



EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE GUASAVE

TESIS

**Propuesta de mejora utilizando la filosofía Lean Service
para incrementar la productividad en una agencia
distribuidora de vehículos de Guasave, Sinaloa.**

presentada por

Morales Montoya Eduardo

como requisito para la obtención del grado de

Ingeniería en Gestión Empresarial

Director(a) de tesis

Dr. Juan Héctor Alzate Espinoza

Codirector de tesis:

Dr. Jesús Aurelio Melendrez Rojas

Guasave, Sinaloa. Febrero 2025





EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO



CARTA DE LIBERACIÓN EN FÍSICO

AGRADECIMIENTOS O DEDICATORIA

Agradezco al Instituto Tecnológico Superior de Guasave por siempre abrirme las puertas de sus instalaciones para permitirme estudiar una ingeniería dentro de la universidad, de la cual me voy con grandes conocimientos, experiencias, de igual forma gracias a la misma conocí a grandes personas desde mismos amigos que hice dentro del plantel, así como a profesores que dentro y fuera de la institución sé que cuento con una gran amistad, que me brindan cariño y apoyo, que sin duda alguna no hubiese sido posible el llegar hasta las instancias de donde me encuentro.

De igual manera, quiero agradecer a mis padres y familias por siempre creer en mí, que siempre estuvieron al pie del cañón dándome apoyo tanto económico como emocional para seguir en el camino, que nunca dudaron en que llegaría hasta el final, que me daban mis palmadas en la espalda para demostrarme que estaban ahí y que ellos confiaban en mí para seguir dentro del camino.

De igual manera agradecer a aquellos profesores que ejercen con gusto su profesión, que apoyan a sus alumnos como si fuesen de su propia familia, que se toman su tiempo para otorgarle conocimientos a sus alumnos los cuales puedan aplicar en su vida cotidiana y laboral, además de preocuparse y alegrarse por los logros de sus alumnos.

RESUMEN (ASBTRACT)

RESUMEN

Esta tesis analiza la aplicación de la metodología Lean Service en la mejora de la satisfacción del cliente en el sector de servicios, con un enfoque particular en una agencia distribuidora de vehículos en Guasave, Sinaloa. Lean Service, basado en los principios de Lean Manufacturing, busca la optimización de procesos mediante la eliminación de desperdicios y la maximización del valor para el cliente. Se identificaron los principales factores que inciden en la experiencia del cliente, destacando la reducción de tiempos de espera, la personalización del servicio y la mejora de la calidad a través de herramientas como el Poka-Yoke y el mapeo de la cadena de valor.

El estudio examina casos de éxito de empresas como Amazon, Toyota Service Centers y McDonald's, que han implementado Lean Service con resultados positivos en la eficiencia operativa y la experiencia del cliente. Se empleó un enfoque metodológico mixto que combina técnicas cualitativas y cuantitativas para evaluar la efectividad de esta filosofía en la agencia en estudio. A través de encuestas de satisfacción, entrevistas con empleados y clientes, y análisis de indicadores clave de desempeño (KPIs), se evidenció una mejora significativa en la productividad y la percepción del servicio.

Los principales desafíos en la implementación de Lean Service incluyen la resistencia al cambio, la dificultad en la medición de mejoras y la necesidad de adaptación a distintos sectores. Para garantizar la sostenibilidad de los resultados, se recomienda la capacitación continua del personal, la integración de tecnologías digitales para el monitoreo de procesos y la realización de auditorías periódicas. La investigación concluye que la aplicación de Lean Service permite incrementar la competitividad de las empresas de servicios, generando valor real tanto para la organización como para sus clientes.

Palabras clave: calidad, gestión, mejora, capacitación, análisis, objetivos.

ABSTRACT

This study analyzes the application of the Lean Service methodology to improve customer satisfaction in the service sector, with a particular focus on a vehicle distribution agency in Guasave, Sinaloa. Lean Service, based on Lean Manufacturing principles, aims to optimize processes by eliminating waste and maximizing customer value. The main factors influencing customer experience were identified, highlighting the reduction of waiting times, service personalization, and quality improvement through tools such as Poka-Yoke and value stream mapping.

The study examines success stories of companies such as Amazon, Toyota Service Centers, and McDonald's, which have implemented Lean Service with positive results in operational efficiency and customer experience. A mixed methodological approach was employed, combining qualitative and quantitative techniques to assess the effectiveness of this philosophy in the agency under study. Through customer satisfaction surveys, employee and customer interviews, and analysis of key performance indicators (KPIs), a significant improvement in productivity and service perception was evidenced.

The main challenges in implementing Lean Service include resistance to change, difficulties in measuring improvements, and the need for adaptation to different sectors. To ensure the sustainability of the results, continuous staff training, integration of digital technologies for process monitoring, and periodic audits are recommended. The research concludes that the application of Lean Service enhances the competitiveness of service companies, generating real value for both the organization and its customers.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS O DEDICATORIA	4
RESUMEN (ASBTRACT)	5
ÍNDICE	7
ÍNDICE DE CUADROS, TABLAS O FIGURAS	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.2. JUSTIFICACIÓN	11
1.3. HIPÓTESIS	12
1.4. OBJETIVOS.....	13
1.4.1. GENERAL.....	13
1.4.2. ESPECÍFICOS.....	13
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	14
2.1. FUNDAMENTOS DE LEAN SERVICE	14
2.2. ORIGENES Y EVOLUCIÓN DEL ENFOQUE LEAN.....	16
2.3. DIFERENCIAS ENTRE LEAN MANUFACTURING Y LEAN SERVICE	17
2.4. RETOS Y VENTAJAS DE APLICAR LEAN EN MANUFACTURA Y SERVICIOS	18
2.5. PRINCIPIOS DE MEJORA CONTINUA (KAIZEN) EN EL ÁMBITO ADMINISTRATIVO.....	19
2.6. USO DE HERRAMIENTAS DE CALIDAD PARA LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	21
2.7. IMPACTO DE LEAN SERVICE EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	26
2.8. IMPLEMENTACIÓN DE LEAN SERVICE EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	28
2.9. RETOS Y DESAFÍOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LEAN SERVICE	28
2.10. CASOS DE ÉXITO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LEAN SERVICE	29

CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS	31
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	32
4.1. DIAGNÓSTICO ISO 9001	32
4.2. DIAGRAMA DE ISHIKAWA	34
4.3. FODA ESTRATÉGICO NIVEL 3	¡Error! Marcador no definido.
4.4. ANÁLISIS GAP Y BENCHMARKING	¡Error! Marcador no definido.
4.5. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	¡Error! Marcador no definido.
4.5.1. JUSTIFICACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
4.5.2. OBJETIVOS DE CALIDAD	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39
5.1. CONCLUSIONES	39
5.2. RECOMENDACIONES	39
CAPÍTULO VI. REFERENCIAS.....	41
CAPÍTULO VII. ANEXOS	50

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la industria automotriz enfrenta múltiples desafíos relacionados con la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la optimización de recursos. Las agencias distribuidoras de vehículos, como Torres Automotriz en Guasave, Sinaloa, deben adaptarse a un entorno altamente competitivo donde la rapidez y calidad en la atención al cliente juegan un papel crucial en la fidelización y el éxito comercial. Sin embargo, diversas problemáticas como los largos tiempos de espera, la falta de estandarización en los procesos y el desperdicio de recursos afectan la productividad y la rentabilidad de estos negocios. Ante este panorama, la aplicación de Lean Service se presenta como una estrategia efectiva para mejorar la eficiencia en los procesos de servicio. Esta filosofía, derivada del enfoque Lean Manufacturing, se centra en la eliminación de desperdicios y la optimización del flujo de trabajo en empresas del sector servicios, garantizando mayor agilidad operativa y mejores experiencias para los clientes. Este estudio propone una estrategia de mejora para Torres Automotriz, basada en la aplicación de Lean Service, con el objetivo de incrementar la productividad y optimizar la atención al cliente. Para ello, se identificarán los principales problemas operativos dentro de la agencia y se propondrán soluciones que permitan agilizar procesos, reducir tiempos de espera y mejorar la calidad del servicio.

Con este estudio, se busca contribuir a la mejora de la eficiencia operativa en las agencias distribuidoras de vehículos, ofreciendo un modelo replicable que permita incrementar la competitividad y garantizar un servicio de mayor calidad para los clientes.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, la industria automotriz enfrenta constantes retos relacionados con la eficiencia operativa, la optimización de costos y la mejora en la atención al cliente. Las agencias distribuidoras de vehículos deben garantizar procesos ágiles y eficientes que permitan una experiencia satisfactoria para los consumidores, al mismo tiempo que optimizan sus recursos internos. Sin embargo, muchas de estas empresas aún presentan problemas de gestión que afectan su productividad y competitividad en el mercado. Torres Automotriz, una agencia distribuidora de vehículos en Guasave, Sinaloa, se enfrenta a diversas problemáticas operativas que impactan su desempeño. Entre los principales desafíos se encuentran los largos tiempos de espera en los servicios, la falta de estandarización en los procesos administrativos y postventa, y la presencia de actividades que no generan valor, lo que deriva en un uso ineficiente de los recursos y una disminución en la satisfacción del cliente. Estas deficiencias no solo afectan la rentabilidad del negocio, sino que también pueden influir en la fidelización de los clientes y la percepción de la marca. Para abordar esta problemática, se requiere la implementación de un enfoque de mejora continua que permita reducir desperdicios operativos, optimizar procesos y mejorar la eficiencia del servicio. En este sentido, la filosofía Lean Service surge como una alternativa viable, ya que se enfoca en la eliminación de actividades innecesarias y la optimización del flujo de trabajo dentro de organizaciones de servicios. Su aplicación en Torres Automotriz podría contribuir significativamente a la mejora de la productividad y la calidad del servicio ofrecido a los clientes. Ante este contexto, surge la necesidad de formular la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo puede la implementación de la filosofía Lean Service mejorar la productividad en la agencia distribuidora Torres Automotriz en Guasave, Sinaloa? Con base en esta interrogante, el presente estudio tiene como propósito desarrollar una propuesta de mejora basada en Lean Service, con el fin de identificar oportunidades de optimización en los procesos de la agencia y establecer estrategias para incrementar su eficiencia y competitividad.

1.2. JUSTIFICACIÓN

La eficiencia operativa y la satisfacción del cliente son factores clave en la competitividad de las agencias distribuidoras de vehículos. En este contexto, Torres Automotriz, ubicada en Guasave, Sinaloa, enfrenta diversos desafíos relacionados con la optimización de procesos, reducción de tiempos de espera y mejora en la calidad del servicio, lo que afecta su productividad y la percepción de los clientes. Ante esta problemática, la implementación de la filosofía Lean Service se presenta como una solución efectiva para eliminar desperdicios, estandarizar procesos y mejorar la eficiencia operativa.

La aplicación de Lean Service permitirá identificar y eliminar actividades que no agregan valor en la agencia, reduciendo tiempos muertos y optimizando el uso de recursos. Esto contribuirá a un mejor desempeño organizacional y a un incremento en la eficiencia operativa. Asimismo, un servicio más ágil y eficiente generará una mejor experiencia para los clientes, lo que puede traducirse en mayor fidelización, mejor reputación de la agencia y aumento en las ventas y servicios postventa. Además, la propuesta de mejora basada en Lean Service no solo beneficiará a Torres Automotriz, sino que también podrá ser replicada en otras agencias distribuidoras de vehículos y empresas del sector automotriz que enfrenten problemáticas similares.

Implementar herramientas de mejora basadas en Lean Service fomentará una cultura organizacional enfocada en la eficiencia y la innovación, promoviendo prácticas sostenibles en la gestión de procesos y servicios. Al mismo tiempo, este enfoque se alinea con las tendencias del sector automotriz, que está evolucionando hacia modelos de gestión más ágiles y orientados al cliente. Este estudio permitirá que Torres Automotriz se adapte a estas tendencias, mejorando su competitividad en el mercado local.

Con base en lo anterior, este estudio justifica la necesidad de desarrollar una propuesta de mejora para Torres Automotriz, basada en la metodología Lean Service, con el fin de incrementar su productividad y fortalecer su posicionamiento en el mercado.

1.3. HIPÓTESIS

Si se aplica la filosofía Lean Service en Torres Automotriz, entonces se logrará una mayor eficiencia operativa, reducción de tiempos de espera y una mejora en la satisfacción del cliente, lo que impactará positivamente en la productividad y competitividad de la agencia.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. GENERAL

Implementar la filosofía Lean Service en Torres Automotriz para optimizar los procesos operativos, reducir desperdicios y mejorar la calidad del servicio, con el fin de incrementar la productividad y competitividad de la agencia.

1.4.2. ESPECÍFICOS

- Identificar los principales problemas operativos que afectan la productividad en Torres Automotriz.
- Analizar las oportunidades de mejora en los procesos administrativos y de servicio postventa mediante la aplicación de Lean Service.
- Diseñar estrategias basadas en herramientas Lean para reducir tiempos de espera y eliminar actividades que no agregan valor.
- Implementar acciones de mejora enfocadas en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.
- Evaluar el impacto de la aplicación de Lean Service en la productividad y calidad del servicio de la agencia.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTOS DEL LEAN SERVICE

- 2.1 Origen y evolución del enfoque Lean

El concepto de Lean tiene sus raíces en el Sistema de Producción Toyota (TPS, por sus siglas en inglés), desarrollado en Japón a partir de la década de 1950 por Taiichi Ohno, ingeniero industrial de Toyota, junto con el especialista en control de calidad Shigeo Shingo. Este sistema nació como una respuesta a la escasez de recursos en Japón después de la Segunda Guerra Mundial, lo que obligó a Toyota a encontrar formas innovadoras para fabricar vehículos de manera eficiente y con la menor cantidad de desperdicio posible.

Orígenes en el Sistema de Producción Toyota (TPS)

El TPS se inspiró en parte en las prácticas de producción de Henry Ford, pero con modificaciones clave para adaptarse a la realidad de Toyota. Ford había desarrollado un sistema de producción en masa altamente eficiente basado en líneas de ensamblaje y estandarización, pero su enfoque tenía limitaciones en la flexibilidad y personalización de los productos. Ohno, en cambio, buscó un sistema que permitiera fabricar diferentes modelos de vehículos con rapidez y eficiencia sin incurrir en sobreproducción.

Para lograrlo, Toyota implementó dos principios fundamentales:

- Just in Time (JIT): Producción basada en la demanda real del cliente, evitando inventarios excesivos y minimizando desperdicios.
- Jidoka (Automatización con un toque humano): Detección de errores en tiempo real para evitar defectos en la producción y mejorar la calidad.

A partir de estos principios, el TPS se consolidó con herramientas como Kanban (gestión visual del flujo de trabajo), Heijunka (nivelación de la producción), Kaizen (mejora continua) y 5S (organización del espacio de trabajo), las cuales se convirtieron en pilares de la eficiencia operativa dentro de Toyota.

Expansión del enfoque Lean a nivel mundial

En la década de 1980, empresas estadounidenses comenzaron a notar que Toyota lograba producir vehículos con costos más bajos, mayor calidad y menor tiempo de producción en comparación con fabricantes de Estados Unidos. Esto despertó el interés en analizar y comprender el éxito de Toyota.

En 1990, investigadores del Massachusetts Institute of Technology (MIT), liderados por James P. Womack, Daniel T. Jones y Daniel Roos, publicaron el libro "The Machine That Changed the World", donde introdujeron por primera vez el término Lean Manufacturing para describir el sistema de producción de Toyota. Según Womack y Jones, Lean es un enfoque basado en maximizar el valor para el cliente utilizando la menor cantidad de recursos posible, eliminando desperdicios y optimizando procesos.

A partir de esta publicación, el concepto de Lean Manufacturing se popularizó a nivel global y comenzó a ser adoptado por diversas industrias, incluyendo la aeronáutica, la electrónica y la farmacéutica. Empresas como General Motors, Boeing e Intel implementaron metodologías Lean en sus procesos de producción para mejorar la eficiencia y reducir costos.

La evolución hacia Lean Service

A medida que el éxito del enfoque Lean se expandió en la industria manufacturera, se hizo evidente que los principios de eliminación de desperdicios y mejora continua no solo eran aplicables a la producción de bienes físicos, sino también a sectores no industriales como los servicios.

Durante las décadas de 1990 y 2000, Lean comenzó a aplicarse en empresas de sectores como salud, educación, banca, hotelería, telecomunicaciones, comercio minorista y transporte, dando origen al concepto de Lean Service.

La diferencia clave entre Lean Manufacturing y Lean Service radica en el enfoque. Mientras que en manufactura los desperdicios son físicos

(materiales defectuosos, sobreproducción, exceso de inventarios), en servicios los desperdicios se relacionan con tiempos de espera, errores administrativos, reprocesos innecesarios, burocracia excesiva y mala gestión del tiempo del cliente.

Uno de los primeros sectores en adoptar Lean Service fue el de la salud, con hospitales que implementaron herramientas Lean para reducir tiempos de espera en emergencias, optimizar procesos administrativos y mejorar la calidad de la atención a los pacientes. Más tarde, bancos, aerolíneas y empresas de telecomunicaciones comenzaron a utilizar Lean para mejorar sus operaciones y brindar un servicio más eficiente y ágil.

Lean Service en el sector automotriz

En la industria automotriz, Lean Service ha cobrado especial relevancia en agencias distribuidoras de vehículos y servicios postventa. Empresas como Toyota, Honda y Ford han implementado Lean en sus concesionarias para mejorar la experiencia del cliente, reducir tiempos de entrega de vehículos y optimizar la gestión del servicio técnico.

En el caso de Torres Automotriz, la implementación de Lean Service permitirá reducir los tiempos de espera de los clientes, optimizar la gestión de inventarios, eliminar procesos innecesarios en la atención al cliente y mejorar la eficiencia operativa en la distribución de vehículos.

2.2. DIFERENCIAS ENTRE LEAN MANUFACTURING Y LEAN SERVICE

El enfoque Lean ha sido ampliamente aplicado en la manufactura y, más recientemente, en el sector de los servicios. Aunque ambos comparten la misma filosofía de mejora continua y eliminación de desperdicios, su aplicación varía significativamente debido a la naturaleza de cada sector.

Principales diferencias entre Lean Manufacturing y Lean Service

A continuación, en la tabla 1 se presenta una comparación detallada entre Lean Manufacturing y Lean Service, destacando sus diferencias clave:

Aspecto	Lean Manufacturing	Lean Service
Enfoque principal	Optimización de procesos de producción de bienes tangibles.	Optimización de la entrega y eficiencia de los servicios.
Naturaleza del proceso	Procesos físicos, con flujo de materiales.	Procesos intangibles, enfocados en interacción con clientes.
Tipo de desperdicios	Materiales defectuosos, sobreproducción, exceso de inventarios, tiempos de inactividad, transporte innecesario.	Tiempos de espera, errores administrativos, burocracia, reprocesos, falta de información clara.
Indicadores clave	Tiempos de ciclo, defectos por unidad, utilización de equipos, eficiencia en líneas de producción.	Satisfacción del cliente, tiempos de respuesta, eficiencia en la prestación del servicio, reducción de quejas.
Flujo de trabajo	Procesos secuenciales bien definidos y estandarizados.	Procesos más flexibles, adaptables a las necesidades del cliente.
Personal involucrado	Operarios de producción, ingenieros de procesos.	Empleados de atención al cliente, administrativos, personal de soporte.
Herramientas principales	Kanban, 5S, Jidoka, Kaizen, Heijunka, Just in Time.	Mapa de Flujo de Valor (VSM), 5S, Kaizen, Customer Journey Mapping, eliminación de pasos innecesarios.
Nivel de variabilidad	Baja variabilidad en procesos bien estandarizados.	Alta variabilidad según las necesidades del cliente y la personalización del servicio.
Cliente	Cliente final recibe un producto tangible.	Cliente experimenta un servicio y percibe valor en función de su experiencia.

Tabla 1: Diferencias clave entre lean manufacturing y lean service

Nota. Elaboración propia

2.3. LEAN SERVICE: ELIMINACIÓN DE DESPERDICIOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

A diferencia de la manufactura, los servicios dependen en gran medida de interacciones humanas, tiempos de espera y la percepción del cliente. Algunos ejemplos de desperdicio en Lean Service incluyen:

- Largos tiempos de espera: Un cliente esperando demasiado para recibir atención o un trámite tardado.
- Burocracia innecesaria: Formularios y procesos administrativos que ralentizan la prestación del servicio.
- Reprocesos: Necesidad de repetir procedimientos debido a errores o falta de información clara.

- Falta de claridad en la información: Clientes confundidos debido a instrucciones poco precisas.
- Para mejorar estos aspectos, se utilizan herramientas como Mapa de Flujo de Valor (VSM) para identificar cuellos de botella en el servicio, 5S para mejorar la organización de los espacios de trabajo administrativos y Customer Journey Mapping para mejorar la experiencia del cliente.

2.4. RETOS Y VENTAJAS DE APLICAR LEAN EN MANUFACTURA VS. SERVICIOS

- DEFINICIÓN Y VENTAJAS DE LA ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS

Se define a la estandarización de procesos como “una técnica que persigue instrucciones detalladas escritas o gráficas para mostrar la mejor manera de hacer las cosas”. (Ocampo, Jared; Hernández, Juan Carlos; Vizán, Antonio, 2017). Entre sus beneficios destaca lo siguiente (Fuentes Rojas, Ever Ángel; Cordero Useche, Fabio Andrés; Gómez Arévalo, Ingrid Daniela, 2020):

- › Mejora la experiencia del cliente. Si la experiencia positiva de sus clientes es la misma, una y otra vez, entonces puede construir más fácilmente una base de clientes leales y recomendar sus productos o servicios a otros. No hay nada más eficaz que la publicidad de boca en boca.
- › Logre la eficiencia operativa. Las operaciones proporcionarán constantemente los mismos resultados, lo que se traduce en optimización y control de las operaciones. Al optimizar el proceso, podrá comprender su tiempo y costos con mayor precisión.
- › Evitar errores. Reducir los costosos errores al evitar fallas en el proceso que fueron previamente descubiertas y documentas.

- › Reducir la frustración. Al seguir un proceso de trabajo eficaz, sus empleados se sentirán extremadamente frustrados y el trabajo será mejor y más rápido.
- HERRAMIENTAS PARA LA ESTANDARIZACIÓN Y CONTROL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Para lograr una correcta estandarización, se deben considerar todos los aspectos de cualquier organización, porque están directamente relacionados con la misión de la organización, tales como: metas, políticas, sistemas, procedimientos, métodos, estándares, presupuestos, planes, manuales, etc. Las metas guían las acciones, los sistemas, procedimientos y métodos indican las actividades que deben llevarse a cabo para lograr las metas; las políticas y regulaciones ayudan a observar el comportamiento para lograr las metas; El presupuesto es la vitalidad de una organización, entendida como un presupuesto económico que se puede poner en marcha. Estandarizar el trabajo en una organización significa invertir en materiales y recursos humanos, pero este es un gasto que puede ayudar a reducir el riesgo de fallas en la calidad, ayudar a mejorar la productividad y la seguridad y reducir el desperdicio de materiales y tiempo. Además, en el campo de los servicios, la estandarización es fundamental para asegurar la simplicidad del producto final, pues la mayoría de los procesos son altamente susceptibles a la influencia de los operadores, y su salida es intangible, por lo que la forma de brindar los servicios será diferente. Luego de revisar y actualizar la forma de realizar mejor la jornada laboral, la estandarización no debe verse como una herramienta fija impuesta al estilo de trabajo, sino como una herramienta de respaldo para orientar el trabajo actual y capturar los avances realizados. (Gamarra Trujillo, 2022)

2.5. PRINCIPIOS DE MEJORA CONTINUA (KAIZEN) EN EL ÁMBITO ADMINISTRATIVO

- APLICACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA EN LA GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Kaizen es una palabra japonesa que se entiende como “mejoramiento”. Para el profesor Imai (1989), “Kaizen significa mejoramiento continuo que involucra a todos, gerentes y trabajadores por igual”. En términos sencillo, el Kaizen puede ser entendido como una serie de principios personales que te hacen crecer como persona, y que suponen que nuestra forma de vida -sea nuestra vida de trabajo, vida social o vida de familia- merece ser mejorada de manera constante; es decir, regando nuestro árbol interno. Dean y Bowen (1994) lo definen como una serie de prácticas, las cuales se establecen para conducir un cambio en la organización. En ese mismo orden de ideas, Cheser (1994) indica que el Kaizen se diferencia de la mejora continua (en su visión occidental) en los propios principios rectores que lo delimitan. Y aunque el profesor Imai (1989, 1997) no se refiere directamente a un grupo de principios rectores, indica que el Kaizen puede ser delimitado por, al menos, tres tipos o formas: 1) el *Kaizen management*, que es el más importante de todos de acuerdo con su apreciación, ya que es el que se enfoca en la estrategia organizacional (políticas y objetivos) y en el sistema de gestión, e involucra a todos y cada uno de los directivos y empleados de la organización; 2) el *Kaizen grupal*, es aquel centrado en los equipos de mejora o círculos de calidad, orientado a la solución de los problemas que ocurren en el día a día; y 3) el *Kaizen individual*, centrado en el diseño organizacional del tipo *bottom up*, es decir, las propuestas de mejora para la solución de problemas que surgen de los propios empleados que se encuentran en el área de trabajo; aquellos trabajadores que, según el autor, conocen mejor los procesos de trabajo, y, por ende, pueden proponer soluciones más efectivas a los problemas que surgen en la operación de los mismos. En esta misma línea, y sustentándose en la contribución de Imai (1986), Berger (1997) propone tres principios rectores para el Kaizen: 1) el *Kaizen orientado a los procesos*, referido a la mejora de los procesos con el fin de mejorar los resultados de los mismos; 2) el *Kaizen orientado al mantenimiento y a la mejora de los estándares*, es decir, sostener el rendimiento del trabajo cotidiano implica

mantener los estándares de trabajo, los cuales pueden ser mejorados a través de un esfuerzo continuo de la organización; y, finalmente, 3) el *Kaizen orientado a los individuos*, sustentado en la tipología de Imai del *Kaizen grupal e individual*; este principio se centra en la generación de ideas de mejora por parte de los empleados. (Suaréz Barraza & Miguel Dávila, 2014)

2.6. USO DE HERRAMIENTAS DE CALIDAD PARA LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

- HERRAMIENTAS CLAVE: DIAGRAMA DE FLUJO, PARETO, ISHIKAWA, Y 5S
- › Diagrama de flujo: Un diagrama de flujo es una representación visual que ilustra el orden de los pasos o actividades dentro de un proceso, utilizando símbolos y flechas para indicar la dirección del flujo. Es una herramienta clave para comprender, analizar y optimizar procesos, permitiendo identificar inefficiencias, redundancias o áreas que requieren mejoras. Los diagramas de flujo son ampliamente utilizados en campos como la ingeniería, la administración, la informática y la gestión de proyectos para representar la ejecución de tareas y decisiones dentro de un sistema. Entre sus principales elementos destacan:
 - Símbolos: Representan acciones, decisiones, entradas o salidas.
 - Flechas: Señalan la secuencia y el flujo del proceso.
 - Puntos de decisión: Muestran bifurcaciones o caminos alternativos en el flujo.
- › Diagrama de Pareto: Toda empresa se enfrenta a menudo a una serie de problemas que resolver. El análisis de Pareto es una de las herramientas que ayuda a determinar las prioridades, es decir, el orden de solución de cada problema (Abrantes, 2008). El diagrama de Pareto y su análisis se utilizan para las prioridades

de corrección de defectos. Las causas y defectos son investigados y colocados en tablas, que facilitan la visualización de la participación de cada causa en el total de defectos (Abrantes, 2008). Finalmente, la información se distribuye en un gráfico (Diagrama de Pareto) que también se puede conocer como la curva ABC. Alves (2012), presenta los pasos para el montaje del Diagrama de Pareto, ellos son: identificación del problema; estratificación del problema, es decir, el descubrimiento de sus causas; recopilación de datos relacionados con la misma; descubrimiento de prioridades, a través del diagrama de Pareto; y atribución de responsabilidad en la resolución de problemas, es decir, definir quién resolverá cada problema y cuándo.

- › Ishikawa: Creado para demostrar cómo se interconectan los diversos factores de un proceso dentro de una industria, este diagrama fue desarrollado por Kaoru Ishikawa, profesor de la Universidad de Tokio, en 1943. Siendo una de las siete herramientas básicas de la calidad, el diagrama consiste en un gráfico, cuya función es organizar el razonamiento de las discusiones de un problema prioritario, proveniente de diferentes procesos, principalmente en la producción industrial. Por tanto, su objetivo es simplificar el reconocimiento de las causas de los problemas, para que sean subsanados, considerando que las causas de los problemas se clasifican en 6 tipos, conocidas como las 6Ms: Método, Máquina, Medida, Otros Factores (Ambiente), Mano de Obra y Material. (Garcia Narcizo, 2022)
- › 5S: Se describen como una metodología de mejora que se originó en Japón. Esta consiste en la clasificación, el orden y limpieza del área, la estandarización de procesos y la disciplina del personal, de modo que sean hábitos en las áreas de trabajo y se logre una cultura de mejora laboral. Este método se puede desarrollar en cualquier rubro y en todas las áreas de trabajo de una empresa. (Barcia y Hidalgo, 2013)

- *Seiri: Seleccionar.* Consiste en determinar y diferenciar lo que realmente es necesario o imprescindible para nuestro lugar de trabajo. Se retienen los elementos necesarios, para después clasificarlos y eliminar lo innecesario. Se reducen los elementos del puesto de trabajo, de modo que solo queden los imprescindibles para completar los procesos y tareas del área con la máxima eficacia y eficiencia (Aldavert, Vidal, y Lorente, 2017).
- *Seiton: Organizar.* Consiste en colocar lo necesario en un lugar fácilmente accesible, colocar las cosas útiles por orden según criterios de Seguridad/Calidad/Eficacia (Vargas. 2004).
- *Seiso: Limpieza.* Pretende incentivar la actitud de limpieza del sitio de trabajo y la conservación de la clasificación y el orden de los elementos. El proceso de implementación se debe apoyar en un fuerte programa de entrenamiento y suministro de los elementos necesarios para su realización, como también del tiempo requerido para su ejecución (Vargas, 2004).
- *Seiketsu: Estandarizar.* Consiste en lograr mantener constantemente el orden, limpieza e higiene del sitio de trabajo. Se logra limpiando con la regularidad establecida, manteniendo todo en su sitio y en orden, estableciendo procedimientos y planes para mantener el orden y la limpieza (Vargas, 2004).
- *Shitsuke: Disciplina.* Consiste en lograr tener el hábito de aplicar las 5 S en el área de trabajo, respetando y haciendo respetar las normas del área de trabajo, usando siempre los implementos de protección y manteniendo el aseo y limpieza, de modo que estos detalles se conviertan en hábitos diarios y frecuentes (Vargas, 2004). (Vargas Crisóstomo & Camero Jiménez, 2021)
- IMPLEMENTACIÓN DE ESTAS HERRAMIENTAS EN ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE SALUD

No hay reglas fijas para elegir un método de análisis determinado. Lo importante es que el método o métodos elegidos se adapten al problema y permitan alcanzar los objetivos del análisis. La única limitación radica

en la disponibilidad o carencia de datos que cuantifiquen las subáreas o las causas del problema. Cuando no tenemos datos, podemos analizar básicamente el problema con tres tipos de herramientas: el Diagrama de flujo, el Diagrama de causa-efecto (Ishikawa) o las 5S. Y cuando tenemos datos podemos utilizar el Diagrama de Pareto. (Saturno Hernández, 2015)

- › Diagrama de flujo: Es una de las herramientas más útiles para analizar problemas organizacionales o de procesos que incluyen numerosas tareas secuenciadas a lo largo del tiempo (por ejemplo, la organización de los distintos profesionales en el seguimiento de un paciente crónico, los circuitos de petición de pruebas complementarias, etc.). Con él simplificamos un proceso complejo dividiéndolo en actividades definidas, en las que sea más fácil apreciar en cuál de ellas o en qué paso entre ellas puede haber problema. De hecho, la percepción directa de procesos complejos sería análoga a captar, en una sola toma instantánea, un objeto en movimiento, con la consiguiente pérdida de información. Median te el flujograma conseguiremos apreciar a cámara lenta este movimiento para identificar cada tarea del mismo y apreciar así las interconexiones y relaciones existentes.
- › Diagrama de Pareto: En general lo podemos aplicar para determinar en qué grado contribuyen las distintas causas o estratos de un problema en el mismo. En am bos casos lo que tenemos es un cierto número de categorías o de grupos y la frecuencia de su presencia o ausencia (variable cualitativa). Una vez medida la frecuencia con que se pro duce cada categoría, podemos ordenarlas de mayor a menor frecuencia y focalizar nuestra atención en las categorías más frecuentes. El diagrama de Pareto consiste básicamente en un diagrama de barras, en el que cada barra es una de las categorías, criterios o estratos considerados, y en el que las barras se ordenan de mayor a menor frecuencia. De esta forma se hace gráficamente evidente qué es prioritario analizar. El ejemplo de la estratificación de

las radiografías por tipo de patología o cualquier otra estratificación por variables categóricas (variables con varias categorías o posibilidades excluyentes) pueden ser presentados gráficamente con diagrama de Pareto.

- › Ishikawa: El análisis de una oportunidad de mejora mediante el diagrama de causa-efecto es probable mente lo más frecuente e incluso lo aconsejable cuando no disponemos de datos del problema. En la mayoría de las situaciones en las que se identifica un problema es posible apreciar, de forma más o menos inmediata, un reducido número de causas. Pero, si no se examina con más profundidad, pueden pasar inadvertidos otros factores que, aunque no sean tan evidentes, sí son esenciales para comprender el origen del problema. Con esta herramienta podemos descomponer una oportunidad de mejora en elementos identificables, medibles y operativos para la intervención (causas potenciales del problema). Una vez que se han identificado las causas, trasladaremos la reflexión sobre el grado de conocimiento del problema en conjunto, a la reflexión sobre el grado de conocimiento de sus causas potenciales. En este nivel de acercamiento estamos en mejores condiciones para conocer la frecuencia o cuantificar parte de sus causas. Cuando se tiene este conocimiento, el curso de acción más oportuno (diseño de intervención o estudio) aparece con mucha mayor claridad. El diagrama de causa-efecto se conoce también como diagrama de Ishikawa (su inventor) o “diagrama de espina de pescado” (por el aspecto que tiene). Es probablemente una de las herramientas más sencillas y, sin embargo, más eficientes para determinar las causas de un problema de calidad o para detectar subáreas problemáticas. Representa la relación entre un problema de calidad determinado (efecto) y sus causas potenciales.
- › 5S: Aplicar las “5S” implica que al estar lo necesario ordenado en un ambiente despejado y limpio, se requiere menos tiempo para realizar las tareas. En su implementación cada grupo de trabajo establece qué

es lo necesario para realizar las tareas (1ra. “S”) cómo se ordena lo necesario (2da. “S”) y cómo se mantienen limpios y en buenas condiciones de uso los lugares de trabajo, equipos, etc. (3ra. “S”), lo cual lleva a una comunicación activa con intercambio de experiencias y aporte de ideas para cumplir con los requerimientos. En los tiempos actuales, las organizaciones conseguirán integrar y satisfacer a su personal en la medida en que ofrezcan un trabajo que sea fuente directa de satisfacción para quien lo ejecute. De esta manera todo el personal hará uso de un lugar de trabajo limpio y ordenado, todos tendrán responsabilidades y tareas para lograr un objetivo común (mantener los estándares del 5S), lo que conlleva un sentido de trabajo en equipo y visión compartida. Específicamente las “5S” representa una herramienta que se utiliza para establecer y mantener mejoras con el compromiso de toda la organización. Los resultados se miden tanto en productividad como en satisfacción del personal respecto a los esfuerzos que han realizado para mejorar las condiciones de trabajo. La aplicación de las 5S puede ser uno de los primeros pasos del cambio hacia la mejora continua y tiene un impacto a largo plazo, aunque la implementación de esta herramienta de calidad requiere que en la organización exista un alto grado de disciplina, algo que requerirá el esfuerzo y concientización de todos los componentes de la Institución. (Briozzo, 2016)

2.7. IMPACTO DE LEAN SERVICE EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

- **CÓMO LEAN SERVICE REPERCUTE EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE**

La metodología Lean Service surge como una adaptación de los principios del Lean Manufacturing al sector de servicios, con el propósito de mejorar la eficiencia operativa y optimizar la experiencia del cliente mediante la eliminación de desperdicios y la maximización del valor. Su aplicación permite a las organizaciones reducir costos, mejorar la calidad

del servicio y aumentar la satisfacción del usuario final (Womack & Jones, 2003).

