Fotocopiadora
Conmutador
Proyector electrónico

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Supervisión
Planeación
Organización
Comunicación
Actitud de servicio
Dinámico
Emprendedor
Trabajo en equipo

RIESGOS DE TRABAJO

Estrés
Vista cansada
Mala postura

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



COORDINADOR DE VENTAS

INFORMACIÓN GENERAL

PUESTO	Coordinador de Ventas
ÁREA DEL PUESTO	Ventas
PUESTO JEFE INMEDIATO	Gerente de Ventas
PERSONAL A SU CARGO	Trasladista, Patiero
SEXO	Indistinto
EDAD	25-40 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Proveer a los vendedores de la información y documentos necesarios para llevar a cabo el proceso de venta, así como coordinar el traslado de las unidades a toda la república y la exhibición de éstas en las áreas destinadas de la agencia.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Elaborar las facturas de las unidades vendidas.
2. Elaborar las cartas factura para efectos de crédito, solicitud de los clientes y las cartas correspondientes para la Secretaria de Comunicaciones y Transportes.
3. Elaborar los pases de salida de las unidades.
4. Realizar mensualmente el cierre de ventas.
5. Llevar el control de las unidades que no se han desplazado.
6. Integrar el expediente de cada cliente.
7. Entregar las unidades con la documentación requerida y en óptimas condiciones.
8. Generar pedidos de unidades nuevas y seminuevas.
9. Generar traspasos de unidades entre la red de distribuidores.
10. Realizar y pagar las compras a proveedores.
11. Realizar la investigación de cada unidad en el Registro Público Vehicular.
12. Realizar los reportes correspondientes del SICOM.
13. Revisar el reacondicionamiento de cada unidad.
14. Coordinar el traslado de las unidades, así como los gastos que implica.
15. Coordinar la exhibición de las unidades en las áreas destinadas de la agencia.
16. Entregar por escrito de manera semanal reportes de actividades a su jefe inmediato.
17. Revisar los reportes semanales que entreguen sus subordinados.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Medio Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Administración, Contabilidad, Mercadotecnia
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Administración, Contabilidad, Ventas
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	2 años
IDIOMA	No necesario

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Administración
2. Ventas
3. Contabilidad
4. Cobranza

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Avanzado
Power Point	Avanzado
Excel	Avanzado
Internet	Avanzado

EQUIPO

Computadora
Fax
Fotocopiadora

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Organización
Planeación
Comunicación
Coordinación
Trabajo en equipo
Orientación al cliente

RIESGOS DE TRABAJO

Estrés
Vista cansada
Mala postura

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva

*COORDINADOR DE SEMINUEVOS***INFORMACIÓN GENERAL**

PUESTO	Coordinador de Seminuevos
ÁREA DEL PUESTO	Ventas
PUESTO JEFE INMEDIATO	Gerente de Ventas
PERSONAL A SU CARGO	Asesores de venta de seminuevos
SEXO	Indistinto
EDAD	25-50 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina y Exteriores
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Vender unidades seminuevas cubriendo las necesidades del cliente para lograr en él una lealtad y satisfacción que hagan de la agencia su primera opción.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Elaborar cotizaciones respetando el margen de negociación establecido por la agencia.
2. Hacer expects o booking a la medida de los requerimientos del cliente.
3. Prospeccionar el cliente al que le puede ser útil y eficiente la adquisición de la unidad.
4. Apoyar a los vendedores en la proporción de la información al cliente en lo referente a disponibilidad, tarifas, así como de las características, facilidades técnicas y beneficios de los productos que la agencia desea vender.
5. Autorizar precios previa solicitud del cliente.
6. Hacer pedidos de unidades para stock.
7. Dar seguimiento al cliente mediante cita programada, entrevista, llamada telefónica, etc.
8. Dar a conocer el producto y servicio mediante presentación física, impresa o verbal.
9. Acompañar al cliente en la firma del contrato una vez aprobada la compra o el otorgamiento del crédito.
10. Dar seguimiento de la cartera de clientes poniéndose en contacto permanente ofreciendo los productos y servicios.
11. Identificar los objetivos de venta
12. Elaborar reportes de venta mensuales mediante correo electrónico o de forma verbal que serán mostrados en juntas con dicha periodicidad.

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Media Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Ciencias Sociales
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Mercadotecnia, Comunicación, Administración
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1 año
IDIOMA	Inglés intermedio

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Supervisión
2. Análisis de costos
3. Administración por objetivos
4. Administración del tiempo
5. Ventas

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Avanzado
Power Point	Avanzado
Excel	Avanzado
Internet	Avanzado
SAP	Básico
Q.doc	Básico
PROMAC	Intermedio

EQUIPO

- Computadora
- Fax
- Fotocopiadora
- Conmutador
- Proyector electrónico

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Supervisión
Planeación
Organización
Comunicación
Actitud de servicio
Dinámico
Emprendedor
Trabajo en equipo

RIESGOS DE TRABAJO

Estrés
Vista cansada
Mala postura

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva

**COORDINADOR DE VENTAS DE GREAT DANE****INFORMACIÓN GENERAL**

PUESTO	Coordinador de Ventas de Great Dane
ÁREA DEL PUESTO	Ventas
PUESTO JEFE INMEDIATO	Gerente de Ventas
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Indistinto
EDAD	25-50 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina y Exteriores
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Vender unidades de semirremolque o Great Dane cubriendo las necesidades del cliente para lograr en él una lealtad y satisfacción que hagan de la agencia su primera opción.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Elaborar cotizaciones respetando el margen de negociación establecido por la agencia.
2. Hacer expects o booking a la medida de los requerimientos del cliente.
3. Prospectar el cliente al que le puede ser útil y eficiente la adquisición de la unidad.
4. Apoyar a los vendedores en la proporción de la información al cliente en lo referente a disponibilidad, tarifas, así como de las características, facilidades técnicas y beneficios de los productos que la agencia desea vender.
5. Emitir solicitudes de demostración de unidades.
6. Autorizar precios previa solicitud del cliente.
7. Hacer pedidos de unidades para stock.
8. Participar en la promoción y comercialización de los productos en los eventos que determine la empresa.
9. Dar seguimiento al cliente mediante cita programada, entrevista, llamada telefónica, etc.
10. Dar a conocer el producto y servicio mediante presentación física, impresa o verbal.
11. Acompañar al cliente en la firma del contrato una vez aprobada la compra o el otorgamiento del crédito.
12. Dar seguimiento de la cartera de clientes poniéndose en contacto permanente ofreciendo los productos y servicios.
13. Identificar los objetivos de venta
14. Elaborar reportes de venta mensuales mediante correo electrónico o de forma verbal que serán mostrados en juntas con dicha periodicidad.

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Media Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Ciencias Sociales
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Mercadotecnia, Comunicación, Administración
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1 año
IDIOMA	Inglés intermedio

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Supervisión
2. Análisis de costos
3. Administración por objetivos
4. Administración del tiempo
5. Ventas

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Avanzado
Power Point	Avanzado
Excel	Avanzado
Internet	Avanzado
Portal extranet Great Dane	Intermedio

EQUIPO

Computadora
Fax
Fotocopiadora
Conmutador
Proyector electrónico

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Planeación
Organización
Comunicación
Actitud de servicio
Dinámico
Emprendedor
Trabajo en equipo

RIESGOS DE TRABAJO

Estrés
Vista cansada
Mala postura

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



COORDINADOR FL360

INFORMACIÓN GENERAL

PUESTO	Coordinador FL360
ÁREA DEL PUESTO	Ventas
PUESTO JEFE INMEDIATO	Gerente de Ventas
PERSONAL A SU CARGO	Asesores de venta FL360
SEXO	Indistinto
EDAD	25-50 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina y Exteriores
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Vender unidades Freightliner 360 cubriendo las necesidades del cliente para lograr en él una lealtad y satisfacción que hagan de la agencia su primera opción.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Elaborar cotizaciones respetando el margen de negociación establecido por la agencia.
2. Hacer expects o booking a la medida de los requerimientos del cliente.
3. Prospeccionar el cliente al que le puede ser útil y eficiente la adquisición de la unidad.
4. Apoyar a los vendedores en la proporción de la información al cliente en lo referente a disponibilidad, tarifas, así como de las características, facilidades técnicas y beneficios de los productos que la agencia desea vender.
5. Autorizar precios previa solicitud del cliente.
6. Hacer pedidos de unidades para stock.
7. Dar seguimiento al cliente mediante cita programada, entrevista, llamada telefónica, etc.
8. Dar a conocer el producto y servicio mediante presentación física, impresa o verbal.
9. Acompañar al cliente en la firma del contrato una vez aprobada la compra o el otorgamiento del crédito.
10. Dar seguimiento de la cartera de clientes poniéndose en contacto permanente ofreciendo los productos y servicios.
11. Identificar los objetivos de venta
12. Elaborar reportes de venta mensuales mediante correo electrónico o de forma verbal que serán mostrados en juntas con dicha periodicidad.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Media Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Ciencias Sociales
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Mercadotecnia, Comunicación, Administración
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1 año
IDIOMA	Inglés intermedio