Lean Service se fundamenta en cinco principios clave: (1) identificación del valor desde la perspectiva del cliente, (2) mapeo de la cadena de valor, (3) creación de flujo continuo, (4) producción ajustada a la demanda y (5) mejora continua (Kaizen). Estos principios buscan garantizar que cada interacción con el cliente sea eficiente y significativa, eliminando procesos que no aportan valor y reduciendo tiempos de espera o insatisfacción (Liker, 2004).

(Morejón Valdés, 2022)

- LEAN SERVICE Y LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

La experiencia del cliente se define como la percepción que un usuario tiene sobre la calidad del servicio recibido, basada en la interacción con una empresa o marca (Zeithaml, Bitner & Gremler, 2013). Lean Service impacta directamente en esta experiencia a través de la mejora en la entrega de servicios, la eliminación de desperdicios operacionales y la adaptación a las necesidades del cliente.

- Reducción de Tiempos y Mayor Eficiencia

Uno de los principales beneficios de Lean Service en la experiencia del cliente es la reducción de tiempos de espera. Estudios han demostrado que los consumidores valoran la rapidez en la entrega de servicios y la reducción de trámites burocráticos innecesarios (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988). A través del mapeo de la cadena de valor y la eliminación de actividades redundantes, las empresas pueden ofrecer servicios más ágiles y satisfactorios.

- Personalización y Adaptabilidad

Lean Service fomenta una cultura de adaptación a las expectativas del cliente, promoviendo estrategias como el Just in Time, que aseguran que los recursos y servicios sean entregados en el momento preciso en que se necesitan (Ohno, 1988). Esta flexibilidad permite ofrecer soluciones personalizadas que mejoran la experiencia de usuario y fortalecen la lealtad hacia la marca.

- **2.3 Reducción de Errores y Mayor Calidad**

Otro factor clave es la mejora en la calidad del servicio mediante la identificación y eliminación de defectos en los procesos. Herramientas como el Poka-Yoke, que previenen errores en la prestación del servicio, garantizan una mayor precisión en la atención y disminuyen la insatisfacción del cliente (Shingo, 1986).

2.8. IMPLEMENTACIÓN DE LEAN SERVICE EN LA SATISFACCION DEL CLIENTE

- Para garantizar el éxito en la implementación de Lean Service en el sector de servicios, las empresas deben enfocarse en:
- Escuchar al Cliente: Utilizar herramientas como encuestas de satisfacción y el modelo SERVQUAL para identificar expectativas y brechas en el servicio (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).
- Capacitación del Personal: Fomentar una cultura de mejora continua entre los empleados para que sean partícipes en la identificación y eliminación de desperdicios.
- Uso de Tecnología: Incorporar tecnologías digitales para automatizar procesos y mejorar la eficiencia en la atención al cliente.
- Métricas y Análisis: Implementar indicadores de desempeño clave (KPIs) como el Net Promoter Score (NPS) y el Customer Satisfaction Score (CSAT) para evaluar la mejora continua.

2.9. RETOS Y DESAFIOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LEAN SERVICE

- **ALGUNOS DE LOS PRINCIPALES DESAFÍOS INCLUYEN:**

- Resistencia al Cambio: Muchas organizaciones enfrentan resistencia por parte de empleados y directivos al adoptar nuevas metodologías. La clave para superar este obstáculo es la capacitación constante y una gestión del cambio efectiva.
- Dificultades en la Medición de Impacto: A diferencia de Lean Manufacturing, donde los resultados pueden cuantificarse fácilmente, en Lean Service la medición de mejoras puede ser subjetiva y difícil de estandarizar.
- Adaptación a Diversos Sectores: No todos los sectores de servicios pueden implementar Lean de la misma manera. Es necesario adaptar las estrategias según las particularidades de cada industria.
- Sostenibilidad a Largo Plazo: Mantener una cultura Lean requiere un compromiso continuo y la integración de Lean en los valores organizacionales.

2.10. CASOS DE ÉXITO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LEAN SERVICE

- EMPRESAS QUE HAN UTILIZADO LEAN SERVICE

Numerosas empresas han implementado Lean Service con éxito, obteniendo mejoras significativas en la satisfacción del cliente. Algunos ejemplos incluyen:

- Amazon: Ha optimizado su servicio al cliente mediante procesos Lean, reduciendo los tiempos de entrega y mejorando la eficiencia operativa a través de la automatización.
- Toyota Service Centers: Ha aplicado Lean Service en su red de concesionarios para minimizar los tiempos de espera en mantenimiento y reparaciones, mejorando la experiencia del usuario.
- McDonald's: Ha integrado prácticas Lean en su operación para reducir desperdicios y tiempos de atención, mejorando la calidad del servicio en sus restaurantes.

- Hospitales Mayo Clinic: Implementaron Lean en su sistema de atención médica, reduciendo los tiempos de espera y optimizando la experiencia del paciente.

CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS

Para el desarrollo de esta investigación se empleará un enfoque metodológico mixto que combina técnicas cualitativas y cuantitativas para analizar el impacto de la filosofía Lean Service en la productividad de una agencia distribuidora de vehículos en Guasave, Sinaloa. Se realizará un análisis detallado de los procesos internos de la agencia mediante la observación directa y la recopilación de datos de desempeño previos y posteriores a la implementación de Lean Service.

Las fuentes de información incluirán encuestas de satisfacción del cliente, entrevistas con empleados y directivos, así como el uso de herramientas Lean como el Value Stream Mapping (VSM) para identificar áreas de desperdicio y oportunidades de mejora. La metodología también integrará el uso de indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir la efectividad de la implementación, incluyendo tiempos de espera, número de retrabajos, eficiencia operativa y niveles de satisfacción del cliente.

El procedimiento metodológico constará de varias fases: primero, se realizará un diagnóstico inicial de la productividad y satisfacción del cliente en la agencia. Posteriormente, se identificarán los principales desperdicios en los procesos de servicio y se diseñarán estrategias Lean para reducirlos. Una vez implementadas estas estrategias, se recopilarán datos nuevamente para medir el impacto y evaluar la efectividad de la mejora continua aplicada. Finalmente, se propondrán ajustes adicionales para garantizar la sostenibilidad de los cambios y su integración dentro de la cultura organizacional.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. DIAGNÓSTICO ISO 9001

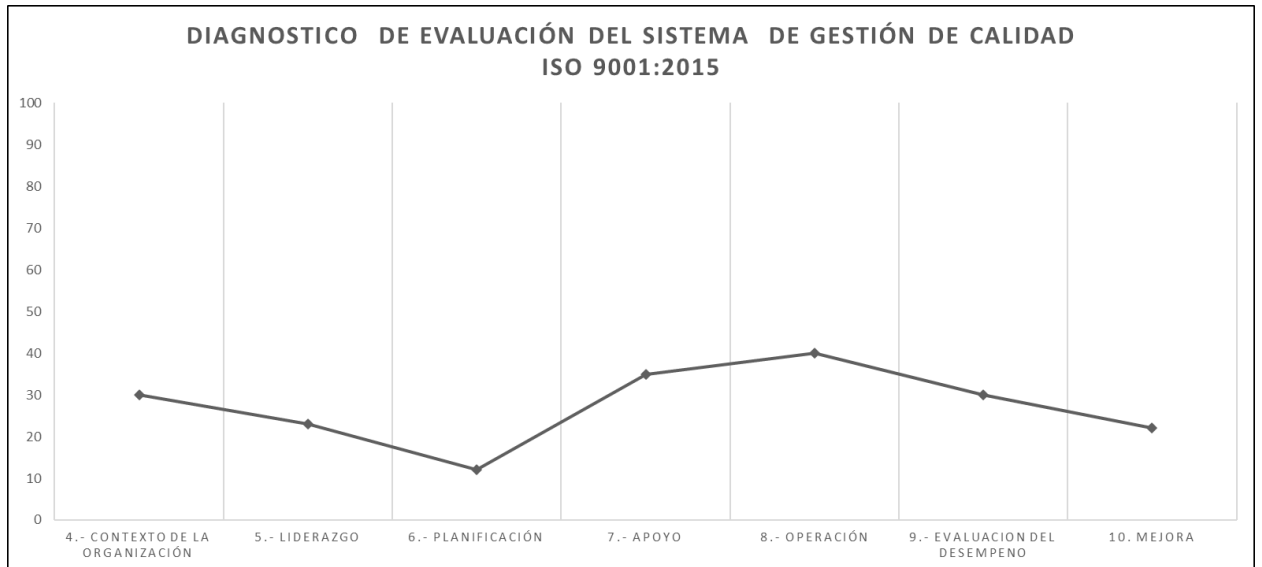


Figura 1. Gráfica de los resultados del diagnóstico de evaluación del sistema de gestión de calidad.

DIAGNOSTICO DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015		RESULTADO GLOBAL
RESULTADOS	% DE CUMPLIMIENTO	
4.- CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	30	27%
5.- LIDERAZGO	23	
6.- PLANIFICACIÓN	12	CALIFICACIÓN GLOBAL EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD
7.- APOYO	35	BAJO
8.- OPERACIÓN	40	
9.- EVALUACION DEL DESEMPEÑO	30	
10. MEJORA	22	

Figura 2. Resultados del análisis de diagnóstico de evaluación del sistema de gestión de calidad.

El diagnóstico realizado al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 muestra un resultado global bajo, con un cumplimiento promedio del 27%. Esto refleja que hay áreas importantes que necesitan atención inmediata para mejorar el desempeño del sistema. Por ejemplo, la planificación (12%) y la mejora (22%) son los puntos más críticos, lo que sugiere que es necesario reforzar las estrategias y procesos en estos aspectos. Además, áreas como el liderazgo (23%) y el contexto de la organización (30%) también muestran oportunidades claras de crecimiento, especialmente para fortalecer la dirección y la alineación estratégica.

Por otro lado, aunque el apoyo (35%) y la operación (40%) presentan un desempeño relativamente mejor, aún están lejos de un nivel óptimo. Estos resultados dejan en evidencia la importancia de trabajar de manera colaborativa para implementar acciones que impulsen la mejora continua en todas las áreas. La aplicación de este diagnóstico sirvió como una oportunidad para reflexionar, priorizar acciones concretas y renovar el compromiso con la calidad como un eje central para el éxito organizacional.

4.2 ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Análisis de la Variable Dependiente Productividad

Tabla 2. Análisis estadístico de la variable productividad.

ESTADÍSTICO		
Productividad Pre Test	Promedio	0,5868
	Nivel de confiabilidad	95%
	Desviación estándar	0,315
Productividad Post Test	Promedio	0,8546
	Nivel de confiabilidad	95%
	Desviación estándar	0,213

Fuente: Elaboración propia.

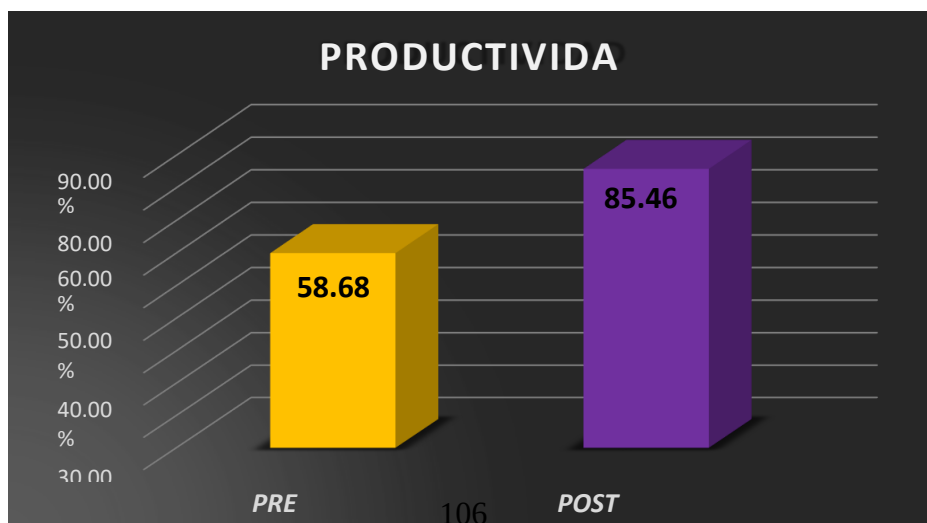


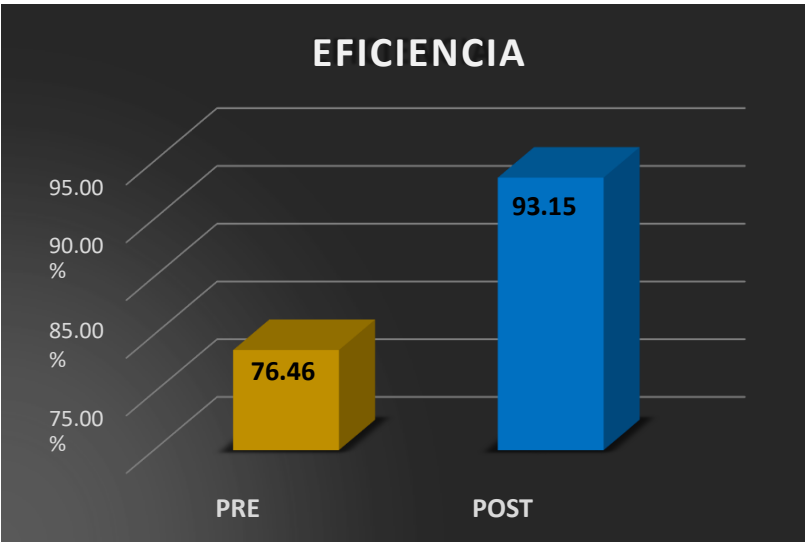
Figura 1. Gráfico del resultado de la variable productividad

Tal como se observa en la Figura N°4, se evidenció que con la aplicación de la metodología DMAIC, existe un incremento significativo en la productividad, inicialmente se tuvo un 58.68% y posterior a la aplicación dela metodología se verifica un pico de 85.46%, teniendo como resultado un incremento significativo de la productividad en un 26.78%.

Análisis de la Dimensión Eficiencia

Tabla 1. Análisis estadístico de la dimensión eficiencia

ESTADÍSTICO		
EficienciaPre Test	Promedio	0,7646
	Nivel de confiabilidad	95%
	Desviación estándar	0.382
Eficiencia Post Test	Promedio	0,9315
	Nivel de confiabilidad	95%
	Desviación estándar	0.406



Fuente: Elaboración propia propia.

Figura 2 Gráfico del resultado de la dimensión eficiencia

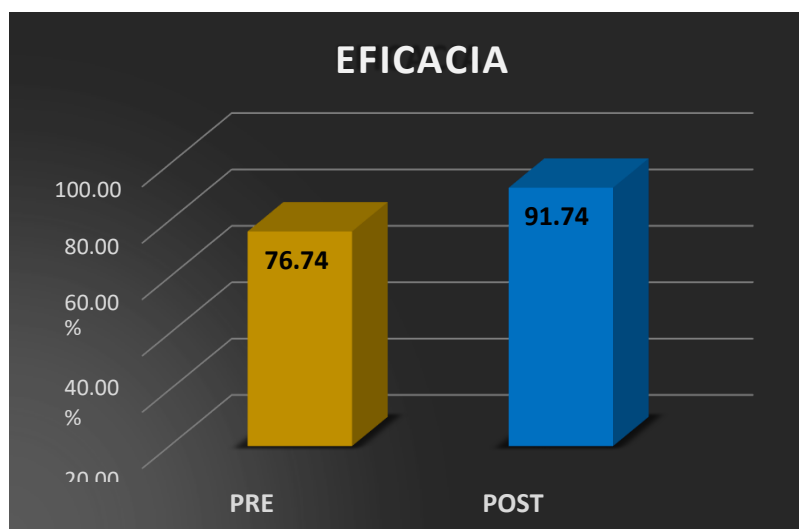
Tal como se observa en la Figura N°18, se evidenció que con la ejecución de la metodología DMAIC, existe un incremento significativo en la eficiencia, que parte desde un 76.46% a un 93.15%, teniendo como resultado un incremento significativo de 16.69%.

Análisis de la Dimensión Eficacia

Tabla 2. Análisis estadístico de la dimensión eficacia.

ESTADÍSTICO		
Eficacia Pre Test	Promedio	0,7674
	Nivel de confiabilidad	95%
	Desviación estándar	0,421
Eficacia Post Test	Promedio	0,9174
	Nivel de confiabilidad	95%
	Desviación estándar	0,328

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 3. Gráfico del resultado de la dimensión eficacia

Tal como se observa en la Figura N°19, se evidenció que con el empleo de la metodología DMAIC, existe un incremento significativo en la eficacia, que va desde un 76.74% a un 91.74%, teniendo como resultado un

Tabla 3. *Análisis estadístico para hipótesis general*

PRODUCTIVIDAD	n	Promedio	Desviación estándar
Productividad Pre Test	81	0.5868	0,315
Productividad Post Test	81	0.8546	0,213

De acuerdo al cuadro estadístico de la tabla N°43 se muestra que el promedio de la productividad antes de la aplicación de la metodología DMAIC fue de 0.5868y esta es menor en comparación al promedio posterior a la aplicación obteniendo un valor de 0.8546, por tal motivo se acepta la hipótesis alterna, puesto que el valor promedio de la productividad Pre Test es menor en relación al promedio de la productividad Post test, validando lo siguiente: “La aplicación de la Metodología DMAIC influye significativamente en la productividad de una empresa textil!.

Hipótesis Específica 01

Ho: La aplicación de la Metodología DMAIC no influye significativamente en la eficiencia de una empresa textil.

H1: La aplicación de la Metodología DMAIC influye significativamente en la eficiencia de una empresa textil.

Regla de decisión

Ho: Promedio de la eficiencia Pre Test $\geq$ Promedio de la eficiencia Post Test.

H1: Promedio de la eficiencia Pre Test < Promedio de la eficiencia Post Test.

Tabla 4. Análisis estadístico para la hipótesis específica 01

EFICIENCIA	n	Promedio	Desviación estándar
Eficiencia Pre TEST	81	0.7646	0.382
Eficiencia Post TEST	81	0.9315	0.406

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo al cuadro mostrado en la tabla N°44 se evidencia que el promedio de la eficiencia antes de la aplicación de la metodología DMAIC fue de 0.7646 y esta es menor en comparación al promedio posterior obtenido que es de 0.9315, por esta razón se acepta la hipótesis alterna, puesto que el valor promedio de la eficiencia Pre Test es menor en relación al promedio de la eficiencia Post Test, concluyendo lo siguiente: “La aplicación de la Metodología DMAIC influye significativamente en la eficiencia de una empresa automotriz.

Tabla 5. Análisis estadístico para la hipótesis específica 02

EFICACIA	n	Promedio	Desviación estándar
Eficacia Pre TEST	81	0.7674	0.421
Eficacia Post TEST	81	0.9174	0.328

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

A La aplicación de Lean Service en la agencia distribuidora de vehículos en Guasave, Sinaloa, permitió identificar y eliminar desperdicios en los procesos de servicio, optimizando tiempos de atención y mejorando la experiencia del cliente. Los resultados mostraron una reducción significativa en los tiempos de espera y un incremento en la eficiencia operativa, reflejados en una mayor satisfacción del cliente. Además, la implementación de herramientas Lean como el Value Stream Mapping y el Poka-Yoke contribuyó a minimizar errores y aumentar la calidad del servicio. Sin embargo, el éxito de esta metodología requiere un compromiso constante de la organización, capacitación del personal y una cultura de mejora continua. La presente investigación demuestra que Lean Service es una estrategia viable para incrementar la productividad en empresas del sector automotriz y puede ser replicada en otras industrias con necesidades similares de optimización de procesos.

5.2. RECOMENDACIONES

Para fortalecer los resultados obtenidos, se recomienda continuar con la capacitación del personal en la metodología Lean Service, asegurando que todos los empleados comprendan los principios de mejora continua y eliminación de desperdicios. Es crucial desarrollar programas de formación periódicos y evaluar su efectividad mediante la aplicación de pruebas de desempeño y satisfacción laboral.

Además, se debe asegurar el monitoreo continuo de los indicadores clave de desempeño (KPIs), implementando sistemas de retroalimentación que permitan ajustes oportunos en los procesos de servicio. Se recomienda el uso de herramientas digitales avanzadas para la recopilación y análisis de datos en tiempo real, facilitando la toma de decisiones basada en evidencia.

También se sugiere realizar auditorías periódicas para evaluar la sostenibilidad de las mejoras implementadas y detectar nuevas oportunidades de optimización. Estas auditorías deben incluir la revisión de procesos internos, encuestas a clientes y análisis comparativo con otras empresas del sector.

Por último, se aconseja la integración de tecnologías emergentes como la automatización de procesos, inteligencia artificial y sistemas de gestión de relaciones con clientes (CRM) para mejorar la eficiencia operativa y personalizar la experiencia del cliente. La adopción de estas herramientas contribuirá a mantener la competitividad y garantizar la sostenibilidad de las mejoras en el tiempo.

CAPÍTULO VI. REFERENCIAS

- Briozz1. ALAMAR BELENGUER, José y GUIJARRO TORMO, Rocío, 2018. Como mejorar la productividad de tu empresa [en línea]. Valencia: Resultae. [consulta: 05 enero 2021]. Disponible en: <https://www.resultae.com/wp-content/uploads/2018/04/resultae-ebook-capitulo-2.pdf>.
2. ALDERETE, Verónica Paola et. al, 2016. 0 de como las pinzas y martillos se tornan tecnologías de punta [en línea]. EE. UU: academia.edu. [consulta: 13 enero 2021]. Disponible en: <http://200.16.86.50/digital/33/revistas/cse/sixsigma-six.pdf>
3. ALLUB, Lian y JUNCOSA, Federico. (2019). Banco de Desarrollo de América Latina. [en línea]. [consultado: 2021-01-16]. Disponible en: <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2019/08/donde-esta-el-problema-de-la-baja-productividad-en-america-latina/>
4. ANAYA TEJERO, Julio Juan, 2016. Organización de la producción industrial: un enfoque de gestión operativa en fábrica [en línea]. Madrid: Esic editorial. [consulta: 13 enero 2021]. ISBN:978-84-17024-66-6. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=7JkkDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=PRODUCCION+CONCEPTO&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiorcXpg5zvAhUNQzABHYtdCekQ6AEwAnoECAQQAg#v=onepage&q&f=false>
5. ARRARTE MERA, Raúl Alberto, BORTESI LONGHI, Luis y MICHUE SALGUERO, Efrén Silverio, 2017. Productividad y Competitividad en la Industria Textil - confecciones peruanas 2012 - 2015. Quipukamayoc. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Vol. 25, N° 47, 113 – 121. ISSN: 1609 8196.
6. BARRANTES PÉREZ, Edelmira del Carmen. La Gestión del Recurso Humano y la Productividad en la Mypes textiles del emporio de

Gamarra – Lima. Tesis de Maestría. Universidad Inca Garcilazo de la Vega. 2018.

7. BATISTA HERNÁNDEZ, Noel y ESTUPIÑÁN RICARDO, Jesús, 2018.

Gestión Empresarial y Posmodernidad [en línea]. Bélgica: Ablibitum S.A. [consulta: 13 enero 2021] ISBN: 978-59973577-1. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=SpqaDwAAQBAJ&pg=PA49&dq=estadistica+descriptiva&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiHsaevmZruAhVSi1kKHeTIDZYQ6AEwBXoECAYQAg#v=onepage&q=estadistica%20descriptiva&f=false>

8. BERNAL VALLADARES, Carlos Enrique. Metodología DMAIC y productividad del proceso de distribución de combustibles líquidos en una estación distribuidora de PECSA en el año 2018. Tesis de Maestría. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. 2018.

9. CAYCHO PAUCAR, Gloria Izamar. Implementación de un sistema de incentivos para la mejora de la productividad en una empresa de confección textil. Tesis de Titulación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2017.

10. CÉSPEDES, Nikita, LAVADO, Pablo y RAMÍREZ RONDÁN, Nelson, 2020. Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias [en línea]. Perú: Universidad del Pacífico. [consulta: 13 enero 2021]. ISBN: 978-9972-57-356-9. Disponible en: <https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1083/C%c3%a9spedesNikita2016.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

11. CORREA TORRES, Grace Katherine y CELI LUPERA, Nelson Javier. Implementación de la Metodología DMAIC para reducir las cuentas por cobrar en la empresa de montajes eléctricos y construcciones civiles. Tesis de Titulación. Escuela Superior Politécnica del Litoral. 2016.

12. CUEVA YAURI, Juan Carlos y TRUJILLO APARICIO, Jaime Duameth Gerardo. Mejora continua basado en la Metodología DMAIC en

los procesos para incrementar la productividad de un almacén de tiendas por departamentos. Tesis de Titulación. Universidad Ricardo Palma. 2019.

13. CUYA LÓPEZ, Karla Lucía. Aplicación de la Metodología DMAIC para mejorar la productividad en el proceso de impresión de publicidad de la empresa LVC Contratistas Generales S.A.C., SJL, 2017. Tesis de Titulación. Universidad Cesar Vallejo. 2017.

14. FONTALVO HERRERA, Tomás, DE LA HOZ GRANADILLO, Efraín Javier y MORELOS GÓMEZ, José. Productivity and its factors: impact on organizational improvement. Colombia. Dimensión empresarial. [en línea]. [consulta: 17 enero 2021], 2017. Vol. 16, N°1, 47-60.

15. GARCÍA GUILIANI, Jesús et. al, Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. Revista Espacios. [en línea]. [consulta: 13 enero 2021], 2019. Vol. 40, N° 22, 16. ISSN: 0798 1015.

16. GEORGE QUINTEROS, Ramón Sergio et. al, Aspectos teóricos sobre eficacia, efectividad, y eficiencia en los servicios de salud, Cuba. Revista de Información Científica. [en línea]. [consulta: 15 enero 2021], 2017. Vol. 96, N° 6, 11. ISSN: 1028 9933.

17. GIL PASCUAL, Juan Antonio, 2016. Técnicas e Instrumentos para la recogida de Información [en línea]. España: Universidad Nacional de Educación a Distancia. [consulta: 13 enero 2021] ISBN: 978-84-362-7128-7. Disponible en:

https://books.google.com.pe/books?id=ANrkDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+tecnica+e+instrumentos+de+recoleccion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj269qckpruAhWBzlkKHUg_CiQQ6AEwAHoECAQQAg#v=onepage&q&f=false

18. HOFMAN, André et. al, Crecimiento económico y productividad en Latinoamérica. El proyecto LA-KLEMS. México. Revista Scielo. [en línea]. [consulta: 13 enero 2021], 2017, Vol. 84, N° 334. ISSN: 0041 3011.
19. IBARRA ALBUJA, Carlos Daniel y BERRAZUETA LANAS, Galo Santiago. Aplicación Metodología DMAIC en empresa textil con enfoque en reducción de costos. Tesis de Titulación. Universidad San Francisco de Quito. 2019.
20. JUEZ, Julio, 2020. Productividad Extrema: Como Ser Más Eficiente, Producir Más, y Mejor [en línea]. Julio Juez, 2020. [consulta: 13 enero 2021]. ISBN: 978—8835-8354-79 Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=2YznDwAAQBAJ&pg=PT3&q=productividad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj02IWH4ZnuAhXxUN8KHec5AfUQ6AEwAXoECAQQAg#v=onepage&q=productividad&f=false>
21. LITARDO MURILLO, Janela Alexandra y SANTANA VINCENT, Larissa Azucena. Análisis de inversión en las TIC y su relación con la productividad en las Pymes del sector textil a nivel nacional. Tesis previa para la Titulación. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. 2019.
22. MERCADO VEGA, Cristopher Aldeir. Aplicación de la Metodología DMAIC para mejorar la productividad del proceso de fabricación de pinturas en la empresa PERUPAINT SAC, Villa El Salvador – Lima, - 2017. Tesis de Titulación. Universidad Cesar Vallejo. 2017.
23. MOREIRA DE OLIVEIRA, Juliana. Implantação do DMAIC para redução de desperdícios em uma indústria de embalagens plásticas para alimentos. Tesis de Titulación. Universidad Federal da Paraíba. 2018.
24. MÜLLER, John. (2019). El Mundo: Unidad Editorial Información General. [en línea]. [consultado: 2021- 01-16]. Disponible en: <https://www.elmundo.es/economia/macroeconomia/2019/05/16/5cdc2999fdddffd7b28b459a.html>
25. NAVARRO ALBERT, Eduardo, GISBERT SOLIER, Víctor y PÉREZ MALINA, Ana, 2017. Metodología e Implementación de Six Sigma [en línea]. España: 3C Empresa. [consulta: 13 enero 2021].

Disponible en: file:///C:/Users/Windows/Downloads/579-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1876-1-10-20171222%20(1).pdf

26. NEMUR, Lisa, 2016. Productividad: Consejos y atajos para personas ocupadas [en línea]. Venezuela: Babelcube, Inc. [consulta: 13 enero 2021]. Disponible en:

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sh0aDAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=productividad&ots=LMHfnNs2hb&sig=EEbkTL87IW389aRSDa--x6rBnNU#v=onepage&q=productividad&f=false>

27. POMA SURICHAQUI, Frank Brayan. Teoría de Restricciones y su relación con la productividad de la empresa Creaciones Karen, en el año 2016. Tesis de Titulación. Universidad Continental. 2017.

28. POZO BENAVIDES, Estefanía. Implementación de la metodología DMAIC para la mejora de capacidad de producción en la elaboración de prototipos de madera plástica. Tesis de Titulación. Universidad Técnica del Norte. 2019.

29. ORDOÑEZ ALCÁNTARA, William Christopher Joseph y TORRES CASTAÑEDA, Jorge Arturo. Análisis y Mejora de procesos en una empresa textil empleando la metodología DMAIC. Tesis de Titulación. Pontificia Universidad Católica del Perú. 2014.

30. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, 2020. Impulsando la Productividad: Una guía para organizaciones empresariales [en línea]. 1ra. Edición. Lima: Lebran. [consulta: 13 enero 2021]. ISBN: 9789220335994. Disponible en:

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_759690.pdf

31. OSPINA DELGADO, Juan Pablo. Propuesta de Distribución de planta, para aumentar la productividad en una empresa metalmecánica en Ate, Lima, Perú. Tesis de Titulación. Universidad San Ignacio de Loyola. 2016.

32. REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2020). Actividad. [en línea]. [consulta: 13 enero 2021]. Disponible en: <https://dle.rae.es/actividad?m=form>
33. REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2020). Eficacia. [en línea]. [consulta: 13 enero 2021]. Disponible en: <https://dle.rae.es/eficacia?m=form>
34. REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2020). Productivo. [en línea]. [consulta: 13 enero 2021]. Disponible en: <https://dle.rae.es/productivo?m=form>
35. REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2020). Orden. [en línea]. [consulta: 17 enero 2021]. Disponible en: <https://dle.rae.es/orden?m=form>
36. REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2020). Trabajo. [en línea]. [consulta: 17 enero 2021]. Disponible en: <https://dle.rae.es/trabajo?m=form>
37. RÍOS RAMIREZ, Roger Ricardo, 2017. Metodología para la investigación y redacción [en línea]. España: Grupo de Investigación de la umed.net. ISBN-13:978-84-17211-23-3.
38. ROJAS, M., JAIMES, L. y VALENCIA, M., Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. Revista Espacios. [en línea]. [Consulta: 13 enero 2021], 2018, Vol. 39, N° 06, 11. ISSN: 0798 1015.
39. RONCAL ZAPATA, Christian Bryan, ESQUIVEL PAREDES, Lourdes y MORENO ROJO, César, 2017. Metodología DMAIC - SIX SIGMA para aumentar la productividad del área de producto terminado de la empresa Pesquera Artesanal de Chimbote, 2016. INGnosis Revista de Investigación Científica. [en línea]. [consulta: 05 enero 2021]. 2017, 114-129. Disponible en: <http://181.224.246.204/index.php/INGnosis/article/view/2027/1717>
40. SAGLIMBENI JARRÍN, Evelyn Verónica. Aplicación de metodología DMAIC (six sigma) para la reducción de reproceso de

información estadística de control nutricional. Tesis de Maestría. Escuela Superior Politécnica del Litoral. 2015.

41. SANCHEZ GOMEZ, Luis Ángel. Aplicación de la Metodología DMAIC para aumentar la productividad en el área de corte de la empresa FITESA PERÚ, Cajamarquilla 2017 – 2018. Tesis de Titulación. Universidad Cesar Vallejo. 2018.

42. SERRANO, Jesús, 2020. Metodología de la Investigación [en línea]. Colombia: Ediciones Gamma. [consulta: 13 enero 2021]. Disponible en:

https://books.google.com.pe/books?id=XnnkDwAAQBAJ&pg=PA42&dq=tipos+de+investigacion+cuantitativa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwidlrBF_pnuAhWjwVvKHQR5DrYQ6AEwA3oECAIQAg#v=onepage&q=tipos%20de%20investigacion%20cuantitativa&f=false

43. SHAIKH, Saad A. y KAZI, Javed, 2015. A Review on Six Sigma (DMAIC) Methodology [en línea]. India: International Journal. [consulta: 13 enero 2021]. Disponible en: <http://ir.aiktclibrary.org:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1765/Review%20on%20Six%20Sigma%20Methodology.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

44. SILVA, Luana Carla, OLIVEIRA, María Celia y SILVA, Fernando Aparecido, 2017. Implementação da metodologia Seis Sigma para melhoria de processos utilizando o ciclo DMAIC: um estudo de caso em uma indústria automotiva [en línea]. Brasil: Exacta. [consulta: 05 enero 2021]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/810/81052202004.pdf>.

45. SOLÍZ PLATA, Desiderio Javier, 2019. Cómo Hacer Un Perfil Proyecto De Investigación Científica [en línea]. EE. UU: Biblioteca del Congreso de EE.UU. [consulta: 13 enero 2021] ISBN: 978-5065-2720-8. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=Q-GCDwAAQBAJ&pg=PT75&dq=que+es+poblacion+y+muestra&hl=es>

&sa=X&ved=2ahUKEwjYjuKgipruAhUKjlkKHcZaA7IQ6AEwAHoECA
QQAg#v=onepage&q=que%20es%20poblacion%20y%20muestra&
f=false

46. SOCCONINI, Luis, 2019. Lean Manufacturing: paso a paso [en línea]. Valencia: Marge Books. [consulta: 17 enero 2021]. ISBN: 978-84-17903-04-6. Disponible en:

[https://books.google.com.pe/books?id=rjyeDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+dmaic&hl=es-](https://books.google.com.pe/books?id=rjyeDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+dmaic&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiluar-)

[419&sa=X&ved=2ahUKEwiluar-](https://books.google.com.pe/books?id=rjyeDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+dmaic&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiluar-)

[_6HuAhUM01kKHVoqBEgQ6AEwCHoECAkQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=rjyeDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+dmaic&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiluar-_6HuAhUM01kKHVoqBEgQ6AEwCHoECAkQAg#v=onepage&q&f=false)

47. SOCCONINI, Luis y REATO, Carlos, 2019. Lean Six Sigma. Sistema de gestión para liderar empresas [en línea]. Valencia: Marge Books. [consulta: 13 enero 2021]. ISBN: 978-8417903-02-2. Disponible en:

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ODyeDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=sistema+six+sigma&ots=zNrtVVoJlx&sig=iyZBEnE>

[EEBeS7ajaodKPUumaTBPI#v=onepage&q=sistema%20six%20sigma&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ODyeDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=sistema+six+sigma&ots=zNrtVVoJlx&sig=iyZBEnEEBeS7ajaodKPUumaTBPI#v=onepage&q=sistema%20six%20sigma&f=false)

48. TIBERIUS, José, 2020. El Método Científico Global [en línea]. España: Molwick. [consulta: 13 enero 2021]. Disponible en:

[https://books.google.com.pe/books?id=hcrWtZXOuQEC&printsec=frontcover&dq=METODO+CIENTIFICO&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwib](https://books.google.com.pe/books?id=hcrWtZXOuQEC&printsec=frontcover&dq=METODO+CIENTIFICO&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwib4O6I-)

[4O6I-](https://books.google.com.pe/books?id=hcrWtZXOuQEC&printsec=frontcover&dq=METODO+CIENTIFICO&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwib4O6I-)

[pnuAhXiwVkKHZwsAh8Q6AEwAHoECAUQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=hcrWtZXOuQEC&printsec=frontcover&dq=METODO+CIENTIFICO&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwib4O6I-pnuAhXiwVkKHZwsAh8Q6AEwAHoECAUQAg#v=onepage&q&f=false)

49. VELÁSQUEZ PERALTA, Nazareth Ruth. Gestión de Motivación Laboral y su influencia en la productividad de las empresas Industriales en Chimbote. Tesis de Doctorado. Universidad Nacional de Trujillo. 2015.

50. VILELA VILLEGAS, Edwin Nicolas. Implementación de la metodología DMAIC para mejorar la productividad de productos de

embalaje en la empresa SIVEIN S.A.C. Lima, 2018. Tesis de Titulación.
Universidad Cesar Vallejo. 2018.

CAPÍTULO VII. ANEXOS

FIAT

CHRYSLER



Jeep

RAM



TORRES
AUTOMOTRIZ



**MANUAL DE
ORGANIZACIÓN**



I.

FIAT

CHRYSLER



Jeep

RAM



 **TORRES**
AUTOMOTRIZ



MANUAL DE ORGANIZACIÓN



INTRODUCCIÓN

El presente manual de organización es un documento el cual cuenta con una descripción detallada de todos los puestos existentes dentro de la empresa, con diagramas de flujo que indican los procesos exactos de algunas funciones de puesto.

Tiene como propósito generar una guía clara y que sea fácil de entender para los trabajadores, para en caso de alguna duda existente en cuanto a su puesto de trabajo, esta misma sea aclarado por medio de dicho manual.

Dicho manual será útil mientras sea actualizado conforme a cada detalle que sea cambiado, ya sea su horario de trabajo, sus elementos necesarios, si se presenta un cambio de funciones en el trabajador, si se agrega o elimina un puesto, si existe una nueva gerencia, entre otras cosas.

Por lo que con el propósito de que dicho manual exista y funcione por un periodo largo, es necesario que este mismo sea constantemente actualizado.

OBJETIVOS DEL MANUAL

- Dar a conocer las funciones correspondientes de cada puesto
- Que el trabajador sepa a que tipo de gerencia le corresponde su puesto
- Conocer los tiempos de trabajo
- Conocer el objetivo del puesto de trabajo
- Conocer los elementos necesarios para ocupar dicho puesto
- Conocer los procesos de ciertas funciones

CULTURA ORGANIZACIONAL

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

La empresa Torres automotriz es una empresa dedicada a la distribución de vehículos de diversas marcas, dicha empresa actualmente se centra en la venta de partes de vehículos y en la realización de servicio hacia los vehículos.

La estructura de Torres Automotriz S.A. de C.V. está encabezada por un concejo que tiene a su cargo a la Dirección General quien recibe información de Gerencia General y Contraloría. Posteriormente, la Gerencia General tiene a su cargo a 4 gerencias: Administrativa, Ventas, Post-Venta y Mercadotecnia, además tiene dos departamentos bajo su responsabilidad: Lider Customer Experience (CX) y Gestión de Proyectos.

- **MISIÓN**

Somos su empresa de casa, satisfacemos tus necesidades de transporte y servicios, con personal altamente calificado que garantizan una experiencia de calidad total y responsabilidad social.

- **VISIÓN**

Ser la primera opción de compra del mercado automotriz en nuestros productos y servicios, mediante un incremento sostenido de participación de mercado, generando cultura de mejora continua y efectividad organizacional, consolidando nuevas áreas de oportunidad.

- **VALORES**

Honradez, resiliencia, respeto, compromiso, orientación al cliente.

SIMBOLOGÍA

SÍMBOLOS DE PROCESO Y OPERACIONES

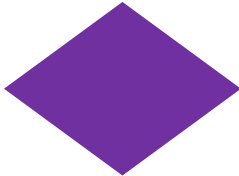
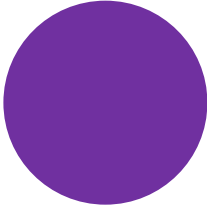
SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Proceso	La figura de diagrama de flujo usada con mayor frecuencia muestra una acción, tarea u operación que se debe realizar.
	Subrutina	Muestra una serie de acciones relacionadas con una tarea, la cual a su vez es parte de un proceso más amplio. También podría significar que ya hay un diagrama de flujo para el proceso más amplio, que se puede usar como referencia.
	Proceso alterno	Una alternativa al paso de proceso común. Las líneas que se conectan con el símbolo de proceso alterno son generalmente discontinuas.
	Retraso	Representa un período de espera o retraso en el proceso.
	Reparación	Un paso preparatorio que establece otro paso en el proceso.
	Bucle manual	Una secuencia de comandos que se repite continuamente hasta que es detenida manualmente.

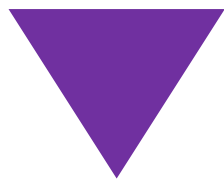


Límite de bucle

El punto en el cual se detiene un bucle.

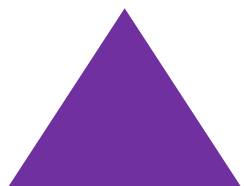
SÍMBOLOS DE RAMIFICACIÓN Y CONTROL DE FLUJO

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Flecha	Las flechas indican la dirección en la cual el diagrama de flujo se debe leer (comúnmente de la parte superior a la inferior y/o de izquierda a derecha).
	Terminación	Representa los puntos de entrada y salida de tu diagrama de flujo. Comúnmente un diagrama de flujo solo tiene un punto inicial, pero puede tener varios puntos finales.
	Decisión	El punto en el cual se debe tomar una decisión. Las flechas que fluyen de la figura de decisión normalmente están etiquetadas con sí, no, verdadero o falso.
	Conector	Si deseas conectar a una página o sección diferente del diagrama y no puedes dibujar una línea, puedes usar un círculo etiquetado con una letra. Coloca otro círculo con la misma letra donde el flujo continúe.
	Conector fuera de página	Indica que el proceso continúa fuera de la página. Una letra o un número de página en la figura te indica dónde ir.



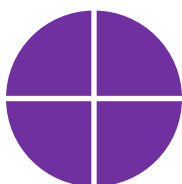
Combinar

Un paso en el que dos o más subprocesos se fusionan y se vuelven uno.



Extraer

Muestra cuando un proceso se divide en direcciones diferentes pero paralelas.



O lógico

Representa cuando un proceso se divide, comúnmente en más de dos ramas.



Llamada o unión

Cuando múltiples subprocesos se fusionan en un proceso único.

SÍMBOLOS DE ENTRADAS Y SALIDAD

SÍMBOLO

NOMBRE

DESCRIPCIÓN



Entrada / Salida o
datos

Representa material o información que ingresa o sale del proceso. La recepción de un informe es una entrada. La generación de un informe es una salida.



Documento

Indica un paso de un proceso que genera un documento o informe



Documentos
múltiples

Un paso de un proceso que produce
múltiples documentos o informes.



Pantalla

Un paso que muestra información a una
persona.



Entrada manual

Representa un paso en el que un
usuario debe ingresar información
manualmente

SÍMBOLOS DE ALMACENAMIENTO DE ARCHIVOS E INFORMACIÓN

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Símbolo de datos almacenados	Representa un paso en el proceso en el que se almacenan datos.
	Símbolo de base de datos	Una lista de información con una estructura estándar que permite búsqueda y clasificación
	Símbolo de almacenamiento de acceso directo	Representa una unidad de disco duro.



Símbolo de
almacenamiento
interno

Se usa en programación para
representar información almacenada en
memoria en lugar de en un archivo.

SÍMBOLOS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

SÍMBOLO

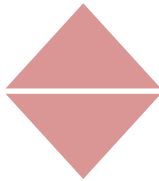
NOMBRE

DESCRIPCIÓN



Símbolo de
intercalar

Representa un proceso que organiza
datos o materiales en un formato
estándar.



Símbolo de
clasificar

Indica la clasificación de datos,
información y materiales en un orden
predeterminado.

FIAT

CHEVROLET

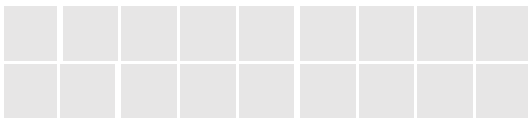


Jeep

RAM



GERENCIA DE POST VENTA



DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE ASESOR DE MAYOREO/MOSTRADOR



DETALLES DEL PUESTO	
Puesto	Asesor de mayoreo/mostrador
Jornada laboral	8 horas y media
Horario laboral	8:00 a.m. - 6:30 p.m.
Horario de comida	1:00 p.m. - 3:00 p.m.
DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO	

Es el responsable ante el Gerente de Postventa de promover, prospectar, programar rutas y de planear en coordinación con su jefe inmediato la ampliación de su campo de acción. Por otro lado, es también responsable en coordinación con su jefe inmediato del sano manejo de cartera de clientes. Su objetivo principal es brindar atención personalizada al cliente atento de sus necesidades de compra de refacciones y accesorios, cumpliendo con los objetivos y metas de venta establecidos, responsable de la inspección de recibo de mercancía que se entrega a mostrador, organizando adicionalmente un programa de ventas foráneas y de mayoreo, llevando registros de su operación en los controles administrativos requeridos para avalar la parte cuantitativa de su desempeño, optimización de recursos y tiempos de trabajo, comunicando de manera oportuna cualquier irregularidad al jefe inmediato para la solución de conflictos y problemas que puedan afectar el control de inventarios y la calidad del servicio al cliente.

FUNCIONES	RESPONSABILIDADES
Registro de mercancía nueva	En el Business Pro se hace registro de la mercancía nueva y para posteriormente darle entrada a la misma.
Atención de mayoreo	- Se revisan las promociones de CHRYSLER y se revisan las promociones de TORRES AUTOMOTRIZ para enviar por correo a los clientes de mayoreo - Atención al cliente de forma presencial o vía telefónica - Levantamiento de pedidos y sobre esto se realiza la ruta dependiendo el nivel de prioridad.
Revisión de cartera	Constantemente se revisa la cartera y estados de cuenta de los clientes apoyado de crédito y cobranza.

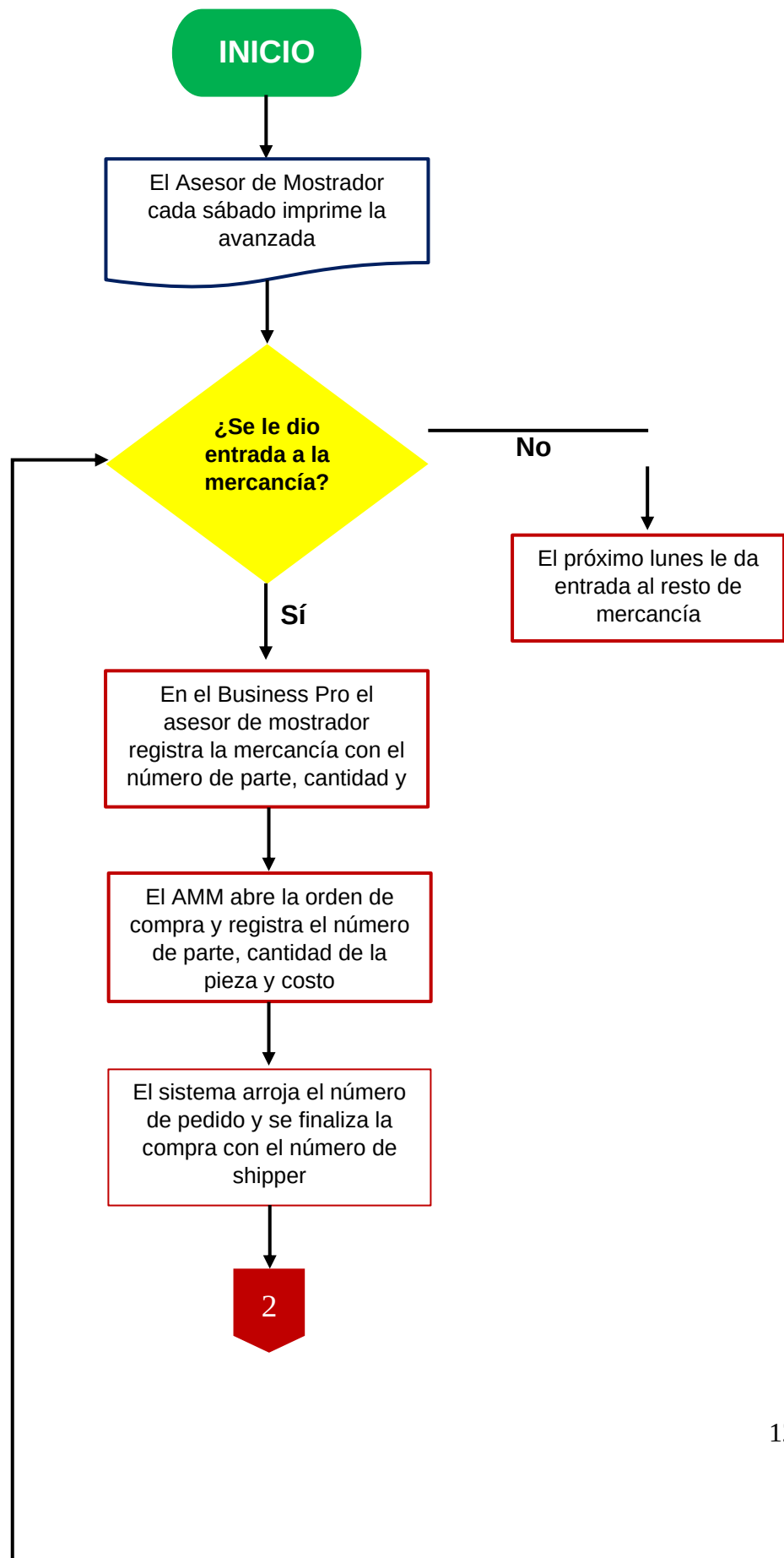
Compras	- Existen tres tipos de compras local tiene que realizar la orden de compra si esa mercancía tiene que tener entrada a almacén o a la hora de generar la orden si se va a cargar como TOT. - Foráneas se realiza la orden y se verifica en el sistema localizador quién lo tiene para poder realizar el pedido correspondiente. Se pide por teléfono - Chrysler tiene tres formas de pedido, es diario cuando se realiza a partir de las 9:00, stock se piden los viernes de 8:00 a más tardar 9:00 y al especial se le hace un cargo del 20% de la compra a la empresa. dependiendo para qué requiera el pedido. Estas compras se realizan mediante la plataforma de Dealer Connect.
Retorno de mercancía	Hace un listado de obsoletas y se hace un Excel de lo que se puede regresar y se verifica en almacén pieza por pieza si realmente se puede regresar y ya verificado se sube el listado a la plataforma de CHRYSLER y se espera respuesta de la aceptación y se imprimen las etiquetas de las piezas de la mercancía legible.
Apoyo a ventanilla o almacén	Brinda apoyo cuando es necesario al área de almacén
Cotizaciones de mayores y mostrador	Realiza cotizaciones de lo que el cliente solicite

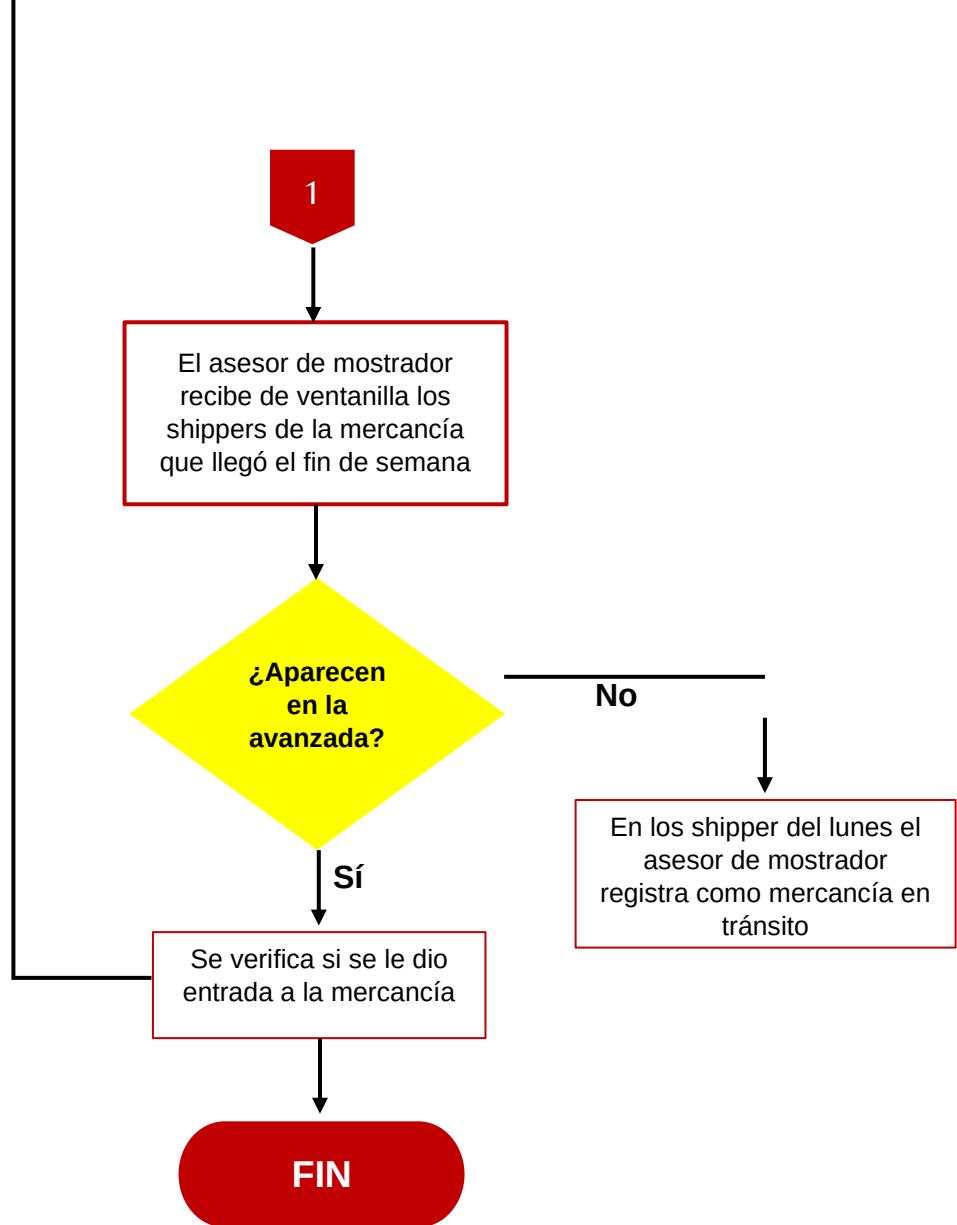
PERFIL DEL PUESTO
FORMACION PROFESIONAL
ESCOLARIDAD: Preparatoria terminada o carrera trunca en Mercadotecnia o afín. EXPERIENCIA: 1 año en puesto similar
REQUISITOS GENERALES
EDAD: 20 a 40 años SEXO: Masculino ESTADO CIVIL: Indistinto
REQUISITOS
CONOCIMIENTOS: (SABER) • Técnicas de Ventas • Servicio al Cliente • Controles Administrativos • Conocimientos del Producto y Servicio • Paquete Office / Internet • Conocimiento de la Región (Rutas) • Facturación • Administración del Tiempo Laboral • Manejo de Herramientas comunes • Manejo de Equipo de Computo • Administración del Tiempo Laboral • Conocimientos básicos contables HABILIDADES: (HACER) • Manejo de Conflictos • Trato y Servicio al Cliente • Trabajo en equipo • Seguimiento • Apertura al cambio • Comunicación efectiva • Cotizaciones • Control de Documentos ACTITUDES: (SER) • Responsable • Estratega • Honrado • Productivo • Creativo • Disponible • Organizado • Dinámico

1. PROCESO DE REGISTRO DE MERCANCÍA NUEVA

- 1.1. El sábado se imprime la avanzada donde aparece si llegó mercancía en el transcurso de la semana, y verifica si ya se le dio entrada, sino el próximo lunes se le da entrada al resto de mercancía que no aparece en entradas del transcurso de la semana.
- 1.2. Se ingresa al Business Pro y se registra el número de parte, cantidad y costo de la mercancía.
- 1.3. Para darle entrada se abre la orden de compra y se registra el número de parte, cantidad de la pieza y costo, el sistema arroja el número de pedido y finaliza la compra con el número de shipper.
- 1.4. Recibe de ventanilla los shippers de la mercancía que llegó el fin de semana y corrobora con la avanzada, en caso de que no aparezca en los shipper del lunes se registra como mercancía en tránsito.

DIAGRAMA DE PROCESO DE REGISTRO DE MERCANCÍA NUEVA

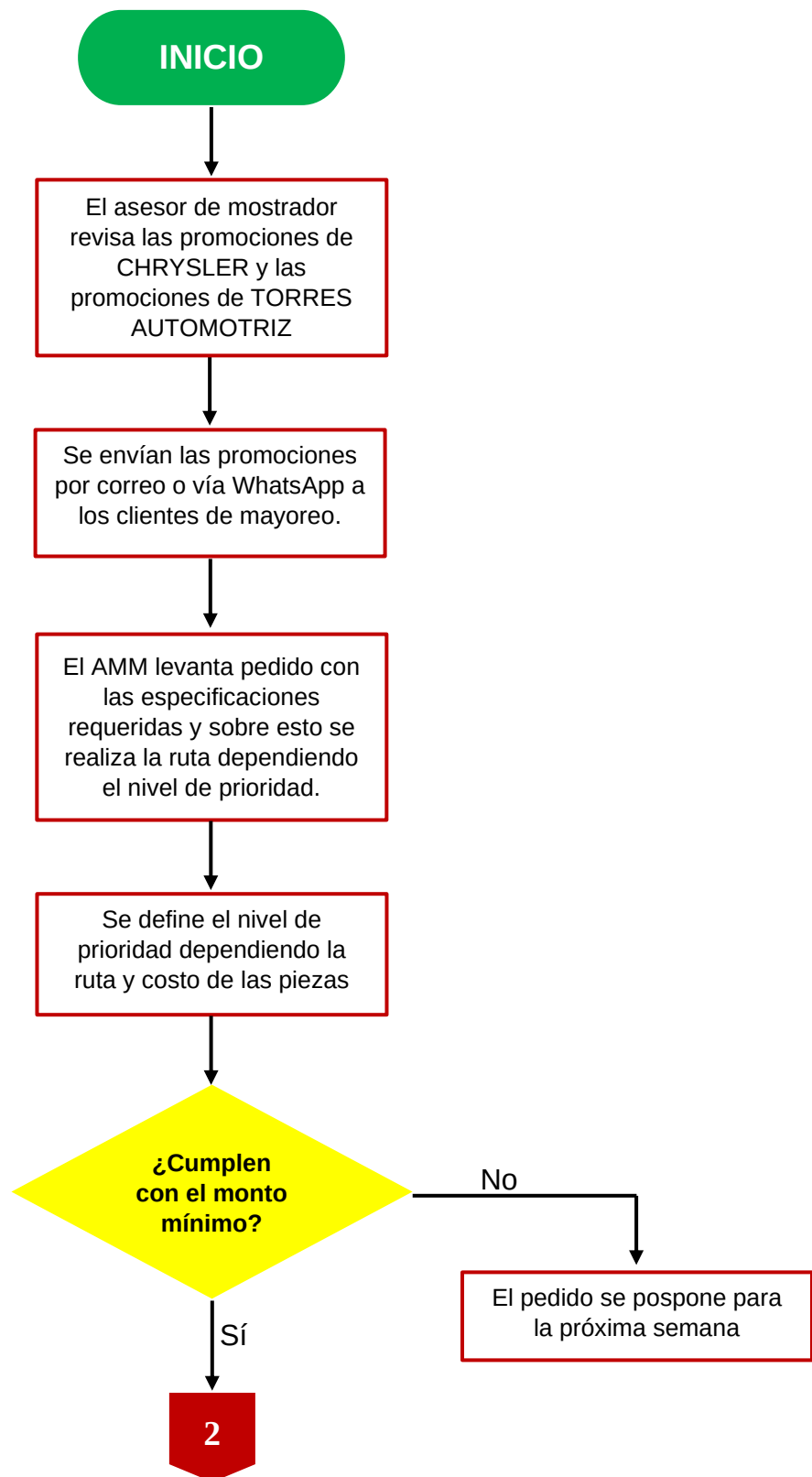


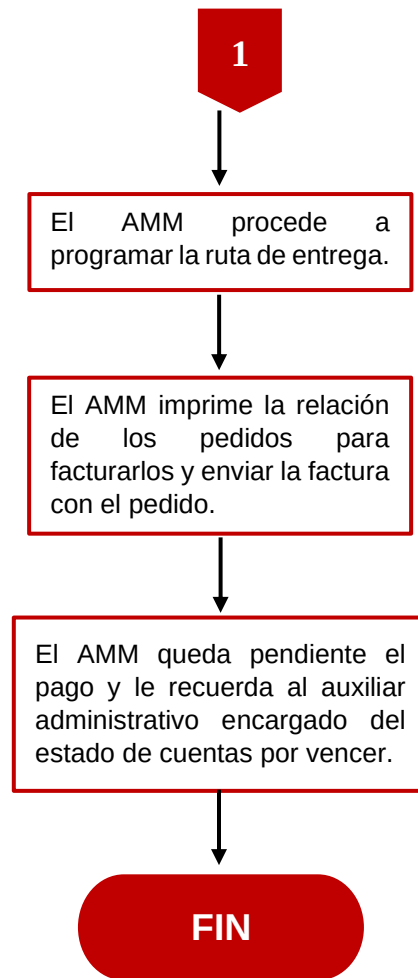


2. PROCESO DE ATENCIÓN DE MAYOREO

- 2.1. Se revisan las promociones de CHRYSLER y se revisan las promociones de TORRES AUTOMOTRIZ para enviárselas por correo a los clientes de mayoreo o vía WhatsApp.
- 2.2. Se levanta pedido especificando la cantidad de partes requeridas y sobre esto se realiza la ruta dependiendo el nivel de prioridad.
- 2.3. Se define el nivel de prioridad dependiendo la ruta y costo de las piezas, para darle prioridad a los pedidos y definir la ruta, cabe destacar que a los clientes que se les realiza el pedido son de Obregón, Culiacán, Guamúchil y los Mochis. El monto del pedido tiene que ser un mínimo de 100,000 pesos para clientes de Obregón, para los de Culiacán un monto mínimo de 40,000 pesos, a Guamúchil un mínimo de 20,000 pesos y para clientes de Mochis no existe un monto mínimo.
- 2.4. Una vez analizado los pedidos y verificar que cumplan con el monto mínimo se programa la ruta de entrega. En caso de que no cumplan con el monto mínimo el pedido se pospone para la próxima semana.
- 2.5. Imprime la relación de los pedidos para facturarlos y enviar el pedido correspondiente con su respectiva factura.
- 2.6. Queda pendiente de recibir el pago y recordarle al auxiliar administrativo encargado del estado de cuentas por vencer, para informarle al cliente que está próximamente a vencer la factura.

DIAGRAMA DE PROCESO DE ATENCIÓN DE MAYOREO Y PROGRAMACIÓN DE RUTAS

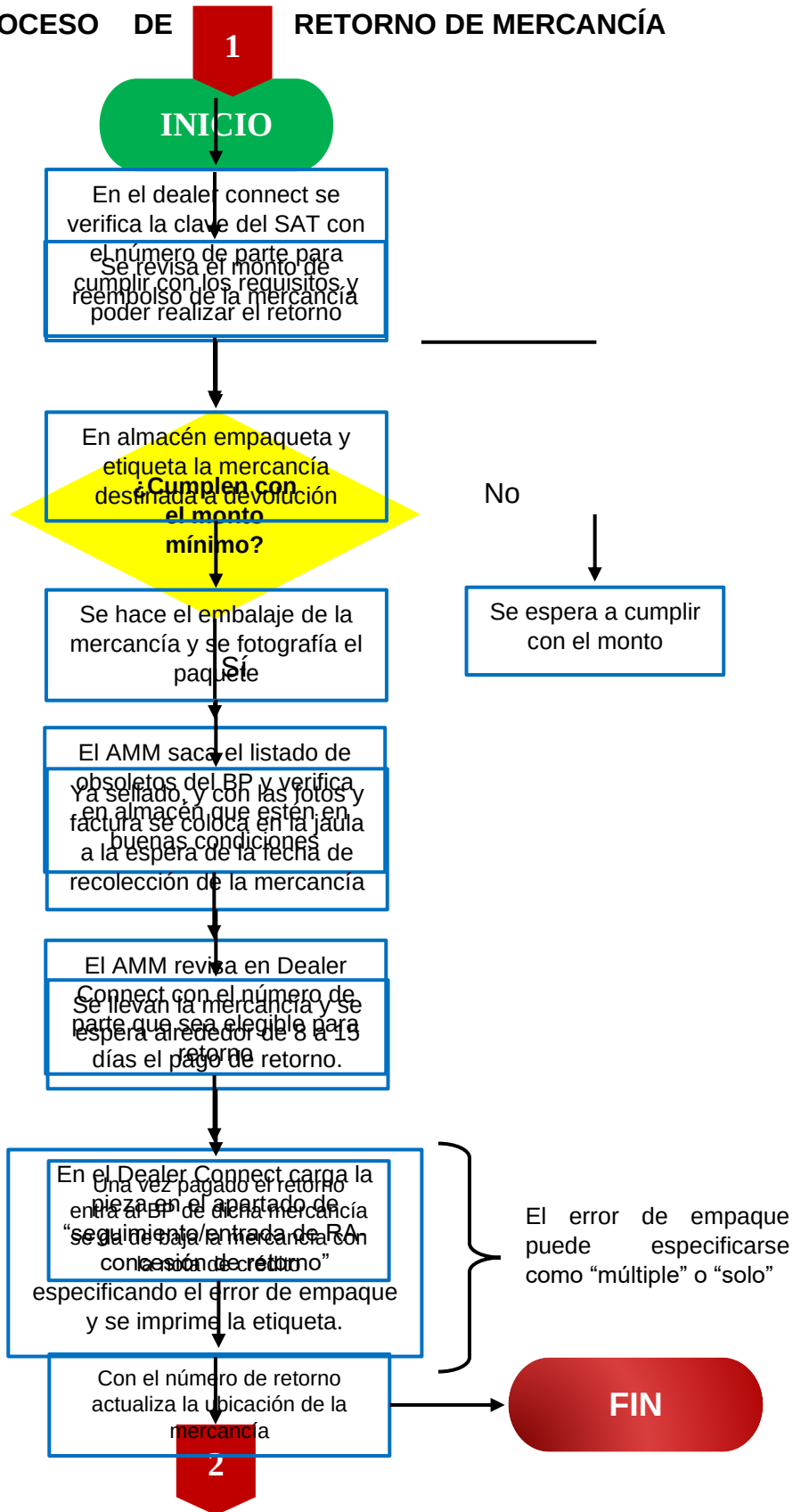




3. PROCESO DE RETORNO DE MERCANCÍA

- 3.1. Revisar el monto de reembolso.
- 3.2. Saca listado de obsoletos del bp, en almacén a verificar que estén en buenas condiciones, revisa en dealer connect con el número de parte que sea elegible para retorno.
- 3.3. En el dealer connect carga la pieza en el apartado de “seguimiento/entrada de RA- concesión de retorno” especificando el error de empaque como múltiple o solo para imprimir etiqueta.
- 3.4. En el dealer connect se verifica la clave del SAT con el número de parte para cumplir con las normas de gobierno y poder realizar el retorno.
- 3.5. En almacén empaqueta y etiqueta la mercancía destinada a devolución, se hace el embalaje de la mercancía y se fotografía el paquete ya sellado y se coloca en la jaula a la espera de la fecha de recolección de la mercancía.
- 3.6. Se llevan la mercancía y se espera alrededor de 8 a 15 días el pago de retorno.
- 3.7. Una vez pagado el retorno entra al bp de dicha mercancía se da de baja la mercancía con la nota de crédito y con el número de retorno actualiza la ubicación de la misma.

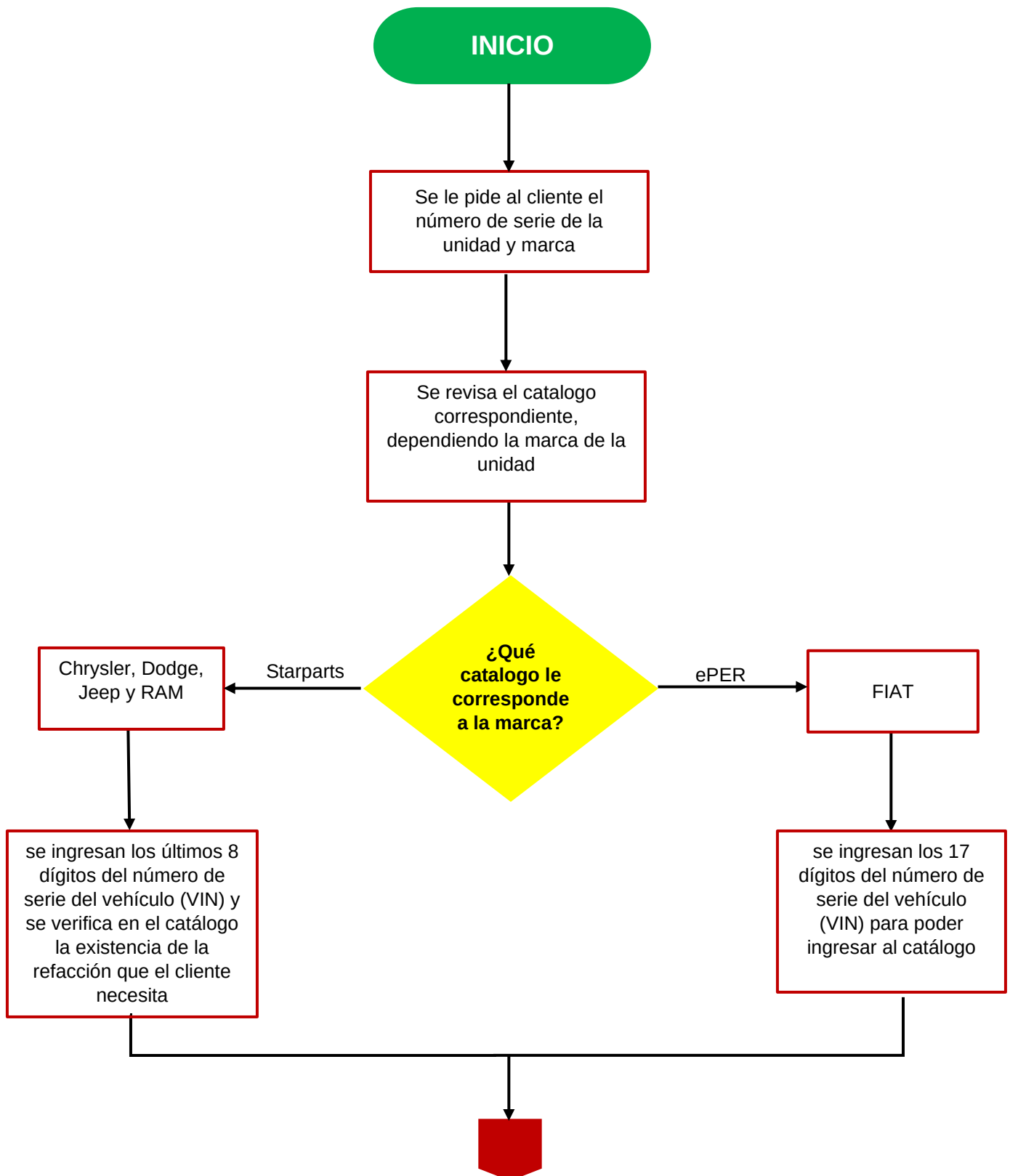
DIAGRAMA DE PROCESO DE 1 RETORNO DE MERCANCÍA

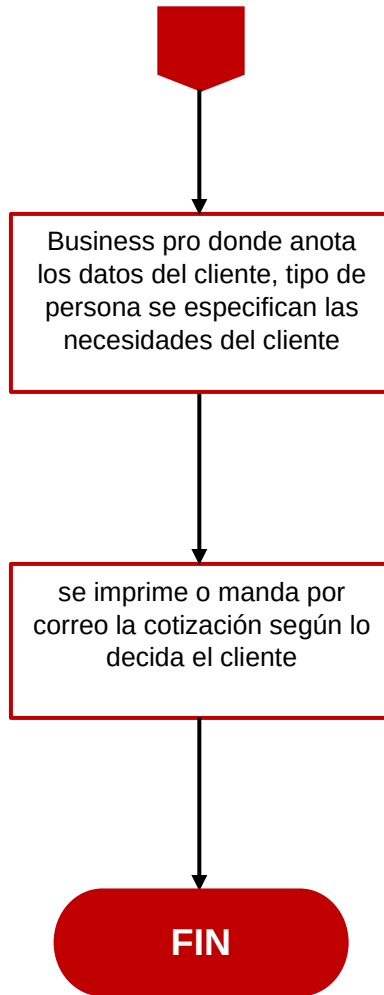


4. PROCESO DE COTIZACIONES

- 4.1. Pide el número de serie de la unidad y marca, necesidad del cliente
- 4.2. Dependiendo la marca de la unidad se revisa en el catálogo correspondiente las especificaciones de la unidad, en caso de que sea FIAT se ingresan los 17 dígitos del VIN para poder ingresar al catálogo ePER, si es otra marca Chrysler, Dodge, Jeep y RAM se ingresan los últimos 8 dígitos y se verifica en el catálogo STARPARTS la existencia de la refacción que el cliente necesita.
- 4.3. En caso de que la cotización sea en mostrador se realiza la cotización en el Business pro donde anota los datos del cliente, tipo de persona si es moral o física, se especifican las necesidades del cliente se imprime o manda por correo la cotización según lo decida el cliente

DIAGRAMA DE PROCESO DE COTIZACIONES





DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE CONTROL DE CALIDAD Y PRESUPUESTOS



DETALLES DEL PUESTO	
Puesto	Control de calidad y presupuestos
Jornada laboral	8 horas y media
Horario laboral	8:00 a.m. - 6:30 p.m.
Horario de comida	1:00 p.m. -3:00 p.m.
DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO	

Su principal objetivo es garantizar que los servicios cumplen con los estándares de calidad establecidos y satisfacen las expectativas y necesidades de los clientes. El control de calidad desempeña un papel fundamental en la mejora continua, la prevención de defectos y la creación servicios seguros, confiables y de alto rendimiento. Por otro lado, también se encarga de controlar el cuarto de herramientas, asegurándose de que estén disponibles y organizadas para los técnicos.