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Supervisión
2. Análisis de costos
3. Administración por objetivos
4. Administración del tiempo
5. Ventas

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA

NIVEL DE DOMINIO

Word	Avanzado
Power Point	Avanzado
Excel	Avanzado
Internet	Avanzado
SAP	Básico
Q.doc	Básico
PROMAC	Intermedio

EQUIPO

Computadora
Fax
Fotocopiadora
Conmutador
Proyector electrónico

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Supervisión
Planeación
Organización
Comunicación
Actitud de servicio
Dinámico
Emprendedor
Trabajo en equipo

RIESGOS DE TRABAJO

Estrés
Vista cansada
Mala postura

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva

*COORDINADOR DE CARGA Y TRACTOCAMIONES***INFORMACIÓN GENERAL**

PUESTO	Coordinador de Carga y Tractocamiones
ÁREA DEL PUESTO	Ventas
PUESTO JEFE INMEDIATO	Gerente de Ventas
PERSONAL A SU CARGO	Asesores de venta de carga y tractocamiones
SEXO	Indistinto
EDAD	25-50 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina y Exteriores
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Vender unidades de Carga y Tractocamiones cubriendo las necesidades del cliente para lograr en él una lealtad y satisfacción que hagan de la agencia su primera opción.

FUNCIONES PRINCIPALES

13. Elaborar cotizaciones respetando el margen de negociación establecido por la agencia.
14. Hacer expects o booking a la medida de los requerimientos del cliente.
15. Prospeccionar el cliente al que le puede ser útil y eficiente la adquisición de la unidad.
16. Apoyar a los vendedores en la proporción de la información al cliente en lo referente a disponibilidad, tarifas, así como de las características, facilidades técnicas y beneficios de los productos que la agencia desea vender.
17. Autorizar precios previa solicitud del cliente.
18. Hacer pedidos de unidades para stock.
19. Dar seguimiento al cliente mediante cita programada, entrevista, llamada telefónica, etc.
20. Dar a conocer el producto y servicio mediante presentación física, impresa o verbal.
21. Acompañar al cliente en la firma del contrato una vez aprobada la compra o el otorgamiento del crédito.
22. Dar seguimiento de la cartera de clientes poniéndose en contacto permanente ofreciendo los productos y servicios.
23. Identificar los objetivos de venta
24. Elaborar reportes de venta mensuales mediante correo electrónico o de forma verbal que serán mostrados en juntas con dicha periodicidad.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Media Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Ciencias Sociales
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Mercadotecnia, Comunicación, Administración
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1 año
IDIOMA	Inglés intermedio

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Supervisión
2. Análisis de costos
3. Administración por objetivos
4. Administración del tiempo
5. Ventas

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA

NIVEL DE DOMINIO

Word	Avanzado
Power Point	Avanzado
Excel	Avanzado
Internet	Avanzado
SAP	Básico
Q.doc	Básico
PROMAC	Intermedio

EQUIPO

Computadora
Fax
Fotocopiadora
Conmutador
Proyector electrónico

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Supervisión
Planeación
Organización
Comunicación
Actitud de servicio
Dinámico
Emprendedor
Trabajo en equipo

RIESGOS DE TRABAJO

Estrés
Vista cansada
Mala postura

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



ENLACE FINANCIERO

INFORMACIÓN GENERAL

PUESTO	Enlace Financiero
ÁREA DEL PUESTO	Administración
PUESTO JEFE INMEDIATO	Gerente Administrativo
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Indistinto
EDAD	25-50 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Proporcionar planes e información de financiamiento a través de Daimler Financial Services Mexico y otras empresas de giro financiero, a los vendedores de unidades y a los clientes.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Asesorar y apoyar a los vendedores para el proceso de contratos a crédito o condiciones especiales.
2. Cotizar o solicitar cotizaciones.
3. Enviar solicitud de financiamiento al cliente.
4. Revisar los expedientes generados por los vendedores, para determinar si están completos.
5. Dar seguimiento a las solicitudes de financiamiento hasta que éstas queden concluidas.
6. Coordinar y programar todo lo referente al contrato con el cliente, hasta la formalización del crédito con su firma.
7. Darle seguimiento a las pólizas de seguros y todo lo que conlleve el contrato de crédito.
8. Dar seguimiento a los pagos de contratos a credito.
9. Entregar reporte de créditos aprobados y seguimiento de los mismos por escrito a su jefe inmediato y al Gerente general.
10. Descargar de Internet información necesaria para la actualización del cotizador e informar de los cambios a gerentes y sucursales.
11. .Apoyar en la facilitación de aprobaciones de crédito.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Licenciatura
ÁREA DE ESTUDIO	Ciencias Sociales
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Administración, Finanzas, Contabilidad
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1 año
IDIOMA	Comprensión del inglés

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Archivo y documentación
2. Generación y análisis de estados financieros
3. Relaciones laborales
4. Seguros
5. Fianzas
6. Cotizaciones
7. Presupuestos
8. Cálculo de parcialidades

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Intermedio
Power Point	Básico
Excel	Intermedio
Internet	Avanzado
SAP	Básico

EQUIPO

- Computadora
- Fax
- Fotocopiadora
- Calculadora
- Conmutador

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Actitud de servicio
Relaciones interpersonales
Organización
Comunicación
Planeación
Negociación
Atención al cliente
Facilidad de palabra

RIESGOS DE TRABAJO

Estrés
Vista cansada
Mala postura
Virosis

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva

*EJECUTIVO DE VENTA DE AUTOBUSES***INFORMACIÓN GENERAL**

PUESTO	Ejecutivo de Ventas de Autobuses
ÁREA DEL PUESTO	Ventas
PUESTO JEFE INMEDIATO	Coordinador de Pasaje
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Indistinto
EDAD	25-50 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina y Exteriores
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Gestionar y soportar los procesos y las labores administrativas derivadas de la comercialización, contratación y venta de camiones de pasaje, así como los servicios del mismo en coordinación con el resto de las áreas en caso necesario.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Proporcionar información al cliente en lo referente a disponibilidad, tarifas, así como de las características, facilidades técnicas y beneficios de los productos que la agencia desea vender.
2. Participar en la promoción y comercialización de los productos en los eventos que determine la empresa.
3. Prospeccionar el cliente al que le puede ser útil y eficiente la adquisición de la unidad.
4. Dar seguimiento al cliente mediante cita programada, entrevista, llamada telefónica, etc.
5. Dar a conocer el producto y servicio mediante presentación física, impresa o verbal.
6. Hacer la cotización de la unidad con las especificaciones técnicas y físicas previamente identificadas.
7. Cerrar la venta una vez establecidos los parámetros de compra.
8. Emitir la orden de compra para su facturación.
9. Elaborar el contrato de compra.
10. Verificar el estado y limpieza de la unidad que será entregada confirmando la fecha y hora de entrega.
11. Ofrecer el servicio de post-venta que requiera la unidad ya vendida.
12. Proporcionar asistencia, asesoría y orientación al cliente sobre la operación, uso y aplicación del producto adquirido.
13. Dar seguimiento de la cartera de clientes poniéndose en contacto permanente ofreciendo los productos y servicios.
14. Entregar reporte semanal de ventas por escrito a su jefe inmediato.

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Medio Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Ciencias Sociales
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Mercadotecnia, Comunicación, Administración
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1 año
IDIOMA	Comprensión de Inglés

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Archivo y documentación
2. Redacción de documentos formales
3. Administración del tiempo
4. Ventas

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Avanzado
Power Point	Avanzado
Excel	Avanzado
Internet	Avanzado
Pro Match	Intermedio

EQUIPO

- Computadora
- Fax
- Fotocopiadora
- Conmutador
- Proyector electrónico

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Actitud de servicio
Negociación
Dinámico
Emprendedor
Trabajo en equipo
Planeación
Organización
Comunicación

RIESGOS DE TRABAJO

Estrés
Vista cansada
Mala postura
Accidentes automovilísticos
Virosis

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva

**EJECUTIVO DE VENTAS DE SEMINUEVOS****INFORMACIÓN GENERAL**

PUESTO	Ejecutivo de Ventas de Seminuevos
ÁREA DEL PUESTO	Ventas
PUESTO JEFE INMEDIATO	Coordinador de Seminuevos
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Indistinto
EDAD	25-50 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina y Exteriores
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Gestionar y soportar los procesos y las labores administrativas derivadas de la comercialización, contratación y venta de unidades seminuevas, así como los servicios del mismo en coordinación con el resto de las áreas en caso necesario.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Proporcionar información al cliente en lo referente a disponibilidad, tarifas, así como de las características, facilidades técnicas y beneficios de los productos que la agencia desea vender.
2. Participar en la promoción y comercialización de los productos en los eventos que determine la empresa.
3. Prospeccionar el cliente al que le puede ser útil y eficiente la adquisición de la unidad.
4. Dar seguimiento al cliente mediante cita programada, entrevista, llamada telefónica, etc.
5. Dar a conocer el producto y servicio mediante presentación física, impresa o verbal.
6. Hacer la cotización de la unidad con las especificaciones técnicas y físicas previamente identificadas.
7. Cerrar la venta una vez establecidos los parámetros de compra.
8. Emitir la orden de compra para su facturación.
9. Elaborar el contrato de compra.
10. Verificar el estado y limpieza de la unidad que será entregada confirmando la fecha y hora de entrega.
11. Ofrecer el servicio de post-venta que requiera la unidad ya vendida.
12. Proporcionar asistencia, asesoría y orientación al cliente sobre la operación, uso y aplicación del producto adquirido.
13. Dar seguimiento de la cartera de clientes poniéndose en contacto permanente ofreciendo los productos y servicios.
14. Entregar reporte semanal de ventas por escrito a su jefe inmediato.

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Medio Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Ciencias Sociales
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Mercadotecnia, Comunicación, Administración
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1 año
IDIOMA	Comprensión de Inglés

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Archivo y documentación
2. Redacción de documentos formales
3. Administración del tiempo
4. Ventas

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Avanzado
Power Point	Avanzado
Excel	Avanzado
Internet	Avanzado
Pro Match	Intermedio
EQUIPO	
Computadora	
Fax	
Fotocopiadora	
Conmutador	
Proyector electrónico	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Actitud de servicio
Negociación
Dinámico
Emprendedor
Trabajo en equipo
Planeación
Organización
Comunicación

RIESGOS DE TRABAJO

Estrés
Vista cansada
Mala postura
Accidentes automovilísticos
Virosis

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva

*EJECUTIVO DE VENTAS FL360***INFORMACIÓN GENERAL**

PUESTO	Ejecutivo de Ventas FL360
ÁREA DEL PUESTO	Ventas
PUESTO JEFE INMEDIATO	Gerente de Ventas
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Indistinto
EDAD	25-50 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina y Exteriores
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Gestionar y soportar los procesos y las labores administrativas derivadas de la comercialización, contratación y venta de camiones Freightliner 360, así como los servicios del mismo en coordinación con el resto de las áreas en caso necesario.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Proporcionar información al cliente en lo referente a disponibilidad, tarifas, así como de las características, facilidades técnicas y beneficios de los productos que la agencia desea vender.
2. Participar en la promoción y comercialización de los productos en los eventos que determine la empresa.
3. Vender el producto
4. Prospeccionar el cliente al que le puede ser útil y eficiente la adquisición de la unidad.
5. Dar seguimiento al cliente mediante cita programada, entrevista, llamada telefónica, etc.
6. Dar a conocer el producto y servicio mediante presentación física, impresa o verbal.
7. Hacer la cotización de la unidad con las especificaciones técnicas y físicas previamente identificadas.
8. Cerrar la venta una vez establecidos los parámetros de compra.
9. Emitir la orden de compra para su facturación.
10. Elaborar el contrato de compra.
11. Verificar el estado y limpieza de la unidad que será entregada confirmando la fecha y hora de entrega.
12. Ofrecer el servicio de post-venta que requiera la unidad ya vendida.
13. Proporcionar asistencia, asesoría y orientación al cliente sobre la operación, uso y aplicación del producto adquirido.
14. Dar seguimiento de la cartera de clientes poniéndose en contacto permanente ofreciendo los productos y servicios.
15. Entregar reporte semanal de ventas por escrito a su jefe inmediato.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Medio Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Ciencias Sociales
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Mercadotecnia, Comunicación, Administración
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1 año
IDIOMA	Comprensión de Inglés

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Archivo y documentación
2. Redacción de documentos formales
3. Administración del tiempo
4. Ventas

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Avanzado
Power Point	Avanzado
Excel	Avanzado
Internet	Avanzado
Pro Match	Intermedio

EQUIPO

Computadora
Fax
Fotocopiadora
Conmutador
Proyector electrónico

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Actitud de servicio
Dinámico
Emprendedor
Trabajo en equipo
Planeación
Organización
Comunicación

RIESGOS DE TRABAJO

Estrés
Vista cansada
Mala postura
Accidentes automovilísticos
Virosis

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva

**EJECUTIVO DE VENTAS CARGA Y TRACTOCAMIONES****INFORMACIÓN GENERAL**

PUESTO	Ejecutivo de Ventas Carga y Tractocamiones
ÁREA DEL PUESTO	Ventas
PUESTO JEFE INMEDIATO	Gerente de Ventas
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Indistinto
EDAD	25-50 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina y Exteriores
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Gestionar y soportar los procesos y las labores administrativas derivadas de la comercialización, contratación y venta de camiones de carga y tractos, así como los servicios del mismo en coordinación con el resto de las áreas en caso necesario.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Proporcionar información al cliente en lo referente a disponibilidad, tarifas, así como de las características, facilidades técnicas y beneficios de los productos que la agencia desea vender.
2. Participar en la promoción y comercialización de los productos en los eventos que determine la empresa.
3. Vender el producto
4. Prospeccionar al cliente al que le puede ser útil y eficiente la adquisición de la unidad.
5. Dar seguimiento al cliente mediante cita programada, entrevista, llamada telefónica, etc.
6. Dar a conocer el producto y servicio mediante presentación física, impresa o verbal.
7. Hacer la cotización de la unidad con las especificaciones técnicas y físicas previamente identificadas.
8. Cerrar la venta una vez establecidos los parámetros de compra.
9. Emitir la orden de compra para su facturación.
10. Elaborar el contrato de compra.
11. Verificar el estado y limpieza de la unidad que será entregada confirmando la fecha y hora de entrega.
12. Ofrecer el servicio de post-venta que requiera la unidad ya vendida.
13. Proporcionar asistencia, asesoría y orientación al cliente sobre la operación, uso y aplicación del producto adquirido.
14. Dar seguimiento de la cartera de clientes poniéndose en contacto permanente ofreciendo los productos y servicios.
15. Entregar reporte semanal de ventas por escrito a su jefe inmediato.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Medio Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Ciencias Sociales
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Mercadotecnia, Comunicación, Administración
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1 año
IDIOMA	Comprensión de Inglés

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Archivo y documentación
2. Redacción de documentos formales
3. Administración del tiempo
4. Ventas

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Avanzado
Power Point	Avanzado
Excel	Avanzado
Internet	Avanzado
Pro Match	Intermedio

EQUIPO

- Computadora
- Fax
- Fotocopiadora
- Conmutador
- Proyector electrónico

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Actitud de servicio
Dinámico
Emprendedor
Trabajo en equipo
Planeación
Organización
Comunicación

RIESGOS DE TRABAJO

Estrés
Vista cansada
Mala postura
Accidentes automovilísticos
Virosis

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



TRASLADISTA

INFORMACIÓN GENERAL

PUESTO	Trasladista
ÁREA DEL PUESTO	Ventas
PUESTO JEFE INMEDIATO	Coordinador de Ventas
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Masculino
EDAD	25-45 años
LUGAR DE TRABAJO	Exterior
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Trasladar las unidades a toda de la república, asegurando la entrega con las condiciones esperadas así como en el menor tiempo posible.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Llevar y recoger las unidades a carrosar, asegurando que se realice en tiempo y forma.
2. Recoger las unidades a trasladar en toda la república.
3. Entregar los manuales y herramientas de las unidades a los clientes, con la finalidad de garantizar la recepción de los aditamentos del vehículo así como de estar de acuerdo con la entrega.
4. Revisar con los clientes el estado de la unidad en el momento de la entrega.
5. Comprobar gastos de cada salida.
6. Elaborar bitácora de los traslados y entregarla semanalmente a su jefe inmediato.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Medio Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Mecánica en general
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Operador, Chofer, Mecánico
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1 año
IDIOMA	No necesario

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Mecánica
2. Manejo de unidades de carga
3. Carreteras y rutas de la República Mexicana