FUNCIONES	RESPONSABILIDADES
Generación y entrega de presupuestos de trabajos adicionales	- El jefe de taller hace llegar la cotización que realizan los técnicos, y se registra en Excel mediante una carpeta compartida con almacén, refacciones y asesor de servicio. - Una vez que se recibe la cotización se localiza la pieza para ver si hay en existencia, en planta en Estados Unidos o mediante otra distribuidora y refaccionarias. - Una vez que se finalizó el proceso de localización de las piezas y que se haya confirmado la existencia de las mismas, se hace llegar al asesor de servicio la cotización para que esta se le haga llegar al cliente.
Llamadas a clientes de campañas	 Se recibe la relación de los clientes con campañas disponibles para verificar la existencia de las piezas y posteriormente poder llamarle al cliente para poder citarlo y así poder hacer una mejora a su vehículo.
Llamadas para promover venta de PVM	

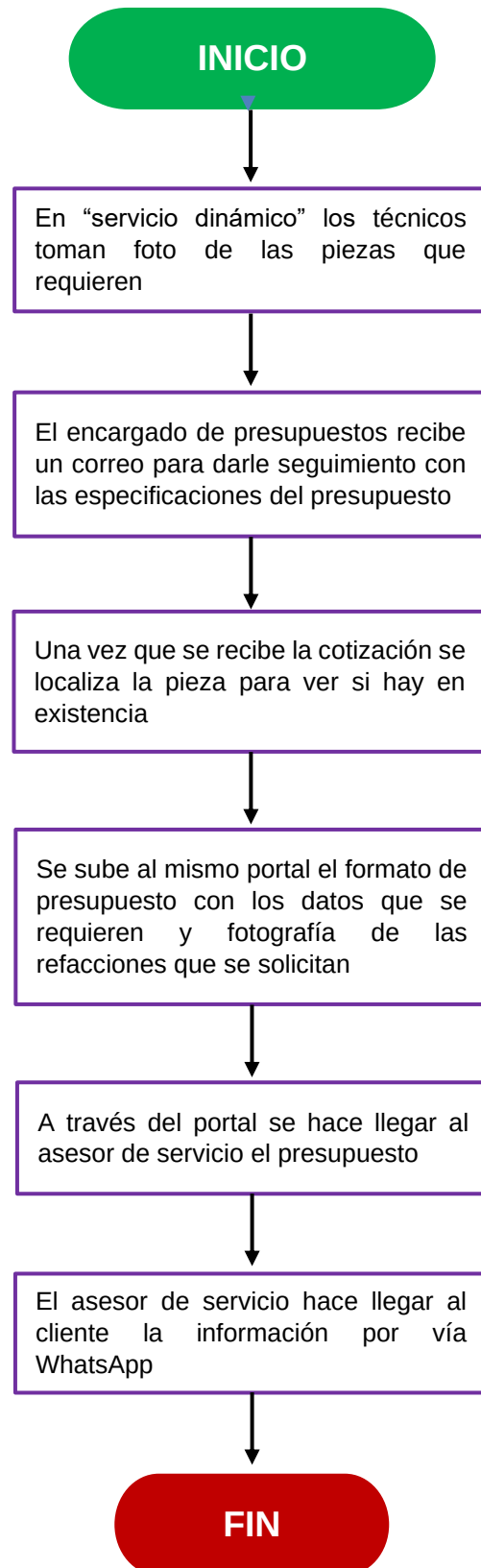
Administrar el Control de calidad a unidades terminadas en servicio	• El jefe de taller hace llegar la relación de las unidades terminadas para realizar el proceso de la unidad ya terminada y asegurarse de que se cumplan los estándares de calidad establecidos y resolver cualquier problema identificado dándole respuesta al formato de checklist de control de calidad para verificar que se haya cumplido con lo correspondiente de la unidad y confirmar que a los apartados del checklist estén en óptimas condiciones para realizar la entrega del vehículo. • Se realiza una bitácora de las unidades ingresadas.
Manejo y control del cuarto de herramientas	• Los técnicos suelen solicitar una herramienta mecánica o especial cuando sea requerida para cada unidad, y estas se acomodan en el lugar correspondiente. • Realizar seguimiento de las herramientas utilizadas en los trabajos y coordinar su mantenimiento y solicitar reposiciones en caso de daños o faltantes. • En caso de que se dañe o falte una herramienta se realiza una solicitud con el número de partes de la herramienta dañada y se le hace llegar al jefe de taller

PERFIL DEL PUESTO
FORMACION PROFESIONAL
ESCOLARIDAD: Carrera técnica o profesional afín EXPERIENCIA: 2 años en puesto similar
REQUISITOS GENERALES
EDAD: 20 a 40 años SEXO: Masculino ESTADO CIVIL: Indistinto
REQUISITOS
CONOCIMIENTOS: (SABER) • Manejo de herramientas comunes • Manejo de equipo de computo • Gestión de presupuestos • Conocimientos en mecánica general • Servicio al Cliente • Conocimientos del Producto y Servicio HABILIDADES: (HACER) • Capacidad para trabajar en equipo • Comunicación efectiva • Atención meticulosa a los detalles • Apertura al cambio • Manejo de conflictos • Supervisión ACTITUDES: (SER) • Responsable • Estratega • Honrado • Productivo • Disponible • Organizado • Dinámico

1. PROCESO DE PRESUPUESTOS DE TRABAJOS ADICIONALES

- 1.1. A través del portal “servicio dinámico” los técnicos toman foto de las piezas que requieren y se recibe un correo para darle seguimiento, en el correo se reciben las especificaciones del presupuesto
- 1.2. Una vez que se recibe la cotización se localiza la pieza para ver si hay en existencia, en planta en Estados Unidos o mediante otra distribuidora y refaccionarias.
- 1.3. Y se sube al mismo portal el formato de presupuesto con los datos del cliente y de la unidad y fotografía de las refacciones que se requieren. A través del portal se hace llegar al asesor de servicio el presupuesto para que este le haga llegar al cliente la información por vía WhatsApp.

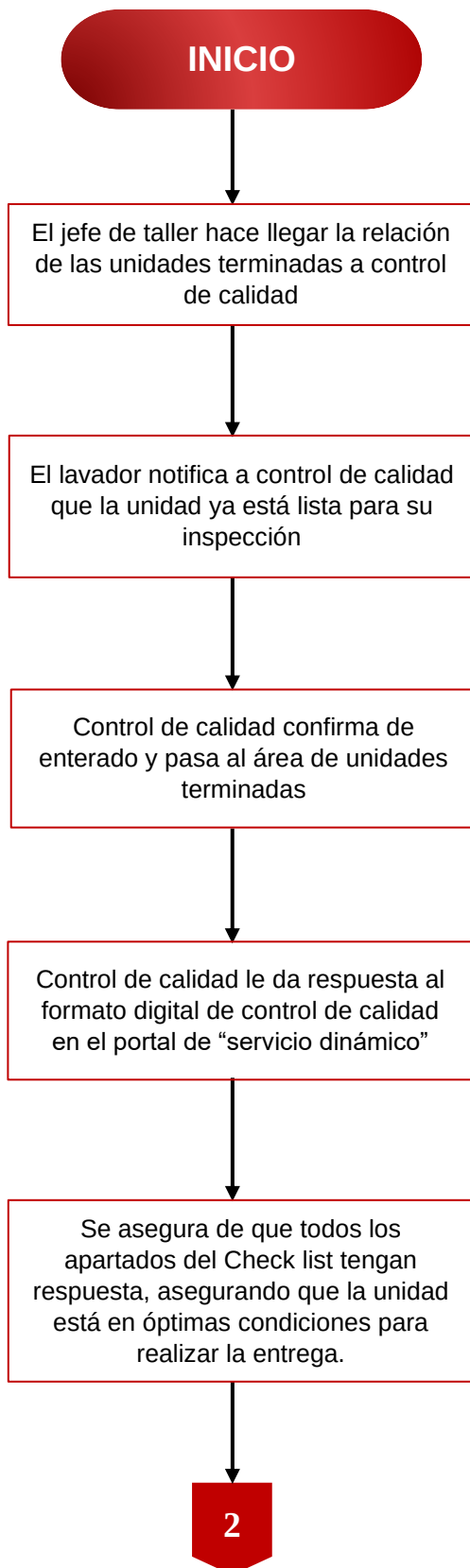
DIAGRAMA DE PROCESO DE PRESUPUESTOS ADICIONALES

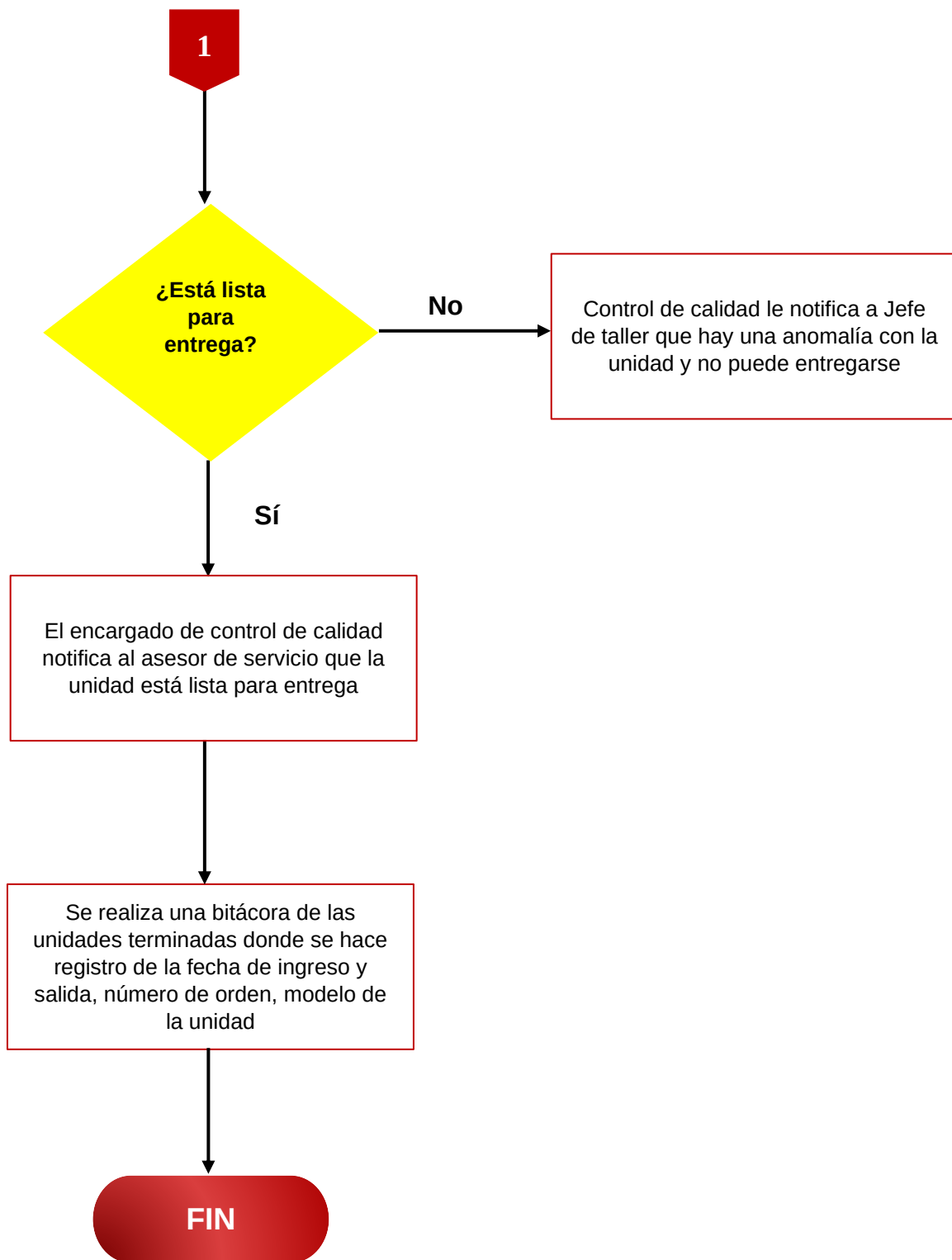


2. CONTROL DE CALIDAD

- 2.1. El jefe de taller hace llegar la relación de las unidades terminadas para realizar el proceso de la unidad ya terminada
- 2.2. Cuando el lavador termina su trabajo, da aviso a control de calidad que la unidad ya está lista para su inspección.
- 2.3. Una vez que se confirma de enterado, se pasa al “espacio de unidades terminadas” a realizar la inspección
- 2.4. Se le da respuesta al formato digital de control de calidad en el portal de “servicio dinámico” para asegurarse de que se cumplan los estándares de calidad establecidos y resolver cualquier problema que se presente.
- 2.5. Por último, se asegura de que todos los apartados del Check list tengan respuesta, asegurando que la unidad está en óptimas condiciones para realizar la entrega.
- 2.6. Se realiza una bitácora de las unidades terminadas donde se hace registro de la fecha de ingreso y salida, número de orden, modelo de la unidad, nombre del cliente, status, motivo en caso de que el status esté mal, nombre del técnico que trabajó la unidad y el grupo mecánico (previa, servicio, garantía, lavado, reparación o carrocería)

DIAGRAMA DE PROCESO DE CONTROL DE CALIDAD

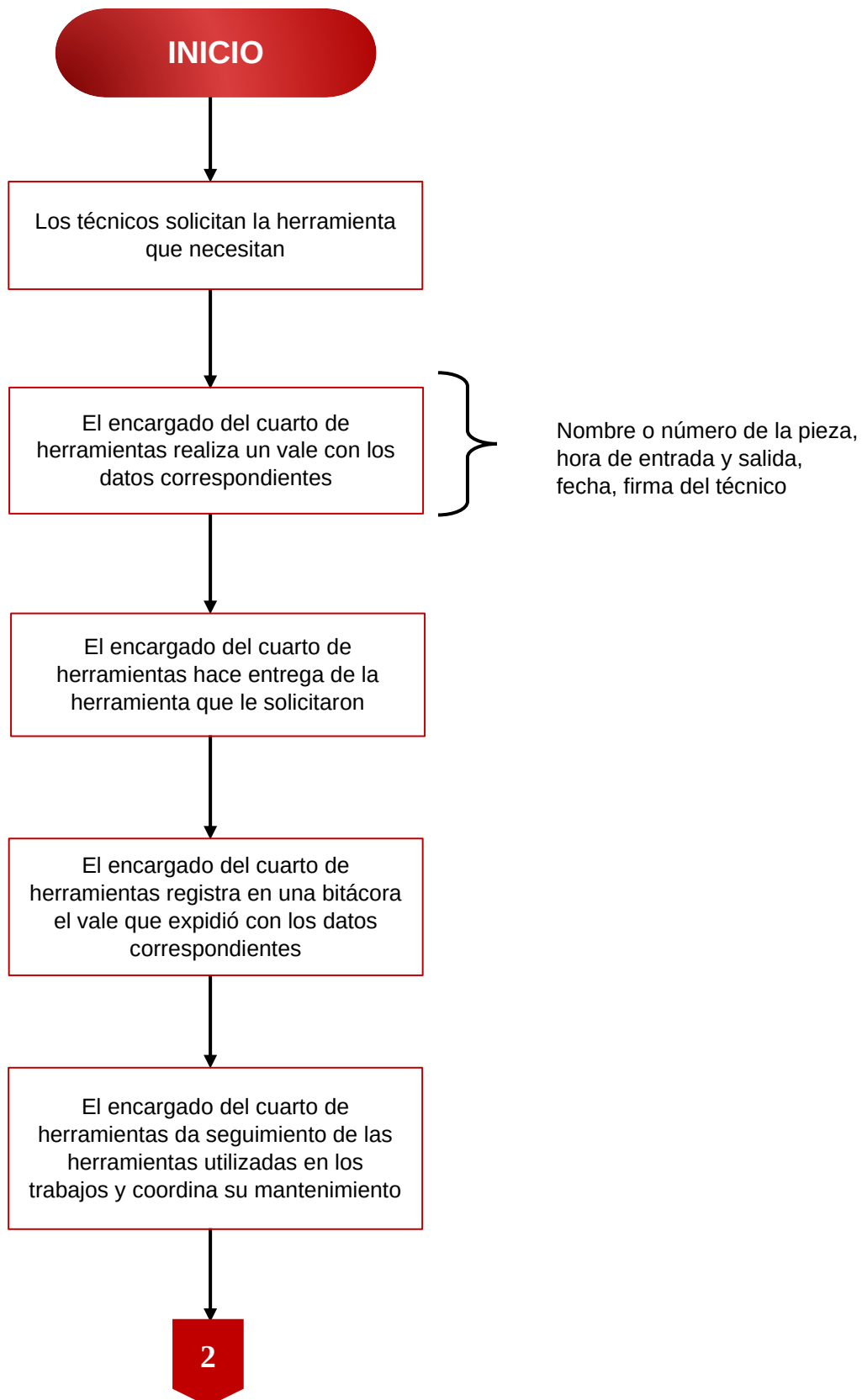




3. MANEJO Y CONTROL DEL CUARTO DE HERRAMIENTAS

- 3.1. Los técnicos suelen solicitar una herramienta mecánica o especial cuando sea requerida para cada unidad, y estas se acomodan en el lugar correspondiente.
- 3.2. Se realiza con el número de herramienta y nombre, con fecha hora de salida y entrada, firma del técnico
- 3.3. Se registra en la bitácora el vale con las especificaciones requeridas
- 3.4. Realizar seguimiento de las herramientas utilizadas en los trabajos y coordinar su mantenimiento y solicitar reposiciones en caso de daños o faltantes.
- 3.5. En caso de que se dañe o falte una herramienta se realiza una solicitud con el número de partes de la herramienta dañada y se le hace llegar al jefe de taller.
- 3.6. Jefe de taller hace llegar la solicitud a gerencia y queda a la espera de una respuesta.

DIAGRAMA DE PROCESO DE MANEJO DE CUARTO DE HERRAMIENTAS





DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE LAVADOR



DETALLES DEL PUESTO	
Puesto	Lavador
Jornada laboral	8 horas y media
Horario laboral	8:00 a.m. - 6:30 p.m.
Horario de comida	1:00 p.m. - 3:00 p.m.
DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO	

Es responsable de proporcionar una limpieza estética y profesional a las unidades que son asignadas por control de calidad, cuidando los detalles, presentando la misma en óptimas condiciones y cuidando el uso adecuado de los materiales, solventes y equipo de trabajo destinado al desempeño de sus funciones.

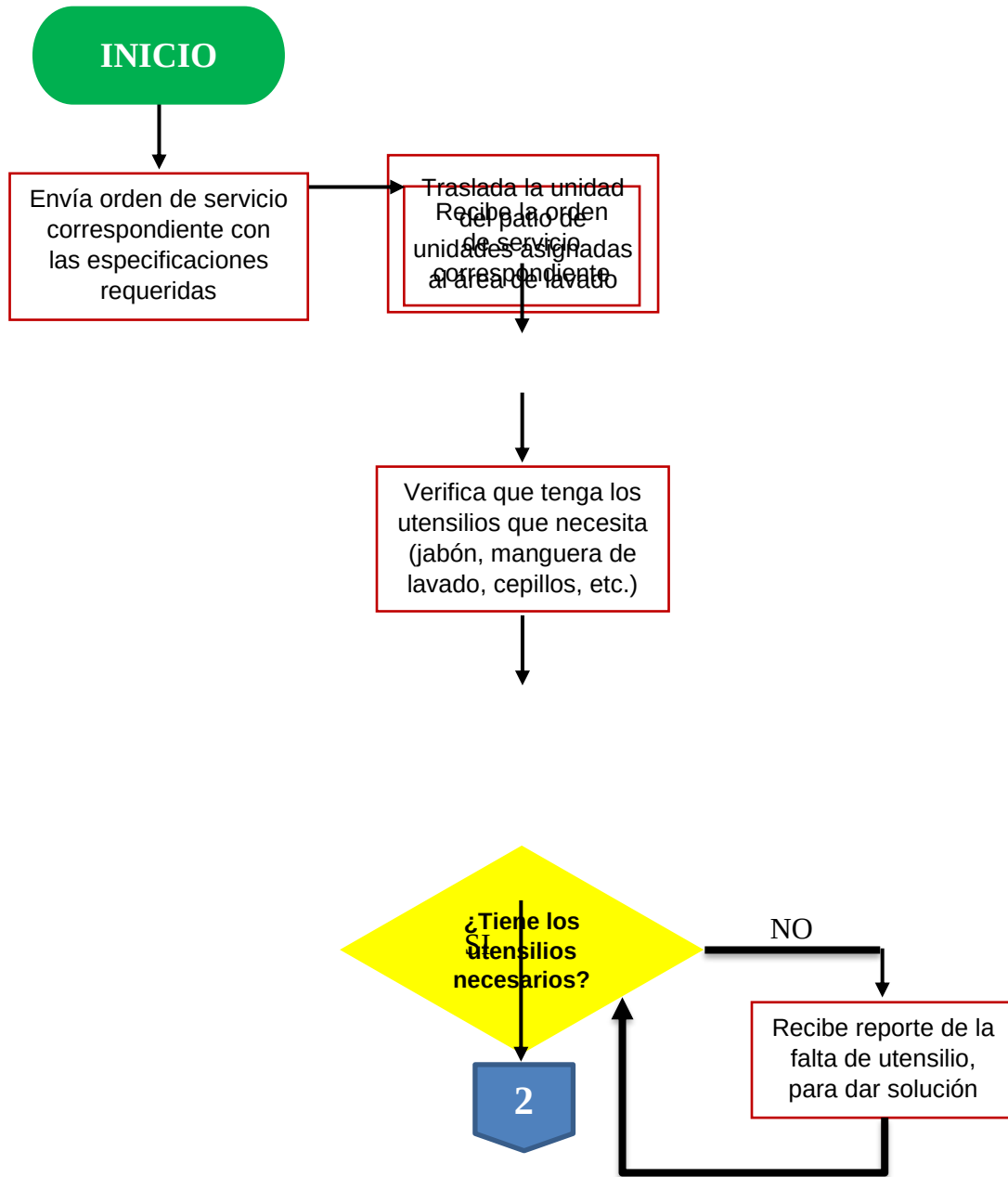
FUNCIONES	RESPONSABILIDADES
Lavado de autos	- Se recibe la orden de lavado - Una vez que se recibe la orden, se traslada la unidad al área de lavado para posteriormente realizarle lavado al motor, una vez terminado, se realiza el de carrocería. Enseguida, se hace limpieza de interiores y, para finalizar, se verifica que la unidad esté completamente limpia, para notificarle a control de calidad y que este realice su revisión final.

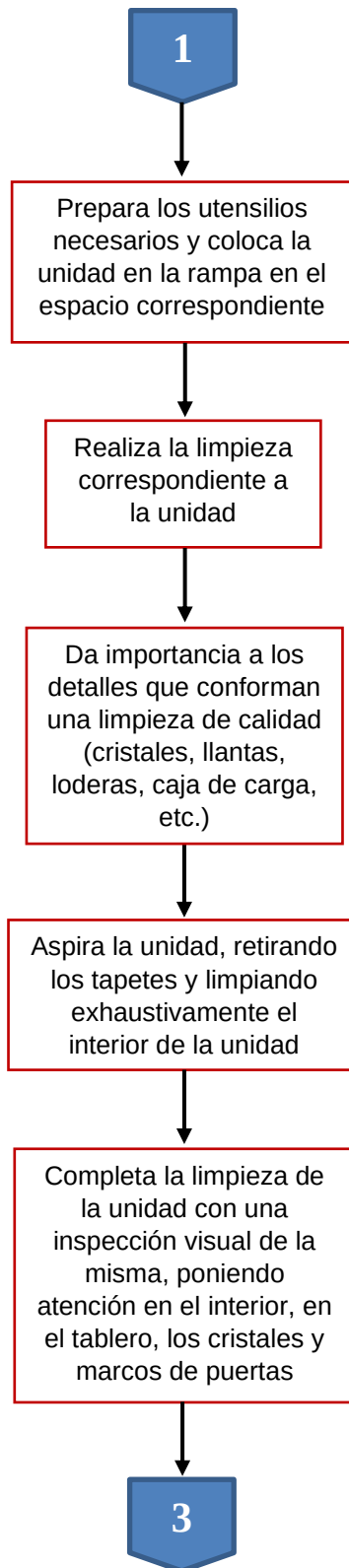
PERFIL DEL PUESTO
FORMACION PROFESIONAL
ESCOLARIDAD: Secundaria trunca y/o terminada EXPERIENCIA: 1 año en puesto similar
REQUISITOS GENERALES
EDAD: 18 a 30 años SEXO: Masculino ESTADO CIVIL: Indistinto
REQUISITOS
CONOCIMIENTOS: (SABER) • Limpieza de interiores y carrocería • Manejo de Herramientas comunes • Conocimientos del Producto y Servicio HABILIDADES: (HACER) • Comunicación efectiva • Control del tiempo • Atención meticulosa a los detalles ACTITUDES: (SER) • Responsable • Honrado • Productivo • Disponible • Organizado • Comprometido

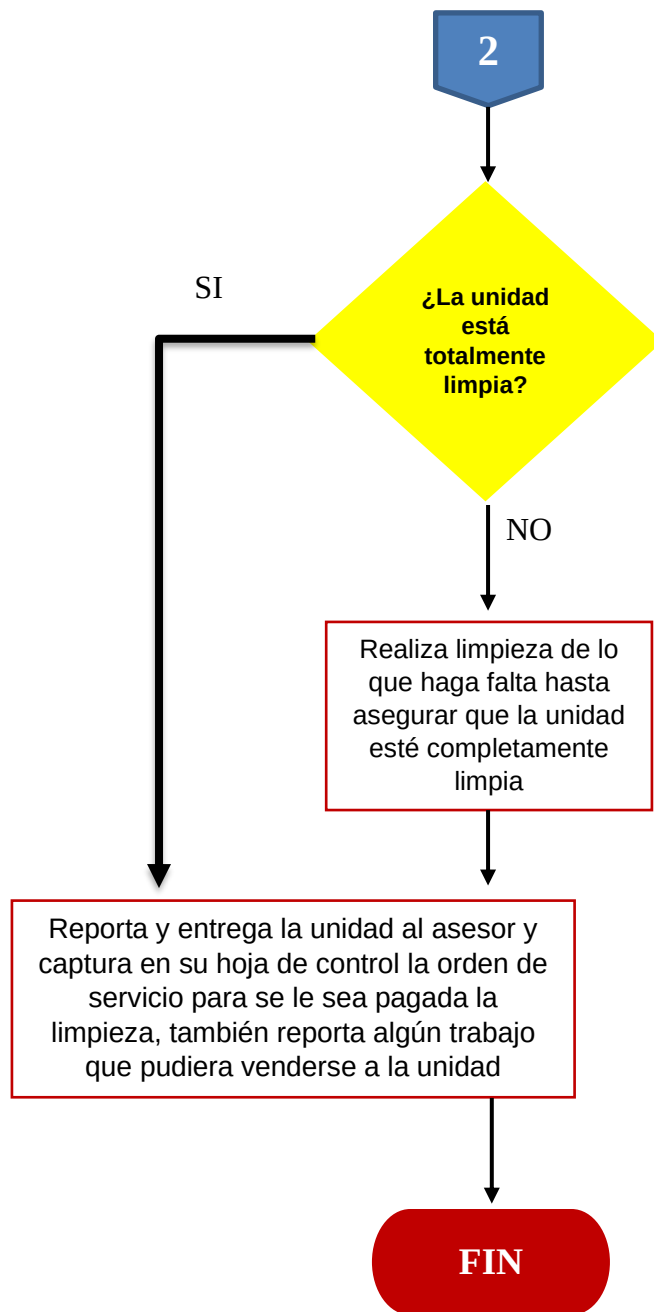
1. PROCESO DE LAVADOR DE UNIDADES

- 1.1. El asesor de servicio le hace llegar la orden de servicio correspondiente, en caso de que la unidad requiera un trabajo adicional, en la orden deberá especificar que además de lavar la unidad esta requiere una limpieza de interiores, pulida, encerado o si requiere embellecimiento del motor.
- 1.2. El lavador recibe la orden de servicio correspondiente y traslada la unidad del patio de unidades asignadas al área de lavado. Verifica y prepara los utensilios necesarios para realizar la limpieza de la unidad tales como el jabón, manguera de lavado, cepillos, etc. En caso de faltar algún producto o que un aparato no funcione, el lavador deberá reportar al jefe de taller y este le tendrá que dar solución al problema.
- 1.3. Coloca la unidad en la rampa en el espacio correspondiente y procede a realizarle su limpieza
- 1.4. Da importancia a los detalles que conforman una limpieza de calidad, por ejemplo, a los cristales, llantas, hules de puertas, caja de carga, etc.
- 1.5. Aspira la unidad, retirando los tapetes y limpiando exhaustivamente el interior de la unidad
- 1.6. Completa la limpieza de la unidad con una inspección visual de la misma poniendo atención en el interior, en el tablero, los cristales y marcos de puertas.
- 1.7. Realiza trabajos adicionales de limpieza de interiores, pulida, encerado o embellecimiento del motor cuando el asesor de servicio lo promueve a los clientes
- 1.8. Reporta y entrega unidad al asesor de servicio y captura en su hoja de control la orden de servicio para que le sea pagada la limpieza

DIAGRAMA DEL PROCESO DE LAVADO DE UNIDADES
ASESOR DE SERVICIO LAVADOR JEFE DE TALLER







DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE GERENTE DE POST VENTA



DETALLES DEL PUESTO	
Puesto	Gerente de postventa
Jornada laboral	8 horas y media
Horario laboral	8:00 a.m. - 6:30 p.m.
Horario de comida	1:00 p.m. - 3:00 p.m.
DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO	

Es el responsable ante el Gerente General de mantener sana la rotación del inventario, lograr la eficiencia del departamento a través de objetivos y estrategias de mercadeo por canales, aunado a ello planear los gastos del departamento y consolidar un equipo de trabajo mediante la integración, una capacitación tanto corporativa como local, así como una eficacia en las compras y en las relaciones con Planta, con los proveedores, con clientes y dependencias oficiales propias del desempeño del departamento.

FUNCIONES	RESPONSABILIDADES
Atención a correos y capacitaciones	Se revisan los correos diariamente y se atienden las capacitaciones a las que se convocan
Seguimiento de ordenes en proceso	Se genera reporte de ordenes en proceso y se identifica por qué no se le ha dado salida a esa orden y se le da seguimiento hasta cerrarla.
Estrategia comercial mensual para incrementar venta en servicio y refacciones	Se realiza un plan de trabajo trimestral sobre publicidad y actividades que ayuden a generar ventas
Análisis del pedido sugerido semanal y autorización del mismo	Se revisan con el asesor de mayoreo/mostrador los pedidos sugeridos y si se requiere se hacen comentarios de sugerencia para el aumento de pedidos en ciertas piezas que se crea que es conveniente pedir más.
Atención a Clientes flotilleros	Se atiende el plan de trabajo que esté en actualizado y se realizan visitas a los clientes en sus instalaciones para hacerles una propuesta económica para sus servicios
Análisis de ventas por canal en Postventa y revisar puntos no cumplidos	Se tiene un reporte ejecutivo que da a conocer todos los canales del departamento de Post venta y se revisan los resultados del mes contra objetivos.
Comunicación constante con jefe de taller para ver aspectos propios del área de taller	Se reúne con jefe de taller para darle solución a los pendientes que tenga

Seguimiento a pedidos y/o retrasos en los surtidos por parte de Stellantis	 Apoyándonos de gerente zonar de MOPAR se monitorean los pedidos con retrasos encausándolos para darle solución al cliente y mantenerlo informado sobre el pedido
Revisar en compañía de los responsables de avance de garantías, campañas, citas, ordenes en proceso, presupuestos, reclamaciones, inconformidades, fechas de cumplimiento, autorizaciones, etc.	 Checar con quien corresponda y verificar que todo esté orden, en caso de que haya un problema, se busca darle solución lo más rápido posible
Elaboración de promociones de temporada, seguimiento y evaluación de las mismas	 Se envían propuestas de publicidad a la gerencia general para su aprobación. Si la propuesta es aprobada se le informa al personal de las misma para su promoción.
Comunicación con las áreas correspondientes en Planta	 Mantener contacto con gerente zonar para darle seguimiento a requerimientos que se necesitan para el funcionamiento del área de post venta.

PERFIL DEL PUESTO
FORMACION PROFESIONAL
ESCOLARIDAD: Lic. Administración de empresas o carrera afín EXPERIENCIA: 2 años en puesto similar
REQUISITOS GENERALES
EDAD: 25 a 40 años SEXO: Indistinto ESTADO CIVIL: Indistinto
REQUISITOS
CONOCIMIENTOS: (SABER) • Servicio al Cliente • Controles Administrativos • Conocimientos del Producto y Servicio • Paquete Office / Internet HABILIDADES: (HACER) • Manejo de Conflictos • Trato y Servicio al Cliente • Trabajo en equipo • Supervisión • Seguimiento • Manejo de personal • Planificación y organización • Comunicación verbal y no verbal • Análisis numérico ACTITUDES: (SER) • Responsable • Honrado • Productivo • Disponible • Organizado • Comprometido • Creativo • Líder • Dinámico • Estratega

DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TÉCNICO DE SERVICIO



DETALLES DEL PUESTO	
Puesto	Técnico de servicio
Jornada laboral	8 horas y media
Horario laboral	8:00 a.m. - 6:30 p.m.
Horario de comida	1:00 p.m. -3:00 p.m.
DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO	

Responsable del mantenimiento y reparación de unidades de acuerdo a lo descrito en la orden de servicio e información adicional proporcionada por el cliente, dominando técnicas de reparación y servicio, atento a las indicaciones del jefe de taller para optimizar la productividad de las horas de trabajo, así como los recursos materiales utilizados durante el servicio, eliminando mayormente los tiempos muertos, apoyándose en el dominio de herramientas, sistemas y equipo de trabajo para garantizar el orden y la organización de sus funciones, buscando siempre la satisfacción del cliente cumpliendo con las especificaciones de cada servicio.