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Internet	Básico
EQUIPO	
Computadora	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Organización
Planeación
Comunicación
Trabajo en equipo
Orientación al cliente
Orientación a objetivos

RIESGOS DE TRABAJO

Accidentes automovilísticos
Caídas
Mala postura
Alergias

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



PATIERO

INFORMACIÓN GENERAL

PUESTO	Patiero
ÁREA DEL PUESTO	Ventas
PUESTO JEFE INMEDIATO	Coordinador de Ventas
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Masculino
EDAD	20-55 años
LUGAR DE TRABAJO	Patio de la agencia
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Recibir las unidades que llegan a la agencia, así como organizar su acomodo para la exhibición en las áreas destinadas en la misma.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Recibir las unidades.
2. Verificar que las unidades que ingresan lleguen en óptimas condiciones.
3. Lavar las unidades para ser mostradas a los prospectos de clientes.
4. Acomodar las unidades para su demostración en las áreas destinadas de la agencia.
5. Elaborar bitácora de actividades y entregarla semanalmente a su jefe inmediato.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Secundaria
ÁREA DE ESTUDIO	No especificada
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Operador, Chofer, Mecánica
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1 año
IDIOMA	No necesario

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Mecánica
2. Manejo de unidades (Carga, Tractocamiones, Pasaje)
3. Industria automotriz

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
No necesario	No necesario
EQUIPO	
No necesario	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Iniciativa
Dinamismo
Organización
Comunicación
Trabajo en equipo
Orientación al cliente
Creatividad

RIESGOS DE TRABAJO

Caídas
Fracturas
Dolor muscular
Accidentes automovilísticos

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



ÁREA DE POST-VENTA “REFACCIONES”

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva

**GERENTE DE REFACCIONES****INFORMACIÓN GENERAL**

PUESTO	Gerente de Refacciones
ÁREA DEL PUESTO	Refacciones
PUESTO JEFE INMEDIATO	Gerente Comercial
PERSONAL A SU CARGO	Jefe de Compras Jefe de Almacén Vendedor Vendedor de Mostrador Ventanillero
SEXO	Indistinto
EDAD	25-45 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Supervisar y gestionar los inventarios con el fin de garantizar la correcta entrada y salida de material, asegurando en coordinación con los jefes de compras y almacén que el stock de material sea el adecuado, revisar las requisiciones de compra y administrar los recursos financieros del área.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Monitorear la venta de refacciones.
2. Administrar y controlar el inventario de refacciones de la agencia.
3. Revisar y validar el listado de precios de refacciones.
4. Administrar el fondo fijo para la compra de refacciones diversas con proveedores externos.
5. Actualizar la información que reciben los vendedores sobre servicios, precios y clientes.
6. Actualizar catálogos y precios de las refacciones.
7. Elaborar el presupuesto correspondiente a su área y proyectar las ventas de refacciones para el año en curso.
8. Garantizar el correcto abasto de refacciones.
9. Controlar la toma físicas de inventarios.
10. Recuperar cartera vencida.
11. Capacitar al personal del área en negociación y venta con el fin de dar una adecuada atención al cliente.
12. Capacitar a los clientes potenciales en cuanto a servicio y mantenimiento.
13. Administrar el presupuesto del área de refacciones.
14. Entregar por escrito de manera semanal reportes de actividades a su jefe inmediato.
15. Revisar los reportes semanales que entregue su personal a cargo.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Nivel Superior
ÁREA DE ESTUDIO	Físico-Matemático, Ciencias Sociales
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Ingeniería, Administración, Ventas, Electrónica, Mecánica
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	2 años
IDIOMA	Inglés Intermedio

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Administración
2. Adquisiciones y abastecimiento
3. Inventarios
4. Manejo de personal
5. Estadística
6. Industria Automotriz
7. Análisis de costos
8. Solución de problemas analíticos

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Avanzado
Power Point	Avanzado
Excel	Avanzado
Internet	Avanzado
SAP	Intermedio
AS400	Intermedio
PARAGON	Intermedio
PARTSPRO	Intermedio
EWA net	Intermedio
EQUIPO	
Computadora	
Fax	
Fotocopiadora	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Negociación
Toma de decisiones
Liderazgo
Planeación
Comunicación
Control
Supervisión
Trabajo en equipo
Orientación al cliente

RIESGOS DE TRABAJO

Estrés
Vista cansada
Mala postura

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



JEFE DE COMPRAS

INFORMACIÓN GENERAL

PUESTO	Jefe de Compras
ÁREA DEL PUESTO	Refacciones
PUESTO JEFE INMEDIATO	Gerente de Refacciones
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Indistinto
EDAD	25-45 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Mantener el stock adecuado del almacén con la mejor calidad y al mejor precio a fin de proporcionar al cliente un servicio eficiente respecto al suministro de refacciones.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Planear las compras de refacciones con base en las necesidades de la agencia.
2. Dar seguimiento a los requerimientos hechos a planta y proveedores con la finalidad de garantizar su entrega.
3. Realizar un análisis costo-beneficio de los diferentes proveedores, para determinar cuál es el mejor en cuanto a precio y entrega.
4. Elaborar en caso de ser necesario un reporte de inconformidad a los proveedores por diferencia en precio, material faltante, material dañado o material erróneo.
5. Emitir los pedidos de compra en el plazo adecuado para que su recepción se ajuste a las necesidades del área.
6. Entregar por escrito de manera semanal reportes de actividades a su jefe inmediato.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Media Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Administración, Contabilidad
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Compras, Costos, Administración
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	2 años
IDIOMA	Comprensión de inglés

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Compras
2. Inventarios
3. Presupuestos
4. Análisis de costos
5. Solución de problemas analíticos

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERIA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Avanzado
Power Point	Intermedio
Excel	Avanzado
Internet	Avanzado
SAP	Básico
AS400	Intermedio
PARAGON	Intermedio
PARTSPRO	Intermedio
EWA net	Intermedio
EQUIPO	
Computadora	
Fax	
Fotocopiadora	
Conmutador	

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Toma de decisiones
Capacidad de análisis
Negociación
Organización
Planeación
Comunicación
Trabajo en equipo
Orientación al cliente

RIESGOS DE TRABAJO

Estrés
Vista cansada
Mala postura

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva

*JEFE DE ALMACÉN***INFORMACIÓN GENERAL**

PUESTO	Jefe de Almacén
ÁREA DEL PUESTO	Refacciones
PUESTO JEFE INMEDIATO	Gerente de Refacciones
PERSONAL A SU CARGO	Chofer de Reparto
SEXO	Indistinto
EDAD	25-45 años
LUGAR DE TRABAJO	Almacén
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Mantener un stock adecuado de piezas a través de los registros de entradas y salidas de material. Organizar la correcta ubicación de cada pieza del almacén.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Recibir el material, verificando que coincida con la requisición y las piezas solicitadas.
2. Revisar que el material se encuentre en las condiciones establecidas con la finalidad de garantizar la calidad de las piezas.
3. Acomodar el material por áreas y líneas automotrices previa asignación de su ubicación en el almacén.
4. Rotular el material con base en la nomenclatura asignada facilitando su localización y registro en la base de datos.
5. Mantener el orden y limpieza del almacén a fin de evitar accidentes y facilitar el acceso.
6. Surtir el material previa solicitud asegurando la entrega en el tiempo establecido.
7. Controlar las entradas y salidas del material.
8. Elaborar ruta de reparto de material.
9. Elaborar ,en caso de ser necesario, el reporte de inconformidad a los proveedores por diferencia en precio, material faltante, material dañado, material no solicitado o material erróneo.
10. Hacer la toma física de inventario.
11. Entregar reporte semanal y por escrito de las actividades realizadas a su jefe inmediato.
12. Revisar los reportes semanales que entregue su personal a cargo.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Medio Superior o Carrera Comercial
ÁREA DE ESTUDIO	Ciencias Sociales
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Compras, Inventarios, Adquisiciones y Abastecimientos, Administración
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	2 años
IDIOMA	Comprensión de Inglés

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Elaboración de inventarios.
2. Control de stock
3. Control en adquisiciones y abastecimiento
4. Industria automotriz
5. Manejo de catálogos

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERIA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Avanzado
Power Point	Básico
Excel	Avanzado
Internet	Avanzado
SAP	Básico
AS400	Intermedio
PARAGON	Intermedio
PARTSPRO	Intermedio
EWA net	Intermedio
EQUIPO	
Computadora	
Fax	
Fotocopiadora	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Control
Organización
Planeación
Comunicación
Control
Trabajo en equipo
Habilidad manual
Orientación al cliente

RIESGOS DE TRABAJO

Estrés
Vista cansada
Mala postura
Caídas

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



VENDEDOR

INFORMACIÓN GENERAL

PUESTO	Vendedor
ÁREA DEL PUESTO	Servicio
PUESTO JEFE INMEDIATO	Gerente de servicio
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Indistinto
EDAD	22-50 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Captar clientes e identificar sus necesidades para ofrecerles solución a sus requerimientos, dándole seguimiento a cada uno de los mismos desde la generación de una cotización, hasta la entrega de las refacciones; siendo así el intermediario entre el cliente y el almacén.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Buscar nuevos clientes y concertar citas con ellos.
2. Visitar a los clientes e identificar sus necesidades.
3. Elaborar cotizaciones.
4. Pedir al almacén o el área de compras las refacciones.
5. Realizar ventas por teléfono.
6. Entregar las refacciones al cliente.
7. Capturar las facturas de las refacciones vendidas.
8. Entregar a su jefe inmediato reporte semanal de las piezas vendidas.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Medio Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Ciencias Sociales
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Administración, Ventas, Comunicación
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1 año
IDIOMA	No necesario

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Archivo y documentación
2. Generación de cotizaciones
3. Ventas al mayoreo
4. Generación de órdenes de compra

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Intermedio
Power Point	Básico
Excel	Intermedio
Internet	Avanzado
SAP	Básico
EWA net	Avanzado
EPC	Avanzado

EQUIPO

- Computadora
- Fax
- Multifuncional
- Fotocopiadora
- Calculadora
- Conmutador

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Actitud de servicio
Relaciones interpersonales
Organización
Comunicación
Planeación
Negociación

RIESGOS DE TRABAJO

Vista cansada
Estrés
Mala postura

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



VENDEDOR DE MOSTRADOR

INFORMACIÓN GENERAL

PUESTO	Vendedor de mostrador
ÁREA DEL PUESTO	Servicio
PUESTO JEFE INMEDIATO	Gerente de servicio
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Indistinto
EDAD	22-50 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Atender los requerimientos del cliente, dándole seguimiento a la venta desde la cotización hasta la entrega de las refacciones, siendo un intermediario entre el cliente minorista y el almacén.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Atender telefónica o personalmente a los clientes que requieran información sobre piezas.
2. Elaborar y enviar las cotizaciones a los clientes.
3. Pedir al almacén o el área de compras las refacciones.
4. Entregar las refacciones al cliente.
5. Capturar las facturas de las refacciones vendidas.
6. Darle seguimiento al pago de factura.
7. Entregar a su jefe inmediato reporte semanal de las piezas vendidas.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Medio Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Ciencias Sociales
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Administración, Ventas, Comunicación
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1 año
IDIOMA	No necesario

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Archivo y documentación
2. Generación de cotizaciones
3. Ventas al mayoreo
4. Generación de órdenes de compra

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Intermedio
Power Point	Básico
Excel	Intermedio
Internet	Avanzado
SAP	Básico
EWA net	Avanzado
EPC	Avanzado

EQUIPO

Computadora
Fax
Multifuncional
Fotocopiadora
Calculadora
Conmutador

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Actitud de servicio
Relaciones interpersonales
Organización
Comunicación
Planeación
Negociación

RIESGOS DE TRABAJO

Vista cansada
Estrés
Mala postura

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva

**VENTANILLERO****INFORMACIÓN GENERAL**

PUESTO	Ventanillero
ÁREA DEL PUESTO	Servicio
PUESTO JEFE INMEDIATO	Gerente de servicio
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Indistinto
EDAD	22-50 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Ser el intermediario entre el taller y el almacén, con el fin de surtir las refacciones necesarias para la realización de servicio a las unidades.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Identificar los objetivos de ventas, de manera conjunta con el Gerente de Refacciones.
2. Elaborar reportes para darles seguimiento a las actividades.
3. Elaborar cotizaciones.
4. Identificar los números de parte para cotizar.
5. surtir refacciones para las unidades que lo requieran.
6. Checar reemplazos o números nuevos.
7. Solicitar autorización para las refacciones de servicio.
8. Generar programación de entrega.
9. Entregar a su jefe inmediato reporte semanal de las piezas surtidas

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Medio Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Ciencias Sociales
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Administración, Ventas, Comunicación
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1 año
IDIOMA	No necesario

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Archivo y documentación
2. Generación de cotizaciones

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Intermedio
Power Point	Básico
Excel	Intermedio
Internet	Avanzado
SAP	Básico
EWA net	Avanzado
EPC	Avanzado
PARAGON	Avanzado

EQUIPO

Computadora
Fax
Multifuncional
Fotocopiadora
Calculadora
Conmutador

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Actitud de servicio
Relaciones interpersonales
Organización
Comunicación
Planeación

RIESGOS DE TRABAJO

Vista cansada
Estrés
Mala postura

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



CHOFER DE REPARTO

INFORMACIÓN GENERAL

PUESTO	Chofer de Reparto
ÁREA DEL PUESTO	Refacciones
PUESTO JEFE INMEDIATO	Jefe de Almacén
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Masculino
EDAD	25-45 años
LUGAR DE TRABAJO	Exterior
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Entregar el material solicitado a los clientes comprobando que esté en buen estado, asegurando la entrega en tiempo y forma.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Verificar que las facturas tengan los datos de entrega del material, así como las autorizaciones necesarias para la salida del mismo.
2. Revisar que el material a entregar esté completo, en buen estado y correctamente embalado para evitar que se dañe durante el traslado.
3. Entregar facturas solicitadas para su cobro oportuno.
4. Recoger el material con los proveedores y verificar que se encuentre en condiciones óptimas con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes.
5. Verificar que las unidades de reparto se encuentren en buenas condiciones y en caso de ser necesario dar aviso a su jefe inmediato para que se le dé el mantenimiento preventivo o correctivo.
6. Elaborar bitácora de entrega de pedidos, así como del uso de la unidad y entregarla semanalmente a su jefe inmediato.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Medio Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	No especificada
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Ventas, Reparto de material, Distribución
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1 año
IDIOMA	No necesario

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Ventas
2. Industria automotriz
3. Manejo de vehículos

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
No necesario	No necesario
EQUIPO	
No necesario	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Organización
Comunicación
Trabajo en equipo
Orientación al cliente
Planeación

RIESGOS DE TRABAJO

Accidentes automovilísticos
Caídas

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



ÁREA DE POST-VENTA “SERVICIO”

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva

*GERENTE DE SERVICIO***INFORMACIÓN GENERAL**

PUESTO	Gerente de Servicio
ÁREA DEL PUESTO	Servicio
PUESTO JEFE INMEDIATO	Gerente General
PERSONAL A SU CARGO	Jefe de Taller Jefe de Taller de Reconstrucción Analista de Garantías Asesores de servicio Técnico 24 horas
SEXO	Indistinto
EDAD	25-45 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Planear, administrar y mejorar los procesos de operación en el área de servicio de la agencia, así como supervisar la atención otorgada a cada cliente, comprobando que se haya realizado en tiempo y forma.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Realizar estudios de mercado con clientes actuales y prospectos con el fin de elaborar el plan de negocios del área de servicio.
2. Generar el plan de ventas del área de servicio.
3. Definir las estrategias adecuadas para ejecutar el plan de negocios establecidos.
4. Supervisar la actualización de bases de datos con información de los clientes.
5. Desarrollar el plan, programa de llamadas y visitas semanales a los clientes.
6. Supervisar la elaboración, entrega y presentación de cotizaciones de servicio.
7. Supervisar la atención otorgada a los clientes con el fin de conocer la información acerca del servicio recibido y la efectividad de las soluciones proporcionadas.
8. Dar seguimiento a las órdenes de reparación o servicio.
9. Trabajar en coordinación con el Analista de Garantías para verificar que las garantías se procesen en tiempo y forma.
10. Hacer la entrega técnica explicando las funciones de la unidad.
11. Capacitar al personal del área al fin de poder delegar la actividad de entrega técnica a los clientes.
12. Identificar oportunidades de desarrollo del personal a su cargo.
13. Administrar el presupuesto del área de servicio.
14. Elaborar reportes de las refacciones pendientes por surtir.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



15. Coordinar juntas semanales con el fin de conocer el avance de los resultados obtenidos revisando los reportes semanales que entregue su personal a cargo.
16. Elaborar y entregar por escrito semanalmente a su jefe inmediato el reporte de status de las órdenes de servicio.

FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Nivel Superior
ÁREA DE ESTUDIO	Físico - Matemático
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Ingeniería Automotriz, Servicio y Mecánica Automotriz
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	2 años
IDIOMA	Inglés Intermedio

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Mecánica
2. Electricidad y Electrónica
3. Mecánica en Diesel
4. Análisis de estados financieros
5. Análisis de costos
6. Administración del tiempo
7. Presupuestos

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Avanzado
Power Point	Avanzado
Excel	Avanzado
Internet	Avanzado
SAP	Intermedio
AS400	Intermedio
PARTSPRO	Intermedio
EWA net	Intermedio
EQUIPO	
Computadora	Conmutador
Fax	
Fotocopiadora	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Toma de decisiones
Dirección
Planeación
Comunicación
Organización
Coordinación
Liderazgo
Supervisión
Trabajo en equipo
Servicio al cliente

RIESGOS DE TRABAJO

Estrés
Vista cansada
Mala postura

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva

*JEFE DE TALLER***INFORMACIÓN GENERAL**

PUESTO	Jefe de Taller
ÁREA DEL PUESTO	Servicio
PUESTO JEFE INMEDIATO	Gerente de Servicio
PERSONAL A SU CARGO	Mecánico A Mecánico B Mecánico C Lavador/Engrasador
SEXO	Masculino
EDAD	20-45 años
LUGAR DE TRABAJO	Taller
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Organizar las reparaciones y servicios en el taller verificando que tenga el nivel de calidad esperado y que su entrega se realice en tiempo y forma.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Obtener y analizar las ordenes de trabajo generadas por el área de recepción de unidades.
2. Supervisar y validar el nivel de calidad del trabajo para lograr la plena satisfacción del cliente.
3. Proporcionar la capacitación al cliente en cuanto al manejo de la unidad y los servicios que requieran las unidades.
4. Verificar que las unidades nuevas tengan una adecuada pre-entrega (libre de defectos estéticos, mecánicos, etc.)
5. Elaborar cotizaciones de reparación y servicio que sean solicitadas por los clientes.
6. Identificar las actividades que se realizaran para la reparación y asignar a las personas adecuadas.
7. Resguardar la herramienta y el material del taller.
8. Elaborar y entregar por escrito semanalmente al Gerente de Servicio el reporte de status de las órdenes de servicio.
9. Revisar los reportes semanales que entregue su personal a cargo.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Media Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Mecánica Automotriz, Electrónica Automotriz
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Mecánica Automotriz, Electrónica Automotriz
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	2 años
IDIOMA	Comprensión de inglés

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Análisis de costos
2. Administración del tiempo
3. Mecánica
4. Electrónica
5. Transmisiones
6. Industria Automotriz
7. Manejo de unidades
8. Motores
9. Sistemas de diagnóstico
10. Diferenciales
11. Transmisiones
12. Frenos

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Intermedio
Power Point	Intermedio
Excel	Avanzado
Internet	Avanzado
Insite	Avanzado
Diagnostic Link	Avanzado
EQUIPO	
Computadora	Fax
Fotocopiadora	
Herramientas de diagnóstico y reparación	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Coordinación
Trabajo en equipo
Comunicación
Organización
Supervisión
Toma de decisiones
Habilidad manual
Dirección

RIESGOS DE TRABAJO

Estrés
Quemaduras
Caídas
Golpes
Torceduras

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva

**ANALISTA DE GARANTÍAS****INFORMACIÓN GENERAL**

PUESTO	Analista de Garantías
ÁREA DEL PUESTO	Servicio
PUESTO JEFE INMEDIATO	Gerente de Servicio
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Indistinto
EDAD	22-45 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Realizar el listado de reclamo de garantías otorgando una respuesta inmediata y la atención de la misma en el menor tiempo posible con la finalidad de crear fidelidad y credibilidad del cliente.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Analizar si procede una garantía a través del análisis físico de las refacciones y de la documentación del trámite.
2. Elaborar solicitud de garantía utilizando los formatos adecuados, listados de verificación, certificando que el cliente cuente con las pólizas requeridas.
3. Iniciar el proceso de reclamo de garantías y entregar la documentación necesaria de los materiales.
4. Enviar los materiales a la planta o al proveedor utilizando la documentación y los medios de envío apropiados.
5. Capturar en el sistema la información necesaria para realizar la transferencia de materiales.
6. Realizar conciliaciones mensuales con planta y proveedores sobre garantías enviadas, aceptadas, rechazadas, pagadas, pendientes de pago, en apelación, etc.
7. Informar a las áreas involucradas el resultado de la aceptación o negación de la garantía.
8. Enviar facturas para proceder al pago correspondiente.
9. Entregar las facturas a contabilidad.
10. Verificar los pagos recibidos y validar contra la relación de las garantías aprobadas.
11. Dar seguimiento al pago o bonificación por garantía.
12. Verificar los pagos hechos por la planta con la finalidad de corroborar que se hagan las aplicaciones correspondientes.
13. Dar seguimiento sobre el estado del vehículo a los clientes, informar sobre los tiempos de entrega, costo y garantías que serán cubiertas por la planta.
14. Asesorar y orientar al personal del taller sobre cambios en requisitos, cuestionarios, formatos, políticas, pólizas, etc.
15. Llenar póliza de garantía y otorgarla a ventas para la entrega de la unidad nueva.
16. Sacar los números de partes y refacciones de las piezas a solicitar en garantía.
17. Elaborar y entregar por escrito semanalmente al Gerente de Servicio el reporte de actividades.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Medio Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Físico-Matemático
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Mecánica , Ingeniería Automotriz, Administración
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1 año
IDIOMA	Comprensión de inglés

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Análisis y trámite de garantías
2. Cobranza
3. Facturación
4. Legislación en materia de garantías

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Avanzado
Power Point	Básico
Excel	Avanzado
Internet	Avanzado
EQUIPO	
Computadora	
Fax	
Fotocopiadora	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Trabajo en equipo
Planeación
Comunicación
Organización
Coordinación

RIESGOS DE TRABAJO

Estrés
Vista cansada
Mala postura

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva

*JEFE DE TALLER DE RECONSTRUCCIÓN***INFORMACIÓN GENERAL**

PUESTO	Jefe del Taller de Reconstrucción
ÁREA DEL PUESTO	Servicio
PUESTO JEFE INMEDIATO	Gerente de Servicio
PERSONAL A SU CARGO	Pintor Hojalatero
SEXO	Masculino
EDAD	25-45 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina y Taller
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Analizar las unidades que han sufrido colisiones coordinando y asignando a las personas para su reparación, supervisar que tengan el nivel de calidad esperado y verificar que se realicen en tiempo y forma, así como coordinar y controlar las órdenes de trabajo verificando su estado ayudado de los reportes de su personal a cargo.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Analizar las unidades colisionadas.
2. Definir el listado de piezas dañadas de la unidad colisionada
3. Identificar las piezas que puedan repararse.
4. Identificar las actividades que se realizarán para la reparación y asignar a las personas adecuadas.
5. Comunicarse con los clientes para solicitar su autorización y hacer las reparaciones necesarias identificadas.
6. Supervisar y validar el nivel de calidad del trabajo para que el cliente reciba el nivel de servicio esperado.
7. Obtener y analizar las ordenes de trabajo generadas por el área de recepción de unidades y cerrarlas cuando el trabajo ha sido terminado.
8. Revisar los reportes de pruebas y las condiciones finales de la unidad.
9. Elaborar y entregar por escrito semanalmente al Gerente de Servicio el reporte de status de las órdenes de servicio de las unidades en reparación por colisión.
10. Revisar los reportes semanales que entregue su personal a cargo.