FUNCIONES	RESPONSABILIDADES
Servicio preventivo, correctivo y previas	- Se recibe la orden y la unidad en el área de trabajo, se piden las herramientas que se requieran a refacciones y se realiza el proceso del servicio. - Cuando se recibe la orden y el carro en el programa business pro se da inicio al proceso y se analiza la unidad para ver si necesita algo adicional, en caso de que así se requiera se pasa la cotización al asesor de servicio, si el cliente lo autoriza se realiza el trabajo. Se prueba la unidad para llenar el formato del semáforo y se da por finalizado en el programa y se da entrega - En caso de que la unidad presente una condición de falla, el técnico debe hacer un reporte técnico (formato de los 6 pasos) describiendo dicha falla y la acción correctiva correspondiente, así mismo si se presenta el caso de reclamo y/o retrabajo el asesor de post ventas comunicará al jefe de taller para el seguimiento, investigación y solución satisfactoria para el cliente - Control de Calidad debe dar de Alta la Unidad para verificar que el Trabajo se llevó a cabo de acuerdo a la Orden de Servicio, la cual debe ser firmada por el Técnico como evidencia de dicha Alta

PERFIL DEL PUESTO
FORMACION PROFESIONAL
ESCOLARIDAD: Profesional técnico terminado o trunco en mecánica automotriz y/o eléctrica automotriz. EXPERIENCIA: 1 año en puesto similar y/o recomendación directa de la institución educativa.
REQUISITOS GENERALES
EDAD: 18 a 30 años SEXO: Masculino ESTADO CIVIL: Indistinto
REQUISITOS
CONOCIMIENTOS: (SABER) • Mecánica General. • Técnicas de Reparación. • Conocimientos del Producto y Servicio. • Detección de Fallas. • Manejo de herramienta y equipo de diagnóstico. • Manejo de sistemas de cómputo básicos. HABILIDADES: (HACER) • Comunicación efectiva • Trabajo en equipo • Manejo de conflictos • Apertura al cambio ACTITUDES: (SER) • Responsable • Honrado • Productivo • Disponible • Organizado • Comprometido

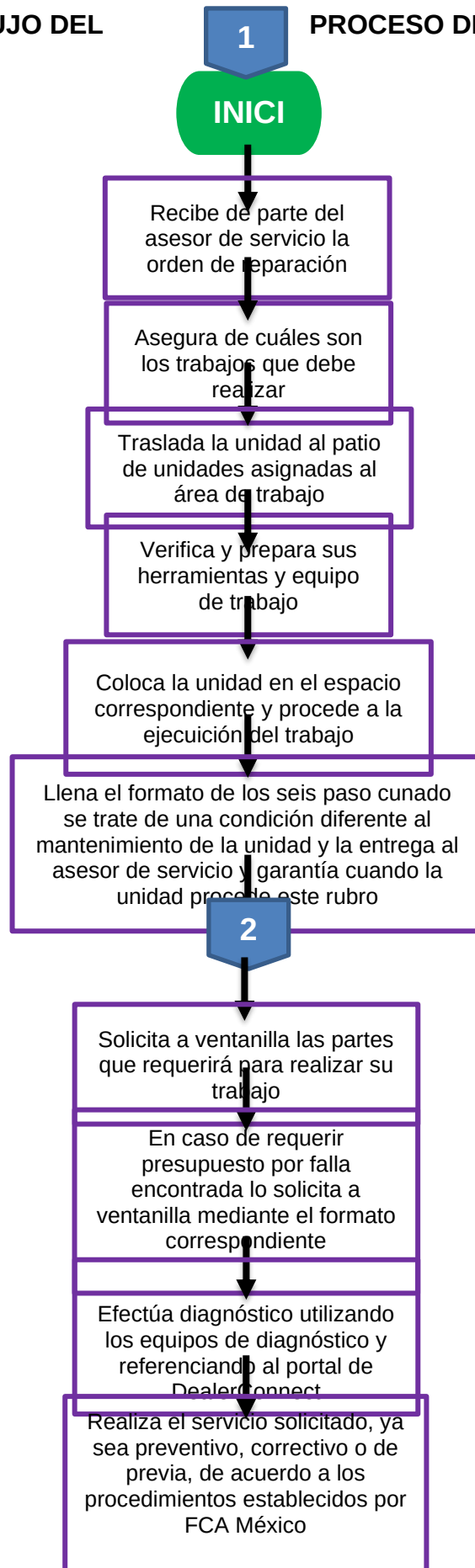
1. PROCESO DE TÉCNICO DE SERVICIO

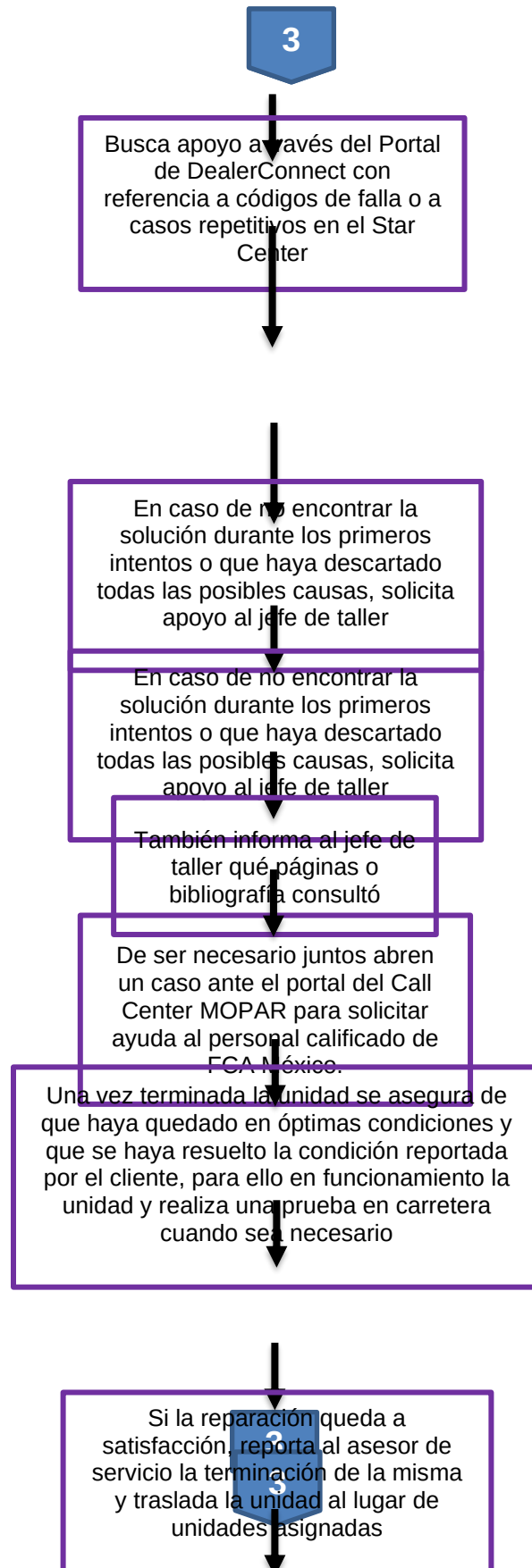
- 1.1. Recibe de parte del asesor de servicio la orden de reparación y asegura de cuáles son los trabajos que debe realizar
- 1.2. Traslada la unidad al patio de unidades asignadas al área de trabajo
- 1.3. Verifica y prepara sus herramientas y equipo de trabajo
- 1.4. Coloca la unidad en el espacio correspondiente y procede a la ejecución del trabajo
- 1.5. Llena el formato de los seis pasos cuando se trate de una condición diferente al mantenimiento de la unidad y la entrega al asesor de servicio y a garantía cuando la unidad proceda por este rubro
- 1.6. Solicita a ventanilla las partes que requerirá para realizar su trabajo
- 1.7. En caso de requerir presupuesto por falla encontrada lo solicita a ventanilla mediante el formato correspondiente
- 1.8. Efectúa diagnóstico utilizando los equipos de diagnóstico y referenciando al portal de DealerConnect
- 1.9. Realiza el servicio solicitado, ya sea preventivo, correctivo o de previa, de acuerdo a los procedimientos establecidos por FCA México
- 1.10. Busca apoyo a través del Portal de DealerConnect con referencia a códigos de falla o a casos repetitivos en el Star Center
- 1.11. En caso de no encontrar la solución durante los primeros intentos o que haya descartado todas las posibles causas, solicita apoyo al jefe de taller
- 1.12. También informa al jefe de taller qué páginas o bibliografía consultó y de ser necesario juntos abren un caso ante el portal del Call Center MOPAR para solicitar ayuda al personal calificado de FCA México.
- 1.13. Una vez terminada la unidad se asegura de que haya quedado en óptimas condiciones y que se haya resuelto la condición reportada por el cliente, para ello en funcionamiento la unidad y realiza una prueba en carretera cuando sea necesario
- 1.14. Si la reparación queda a satisfacción, reporta al asesor de servicio la terminación de la misma y traslada la unidad al lugar de unidades asignadas

- 1.15. Reporta al jefe de taller los productos, el equipo de trabajo y otros aparatos que no funcionan para beneficio de su área.
- 1.16. Reporta al asesor de servicio algún trabajo que pudiera venderse a la unidad que está reparando.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SERVICIO

PROCESO DE TÉCNICO DE







DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE ASESOR DE SERVICIO



DETALLES DEL PUESTO	
Puesto	Asesor de servicio
Jornada laboral	8 horas y media
Horario laboral	8:00 a.m. - 6:30 p.m.
Horario de comida	1:00 p.m. -3:00 p.m.
DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO	

Responsable de recibir la Unidad para ingreso al Taller y de la Programación y Asignación de Técnicos para atender Unidades de acuerdo a la necesidad del Cliente y problemática que presente la Unidad, manteniendo una estrecha comunicación con el Cliente y coordinando con el Área de Ventanilla los requerimientos que demande el proceso de Servicio y/o Reparación según aplique, cumpliendo con los Objetivos y Metas establecidos, llevando Registros de su Operación en los Controles Administrativos requeridos para avalar la parte cuantitativa de su desempeño y optimización de Tiempos de Trabajo, presentando de manera diaria y oportuna los reportes, comunicando de manera oportuna cualquier irregularidad al Jefe Inmediato para la solución de Conflictos y Problemas que puedan afectar la Calidad del Servicio al Cliente.

FUNCIONES	RESPONSABILIDADES
Recepción del cliente	- Se le da la bienvenida al cliente y se agradece su visita. - En el formato de recepción se anotan los datos de la unidad (serie, placas, km y fotografía), en el mismo formato se anotan los datos del cliente (nombre, teléfono, correo electrónico) y, por último, se toma nota de todas sus necesidades. - Se le solicita su forma de pago y si va requerir factura. - Ofrecer transporte o taxi.
Abrir orden de servicio	 En el Business Pro se abre una orden de servicio donde se plasman las necesidades del cliente y todos los datos que están en el formato de recepción, misma que se imprime y se le asigna el trabajo a uno de los técnicos.
Ingresos de unidades a taller	 Una vez que se abre la orden de servicio, se prepara la unidad cubriendo con plásticos el asiento del conductor y el volante para darle ingreso al taller.

Entregar al cliente presupuesto	 En caso de ser necesario se hace llegar al cliente el presupuesto de reparación ya sea en físico o por correo electrónico
Entregar trabajos a jefe de taller	 Se hace entrega de los expedientes de servicio
Cierre de ordenes	 Cuando se recibe la orden junto con el formato de control de calidad se le da por terminado el trabajo al técnico y se imprime la pre factura.
Programar entrega	 Se comunica con el cliente por vía telefónica para programar la entrega de la unidad
Recibir al cliente y entrega de unidad	• Se le da la bienvenida al cliente y se le indica que pase a caja a pagar el servicio • Se le da salida a la unidad • Se despide al cliente y se agradece su visita.

PERFIL DEL PUESTO
FORMACION PROFESIONAL
ESCOLARIDAD: Mercadotecnia y/o afín EXPERIENCIA: 2 años en puesto similar
REQUISITOS GENERALES
EDAD: 25 a 45 años SEXO: Indistinto ESTADO CIVIL: Indistinto
REQUISITOS
CONOCIMIENTOS: (SABER) • Técnicas de Ventas • Servicio al Cliente • Controles Administrativos • Conocimientos del Producto y Servicio • Paquete Office / Internet • Manejo de Personal • Facturación • Administración del Tiempo Laboral HABILIDADES: (HACER) • Reportes Administrativos • Manejo de Conflictos • Supervisión y Seguimiento • Comunicación efectiva • Cotizaciones • Control de documentos • 5's ACTITUDES: (SER) • Responsable • Comprometido • Honrado • Productivo • Creativo • Disponible • Organizado • Líder • Dinámico

DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE ASESOR DE SERVICIO



DETALLES DEL PUESTO	
Puesto	Asesor de servicio
Jornada laboral	8 horas y media
Horario laboral	8:00 a.m. - 6:30 p.m.
Horario de comida	1:00 p.m. - 3:00 p.m.

DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO

Es el responsable ante el Líder Servicio de llevar asertivamente los procesos y procedimientos de citas de servicio, apoyo en tareas de recepción, además de elaboración de expedientes de servicio. También se coordina con el Líder de Refacciones para el manejo de facturación de servicio y refacciones, además de la caja chica de postventa

FUNCIONES	RESPONSABILIDADES
Generación y seguimiento de citas	Base de datos de carros comprados 2020-2023 vienen bins, se pasan al Business Pro, donde se saca el historial de cuantas veces han venido y a que han venido, dependiendo el tiempo se les habla para generarles una cita, si se acepta la cita se le envía un mensaje de confirmación, la cita se debe generar 2 días antes y 24 horas antes del servicio se le envía un recordatorio, a su vez se envía al almacén y a asesor el número de cita y el proceso a realizar
Manejo del CRM360 para el programa mantenimiento en tiempo	Plataforma que mide el tiempo en el que las unidades han tardado en venir a servicio, el CRM360 brinda 4 parámetros donde marca los clientes que están esperando llamada, el proceso, si hubo éxito o fracaso, brinda datos para contactar al cliente por vía telefónica o por correo electrónico
Llamadas para concretar servicios de mantenimiento	Se hace la llamada, se revisa el historial, si es exitoso se agenda una cita, si aún no cumple con el kilometraje se hace anotaciones en un Excel para futuras llamadas
Llamadas para clientes de campañas	En el DCMAIL llegan datos de unidades vendidas en el distribuidor que cuentan con campaña, se pasa el número de serie (VIN) al Business Pro y se sacan los datos del cliente, se contacta al cliente y se le explica el beneficio de la campaña ya que siempre es mejorar las condiciones de la unidad

Llamadas para solicitar al cliente responda sus encuestas de satisfacción	Una vez realizado el servicio, se le hace una llamada de cortesía al cliente para verificar si el automóvil reaccionó bien al servicio realizado a la unidad, en caso de estar en perfecto estado se le invita al cliente realizar una encuesta de satisfacción donde plasme la calidad del servicio, y en caso de que el automóvil presente una falla después del servicio realizado, se le pide al cliente que nos haga saber la falla para poder pasarle la información al asesor de servicio.
Administración de reparaciones de aseguradoras y portales	- Se necesita la orden de admisión cuando llega el carro, posteriormente se realiza una valuación mecánica y de carrocería dependiendo de cada aseguradora es un proceso distinto; se le pide notificación cuando la unidad llega al distribuidor misma que estar firmada por el cliente y por el responsable del centro de reparación - Se toman 8 fotos alrededor de la unidad y las fotos necesarias señalando el daño, se suben al portal con los documentos antes mencionados y se espera que la aseguradora apruebe la reparación. Una vez aprobado el presupuesto se piden las piezas correspondientes de la marca, sino esperamos que el valuador nos envíe las refacciones para iniciar con el proceso de reparación. - Una vez terminado, el cliente paga el deducible, se firma el finiquito, se toman fotos de la unidad reparada, se entrega la unidad y el centro de reparación procede el trámite para el pago.
Caja de refacciones y servicio	Existen diferentes tipos de facturas: de servicio, refacciones, autos nuevos, seminuevos y PVM. En el Business Pro hay un apartado para cada una. Con el número de orden o de pedido se procede a facturar, tomando en cuenta la forma de pago.
Caja chica de servicio	Como responsable de la caja chica se firma un pagaré de una cantidad "X" mismo recurso que se utilizará para gastos que se presenten en el día a día, se recomienda que para cada uno de los gastos exista una factura para comprobar en que se gastó el dinero.

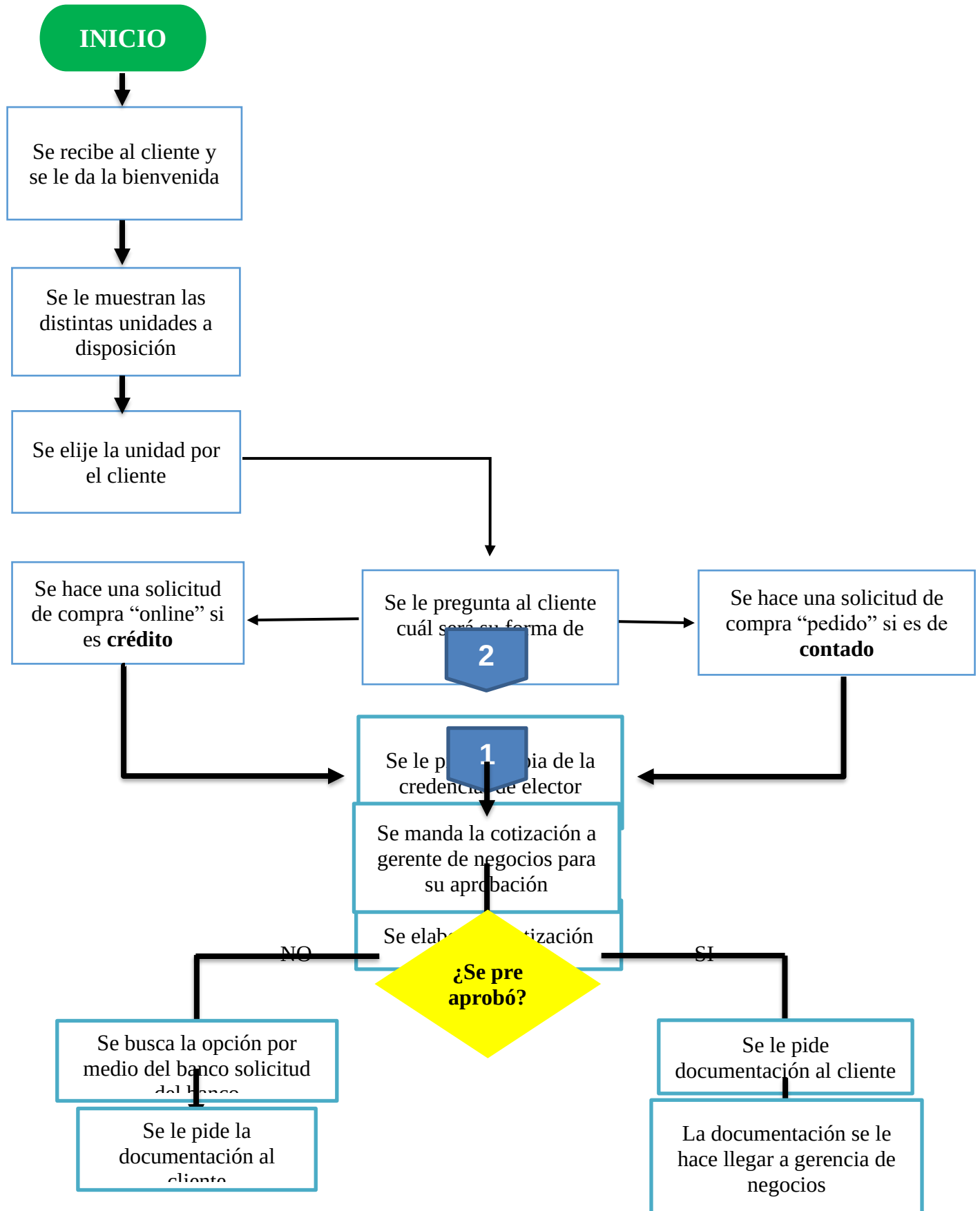
PERFIL DEL PUESTO
FORMACION PROFESIONAL
ESCOLARIDAD: Bachillerato EXPERIENCIA: 2 años en puesto similar
REQUISITOS GENERALES
EDAD: 20 a 25 años SEXO: Femenino ESTADO CIVIL: Indistinto
REQUISITOS
CONOCIMIENTOS: (SABER) • Servicio al Cliente • Controles Administrativos • Conocimientos del Producto y Servicio • Paquete Office / Internet • Facturación HABILIDADES: (HACER) • Seguimiento • Control de documentos • Comunicación efectiva • 5's • Trato y servicio al cliente ACTITUDES: (SER) • Responsable • Comprometido • Honrado • Productivo • Creativo • Disponible • Organizado • Dinámico

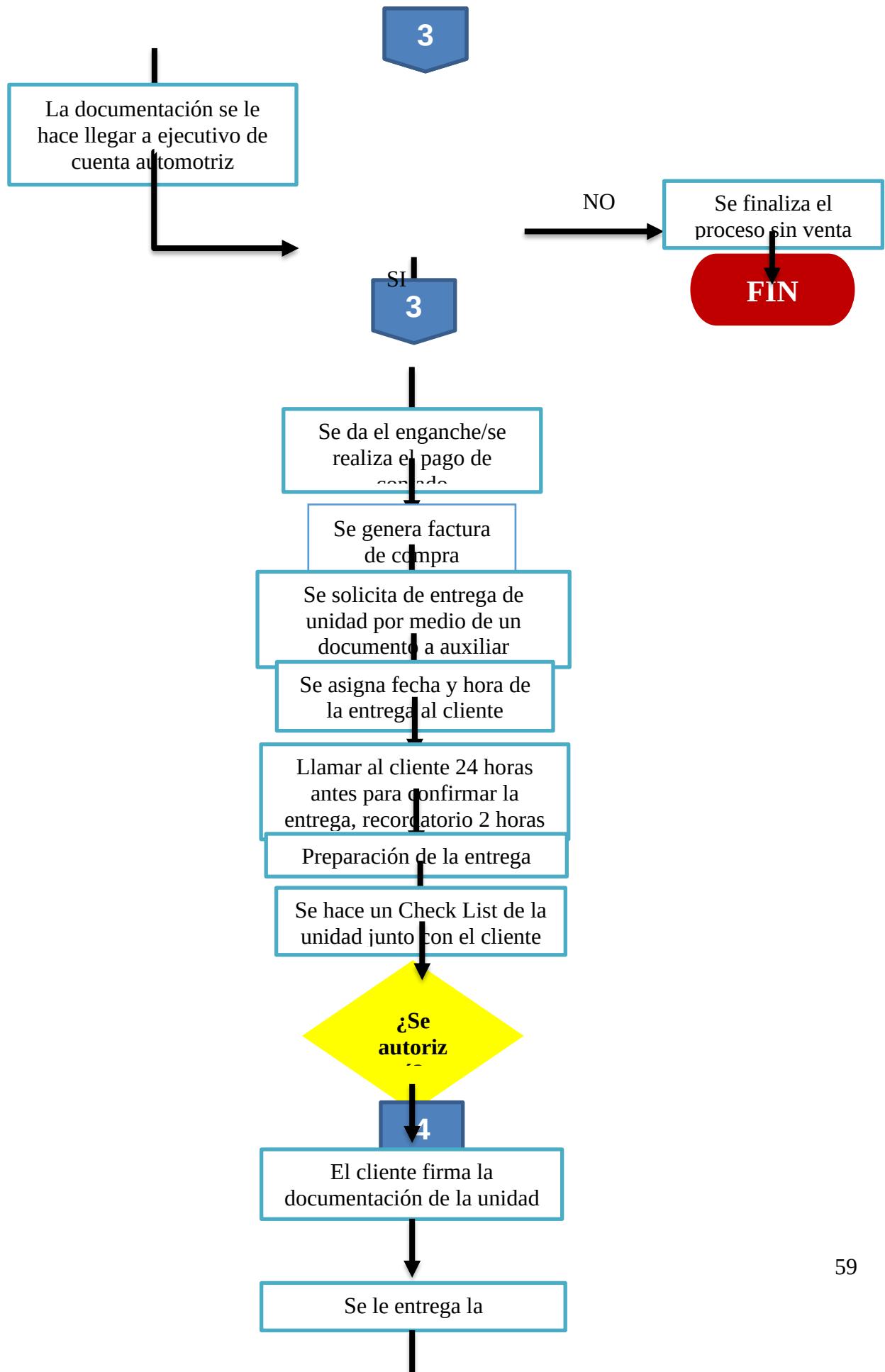
1. PROCESO DE LA VENTA DE UNIDADES

- 1.1. Se recibe al cliente y se le da la bienvenida.
- 1.2. Se le muestran las distintas unidades a disposición .
- 1.3. Se elije la unidad por el cliente.
- 1.4. Se le pregunta al cliente cual será su forma de pago (crédito o contado).
- 1.5. Se hace una solicitud de compra (online si es crédito) (pedido si es contado).
- 1.6. Se le pide la copia de la credencial de elector.
- 1.7. Se elabora la cotización.
- 1.8. Se manda la cotización a gerente de negocios para su aprobación.
- 1.9. Si se pre aprueba se le pide documentación al cliente
 - 1.9.1. Persona Física
 - Comprobante de domicilio
 - Últimos 3 meses de estados de cuenta
 - Su constancia de situación fiscal
 - 1.9.2. Persona Física Con Actividad Empresarial
 - Comprobante de domicilio
 - Últimos 3 meses de estados de cuenta
 - Su constancia de situación fiscal
 - Última declaración anual
 - 1.9.3. Persona Moral
 - Acta constitutiva
 - Ultimo poder del representante legal
 - Constancia de situación fiscal de la empresa y del representante legal
 - Credencial de elector del representante legal
 - Comprobantes de domicilio de la empresa y del representante legal
 - Ultima declaración anual de la persona moral
 - Últimos 3 estados de cuenta de la persona moral

- Estados financieros de la persona moral los cuales deben de llevar un balance general y estados de resultados al mes reciente anterior
 - Firma de solicitud de la persona moral (5) y física (4)
- 1.10. Si no se aprueba por la financiera de la agencia, se busca la opción por medio del banco solicitud del banco.
 - Credencial de elector
 - Constancia de situación fiscal,
 - Estados de cuenta (3 meses o 6 meses)
 - 1.11. Si no se aprueba por banco se finaliza el proceso sin venta.
 - 1.12. La documentación se le hace llegar a gerencia de negocios (si es por el banco es a ejecutivo de cuenta automotriz).
 - 1.13. Si se autoriza se hace el enganche por el cliente o se hace el pago de contado (cheque o transferencia).
 - 1.14. Se genera factura de compra (si es por banco es anexarle carta de autorización del banco al enganche).
 - 1.15. Se solicita de entrega de unidad por medio de un documento a auxiliar administrativo comercial.
 - 1.16. Se asigna fecha y hora de la entrega al cliente.
 - 1.17. Llamar al cliente 24 horas antes para confirmar la entrega, recordatorio 2 horas antes.
 - 1.18. Preparación de la entrega.
 - 1.19. Se hace un check list de la unidad junto con el cliente.
 - 1.20. El cliente firma la documentación de la unidad .
 - 1.21. Se le entrega la documentación.
 - 1.22. Se entrega el auto.
 - 1.23. 24 horas después se realiza una llamada de cortesía para medir el nivel de satisfacción

DIAGRAMA DEL PROCESO DE LA VENTA DE UNIDADES





DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE JEFE DE TALLER



DETALLES DEL PUESTO	
Puesto	Jefe de taller
Jornada laboral	8 horas y media
Horario laboral	8:00 a.m. - 6:30 p.m.
Horario de comida	1:00 p.m. - 3:00 p.m.
DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO	

Administrar la operación del taller, evaluando los tiempos y calidad de las reparaciones para garantizar la satisfacción de los clientes en los rubros de reparado bien a la primera y tiempo a realizar el servicio

FUNCIONES	RESPONSABILIDADES
Asignación de trabajos de acuerdo a la carga existente y a compromisos	✚ El asesor de servicio consulta la disponibilidad de los técnicos y conforme llegan las unidades es el tipo de asignación a los técnicos
Seguimiento en compañía del personal técnico de los inconvenientes durante la reparación	✚ Se hacen rondines periódicos en el área de taller, para estar al tanto si sucede algún inconveniente y poder actuar lo antes posible
Generación y comunicación de reportes de casos técnicos ante Stellantis a través de Star Center	✚ Se ingresa a la página de Star Center donde se ingresan los datos de la unidad, se explica la falla y el caso actual, presenta las pruebas que se realizaron y se solicita el apoyo. Previo a esto se verifican casos en Star Center para acudir a estos, en caso de que ya hayan sucedido
Supervisión de los técnicos para que realicen los trabajos al manual de procedimientos	✚ Se hacen rondines periódicos y visitas a las bahías de trabajo para verificar que estén realizando sus trabajos correctamente
Aseguramiento en el cumplimiento del objetivo Kpi FFV y de los S.O.S.	
Reporteo diario de las unidades en taller con sus comentarios y/o observaciones	✚ A través del sistema BP, basado en el parque vehicular, se entra al sistema en el Excel compartido, donde se hacen anotaciones para poder hacer comentarios, poner si hay faltantes, si hay materiales recién llegados, y checar el historial de materiales existentes}

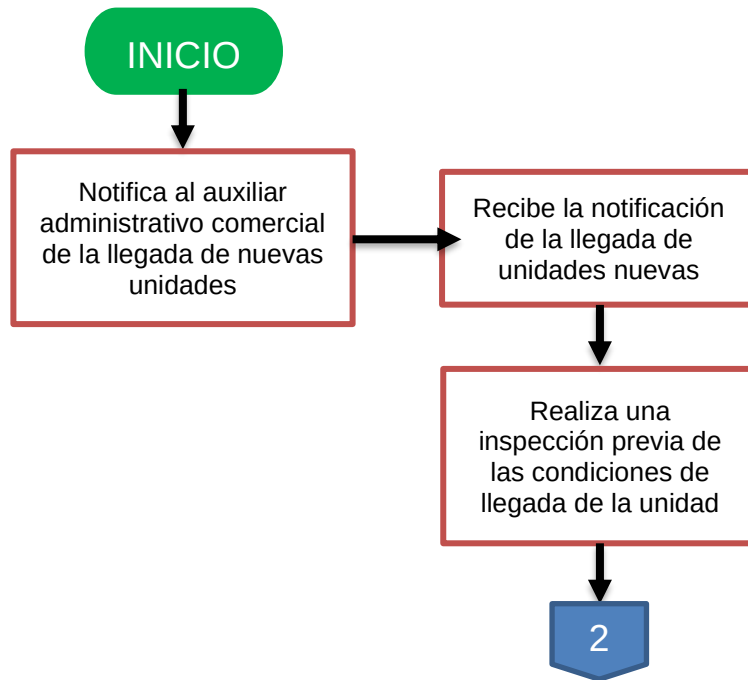
PERFIL DEL PUESTO
FORMACION PROFESIONAL
ESCOLARIDAD: Carrera técnico mecánica automotriz y/o eléctrica automotriz EXPERIENCIA: 2 años en puesto similar
REQUISITOS GENERALES
EDAD: 25 a 45 años SEXO: Indistinto ESTADO CIVIL: Indistinto
REQUISITOS
CONOCIMIENTOS: (SABER) • Mecánica en General • Electrónica • Manejo de herramientas comunes y software • Conocimientos del producto y servicio • Manejo de equipo de cómputo • Equipos de diagnóstico • Administración del tiempo laboral HABILIDADES: (HACER) • Comunicación efectiva • Trabajo en equipo • Manejo de conflictos • Apertura al cambio • Gestión del tiempo • Seguimiento y supervisión ACTITUDES: (SER) • Responsable • Comprometido • Honrado • Productivo • Creativo • Disponible • Organizado • Líder • Estratega

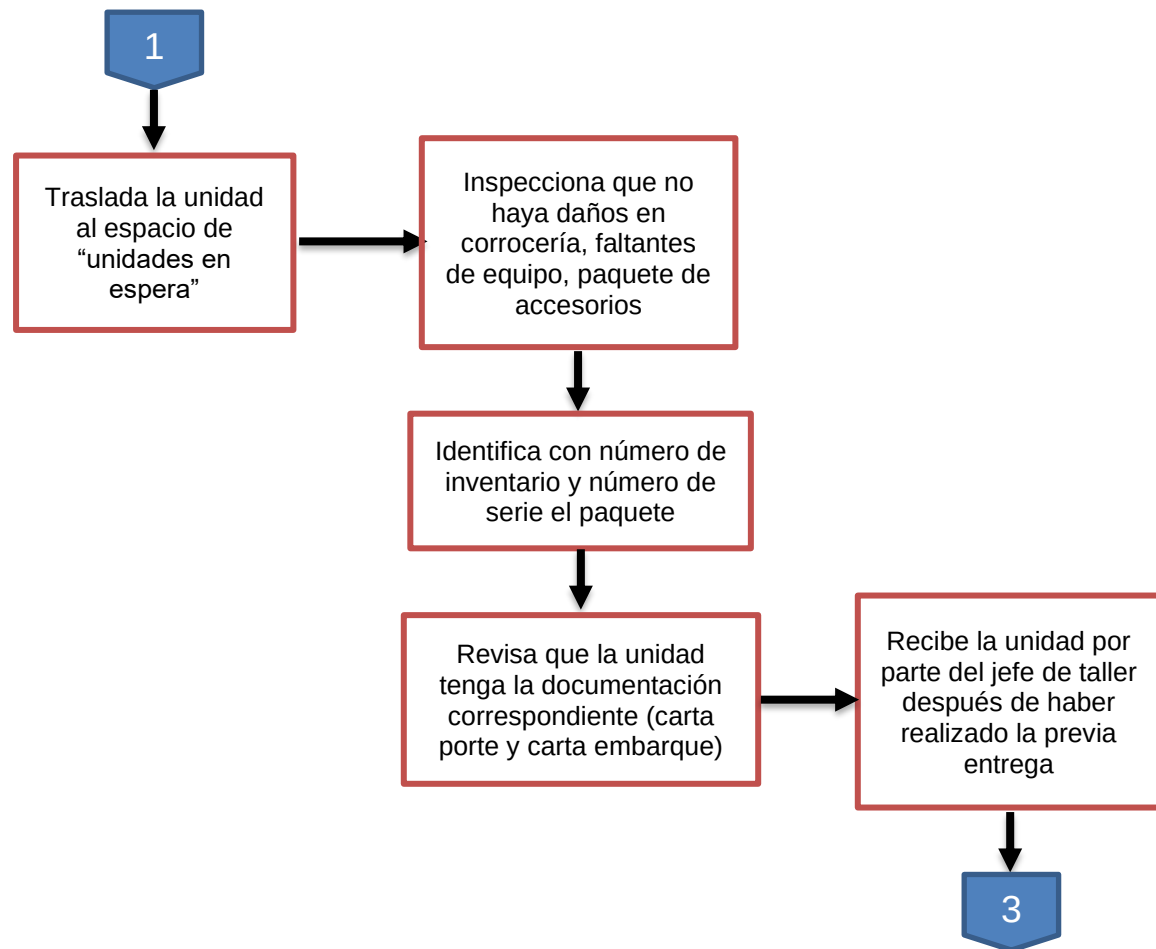
1. CONTROL DE CALIDAD DE TALLER Y ENTREGA DE NUEVAS UNIDADES

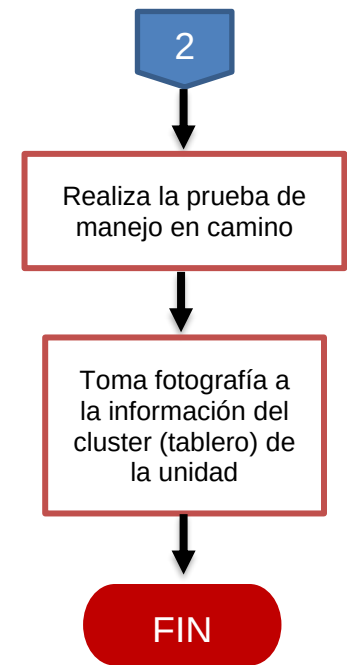
- 1.1. El auxiliar administrativo comercial recibe notificación de parte del asesor de servicio de la llegada de unidad (es) nueva (as) para realizarles una inspección previa, es decir, se tienen que revisar las condiciones de llegada de la unidad.
- 1.2. Traslada la unidad al espacio de “unidades en espera”
- 1.3. El jefe de taller inspecciona que no haya daños en carrocería, faltantes de equipo, paquete de accesorios, identifica con número de inventario y número de serie el paquete, también debe revisar que la unidad tenga la documentación correspondiente (carta porte y carta embarque)
- 1.4. El moso de piso recibe la unidad por parte del jefe de taller después de haber realizado la previa entrega, para poder realizar la prueba de manejo en camino.
- 1.5. El moso de piso toma fotografía a la información del cluster (tablero) de la unidad

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE CONTROL DE CALIDAD DE TALLER Y ENTREGA DE NUEVAS UNIDADES

ASESOR DE SERVICIO AUXILIAR ADMINISTRATIVO COMERCIAL JEFE DE TALLER MOSO DE PISO







DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE MOSO DE SERVICIO



DETALLES DEL PUESTO	
Puesto	Moso de servicio
Jornada laboral	8 horas y media
Horario laboral	8:00 a.m. - 6:30 p.m.
Horario de comida	1:00 p.m. - 3:00 p.m.
DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO	

Su objetivo principal es brindar apoyo para la realización de tareas en el área de servicio

FUNCIONES	RESPONSABILIDADES
Apoyo en ventanilla	Se encarga de surtir en base a la orden de servicio las refacciones que necesita la unidad
Apoyo en refacciones en mercado local o herramientas de taller	Cuando se le solicita apoyo para recoger refacciones en el mercado local este asegura de trasladar las refacciones o herramientas al taller.
Apoyo en recepción	Prepara la unidad cubriendo con plásticos el asiento del conductor y el volante para darle ingreso al taller
Apoyo con clientes para traslado	Cuando el asesor de servicio ofrece el servicio de transporte al cliente y este acepta, el moso se encarga de asegurar que el cliente llegue a su destino.