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Medio Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Físico-Matemático, Ciencias Sociales
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Diseño Automotriz
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1 año
IDIOMA	No necesario

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Hojalatería
2. Pintura
3. Reacondicionamiento interior
4. Reconstrucción
5. Mecánica

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Intermedio
Power Point	Básico
Excel	Intermedio
Internet	Intermedio

EQUIPO

- Computadora
- Fax
- Fotocopiadora
- Conmutador

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Trabajo en equipo
Comunicación
Organización
Supervisión
Toma de decisiones
Control
Orientación al cliente

RIESGOS DE TRABAJO

Estrés
Caídas
Torceduras
Quemaduras

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



ASESOR DE SERVICIO

INFORMACIÓN GENERAL

PUESTO	Asesor de servicio
ÁREA DEL PUESTO	Servicio
PUESTO JEFE INMEDIATO	Gerente de Servicio
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Indistinto
EDAD	22-50 años
LUGAR DE TRABAJO	Oficina
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Atender y buscar clientes, para satisfacer sus necesidades en cuanto a la realización de servicio a sus unidades, con el fin de mantenerlas en buen estado y en su caso solucionar fallas de las mismas.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Buscar nuevos clientes y concertar citas con ellos.
2. Visitar a los clientes e identificar sus necesidades.
3. Elaborar cotizaciones de servicio.
4. Checar proveedores de piezas y refacciones.
5. Generar órdenes de servicio.
6. Entregar por escrito a su jefe inmediato reporte semanal de actividades realizadas.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Medio Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Ciencias Sociales
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Administración, Ventas, Comunicación
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1 año
IDIOMA	No necesario

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Archivo y documentación
2. Generación de cotizaciones y órdenes de servicio
3. Análisis de cotizaciones

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Intermedio
Power Point	Básico
Excel	Intermedio
Internet	Avanzado
SAP	Básico

EQUIPO

Computadora
Fax
Multifuncional
Fotocopiadora
Calculadora
Conmutador

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Actitud de servicio
Relaciones interpersonales
Organización
Comunicación
Planeación

RIESGOS DE TRABAJO

Vista cansada
Estrés
Mala postura
Accidentes automovilísticos

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



TÉCNICO 24 HORAS

INFORMACIÓN GENERAL

PUESTO	Técnico 24 hrs
ÁREA DEL PUESTO	Servicio
PUESTO JEFE INMEDIATO	Gerente de Servicio
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Masculino
EDAD	25-45 años
LUGAR DE TRABAJO	Exterior
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Reparar las unidades que sufran algún tipo de daño o avería y se encuentren fuera de la agencia en el menor tiempo posible y con la calidad establecida.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Atender llamadas de notificación de descomposturas de las unidades
2. Solicitar información del problema y pedir la localización de la unidad descompuesta.
3. Determinar si la reparación entra en garantía, si no es así solicitar la autorización del cliente para realizar la reparación.
4. Identificar la falla para determinar las refacciones necesarias para la reparación.
5. Realizar una orden de servicio para solicitar los materiales, herramientas y refacciones que se vayan a utilizar en el rescate.
6. Realizar reparaciones dentro de la agencia cuando no existan llamadas de reparación externa.
7. Elaborar un registro de horas de servicio semanal.
8. Elaborar bitácora de los llamados y entregarla semanalmente a su jefe inmediato.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Medio Superior o Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Físico-Matemático
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Operador, Chofer, Mecánico, Electricidad
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1 año
IDIOMA	No necesario

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Mecánica
2. Manejo de unidades
3. Motores
4. Sistemas de diagnóstico
5. Diferenciales
6. Transmisiones
7. Frenos
8. Reparación sistemas de carrocería y tren motriz de la unidad

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
No necesario	No necesario
EQUIPO	
No necesario	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Organización
Comunicación
Habilidad manual
Capacidad de análisis
Trabajo en equipo
Orientación al cliente

RIESGOS DE TRABAJO

Accidentes automovilísticos
Estrés
Torceduras
Quemaduras

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



MECÁNICO A

INFORMACIÓN GENERAL

PUESTO	Mecánico A
ÁREA DEL PUESTO	Servicio
PUESTO JEFE INMEDIATO	Jefe de taller
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Indistinto
EDAD	22-40 años
LUGAR DE TRABAJO	Taller
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Elaborar diagnóstico, reparar y darles mantenimiento a las unidades que lo requieran con el fin de que funcionen adecuadamente y en el menor tiempo posible.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Elaborar diagnóstico para determinar el daño y ver si la reparación entra en garantía.
2. Determinar las refacciones necesarias para la reparación.
3. Solicitar las refacciones requeridas para las reparaciones.
4. Repara las unidades tanto electrónica, eléctrica y mecánicamente.
5. Reportar el avance de servicio.
6. Dar apoyo y capacitación a los mecánicos B y C.
7. Mantener su área de trabajo limpia.
8. Entregar reportes semanales de las unidades reparadas a su jefe inmediato.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Ciencias Físico-Matemáticas
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Mantenimiento automotriz
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	3 años
IDIOMA	Comprensión del inglés

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Electromecánica de vehículos

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Básico
Excel	Básico
Insite	Avanzado
Diagnostic Link	Avanzado

EQUIPO

- Computadora
- Instrumentos de diagnostico

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Trabajo en equipo
Organización
Comunicación
Efectividad
Destreza manual

RIESGOS DE TRABAJO

Dermatitis
Conjuntivitis
Golpes
Caídas
Torceduras
Luxaciones
Calambres
Agrietamiento y fisuras
Quemaduras

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



MECÁNICO B

INFORMACIÓN GENERAL

PUESTO	Mecánico B
ÁREA DEL PUESTO	Servicio
PUESTO JEFE INMEDIATO	Jefe de taller
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Indistinto
EDAD	22-40 años
LUGAR DE TRABAJO	Taller
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Elaborar diagnóstico, reparar y darles mantenimiento a las unidades que lo requieran con el fin de que funcionen adecuadamente y en el menor tiempo posible.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Elaborar diagnóstico para determinar el daño y ver si la reparación entra en garantía.
2. Determinar las refacciones necesarias para la reparación.
3. Solicitar las refacciones requeridas para las reparaciones.
4. Repara las unidades tanto electrónica, eléctrica y mecánicamente.
5. Reportar el avance de servicio.
6. Mantener su área de trabajo limpia.
7. Entregar reportes semanales de las unidades reparadas a su jefe inmediato.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Ciencias Físico-Matemáticas
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Mantenimiento automotriz
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	2 años
IDIOMA	Comprensión del inglés

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES
2. Electromecánica de vehículos

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Básico
Excel	Básico
Insite	Avanzado
Diagnostic Link	Avanzado
EQUIPO	
Computadora	
Instrumentos de diagnóstico	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Trabajo en equipo
Organización
Comunicación
Efectividad
Destreza manual

RIESGOS DE TRABAJO

Dermatitis
Conjuntivitis
Golpes
Caídas
Torceduras
Luxaciones
Calambres
Agrietamiento y fisuras
Quemaduras

ELABORÓ

Estrada Pérez Myriam Lizette
Hernández González Mary Carmen
Ibarra Cantú Gabriela

REVISÓ

Mtro. José Silvestre Méndez Morales

AUTORIZÓ

Lic. Eduardo Razo Villanueva



MECÁNICO C

INFORMACIÓN GENERAL

PUESTO	Mecánico C
ÁREA DEL PUESTO	Servicio
PUESTO JEFE INMEDIATO	Jefe de taller
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Indistinto
EDAD	22-40 años
LUGAR DE TRABAJO	Taller
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Elaborar diagnóstico, reparar y darles mantenimiento a las unidades que lo requieran con el fin de que funcionen adecuadamente y en el menor tiempo posible.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Elaborar diagnóstico para determinar el daño y ver si la reparación entra en garantía.
2. Determinar las refacciones necesarias para la reparación.
3. Solicitar las refacciones requeridas para las reparaciones.
4. Repara las unidades tanto electrónica, eléctrica y mecánicamente.
5. Reportar el avance de servicio.
6. Mantener su área de trabajo limpia.
7. Entregar reportes semanales de las unidades reparadas a su jefe inmediato.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Carrera Técnica
ÁREA DE ESTUDIO	Ciencias Físico-Matemáticas
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Mantenimiento automotriz
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1 año
IDIOMA	Comprensión del inglés

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES
1. Electromecánica de vehículos

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
Word	Básico
Excel	Básico
Insite	Avanzado
Diagnostic Link	Avanzado
EQUIPO	
Computadora	
Instrumentos de diagnóstico	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Trabajo en equipo
Organización
Comunicación
Efectividad
Destreza manual

RIESGOS DE TRABAJO

Dermatitis
Conjuntivitis
Golpes
Caídas
Torceduras
Luxaciones
Calambres
Agrietamiento y fisuras
Quemaduras

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



LAVADOR Y ENGRASADOR

INFORMACIÓN GENERAL

PUESTO	Lavador y Engrasador
ÁREA DEL PUESTO	Servicio
PUESTO JEFE INMEDIATO	Jefe de taller
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Masculino
EDAD	18-40 años
LUGAR DE TRABAJO	Taller
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	Mantener en condiciones óptimas de imagen todas las unidades de la agencia.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Lavar y engrasar las unidades nuevas, de taller y de uso de distribución.
2. Dar aviso al Jefe de Taller de terminada la unidad con el fin de ser entregada.
3. Mantener su área de trabajo limpia.
4. Entregar al término de sus actividades el equipo y herramientas de trabajo al Jefe de Taller.
5. Elaborar bitácora de actividades y entregarla semanalmente a su jefe inmediato.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Secundaria
ÁREA DE ESTUDIO	No especificada
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Lavado y engrasado de vehículos
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	6 mese mínimo
IDIOMA	No necesario