PERFIL DEL PUESTO
FORMACION PROFESIONAL
ESCOLARIDAD: Secundaria trunca o terminada EXPERIENCIA: 1 año en puesto similar
REQUISITOS GENERALES
EDAD: 20 a 40 años SEXO: Indistinto ESTADO CIVIL: Indistinto
REQUISITOS
CONOCIMIENTOS: (SABER) • Manejo de Herramientas comunes • Conocimientos del Producto y Servicio HABILIDADES: (HACER) • Comunicación efectiva • Control de tiempo • Buena condición física ACTITUDES: (SER) • Responsable • Honrado • Productivo • Disponible • Organizado • Comprometido

DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE PINTOR



DETALLES DEL PUESTO	
Puesto	Pintor
Jornada laboral	8 horas y media
Horario laboral	8:00 a.m. - 6:30 p.m.
Horario de comida	1:00 p.m. - 3:00 p.m.

DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO

Responsable de realizar los procesos de preparación y aplicación de pintura a unidades realizando las reparaciones cuidando cumplir con los estándares de calidad establecidos, dando soporte en el control de mermas para optimizar los recursos materiales utilizados respetando las especificaciones de cada servicio.

FUNCIONES	RESPONSABILIDADES
Servicio de carrocería	- Se recibe la orden y se traslada la unidad al área de trabajo, se solicitan las herramientas que se requieran a ventanilla. - Posteriormente se inicia con el procedimiento de reparación de unidades de acuerdo a las especificaciones de Servicio de Carrocería y Pintura solicitado, así como el Presupuesto aprobado por el Cliente

PERFIL DEL PUESTO
FORMACION PROFESIONAL
ESCOLARIDAD: Secundaria trunca o terminada EXPERIENCIA: 2 años en puesto similar
REQUISITOS GENERALES
EDAD: 25 a 40 años SEXO: Indistinto ESTADO CIVIL: Indistinto
REQUISITOS
CONOCIMIENTOS: (SABER) • Técnicas de Colorimetría • Servicio al Cliente • Controles Administrativos (Cotización de Servicio) • Conocimientos del Producto y Servicio • Carrocería y Pintura • Presupuestos y Cotizaciones HABILIDADES: (HACER) • Comunicación efectiva • Trabajo en equipo • Atención meticulosa a los detalles • Administración del tiempo laboral • Cotizaciones ACTITUDES: (SER) • Responsable • Honrado • Productivo • Creativo • Disponible • Organizado • Dinámico • Comprometido

FIAT

CHRYSLER



Jeep

RAM



 **TORRES**
AUTOMOTRIZ

GERENCIA DE VENTA

DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE GERENTE DE VENTAS



DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO

Promover los Productos y Servicios de la Empresa mediante Planes de Prospección y Mercadeo, cumpliendo con los Objetivos y Metas de Venta establecidos, a través de un Equipo de Trabajo Motivado y Comprometido con los Objetivos del Área, estableciendo estrategias de Marketing para promoción, publicidad y Redes Sociales, llevando Registros de Operación en los Controles Administrativos requeridos para avalar la parte cuantitativa y cualitativa de su desempeño a través de indicadores, comunicando de manera oportuna los resultados diarios de la operación a la Gerencia General, mediante Reportes de Ventas, Prospección, Visitas a Clientes, pendientes y actividades diarias del área.

FUNCIONES

- ✚ Revisa los pendientes diarios para conformar el plan de actividades y agenda de trabajo.
- ✚ Reuniones informativas, de seguimiento y programa de trabajo con la fuerza de ventas para detectar necesidades, brindar apoyos y solucionar conflictos. Si
- ✚ Seguimiento personalizado a cada asesor de ventas para orientación, registros de CRM, 360, apoyos y tutoría.
- ✚ Revisa los expedientes antes de turnarlos a las financieras de casa, y se asegura que la documentación esté completa y los registra para dar seguimiento con la gerencia general.
- ✚ Confirma que la documentación requerida para facturación esté completa y correcta, en caso contrario coordina actividades para completar la data.
- ✚ Coordina, supervisa y da seguimiento a las operaciones de ventas en base a reportes de los vendedores de acuerdo al sistema CRM, 360.
- ✚ Cumple y hace cumplir las metas de venta establecidas.
- ✚ Elabora el reporte de ventas mensual de vehículos nuevos, lo analiza y lo presenta a la gerencia general.
- ✚ Acompaña en caso de ser necesario a los vendedores en visitas a clientes y gestiones administrativas para asegurar la venta.
- ✚ Supervisa la presentación de la sala de exhibición (impacto comercial), en coordinación con la coordinadora de inventarios para resolver cualquier irregularidad.
- ✚ Elabora estrategias de ventas para seguros, accesorios, protección vehicular para el cumplimiento a los objetivos en conjunto con la coordinadora de negocios.
- ✚ Desarrolla los objetivos y metas a corto y largo plazo (planeación estratégica).
- ✚ Revisa y firma las cartas de auto demostradores con su respectivo registro, en base a las políticas propias de los demos.
- ✚ Brinda apoyo a los vendedores en los cierres detectando necesidades para asegurar la venta.
- ✚ Se coordina con el área de financieras para verificar procesos, detección y solución de conflictos, así como eficientizar las actividades del proceso (status de autorización).
- ✚ Reunión semanal con la gerencia general para análisis de resultados, seguimientos y desarrollo de estrategias.
- ✚ Examina de manera consistente la productividad de cada vendedor, especificando ventas unitarias pagadas y utilidad bruta de la unidad.
- ✚ Analiza las actividades de prospección de los vendedores para determinar si hay necesidad de capacitación, evaluando el conocimiento, dominio de los productos y servicios de la distribuidora.
- ✚ Asesora individualmente a los asesores de ventas (coaching) mediante revisión de resultados de cumplimiento de acuerdo con el sistema CRM, 360 y sugerencias de mejoramiento personal, dejando registro como evidencia de revisión.

- ✚ Comprueba el índice de satisfacción de ventas emitido por CCSI y desarrolla estrategias de mejoramiento.
- ✚ Reunión semanal con la gerencia general para presentar el reporte del status de prospección, pruebas de manejo, actividades de ventas, pronóstico de ventas, situaciones críticas, seguimientos, etc.
- ✚ Se responsabiliza del desempeño de guardias, verificando registros de visitas, llamadas y análisis de seguimientos, retroalimentado de manera oportuna para evitar errores en la atención al cliente.
- ✚ Cumple con el Check List de verificación de orden, limpieza de cubículos y condiciones generales de las áreas de trabajo, actitudes, conductas del personal
- ✚ Revisa los reportes diarios para cotejarlos contra CRM, 360 y asegurar que los vendedores lo estén utilizando.
- ✚ Aplica evaluaciones de desempeño trimestral a los asesores de ventas, señalando sus áreas de mejora y reconociendo su esfuerzo en las metas logradas.
- ✚ Promueve y participa en la capacitación y certificación ante planta.
- ✚ Reporta cualquier irregularidad a la gerencia general de manera efectiva, en tiempo y forma, evitando los malos entendidos y la omisión de información importante.

PERFIL DEL PUESTO
FORMACION PROFESIONAL
ESCOLARIDAD: Carrera técnica, licenciatura terminada o afín EXPERIENCIA: 2 años en un puesto similar
REQUISITOS GENERALES
EDAD: 25 años a 40 años SEXO: Indistinto ESTADO CIVIL: Indistinto
REQUISITOS
CONOCIMIENTOS (SABER) • Servicio al Cliente • Controles Administrativos • Conocimientos del Producto y Servicio • Paquete Office / Internet HABILIDADES (HACER) • Manejo de Conflictos • Trato y Servicio al Cliente • Trabajo en equipo • Supervisión • Seguimiento ACTITUDES (SER) • Responsable • Estratega • Honrado • Productivo • Creativo • Organizado • Comprometido • Dinámico

DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE ASESOR DE VENTAS



DETALLES DEL PUESTO	
Puesto	Asesor de ventas
Jornada laboral	8 horas y media
Horario laboral	8:00 a.m. - 6:30 p.m.
Horario de comida	1:00 p.m. -3:00 p.m.
DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO	
Promover los productos y servicios de la empresa mediante planes de prospección y mercadeo, cumpliendo con los objetivos y metas de venta establecidos, llevando registros de operación en los controles administrativos requeridos para avalar la parte cuantitativa de su desempeño, comunicando de manera oportuna los resultados diarios de la operación a la Gerencia de Ventas, mediante reportes de Ventas, visitas a clientes, inventario de unidades y actividades diarias	

FUNCIONES	RESPONSABILIDADES
Registro en el CRM para el plan de actividades y agenda de trabajo, incluye programa de visitas a clientes, llamadas telefónicas, respuestas a clientes en cuanto a cotizaciones y planes.	Seguimiento diario a los clientes, por medio de medios de comunicación como correo, vía WhatsApp entre otras aplicaciones, para hacer cotizaciones, ver si la venta se cierra e igual darles un saludo.
Elaborar programa de prospectos de acuerdo al tipo de unidad y segmento de mercado.	Plan de trabajo donde se reconoce que es lo que el cliente necesita.
Entregar VITACORA de visitas a piso y atenciones diarias	Formato donde se marcan las visitas a piso donde se marcan la unidad de interés, correo, teléfono, se le entrega asistente de administrativo de ventas.
Revisar y confirmar inventario de unidades y precios actualizados.	Hacen llegar un inventario por escrito o correo electrónico por el gerente de ventas, donde se revisan las unidades y precios de estas
Aplicar actividades de promoción y venta de unidades, las cuales incluye participar activamente en cualquier evento de volanteo, activaciones, ferias, etc., así como de promover activamente las unidades y promociones actuales en redes de Facebook de Stellantis y personales.	Promocionar las unidades para llegar a más clientes, y poder vender unidades
Atención personalizada al cliente, pendiente de sus necesidades para promover la unidad que más se adecue a sus expectativas (demo).	Mostrarle al cliente las unidades, dependiendo sus necesidades y adecuarse, para poder cumplir sus expectativas y este pueda adquirir la unidad"

Coordinarse con encargada de F&I para la disponibilidad de unidades sujetas a demostración.	 ✓ Checar si la unidad deseada del cliente se encuentra disponible para demostración, con gasolina y limpia para el cliente"
Visita a prospectos de acuerdo a la agenda, para promoción y venta de unidades.	 ✓ El cliente solicita la visita, en donde se le haga más cómodo (casa, oficina, empresa) y el asesor de ventas asiste a la cita dependiendo la fecha y hora
Elaborar cotizaciones (corridas) al cliente, así como revisión de pendientes con prospectos de visitas anteriores.	 ✓ "se ingresa al programa COTIZADOR, donde viene marcado, el plan, tipo de carro y al tipo de persona a la que se le vende la unidad (moral, física, empresarial), precio, seguros, se llena y sale automáticamente la cotización una vez llenando cada uno de los apartados, con los datos personales del cliente"
Brindar apoyo al cliente en trámites de crédito (financieras) y/o en instituciones de gobierno.	 ✓ Se le brinda prioridad a la financiera de Torres automotriz, si no es aprobado, se le da seguimientos por vía de bancos externos
Requerir y enviar el pedido de unidades de acuerdo a los requerimientos del cliente y/o proyección de ventas.	 ✓ Se le comunica al gerente de ventas la unidad con todas sus características que el cliente requiere en todo caso que no se encuentre en piso.
Siempre ofrecer la toma del SEMINUEVO al cliente como parte de su proceso de venta, para lo cual solicitará al área encargada la propuesta de compra y dará seguimiento con ambos hasta su culminación.	 ✓ Se toma como enganche un SEMINUEVO (5 años atrás del año en curso) en todo caso de que el cliente ofrezca la unidad.
Cumplir con los cursos de actualización de acuerdo al programa de capacitación	 ✓ Se le brindan cursos, los cuales debe de tomar para su capacitación y mejoramiento de desenvolvimiento del puesto
Completar la información y documentación del trámite de solicitud de crédito a fin de no entorpecer el proceso de venta y entrega de la unidad al cliente, es responsabilidad del asesor de ventas la entrega del expediente cumpliendo con todos los requisitos correspondientes.	 ✓ Tiene un lapso de 45 días para efectuar la compra, en todo caso de sobrepasar los días, volver a actualizar los datos de la solicitud para poder concluir la compra.
• Reportar a la gerencia de ventas cualquier irregularidad con unidades y/o el cliente, así como solicitud de apoyos a necesidades. • Cumplir con las metas y objetivos de venta establecidos buscando la preventa con VENTA PERFECTA • Operación por Crédito / VACH • Incluir PVM o Incluir Accesorios • Cumplir con los S.O.S. • Cumplir con el proceso atención MYSTERY SHOPPER • cumplir con el registro de prospección, seguimientos y ventas en el CRM • Responsable de dar la correcta atención a cada prospecto/cliente tal	

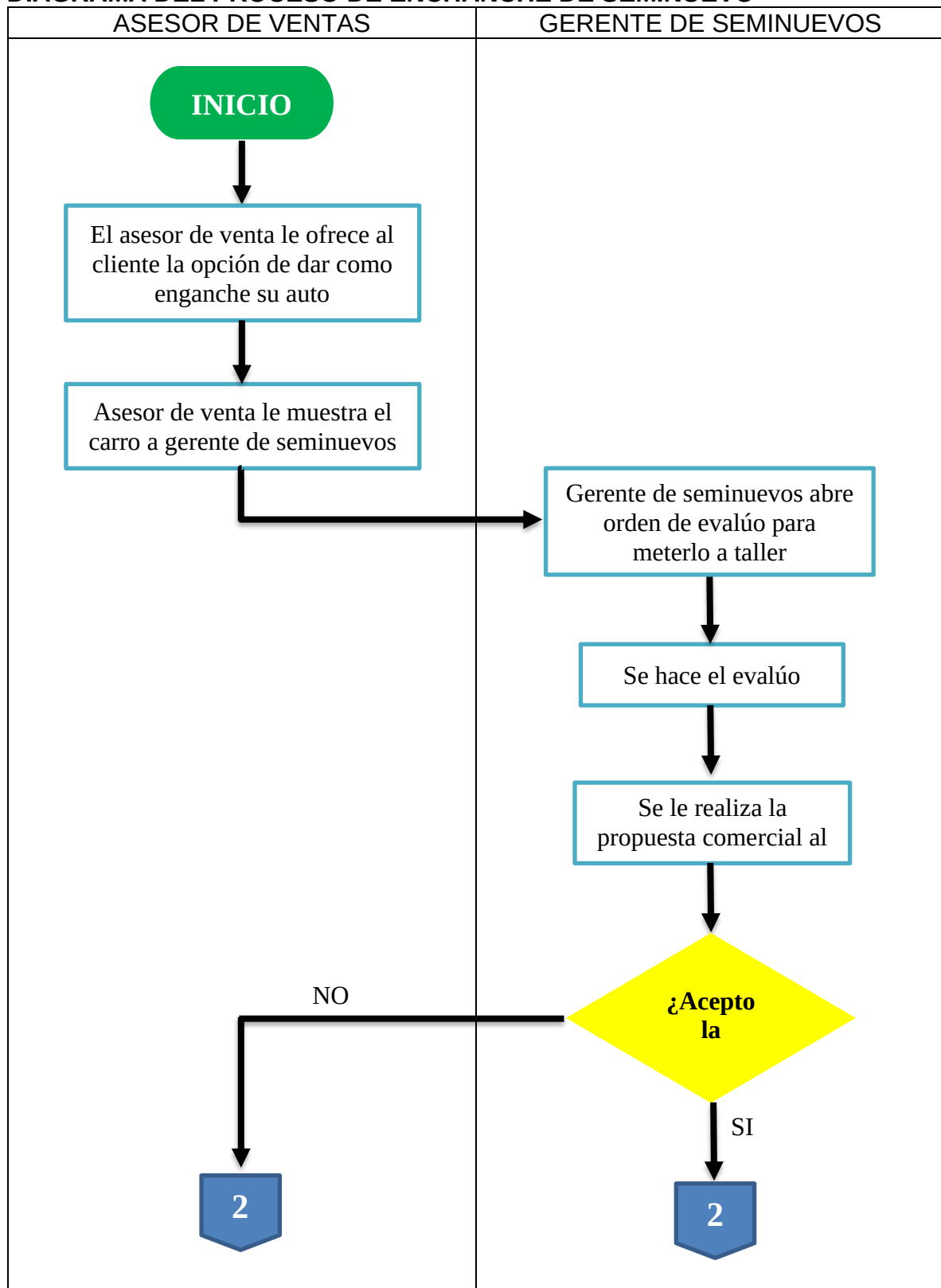
cual lo indica el CHECK LIST 360"	
-----------------------------------	--

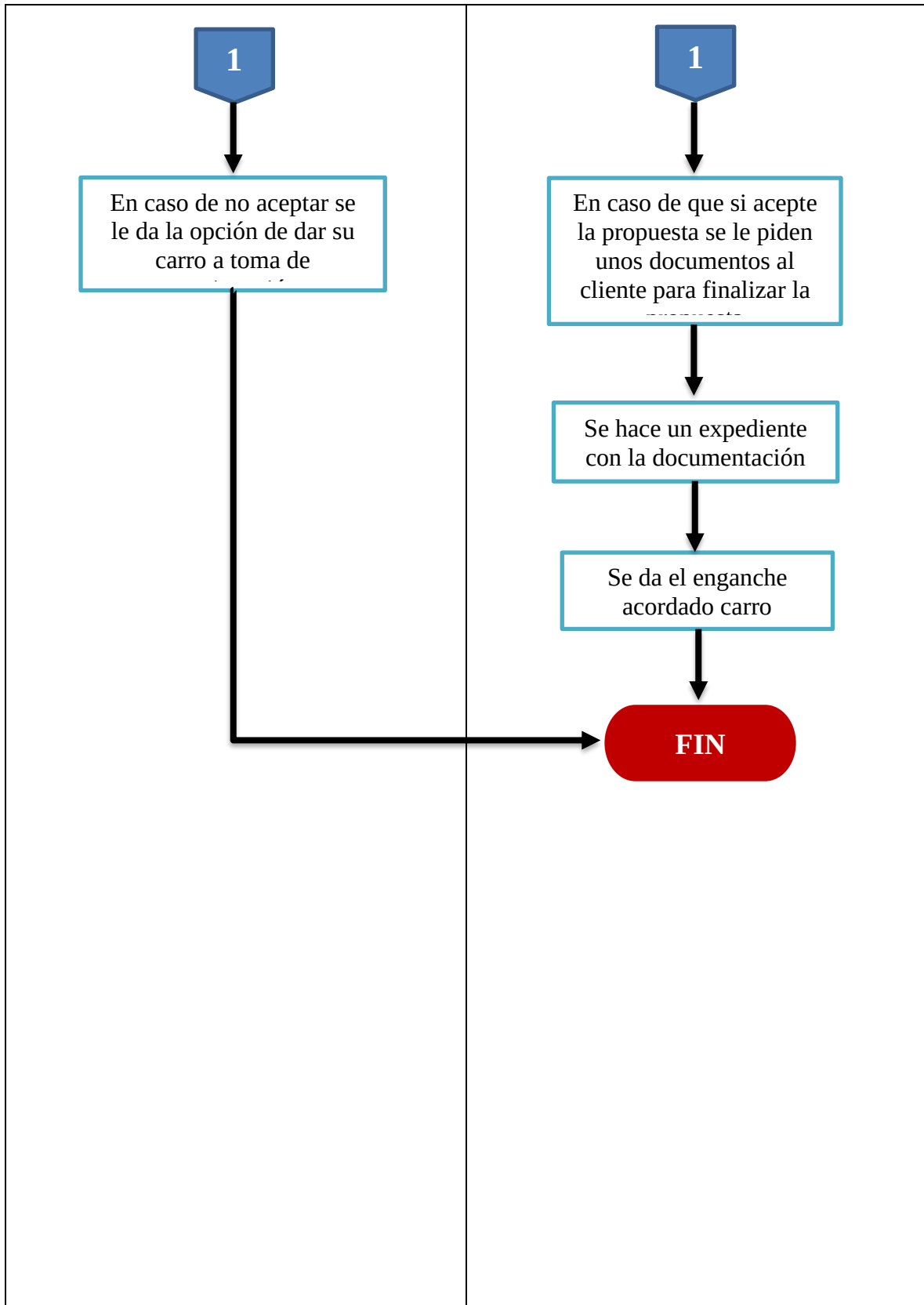
PERFIL DEL PUESTO
FORMACION PROFESIONAL
ESCOLARIDAD: Profesional, carrera técnica y publicidad. EXPERIENCIA: 2 años en un puesto similar
REQUISITOS GENERALES
EDAD: 25 años a 45 años SEXO: Indistinto ESTADO CIVIL: Indistinto
REQUISITOS
CONOCIMIENTOS (SABER) • Técnicas de Ventas • Servicio al Cliente • Controles Administrativos • Conocimientos del Producto y Servicio • Paquete Office / Internet • Mercadeo • Crédito y Cobranza • Cotizaciones • Promoción y publicidad • Administración del Tiempo Laboral
HABILIDADES (HACER) • Trato y servicio al cliente • Capacidad de planificación estratégica • Comunicación • Gestión de tiempo • Ser persistente y mantener una buena actitud
ACTITUDES (SER) • Responsable • Activo • Organizado • Comprometido • Dinámico • Estratega • Productivo

1. PROCESO DE ENGANCHE DE SEMINUEVO

- 1.1. El asesor de venta le ofrece al cliente la opción de dar como enganche su auto.
- 1.2. Asesor de venta le muestra el carro a gerente de seminuevos.
- 1.3. El gerente de seminuevos observa el carro y sus condiciones.
- 1.4. Gerente de seminuevos abre orden de evalúo para meterlo a taller.
- 1.5. Se hace el evalúo.
- 1.6. Se le realiza la propuesta comercial al cliente.
- 1.7. En caso de no aceptar se le da la opción de dar su carro a toma de consignación.
- 1.8. En caso de que si acepte la propuesta se le piden unos documentos al cliente para finalizar la propuesta.
- 1.9. Se hace un expediente con la documentación .
- 1.10. Se da el enganche acordado carro

DIAGRAMA DEL PROCESO DE ENCHANCHE DE SEMINUEVO





DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE GERENTE DE SEMINUEVOS



DETALLES DEL PUESTO	
Puesto	Gerente de seminuevos
Jornada laboral	8 horas y media
Horario laboral	8:00 a.m. - 6:30 p.m.
Horario de comida	1:00 p.m. -3:00 p.m.
DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO	
Es el responsable ante la gerencia de ventas de llevar asertivamente los procesos y procedimientos de la compra/venta de los autos seminuevos, comprometido a cumplir con las metas y objetivos del área, promoviendo los autos a través de publicidad y redes sociales, cumpliendo con los indicadores de desempeño, de acuerdo con las políticas establecidas de la empresa.	

FUNCIONES	RESPONSABILIDADES
Recepción de unidades de tomas a cuenta (seminuevo)	- El asesor de ventas le asigna el cliente a seminuevos, el cliente desea dar como enganche su carro. - Gerente de seminuevos revisa el carro y abre una orden para ver que todo esté en buen estado y funcione de la mejor manera. - En base a lo anterior, el gerente de seminuevos saca presupuesto del carro, para saber cuál será el monto monetario del enganche de la unidad, para a si mismo saber a que precio lo venderá
Consignación de auto	- El cliente le sede los derechos al gerente de seminuevos para poder poner la unidad en venta y venderla. - El gerente de seminuevo y el cliente quedan en un acuerdo de que porcentaje le dará de la venta al gerente de seminuevos. - Gerente de seminuevos tiene un lapso de 90 días para poder vender la unidad.
Venta	- De contado: - Se le entrega la baja del carro para que el cliente pueda tener la documentación del carro y poder hacer sus trámites. - De crédito: - Se le da la opción de la financiera de casa u otros bancos. - Se le ayuda al cliente a obtener un crédito. - El cliente debe de tener su documentación en regla.

	○ Ver cuál es la mejor opción para el cliente y para la empresa.
Reacondicionamiento de los carros	• Para que la unidad pueda estar en exhibición debe de tener un estándar de calidad, así la unidad estaría preparada para venderse.
Compras directas	• El gerente de seminuevos adquiere las unidades por medio de la subasta de planta o con clientes directos, los cuales se compran para venderlos como seminuevos.
Publicidad	• El gerente de seminuevos debe hacer publicidad para vender los carros seminuevos, a través de redes sociales, volanteos, activaciones.

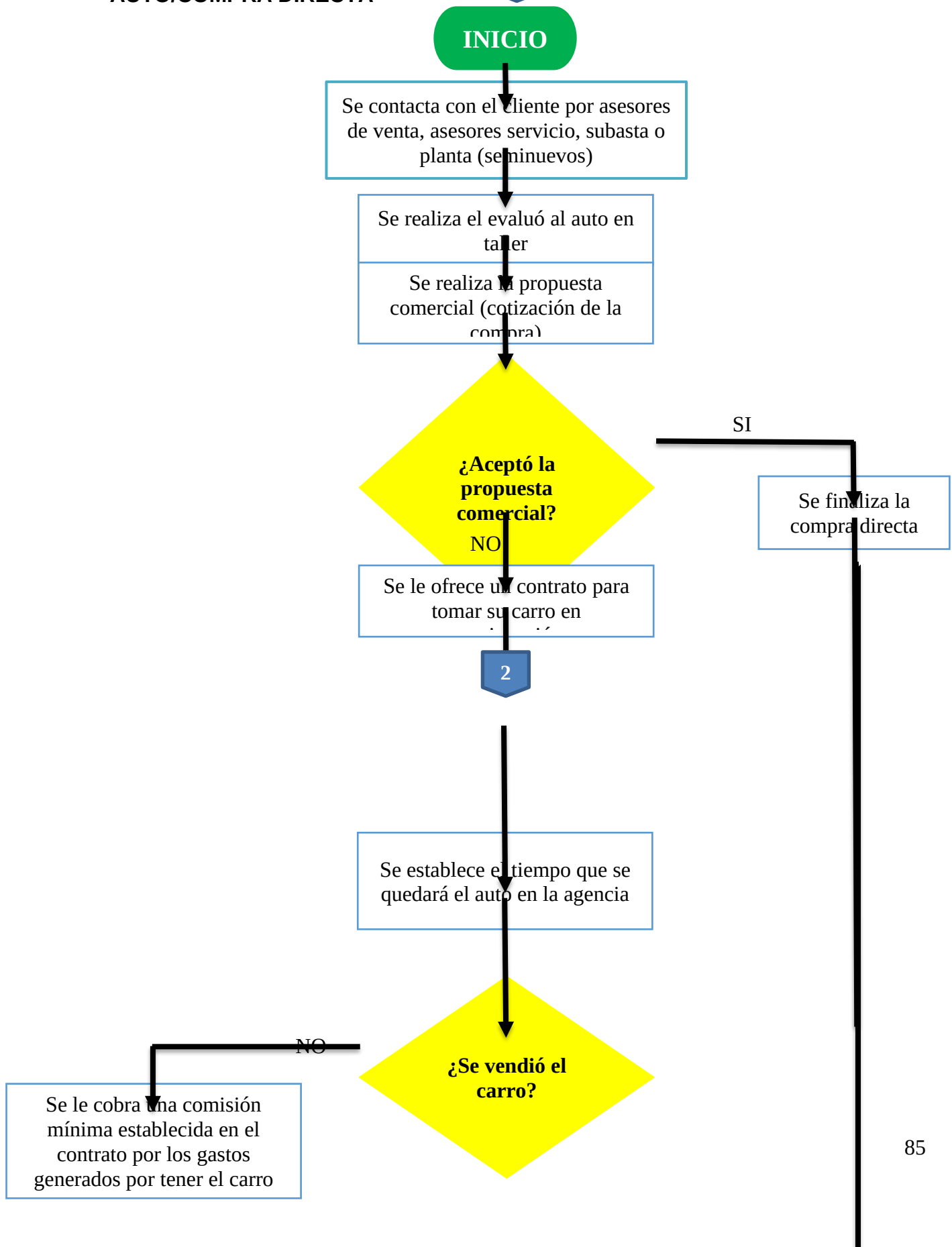
PERFIL DEL PUESTO
FORMACION PROFESIONAL
ESCOLARIDAD: Licenciatura de mercadotecnia o afín EXPERIENCIA: 2 años en puesto similar
REQUISITOS GENERALES
EDAD: 25 años a 45 años SEXO: Indistinto ESTADO CIVIL: Indistinto
REQUISITOS
CONOCIMIENTOS (SABER) • Técnicas de Ventas • Servicio al Cliente • Controles Administrativos • Conocimientos del Producto y Servicio • Paquete Office / Internet • Mercadeo • Crédito y Cobranza • Cotizaciones • Promoción y publicidad • Administración del Tiempo Laboral • Capacidad de negociación HABILIDADES (HACER) • Trato y servicio al cliente • Capacidad de planificación estratégica • Comunicación • Gestión de tiempo • Ser persistente y mantener una buena actitud ACTITUDES (SER) • Responsable • Activo • Organizado • Comprometido • Productivo

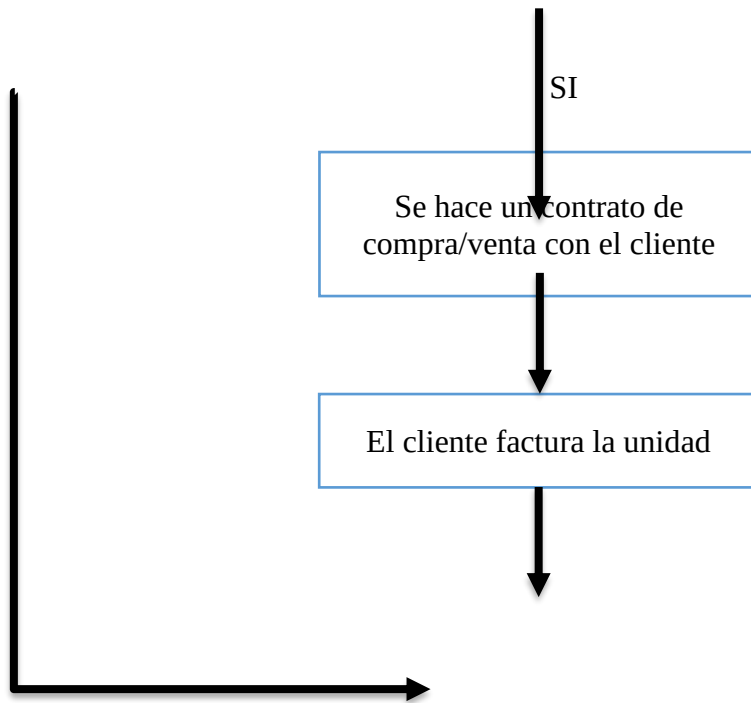
1. PROCESO DE CONSIGNACIÓN DE AUTO/COMPRA DIRECTA

- 1.1. Se contacta con el cliente por asesores de venta o servicio, subasta o planta (seminuevos).
- 1.2. Se realiza el evaluó al auto en taller.
- 1.3. Se realiza la propuesta comercial (cotización de la compra).
- 1.4. Si acepta la propuesta comercial, se finaliza la compra directa.
- 1.5. Si no se llega a un acuerdo a la compra directa, se le ofrece un contrato para tomar su carro en consignación .
- 1.6. Se establece el tiempo que se quedará el auto en la agencia .
- 1.7. Se establece la compra/venta del auto (precios).
- 1.8. Si se vende el carro se hace un contrato de compra/venta con el cliente.
- 1.9. El cliente factura la unidad.
- 1.10. Si no se vende el carro se le cobra una comisión mínima establecida en el contrato por los gastos generados por tener el carro.
- 1.11. Se renueva el contrato de consignación de auto.

DIAGRAMA DEL PROCESO DE **2** CONSIGNACIÓN
AUTO/COMPRA DIRECTA

DE





FIN

DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE MOSO DE PISO



DETALLES DEL PUESTO	
Puesto	Moso de piso
Jornada laboral	8 horas y media
Horario laboral	8:00 a.m. - 6:30 p.m.
Horario de comida	1:00 p.m. -3:00 p.m.
DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO	
Responsable de la preparación de la unidad previa entrega al cliente, verificando el Check List de revisión para asegurar que todos los requisitos hayan sido cubiertos en aspectos de limpieza, lavado, pulido, sin daños (golpes y rayones), accesorios completos y revisión de niveles, así también cumplir con las solicitudes de los asesores de ventas para tener en condiciones unidades para DEMO, atento a las indicaciones y seguimiento de pendientes por parte de la asistente de gerencia comercial, reportando cualquier irregularidad para que sea atendida adecuadamente en tiempo y forma.	

FUNCIONES	RESPONSABILIDADES
Limpiar unidades	Asegura que las unidades estén limpias para su entrega y exhibición.
Acomodar unidades para exhibición	Asegura que las unidades estén acomodadas dentro y fuera de las instalaciones para su exhibición.
Prepara unidades para entrega	Asegura que este en óptimas condiciones para su entrega
Abastecimiento de combustible	Solicita vale para combustible al auxiliar administrativo comercial para que la unidad cuente con gasolina para pruebas de manejo o entrega.
Prueba de manejo en camino de unidades nuevas	- Realiza prueba de manejo en ciudad y carretera. - Registra en un documento el kilometraje anterior y posterior a la prueba en Check List realizado por el técnico.
Depósitos bancarios y cobro de cheques	- Acude a bancos a realizar depósitos bancarios en representación de la empresa. - Cobro de cheques en representación de la empresa.
Mantenimiento y reparación de instalación	Actividades sencillas de instalación, mantenimiento y reparación dentro de las instalaciones de la empresa

Brindar apoyo cuando se requiera	• Está a disposición si alguien solicita o necesita su ayuda.
----------------------------------	---

PERFIL DEL PUESTO
FORMACION PROFESIONAL
ESCOLARIDAD: preparatoria terminada o trunca EXPERIENCIA: 1 año en puesto similar
REQUISITOS GENERALES
EDAD: 20 a 40 años SEXO: Indistinto ESTADO CIVIL: Indistinto
REQUISITOS
CONOCIMIENTOS (SABER) • Limpieza de Unidades • Servicio al Cliente • Conocimiento de Accesorios Automotriz • Conocimientos del Producto y Servicio • Organización de Carga de Trabajo • Trámites Bancarios • Mantenimiento Básico • Administración del Tiempo Laboral HABILIDADES (HACER) • Lavado y Pulido de Unidades • Manejo de Conflictos • Trámites Dependencias Diversas • Trato y Servicio al Cliente • Inspección de Daños a Unidades • Seguimiento a Pendientes de Trabajo ACTITUDES(SER) • Responsable • Comprometido • Honrado • Productivo • Creativo • Disponible • Organizado • Dinámico

FIAT

CHRYSLER



Jeep

RAM



 **TORRES**
AUTOMOTRIZ

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN



33

DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE AUXILIAR ADMINISTRATIVO



DETALLES DEL PUESTO	
Puesto	Auxiliar administrativo comercial
Jornada laboral	8 horas y media
Horario laboral	8:00 a.m. - 6:30 p.m.
Horario de comida	1:00 p.m. -3:00 p.m.
DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO	
El objetivo de este puesto es brindar apoyo en las actividades necesarias a la gerencia correspondiente, cumpliendo con las actividades administrativas relacionadas en el área de ventas y postventas, en cuanto a promociones e intercambio de vehículos, se encarga principalmente de realizar los registros pertinentes para la preparación de los planes de entrega.	

FUNCIONES	RESPONSABILIDADES
Preparación unidades P/Entrega clientes nuevas/ seminuevas	• En caso de que la unidad se encuentre en servicio o bodega solicita lavado para entrega. • Solicitar al moso de ventas la unidad para preparación de entrega (lavado, gasolina, instalación tapetes, etc.) • Cuando la unidad tiene mas de 30 días en inv. Físicamente solicitar una 2da previa. • Programar la entrega en calendario
Intercambios	• Localización de unidades • Negociar unidades • Costeo • Administra pagos de diferencia • Armado de expediente para facturar, cotización y pedido • Solicitud a gerencia administrativa de pedir plan piso unidad • Entrega de unidades a trasladistas • Traslados nuestros • Reasignaciones • Asegurar traslados • Recibo y subrogación de intercambios
Unidades Demostradoras	• Alta en sistema DEALERCONNECT • Realización de carta • Bitácora de registro de unidades dadas de alta • Bitácora de demostraciones • Revisión de cuidado y mantenimiento de unidades demos

Accesorización unidades	• Control de unidades de vestimenta de accesorios • Realizar cargos correspondientes de costos a los inventarios
Control inventario unidades nuevas, usadas e inventario para vendedores	• Reporte de inventario semanal, así como verificación de inventario físico • Envío de inventario c/precios a departamento de ventas • Verificación de precios de la unidad para inventario de vendedores • Actualización de ubicación de la unidad • Realizar seguimiento de unidades de traslado • Reporte de unidades con más de 150 días en inventario
Amarre de inventarios contabilidad-cartera	• Realizar reporte de inventario, que las compras se fueran a las cuentas correctas • Reporteo • Actualización mensual SPECSHET de todas las unidades en exhibición
Reporte internas por departamento	• Reporte de sistema • Verificación de que lo facturado se encuentre soportado con documentación • Verificar que unidades exhibidas no se encuentren con orden interna abierta
Registro de clientes flotilleros	• Captura de información del cliente en una página para otorgar número de fan
Previas y reporte y seguimiento a unidades con daños	• Solicitud de previa mecánica y carretera al área de servicio. • Formato CHECKLIST • Identificación de daños correspondiente • Reporte de daños • Seguimiento a reporte de daños con garantías, verificar haya quedado solucionados los daños.
Logística TRACOMEX	• Reporte de traslado de unidades que no han llegado. • Seguimiento del envío de las unidades
SPEECK SHEET a unidades nuevas/ seminuevas en exhibición y precios a accesorios exhibidos	• SPEECK SHEETS a unidades de exhibición nuevas y seminuevas, así como impresión de etiquetas de precios a accesorios exhibidos
Reporte unidades dañados patrimonial	• Reportar a la aseguradora patrimonial sobre un daño en la unidad

PERFIL DEL PUESTO

FORMACION PROFESIONAL

ESCOLARIDAD: Preparatoria, Profesional o Técnico en Administración.
EXPERIENCIA: 2 años en puesto similar

REQUISITOS GENERALES

EDAD: 25 a 45 años
SEXO: Indistinto
ESTADO CIVIL: Indistinto

REQUISITOS

CONOCIMIENTOS: (SABER)

- Buena comunicación interpersonal
- Habilidades comunicativas y de atención al cliente
- Capacidad de negociación
- Organización y capacidad de gestión y planificación
- Manejo de office/internet

HABILIDADES: (HACER)

- Conocimientos empresariales
- Realización de tareas administrativas
- Realización de informes
- Aptitudes para llevar registros
- Gestión del tiempo
- Preciso

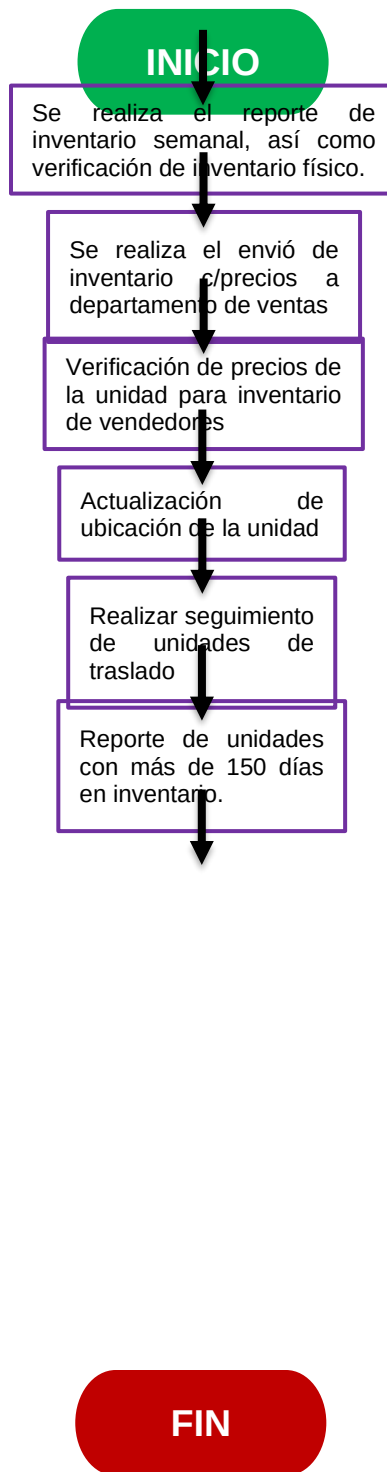
ACTITUDES: (SER)

- Responsable
- Estratega
- Honrado
- Productivo
- Creativo
- Disponible
- Organizado
- Dinámico

1. PROCESO DEL CONTROL DE INVENTARIO UNIDADES NUEVAS, VENDEDORES, USADAS

- 1.1. Realizar el reporte de inventario semanal, así como la verificación de inventario físico.
- 1.2. Se lleva acabo el reporte de inventario semanal, así como verificación de inventario físico.
- 1.3. Se realiza el envío de inventario c/precios a departamento de ventas.
- 1.4. Se realiza la verificación de precios de la unidad para inventario de vendedores.
- 1.5. Se lleva acabo la actualización de ubicación de la unidad.
- 1.6. Se realiza el seguimiento de unidades de traslado.
- 1.7. Se lleva acabo el reporte de unidades con más de 150 días en inventario.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE CONTROL DE INVENTARIO, UNIDADES NUEVAS, VENDEDORES, USADAS



2. PROCESO DE INTERCAMBIOS

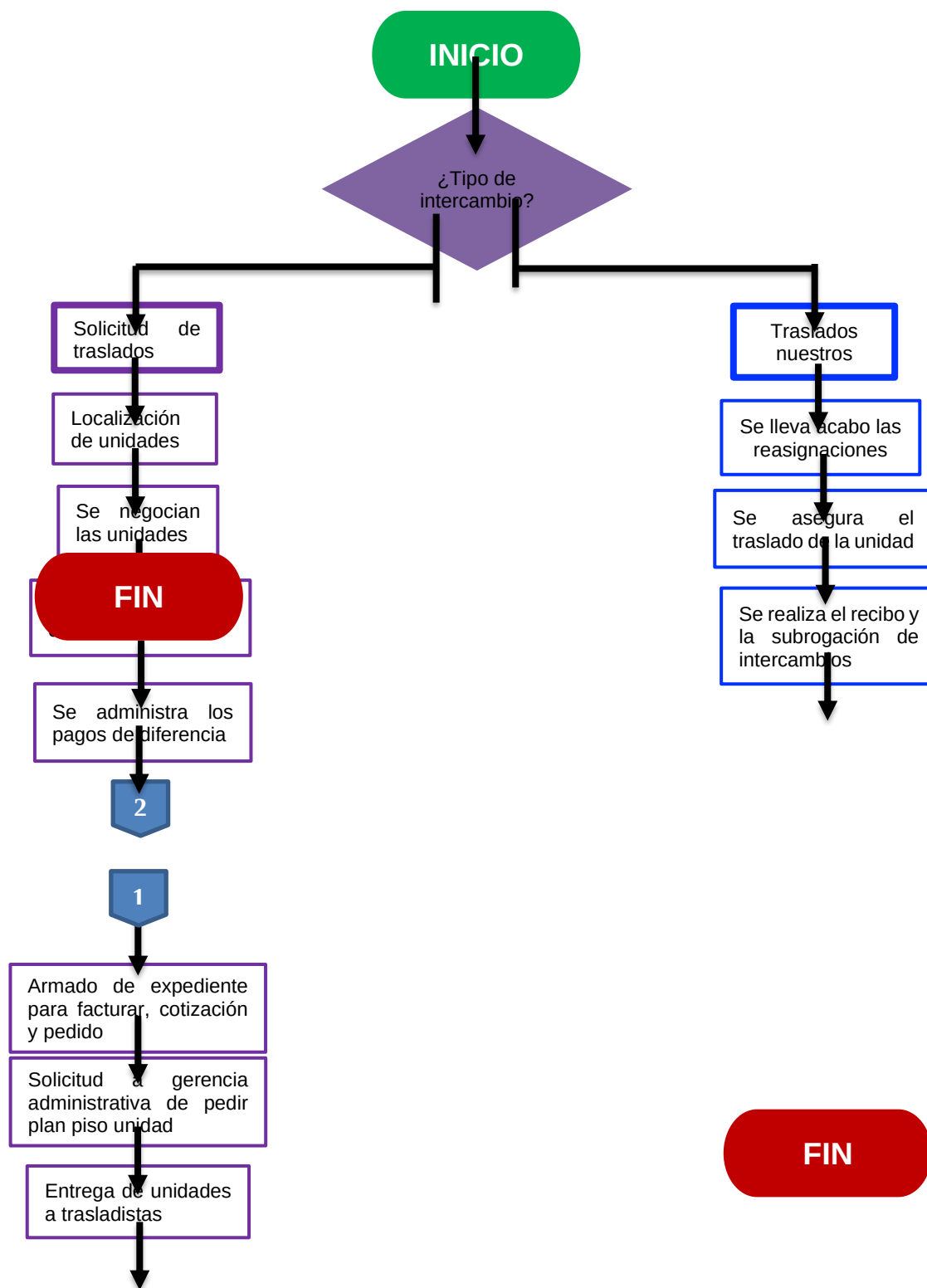
2.1. Solicitud de traslado

- 2.1.1. Se lleva acabo el seguimiento de unidades solicitados
- 2.1.2. Se lleva acabo la negociación de unidades
- 2.1.3. Se lleva acabo el costeo de la unidad
- 2.1.4. Administra los pagos de diferencia
- 2.1.5. Se lleva acabo el armado de expedientes para facturar, cotización y pedido.
- 2.1.6. Llevar acabo la solicitud a gerencia administrativa de pedir plan piso de unidad.
- 2.1.7. Se lleva acabo la entrega de unidades a trasladistas.

2.2. Traslados nuestros

- 2.2.1. Se lleva acabo las reasignaciones
- 2.2.2. Se lleva acabo el aseguro de traslados de las unidades
- 2.2.3. Se realiza el recibo y subrogación de intercambios

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE INTERCAMBIOS



DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE AUXILIAR ADMINISTRATIVO



DETALLES DEL PUESTO	
Puesto	Auxiliar administrativo
Jornada laboral	8 horas y media
Horario laboral	8:00 a.m. - 6:30 p.m.
Horario de comida	1:00 p.m. -3:00 p.m.
DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO	
El objetivo principal de este puesto es brindar el apoyo necesario a la gerencia de administración y operaciones, así como asistir en las tareas diarias de oficina mediante el control eficiente de los reportes de expedientes, carteras, etc., a su vez, también se encarga de gestionar las actividades administrativas, con la finalidad de contribuir al buen funcionamiento de los sistemas de administración y de información de la empresa.	
FUNCIONES	RESPONSABILIDADES
Carteras CxP y CxC	- Una vez realizadas las facturas en el área de servicio y refacciones, se reciben y se registran en un sobre con la fecha, número de factura y el importe, donde cada sábado se saca un estado de cuenta de las que están vencidas y están por vencer del primero al último día del mes, algunas se envían a revisión el día viernes o sábado y esos mismos días se envían a cobro, de igual manera se envían a correo para su revisión y cobro. - Se tiene un archivo de Excel donde se realizan los registros del nombre de la persona, el monto que se debe, número de teléfono, correo, día de pago, día de revisión y encargado de pago, más los días de crédito. - Se envía un reporte de cartera de nuevos, seminuevos y con riesgo al gerente de ventas, se envía otro de servicio y refacciones al gerente de postventa, auxiliar administrativo comercial y asesor de refacciones.

Registro público vehicular (REPUVE) y NVDR	• Se define el tipo de venta, el número de serie de la unidad, el tipo de movimiento, el tipo de persona si es física o moral. Posteriormente, se dan de alta los datos del cliente en la página de registro público vehicular y se reporta la unidad. (se agrega al expediente de ventas y en un Excel se lleva un control de los registros donde se lleva la fecha de facturación, nombre, tipo de unidad, serie, lugar de factura, folio y la fecha en que se reporta) • Reporte de NVDR se reporta a planta en página de DEALERCONNECT la venta de la unidad con todos los datos del cliente
Anti lavado	• Antes de facturar se recibe el expediente para revisar si están correctos los datos y si están actualizados los datos de comprobante, si es así, se autoriza para que pase a facturación y se archiva cada expediente si es persona física este debe ir acompañado de una copia de identificación, comprobante de domicilio, CURP, constancia de situación fiscal, lista negra, factura de la unidad y se agregan los recibos con complemento, y el formato anti lavado; si es persona moral requiere ir acompañado de la identificación del representante legal, comprobante de domicilio del representante y de la empresa, constancia de situación fiscal del representante y empresa, acta constitutiva y de poder, lista negra, factura de la unidad y recibos con complemento y el formato anti lavado.) • Se realiza una matriz en Excel donde se registran las ventas del mes con la información de la factura, fecha, serie y monto, y se envía a Culiacán. Cuando esta matriz se recibe ya con las correcciones u observaciones y los avisos, los cuales podrían ser avisos que se presentan o acumulan, los avisos que se presentan son los montos que rebasan de 617,732 pesos mexicanos y están saldados, estos se presentan de inmediato y si no, se espera a que se salde para presentarse. Los avisos que se acumulan son los montos de 308,886 pesos, pero si se factura otra unidad dentro de un plazo de 6 meses, se acumulan y se presentan.

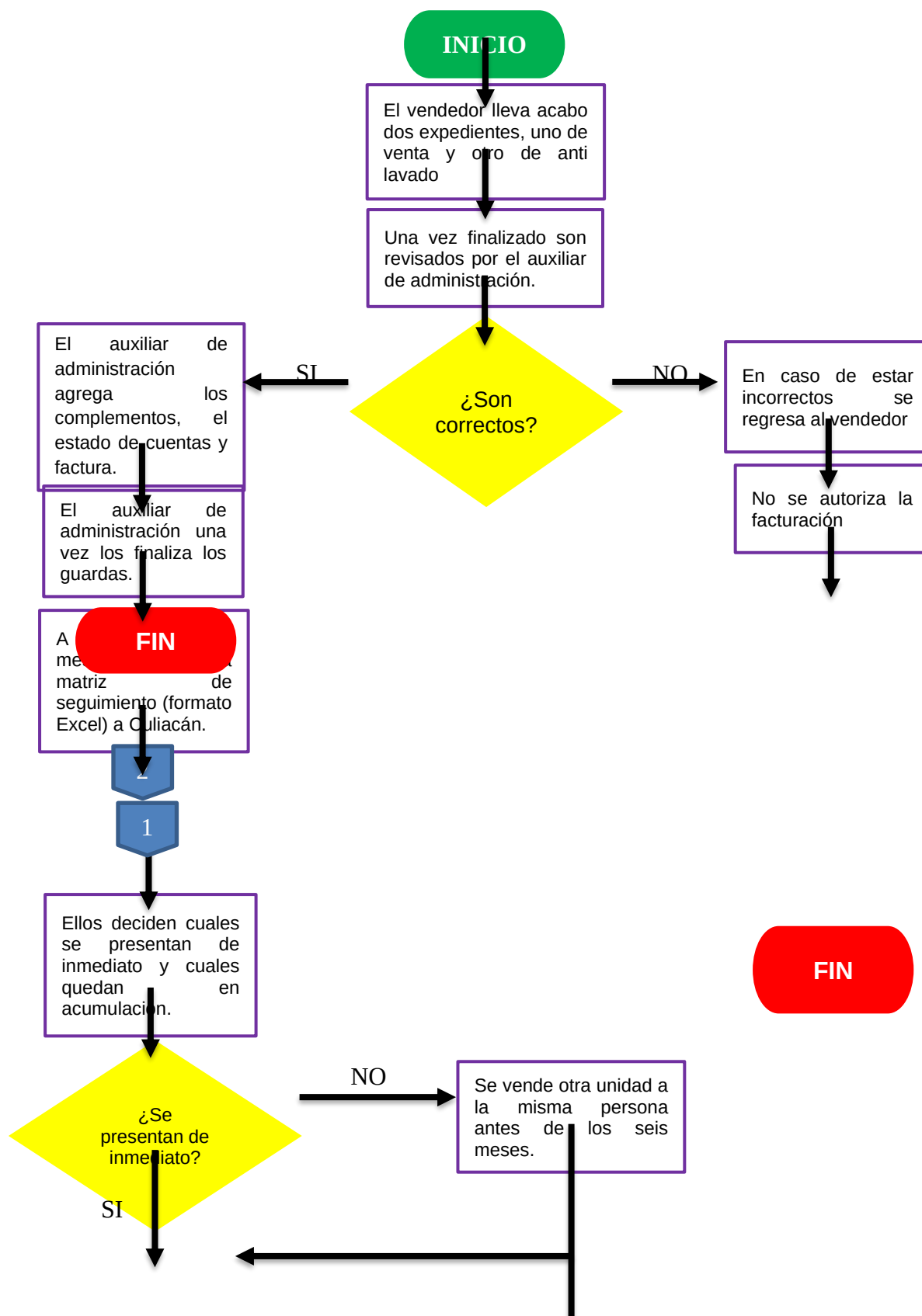
Expedientes	• Al facturar una unidad, se recibe el expediente de ventas para revisar que se encuentre todo correctamente, (documentos, llenado, formatos, etc.) • Se revisa el expediente, se encarpeta, y de tener observaciones sobre documentación faltante, se envía un reporte con faltantes para que los entreguen a la brevedad. Este reporte se envía cada semana sobre expedientes que están pendientes de entregar. • También se lleva un formato de Excel con la relación de todas las facturas del año, se lleva una relación de expedientes prestados a los vendedores, ese reporte lleva el número de expediente, nombre, fecha en que se prestó y a quién se le prestó. • Cuando se reciben los expedientes de ventas se firma de recibido misma hoja que se archiva en carpeta, y en un CHECKLIST se anota la documentación que se anexa en dicha carpeta.
Incentivos	• Se tiene un reporte donde se registra la venta, para llevar una relación de las ventas que cuentan con incentivo. Se está revisando junto con caja general cuando paga planta incentivos para registrarse, de no pagarse antes de los 120 días se hace reclamación ya que si pasa de ese tiempo ya no lo pagan.
Resguardo de facturas originales	• Resguardo de facturas originales de unidades, para entrega a clientes cuando vienen por ella.
Contactar a clientes	• Cuando cartera está vencida o por vencer se le llama al cliente para informarle que la factura está vencida y preguntarle la fecha en la que este puede pagar.
Elaboración de pedidos otros conceptos	• Elaboración de pedidos otros conceptos en sistema BP de UDIS, publicidad, copias certificadas, garantías, etc.
Pagarés, contratos internos para unidades nuevas	• Elaboración de pagares y contratos para ventas que lo requieran antes de ser entregadas las unidades a clientes.

PERFIL DEL PUESTO
FORMACION PROFESIONAL
ESCOLARIDAD: Preparatoria, profesional o técnico en administración EXPERIENCIA: 2 años en puesto similar
REQUISITOS GENERALES
EDAD: 25 a 45 años SEXO: Indistinto ESTADO CIVIL: Indistinto
REQUISITOS
CONOCIMIENTOS: (SABER) • Atención al Cliente • Controles Administrativos • Conocimientos del Producto y Servicio • Posee capacidades administrativas que le permiten utilizar hojas de cálculo y base de datos para realizar registros. • Paquete Office / Internet • Capacidad de gestionar diferentes tareas al mismo tiempo. HABILIDADES: (HACER) • Manejo de Conflictos • Trabajo en equipo • Supervisión • Seguimiento • Gestión del tiempo • Atención a los detalles ACTITUDES: (SER) • Responsable • Estratega • Honrado • Productivo • Creativo • Organizado

1. PROCESO DE ANTILAVADO

- 1.1. El vendedor lleva acabo dos expedientes, uno de venta y el otro de anti lavado.
- 1.2. Una vez finalizados son revisados por el auxiliar de administración, si no esta bien se regresa al vendedor para corregir los errores y no se autoriza la facturación.
- 1.3. Si esta bien el expediente el auxiliar de administración agrega los complementos, el estado de cuentas y factura, para a continuación guardarlos.
- 1.4. A principios de cada mes se envía una matriz de seguimiento (formato Excel) a Culiacán y ellos deciden cuales se presentan de inmediato y cuales quedan en acumulación.
- 1.5. Si se presentan inmediato, es el fin.
- 1.6. Si se acumula, se vende otra unidad a la misma persona antes de los seis meses y la cantidad de la acumula y de la unidad nueva arre bazo el monto se presentan las dos unidades.

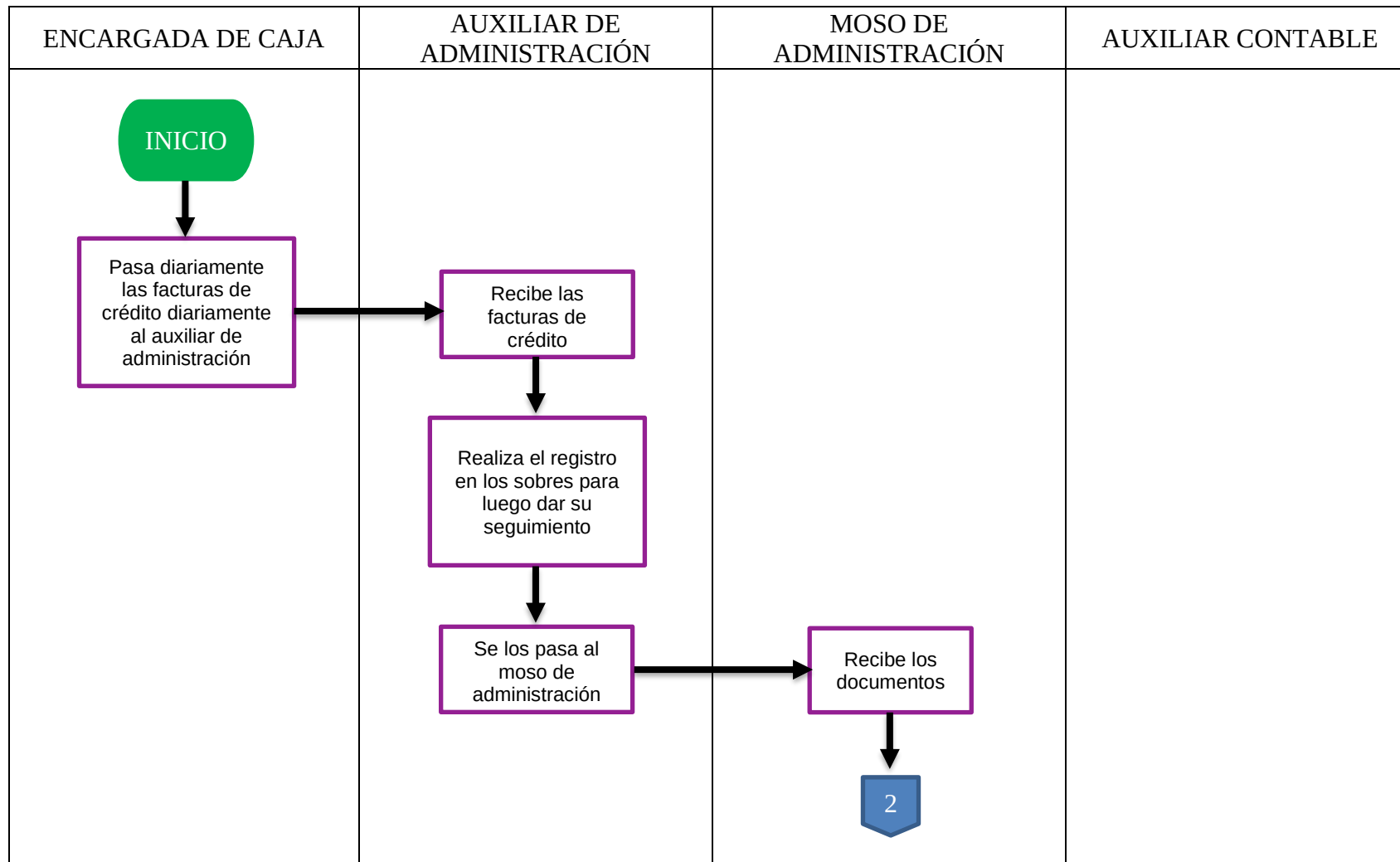
DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE ANTILAVADO

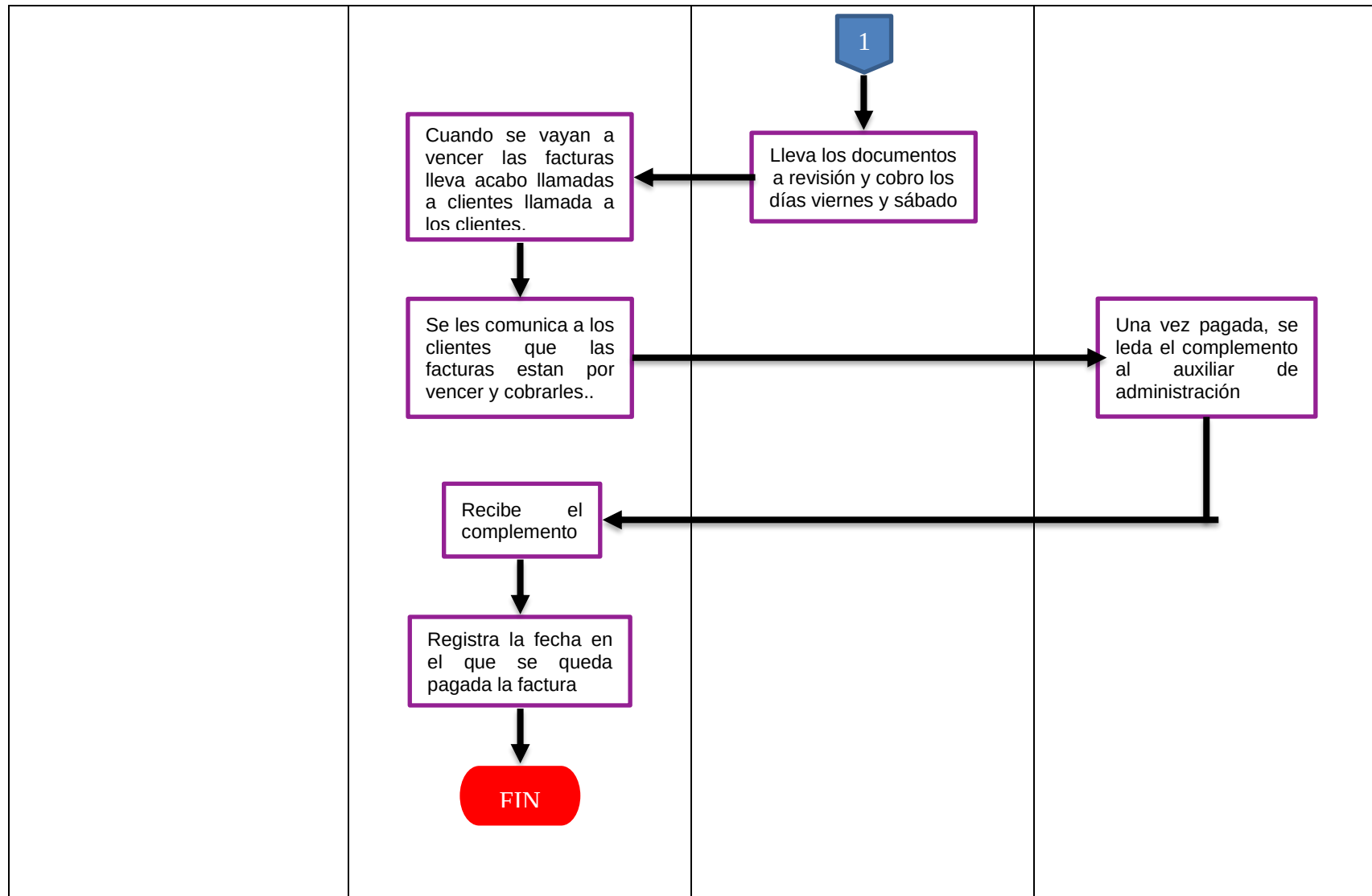


2. PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZA

- 2.1. La encargada de caja pasa diariamente las facturas de crédito al auxiliar de administración.
- 2.2. El auxiliar de administración registra en los sobres para luego dar su seguimiento enviándolos al moso de administración.
- 2.3. El moso de administración lleva los documentos a revisión y cobro los días viernes y sábado.
- 2.4. Al momento de que se vayan a vencer las facturas el auxiliar de administración lleva acabo llamada a los clientes, para comunicarles que las facturas están por vencer y cobrarles.
- 2.5. Una vez pagado el auxiliar contable de ingresos le da el complemento al auxiliar de administración.
- 2.6. El auxiliar de administración registra la fecha en el que se queda pagada la factura.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZA

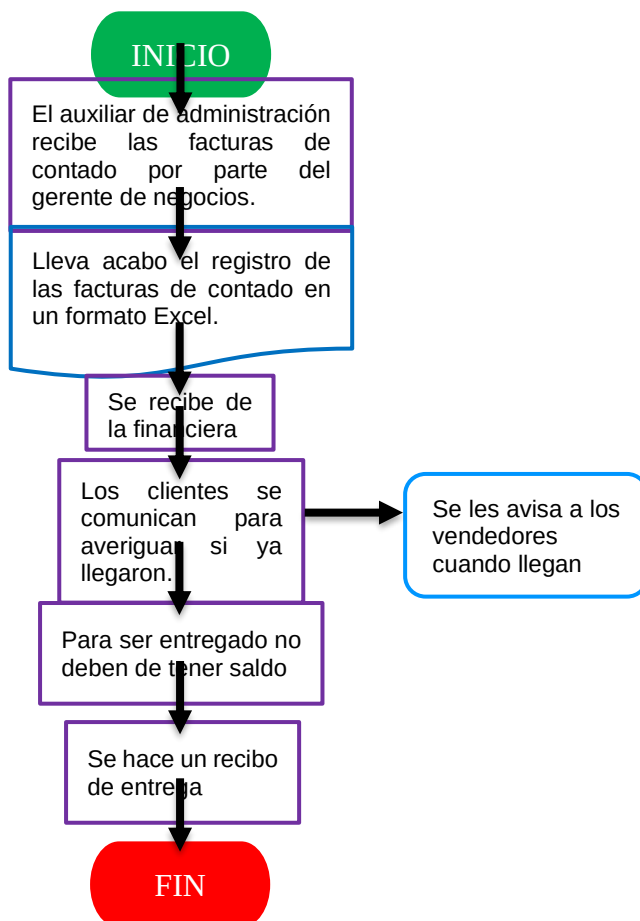




3. PROCESO DE FACTURA ORIGINAL

- 3.1. El gerente de negocios pasa las facturas de contado al auxiliar de administración.
- 3.2. El auxiliar de administración lleva acabo el registro de las facturas de contado en un archivo Excel.
- 3.3. Se reciben de la financiera.
- 3.4. Los clientes se comunican para averiguar si ya llegaron o se les avisa a los vendedores cuando llegan.
- 3.5. Para ser entregadas tienen que estar en \$0.00 no deben de tener saldo y se hace un recibo de entrega.

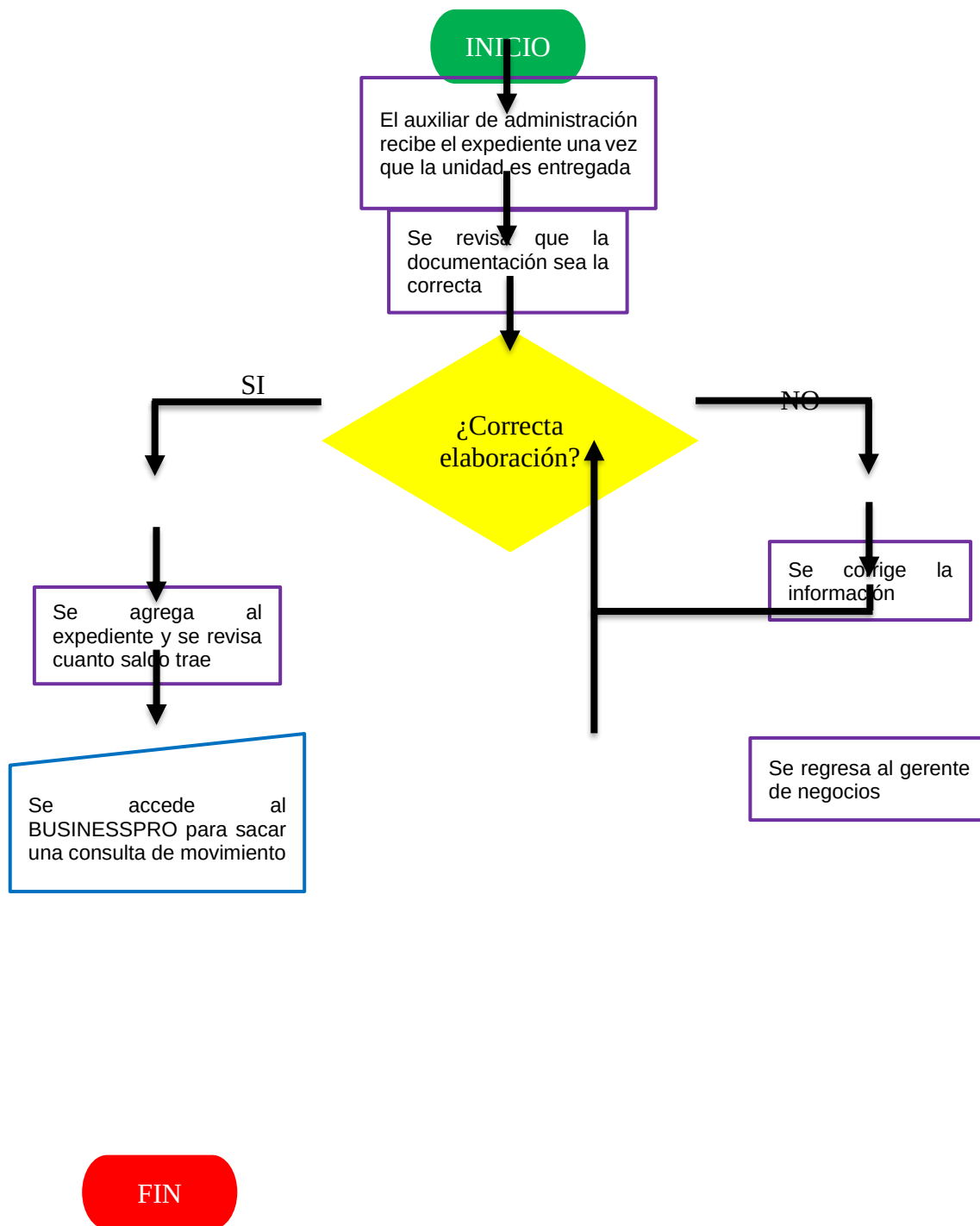
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE FACTURA ORIGINAL



4. PROCESO DE EXPEDIENTE DE VENTAS

- 4.1. Una vez entregada la unidad, el auxiliar de administración recibe el expediente.
- 4.2. El auxiliar de administración revisa que la documentación sea la correcta.
- 4.3. Si es correcta, el auxiliar de administración entra a BUSINESSPRO y saca una consulta de movimiento para agregar al expediente y ver cual es el saldo que trae.
- 4.4. Si la documentación es incorrecta se regresa al gerente de negocios para corregir las observaciones a lo respecto que esta mal.
- 4.5. Una vez correcto el archivo, se archiva en un documento Excel.
- 4.6. En caso de que el vendedor ocupe dicho documento, se solicita al auxiliar administrativo para solicitar prestado el expediente y le firma una hoja.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE EXPEDIENTE DE VENTA



DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE GARANTÍAS Y ALMACÉN



DETALLES DEL PUESTO	
Puesto	Garantías y almacén
Jornada laboral	8 horas y media
Horario laboral	8:00 a.m. - 6:30 p.m.
Horario de comida	1:00 p.m. -3:00 p.m.
DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO	
El objetivo principal de este puesto es surtir de manera eficiente las partes solicitadas por el técnico, además de mantener el inventario de almacén actualizado, así como la recepción de los pedidos realizados a planta, verificando las condiciones de limpieza, físicas y funcionales, cumpliendo con los objetivos y metas establecidos, llevando registros de su operación en los controles administrativos requeridos para avalar la parte cuantitativa de su desempeño, comunicando de manera oportuna cualquier irregularidad al jefe inmediato para la solución de conflictos y problemas que afectan la calidad del servicio al cliente, incluyendo los procesos de trabajo a fin de evitar la improductividad en los resultados.	

FUNCIONES	RESPONSABILIDADES
Acomodo y recibo de material	Los días lunes la mercancía amanece en la aduana, una vez el camión llega en la noche es recibido por el velador para luego al día siguiente ser verificada la llegada de la mercancía, el encargado de almacén y garantía entra en el sistema conocido como DEALERCONNET, para a continuación entrar e el listado de envió de refacciones CHIPER para obtener el listado de refacciones y las piezas entregadas, tomando el numero de ID del camión y la fecha, obteniendo las hojas CHIPER donde indica toda mercancía que el camión transportaba, para a continuación verificar que la mercancía haya sido entregada en buen estado, para luego ser metida al almacén y ser las hojas CHIPER ser entregada al jefe de taller.