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Operación de lavadoras de vehículos
2. Herramientas de lavado

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
No necesario	No necesario
EQUIPO	
No necesario	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Trabajo en equipo
Organización
Comunicación

RIESGOS DE TRABAJO

Dermatitis
Conjuntivitis
Golpes
Caídas
Torceduras
Luxaciones
Calambres
Agrietamiento y fisuras

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



PINTOR

INFORMACIÓN GENERAL

PUESTO	Pintor
ÁREA DEL PUESTO	Servicio
PUESTO JEFE INMEDIATO	Jefe de Taller de Reconstrucción
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Masculino
EDAD	20-45 años
LUGAR DE TRABAJO	Taller
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Darle la estética a las unidades que fueron reparadas.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Realizar un diagnóstico para corregir la unidad.
2. Solicitar el material que se requiere.
3. Preparar la unidad por pintar (lijar y empapelar).
4. Resanar y dar el acabado a las piezas.
5. Pintar la unidad y sus componentes.
6. Pulir la unidad para darle el acabado.
7. Reportar al supervisor cuando la cabina requiera cambios de filtro.
8. Realizar la limpieza del área de trabajo.
9. Resguardar la herramienta.
10. Elaborar bitácora de las actividades y entregarla semanalmente a su jefe inmediato.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Secundaria
ÁREA DE ESTUDIO	No especificada
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Pintor en la industria automotriz
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1 año
IDIOMA	No necesario

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Industria automotriz y tracto camiones
2. Igualación de colores
3. Aplicación de pintura y retoque

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
No necesario	No necesario
EQUIPO	
No necesario	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Habilidad manual
Limpieza
Comunicación
Orientación al cliente
Coordinación

RIESGOS DE TRABAJO

Inhalación de solventes
Dermatitis
Alergias

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HOJALATERO

INFORMACIÓN GENERAL

PUESTO	Hojalatero
ÁREA DEL PUESTO	Servicio
PUESTO JEFE INMEDIATO	Jefe de Taller de Reconstrucción
PERSONAL A SU CARGO	
SEXO	Masculino
EDAD	20-45 años
LUGAR DE TRABAJO	Taller
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO	

Reparar los daños de las unidades que fueron colisionadas.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Revisar la parte dañada de la unidad.
2. Solicitar el material que se requiere.
3. Corregir la parte colisionada.
4. Cambiar las partes que no se pueden reparar.
5. Resanar y lijar las piezas dañadas.
6. Resguardar la herramienta.
7. Realizar la limpieza del área de trabajo.
8. Elaborar bitácora de las actividades y entregarla semanalmente a su jefe inmediato.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

NIVEL MÍNIMO DE ESTUDIOS	Secundaria
ÁREA DE ESTUDIO	No especificada
ÁREA DE EXPERIENCIA LABORAL	Hojalatería, Pintura
TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDO	1 año
IDIOMA	No necesario

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. Industria automotriz y tracto camiones
2. Aplicación de fibra de vidrio
3. Reparación de fibras y plásticos

MANEJO DE HARDWARE Y SOFTWARE

PAQUETERÍA	NIVEL DE DOMINIO
No necesario	No necesario
EQUIPO	
No necesario	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



HABILIDADES

Habilidad manual
Limpieza
Comunicación
Orientación al cliente
Coordinación
Trabajo en equipo

RIESGOS DE TRABAJO

Quemaduras
Cortaduras
Dermatosis
Enfermedad de vías respiratorias
Alergias

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva

**DIRECTORIO****Gerente General**

NOMBRE:

Eduardo Razo Villanueva

TELÉFONO:

01 (595) 9549933
044 (55) 10238357

EMAIL:

erazo@zapata.com.mx

Gerente Administrativo

NOMBRE:

Jesús Pastor Morales

TELÉFONO:

044 (55) 1723 8331

EMAIL:

jpastor@zapata.com.mx

Gerente de Ventas

NOMBRE:

Marco Antonio Aguilar

TELÉFONO:

044 (55) 4345 3992

EMAIL:

maguilar@zapata.com.mx

Gerente de Refacciones

NOMBRE:

Alfredo Cardona Aguilar

TELÉFONO:

044 (55) 4345 3991

EMAIL:

acardona@zapata.com.mx

Gerente de Servicio

NOMBRE:

Guillermo Vera Hernández

TELÉFONO:

044 (55) 4345 3987

EMAIL:

gverah@zapata.com.mx

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



GLOSARIO

BOOKING: Presentación.

COLISIÓN: Choque de dos o más vehículos.

DAIMLER FINANCIAL SERVICES MÉXICO: Empresa dedicada al financiamiento.

DEALER PREMIUM: Certificación que otorga Daimler Vehículos Comerciales México a sus distribuidores.

EXPECTS: Proyectar.

FL 360: Freightliner 360 es un camión ligero, que por su diseño es líder en la industria de los camiones “chatos”.

GREAT DANE: Cajas para trailers, conocidos en México como Gran Danés.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como se planteó al inicio de este trabajo, la actualización juega un papel importante dentro de las empresas acompañado de la innovación, por tal motivo se llevaron a cabo una serie de actividades para detectar los problemas que inhiben el funcionamiento adecuado de Zapata Camiones S.A. de C.V.

Tras las visitas y juntas programadas en la organización, utilizando la observación directa se detectaron problemas de tramo de control, jerarquías, comunicación, control, definición y conocimiento de funciones y falta de actualización en expedientes e información administrativa.

Tomando como base la problemática identificada, llegamos a la conclusión de que era necesario esclarecer las funciones a los empleados elaborando un perfil de puestos, así como plasmar la estructura ideal que se adecue a las necesidades de la empresa.

El Manual general de organización de Zapata Camiones, teniendo como parte medular el esclarecimiento de funciones, conjuntadas en los perfiles de puestos, ayuda a la resolución de problemas de tramo de control, jerarquía y comunicación al establecer en los organigramas líneas de comunicación y niveles jerárquicos.

Como recomendación al Jefe de Recursos Humanos, se sugiere utilizar los perfiles de puesto para facilitar el proceso de contratación (Reclutamiento y Selección) y proveer a la empresa del recurso humano idóneo, ya que en éstos se establecen todas las funciones que competen al puesto, así como las características que debe cubrir quien lo ocupe.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



Para que el manual no pierda el objetivo para el cual fue elaborado, es necesario mantenerlo actualizado a través de revisiones periódicas, tomando en cuenta la rotación del personal.

El control es parte importante del buen funcionamiento de la organización, por tal motivo proponemos a través de los perfiles de puestos la entrega de reportes dentro de periodos establecidos de acuerdo al mismo.

Como sugerencia adicional al manual consideramos necesario llevar al día los expedientes del personal que labora en la empresa.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



BIBLIOGRAFÍA

FRANKLIN Fincowsky, Enrique Benjamín, *Manuales Administrativos*, México, FCA, UNAM, 1997.

FRANKLIN Fincowsky, Enrique Benjamín, *Organización de Empresas*, México, McGRAW-HILL, 1997, 341pp.

FRANKLIN Fincowsky, Enrique Benjamín, *Organización y Métodos un enfoque competitivo*, México, McGRAW-HILL, 1997, 385pp.

REYES Ponce, Agustín, *Administración Moderna*, México, Limusa, 2005, 480 pp.

RODRÍGUEZ Valencia, Joaquín, *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*, México, Thompson Learning (2ª. ed.), 1993, 174pp.

ROBBINS Stephen P. y COULTER Mary, *Administración*, México, Pearson (8ª Edición), 2005, 640 pp.

STONER James A.F. y CHARLES Wankel, *Administración*, México, Prentice Hall Hispanoamericana (3ª ed.), 826 pp.

SITIOS DE INTERNET

http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/organizacion/default.asp, consultada 12 de febrero de 2010.

<https://www.gruposalinas.com>, consultada 8 de abril de 2010.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva



<https://www.irtvazteca.com/Structure/management.aspx?lang=es>, consultada 8 de abril de 2010

<https://www.grupoelektra.com.mx/Structure/shareholder.aspx>, consultada 8 de abril de 2010

INFORMACIÓN DIRECTA

Entrevistas directas y correos electrónicos de:

C.P. Ana Bertha Meráz Cano, encargada de Recursos Humanos de Zapata Camiones

Lic. Eduardo Razo Villanueva, Gerente General de Zapata Camiones

L.E.M Paola Solórzano Martínez, Asistente de Gerencia Comercial.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Estrada Pérez Myriam Lizette Hernández González Mary Carmen Ibarra Cantú Gabriela	Mtro. José Silvestre Méndez Morales	Lic. Eduardo Razo Villanueva