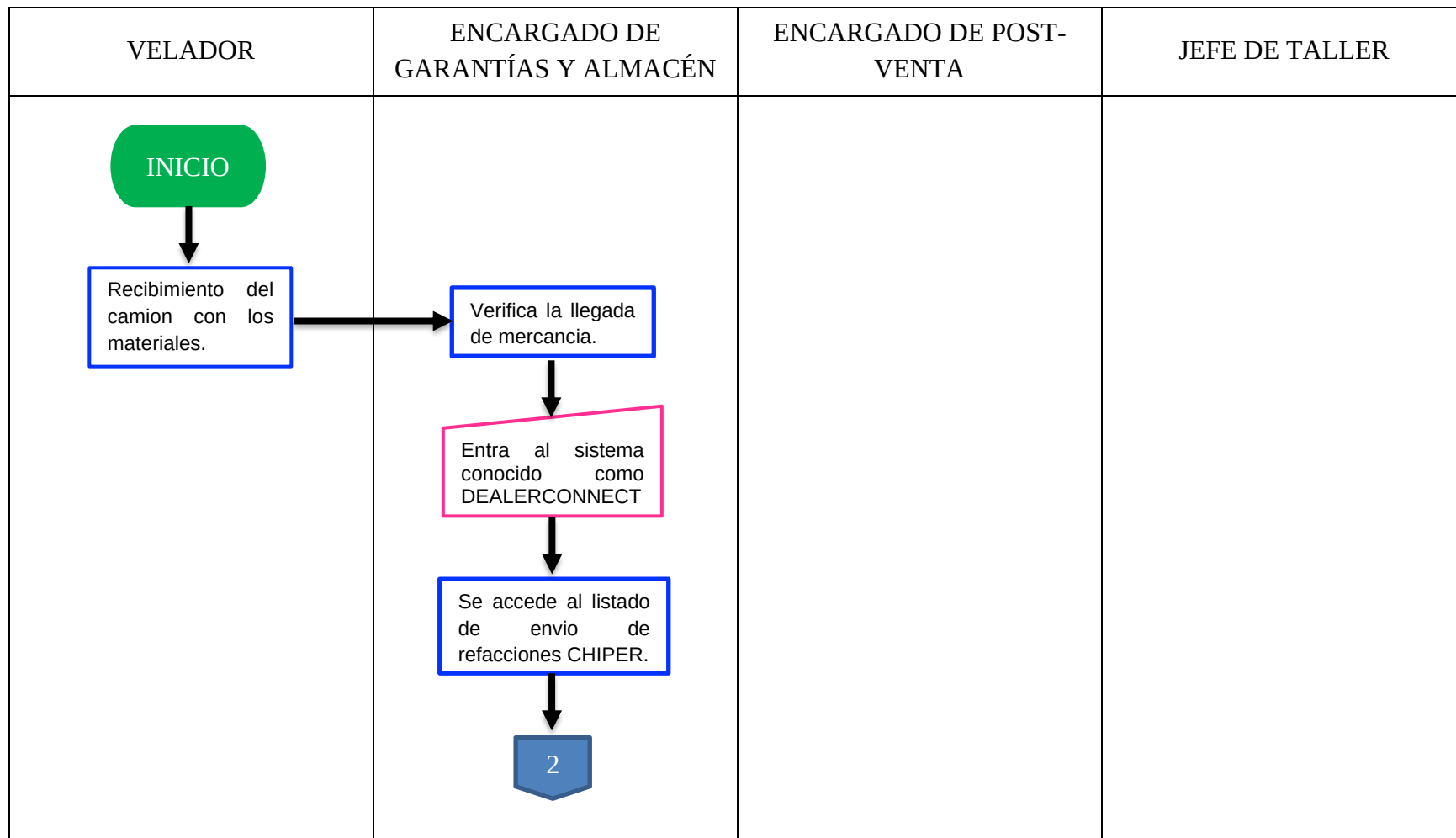
Servicios de mantenimiento a taller	Lleva acabo el control de surtido de refacciones y suministros al área técnica al taller para realizar mantenimientos a unidades de taller, una vez que se recibe la orden sube la serie de la unidad en el sistema de STARPARTS, para obtener la información de los materiales que serán entregados, para continuación obtener los numero de partes y las cantidades que ser requieren, una vez obtenido dichos datos entra al sistema conocido como BUSINESSPRO, para continuación entrar en el apartado de partes, surtido a taller, poniendo el numero para así cargar la orden, agregando junto a ello los datos para ser cargada cada una de las piezas que serán entregadas para la unidad, para a continuación dar como resultado la hoja de estado d cuenta de todas las refacciones utilizadas, para a continuación una vez obtenidas todas ser entregada y firmada, para confirmar la entrega de las piezas y ser registrada en el sistema de ubicaciones.
Garantías	Recibe documentación sobre la unidad a la que se le dará garantía, de ahí se verifica que venga toda la documentación completa, si procede la garantía se lleva acabo una orden de garantía, para luego subir todo al sistema de DEALERCONNET para que la autorizado por planta, si es autorizada se le da aviso al jefe taller o al asesor, para que ellos avisen a los técnicos para que vengan a hacer el pedido de las refacciones, una vez instalada la pieza, la pieza anterior del vehículo es entregada al asesor de garantía, de ahí el administrativo de garantía etiqueta la pieza para obtener la identificación de cuál automóvil pertenece, para a continuación llevar acabo el registro de la mano de obra en las ordenes para cuadrar la factura de garantía, una vez cerrada se hace el pedido para luego ser facturada internamente, ya que es entregada toda la orden se documentan al BUSINESSPRO para hacer un pedido y facturar la garantía y hacer el cobro a planta, una vez obtenida la factura se sube al sistema RECOFIDI para que sea validada y que la agencia reciba el pago.
Mantenimiento del almacén	Realizar la limpieza y el acomodo de partes
Control de entradas y salidas de piezas	Llevar acabo el control de todo lo que entra y sale del almacén, el asesor realiza un pedido de refacciones, donde le pasan a administrador de garantía un documento de las piezas pedidas, tiene que monitorear las fechas de llegada y salida.

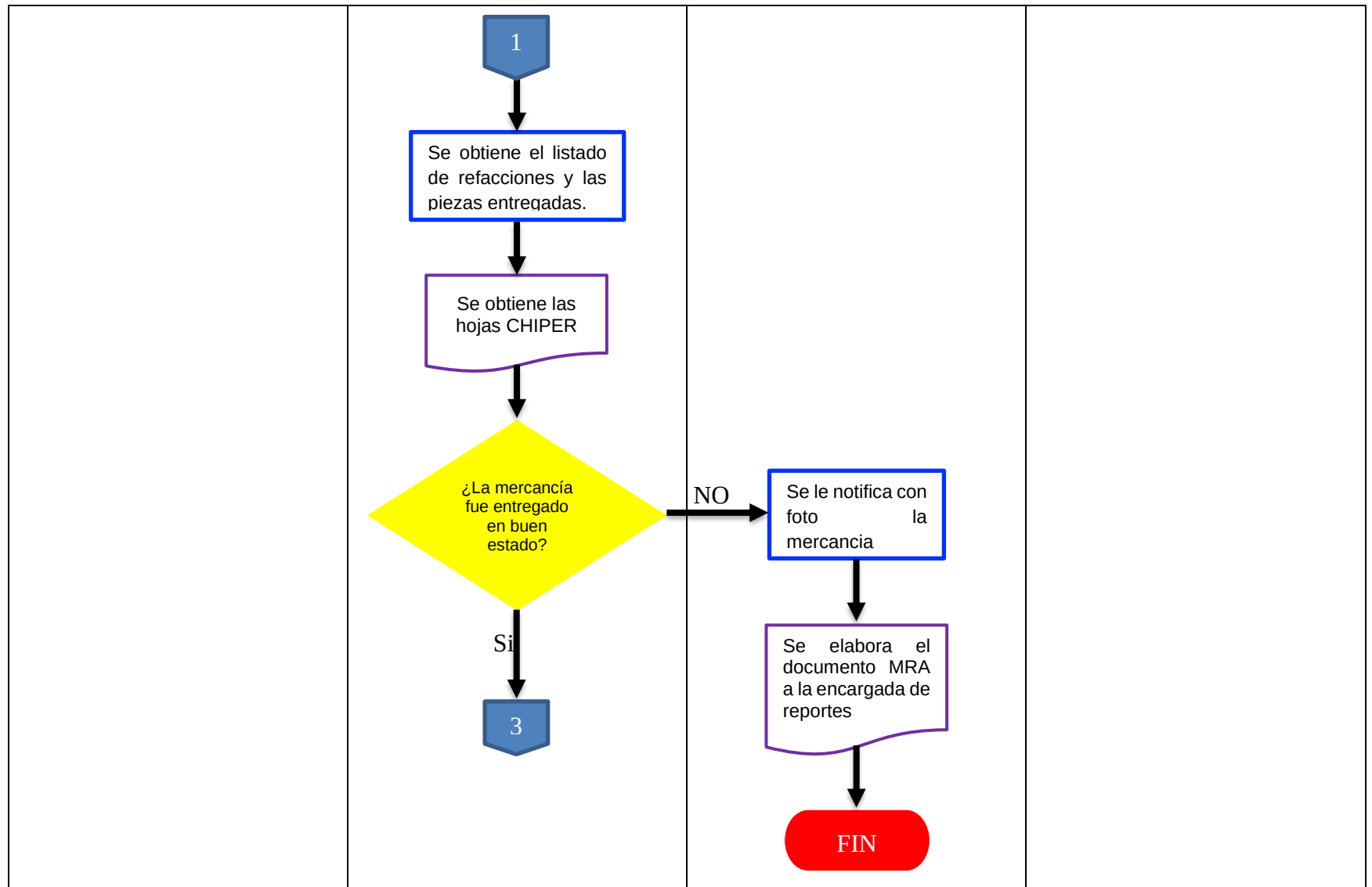
PERFIL DEL PUESTO
FORMACION PROFESIONAL
ESCOLARIDAD: Preparatoria o profesional Técnico en Mecánica EXPERIENCIA: 1 años en puesto similar y/o recomendación de institución educativa
REQUISITOS GENERALES
EDAD: 18 a 30 años SEXO: Indistinto ESTADO CIVIL: Indistinto
REQUISITOS
CONOCIMIENTOS: (SABER) • Técnicas de ventas • Servicio al Cliente • Controles Administrativos • Conocimientos del Producto y Servicio • Paquete Office / Internet • Control de Inventarios • Facturación • Administración del Tiempo Laboral HABILIDADES: (HACER) • Aptitudes para la planificación. • Bien organizado. • Buena forma física. • Capacidad para priorizar tareas. • Capacidad para trabajar en equipo. • Capaz de identificar problemas. • Capaz de mantener la calma bajo presión. • Capaz de realizar observaciones. ACTITUDES: (SER) • Responsable • Estratega • Honrado • Productivo • Creativo • Organizado

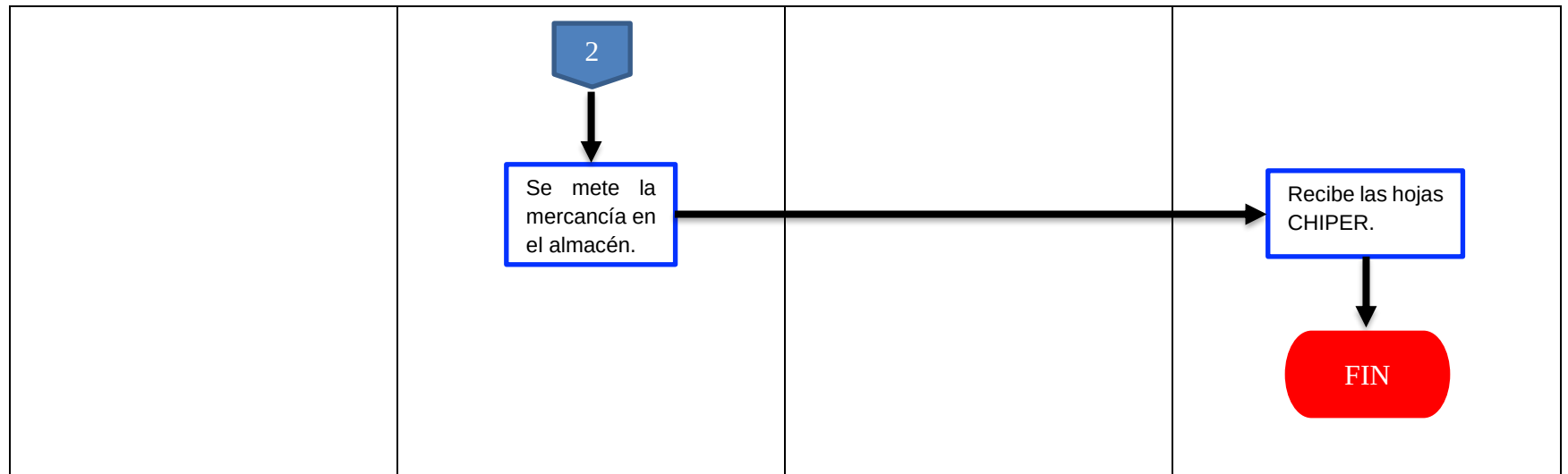
1. PROCESO Y ACOMODO DE RECIBO DE MATERIAL

- 1.1. Los días lunes el material se amanece en la aduana, una vez el camión llega en la noche es recibido por el velador.
- 1.2. Al día siguiente se verifica la llegada de mercancía por parte del encargado de garantías y almacén.
- 1.3. El encargado de almacén y garantía entra en el sistema conocido como DEALERCONNET, para a continuación acceder al listado de envió de refacciones CHIPER para obtener el listado de refacciones y las piezas entregadas, tomando el ID del camión y la fecha.
- 1.4. Se obtiene las hojas CHIPER que indican toda mercancía que el camión transportaba.
- 1.5. Verificar que la mercancía haya sido entregada en buen estado, para luego ser metida al almacén.
- 1.6. Si no esta en buen estado se toma foto y se le notifica al encargado post-venta mayoreo.
- 1.7. El encargado de Post-Venta se le manda a la encargada de reportes con el documento MRA.
- 1.8. Las hojas CHIPER son entregadas al jefe de taller.

DIAGRAMA DEL PROCESO Y ACOMODO DE RECIBO DE MATERIAL



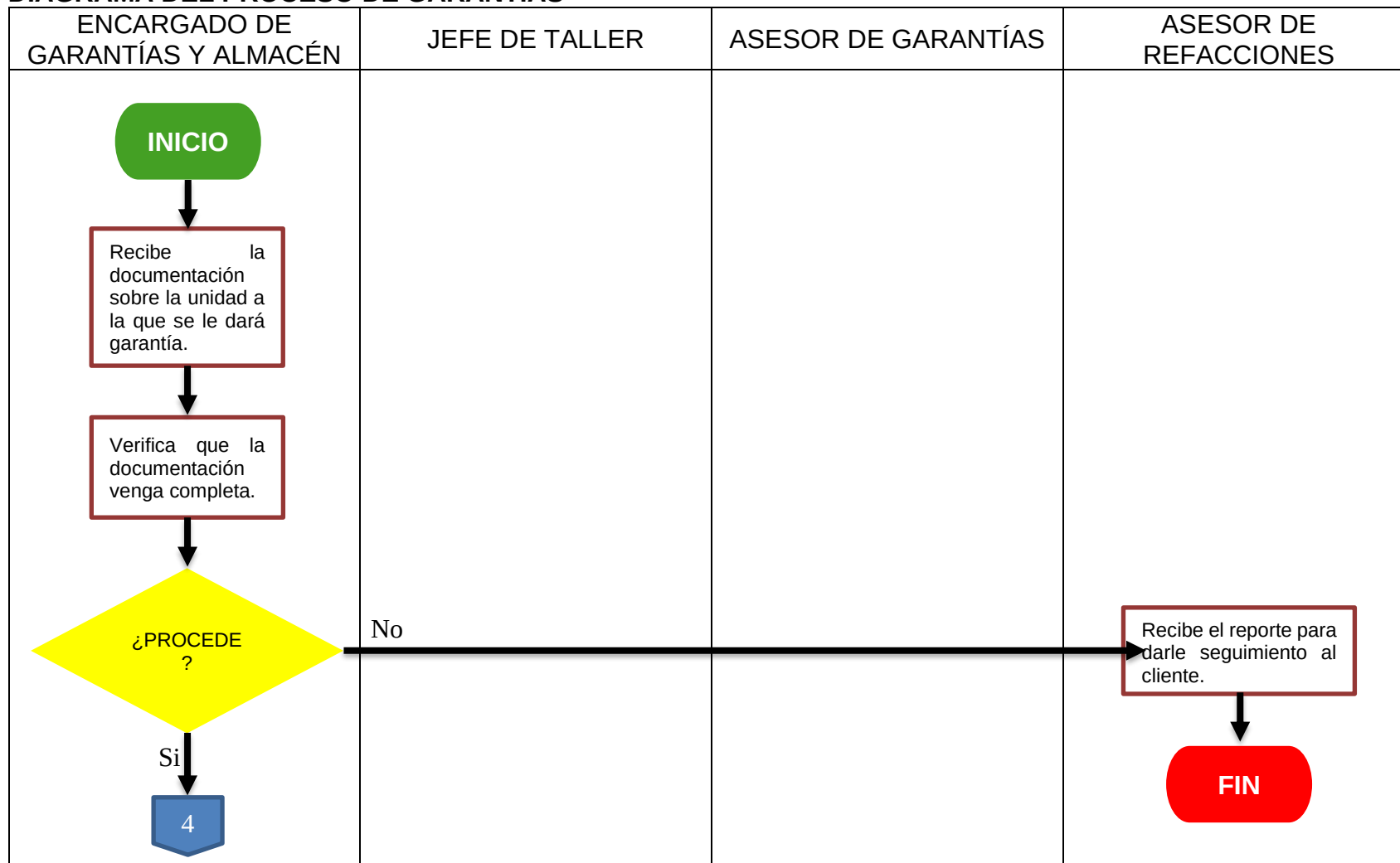


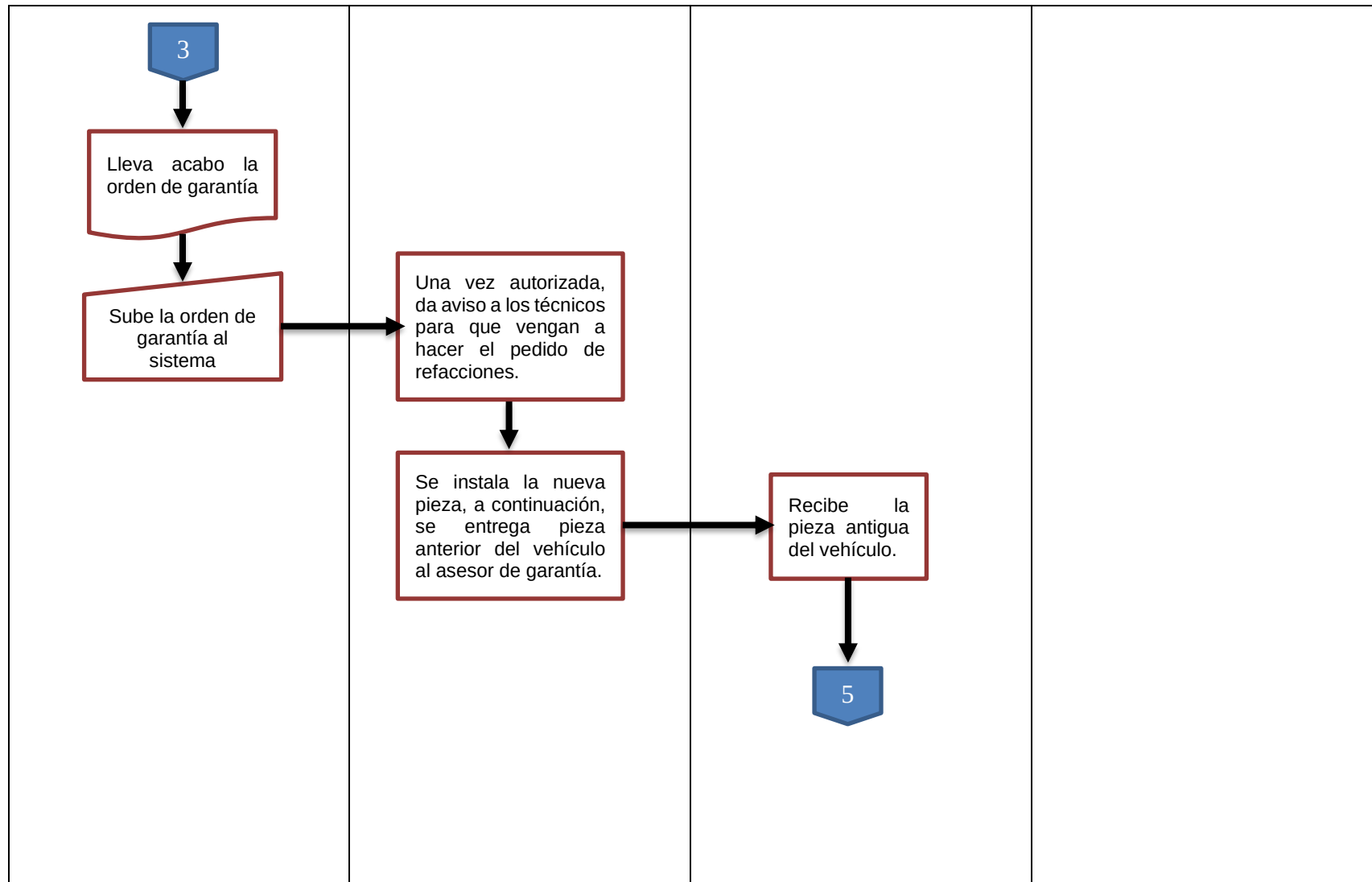


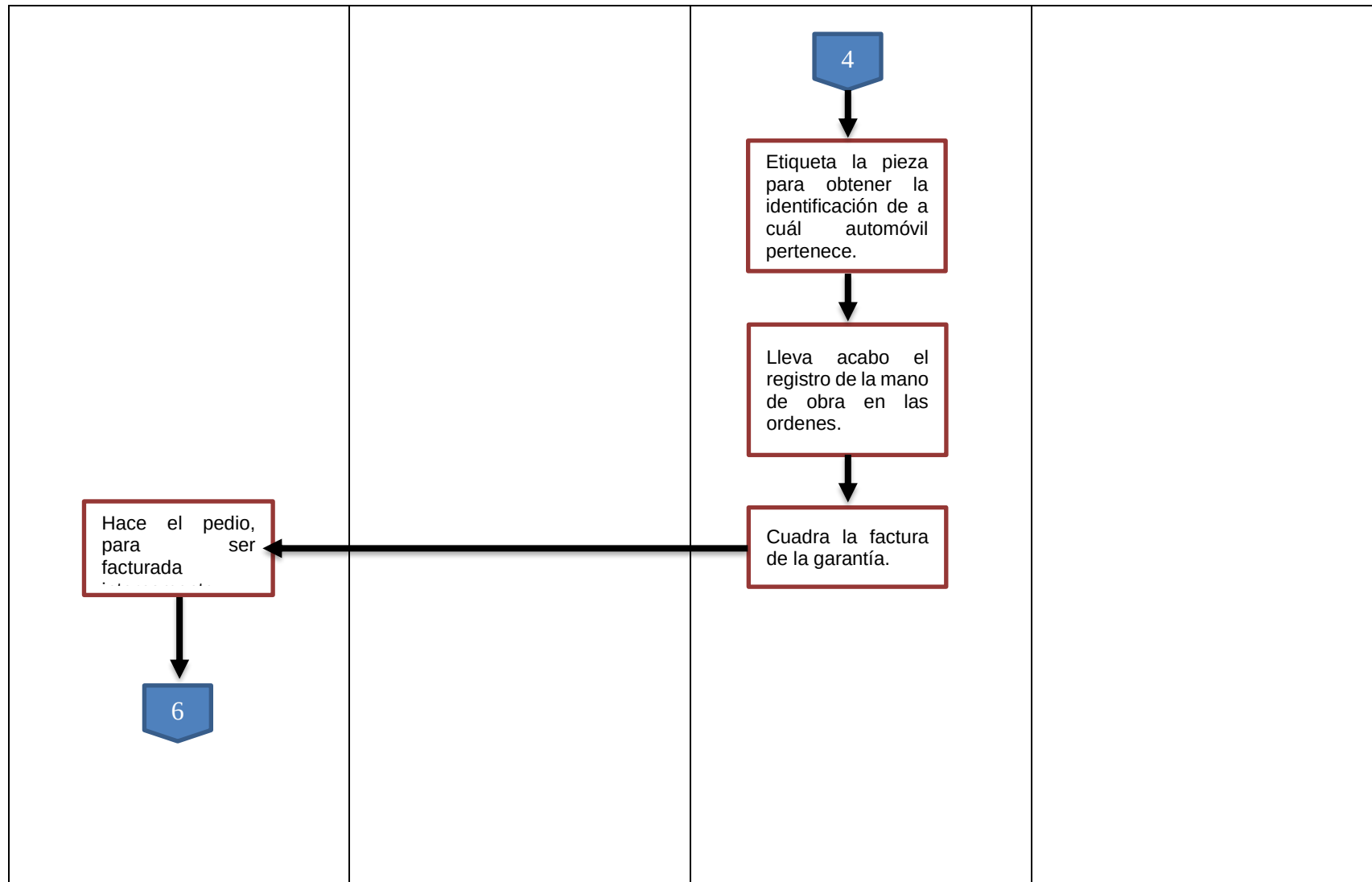
2. PROCESOS DE GARANTIAS

- 2.1. El encargado de garantías y almacén recibe la documentación sobre la unidad a la que se le dará garantía.
- 2.2. El encargado de garantías y almacén verifica que la documentación venga completa.
- 2.3. Si procede la garantía el encargado de garantías y almacén lleva acabo una orden de garantía.
- 2.4. Si no procede se le reporta al gerente de refacciones y asesor refacciones para darle seguimiento con el cliente
- 2.5. El encargado de garantías y almacén sube la orden de garantía al sistema DEELERCONNET, para que sea autorizado por planta.
- 2.6. Una vez es autorizada se le da aviso al jefe de taller o al asesor, para que ellos avisen a los técnicos para que vengan a hacer el pedido de las refacciones.
- 2.7. Una vez instalada la pieza, la pieza anterior del vehículo es entregada al asesor de garantía.
- 2.8. Una vez entregada la pieza, el administrativo de garantía etiqueta la pieza para obtener la identificación de cuál automóvil pertenece, para a continuación llevar acabo el registro de la mano de obra en las ordenes para cuadrar la factura de garantía.
- 2.9. Una vez cerrada la factura de garantía el encargado de garantías y almacén hace el pedido para luego ser facturada internamente.
- 2.10. Una vez entregada toda la orden, el encargado de garantías y almacén documenta la orden al BUSINESSPRO para hacer un pedido y facturar la garantía y hacer el cobro a planta.
- 2.11. Una vez obtenida la factura se sube al sistema RECOFIDI para que sea validada y que la agencia reciba el pago.

DIAGRAMA DEL PROCESO DE GARANTIAS



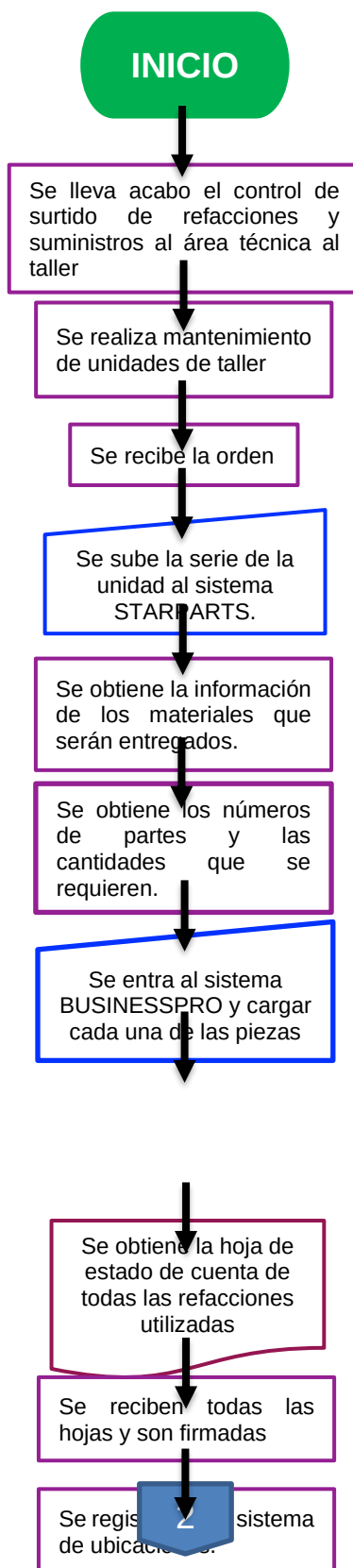




3. PROCESO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A TALLER

- 3.1. Se lleva acabo el control de surtido de refacciones y suministros al área técnica al taller para realizar mantenimientos a unidades de taller.
- 3.2. Se recibe la orden y sube la serie de la unidad en el sistema STARPARTS, para obtener información de los materiales que serán entregados.
- 3.3. Se obtienen los números de partes y las cantidades que se requieren, una vez obtenidos dichos datos se entran al sistema conocido como BUSINESSPRO, para a continuación entrar al apartado de partes, surtido a taller, poniendo el número para cargar la orden, agregando junto a ello los datos para ser cargada cada una de las piezas que serán entregadas para la unidad.
- 3.4. A continuación, se da como resultado la hoja de estado de cuenta de todas las refacciones utilizadas.
- 3.5. Una vez obtenidas todas son entregadas y firmadas por el encargado de garantías y almacén, para confirmar la entrega de las piezas y ser registrada en el sistema de ubicaciones.

DIAGRAMA DE PROCESOS DE 1 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A TALLER





FIN

DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE GERENTE ADMINISTRATIVO



DETALLES DEL PUESTO	
Puesto	Gerente administrativo
Jornada laboral	8 horas y media
Horario laboral	8:00 a.m. - 6:30 p.m.
Horario de comida	1:00 p.m. -3:00 p.m.
DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO	
Es el responsable ante el Gerente General de mantener una correcta administración de la cartera de cuentas por cobrar, llevando a cabo procesos, registros, análisis, controles y procedimientos para asegurar la recuperación. Revisa, presupuesta y da seguimiento a la revisión de instalaciones, haciendo mejoras continuas de acuerdo a las reglas del área de desarrollo de distribuidores y en coordinación con la Dirección y Gerencia Gral. de la empresa, Mantiene orden de los expedientes de clientes, colaboradores, etc., así como la coordinación del personal de veladores, representante ante FCA, cobrador. autos y limpieza. Mantiene comunicación con las empresas filiales y atiende necesidades de apoyo a Dirección Gral. y Gerencial Gral.	

FUNCIONES	RESPONSABILIDADES
Alta unidades en inventario BP	Se ingresa a inventario en BP de unidades facturadas por STELLANTIS y otros distribuidores, así como unidades seminuevas.
Alta y actualización de catálogos de unidades nuevas	Dar alta o modificar un catalogo de unidades para poder ingresar los inventarios a BP.
Póliza de neteo de transferencia	Elaborar póliza de neteo por las compras a otros distribuidores.
Solicitar prorrogas flotilla a STM	Solicitar a la financiera prorroga de pago por ventas realizadas a personas morales.
Atención de auditorias plan piso	Cada mes atender al auditor de la financiera que viene a realizar auditorias de la línea plan piso.
Autorización de pagos a proveedores, domiciliaciones, unidades STM, devoluciones, etc., así como envío de comprobantes a proveedores de sus pagos PI solicitud de complementos de pago.	

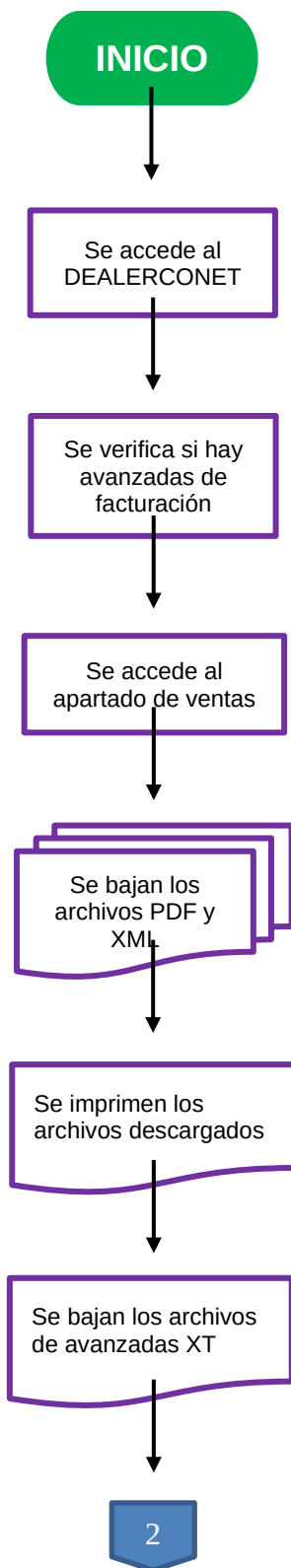
Revisión de cartera cuentas por cobras	 Revisión de reporte, así como verificación de saldos al día, de lo contrario gestionar cobranza con encargada para la reunión semanal.
Revisión de cartera cuentas pro pagar, así como conciliación de cuentas	
Control de gasolina de los departamentos, así como tarjeta de casetas y EDENRED de ruta REFAC	 Cada departamento tiene
Atención a solicitudes de mantenimiento de edificio, limpieza, mantenimientos, mobiliario y equipo de oficina	
Encargada de compras	 Toda solicitud de compras debe pasar por el área de administración, papelería, artículos de limpieza, publicidad, mantenimiento de edificio, etc.
Atención y apoyo a gerencia general y dirección general	
Facturación publicidad SPDC SOCIEDAD DE LA PUBLICIDAD DE DISTRIBUIDORES CHYSLEER	
Revisión de ADAS, tramites administrativos ante IMSS. PROFECO, secretaria del trabajo, SEMARNAT	

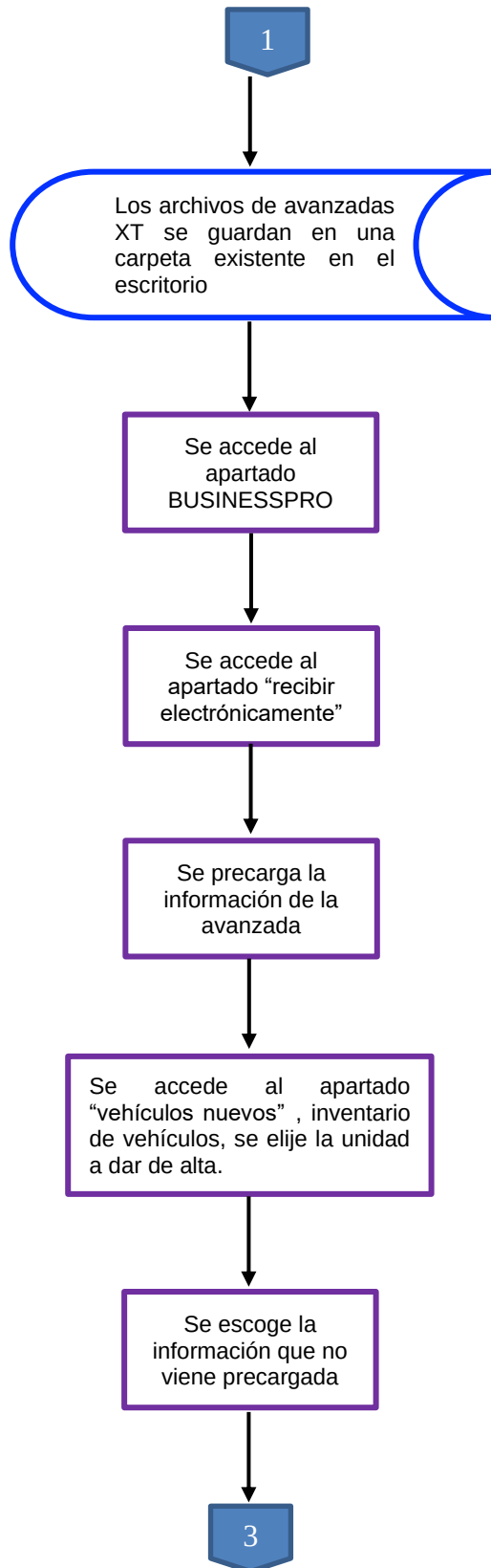
PERFIL DEL PUESTO
FORMACION PROFESIONAL
ESCOLARIDAD: Licenciatura en Contaduría, Administración y finanzas, Administración de empresas o carrera a fin EXPERIENCIA: 2 años de experiencia en puesto similar
REQUISITOS GENERALES
EDAD: 23 a 40 años SEXO: Indistinto ESTADO CIVIL: Indistinto
REQUISITOS
CONOCIMIENTOS: (SABER) • Servicio al Cliente • Controles Administrativos • Conocimientos del Producto y Servicio • Paquete Office / Internet HABILIDADES: (HACER) • Manejo de Conflictos • Trato y Servicio al Cliente • Trabajo en equipo • Supervisión • Seguimiento ACTITUDES: (SER) • Responsable • Estratega • Honrado • Productivo • Creativo

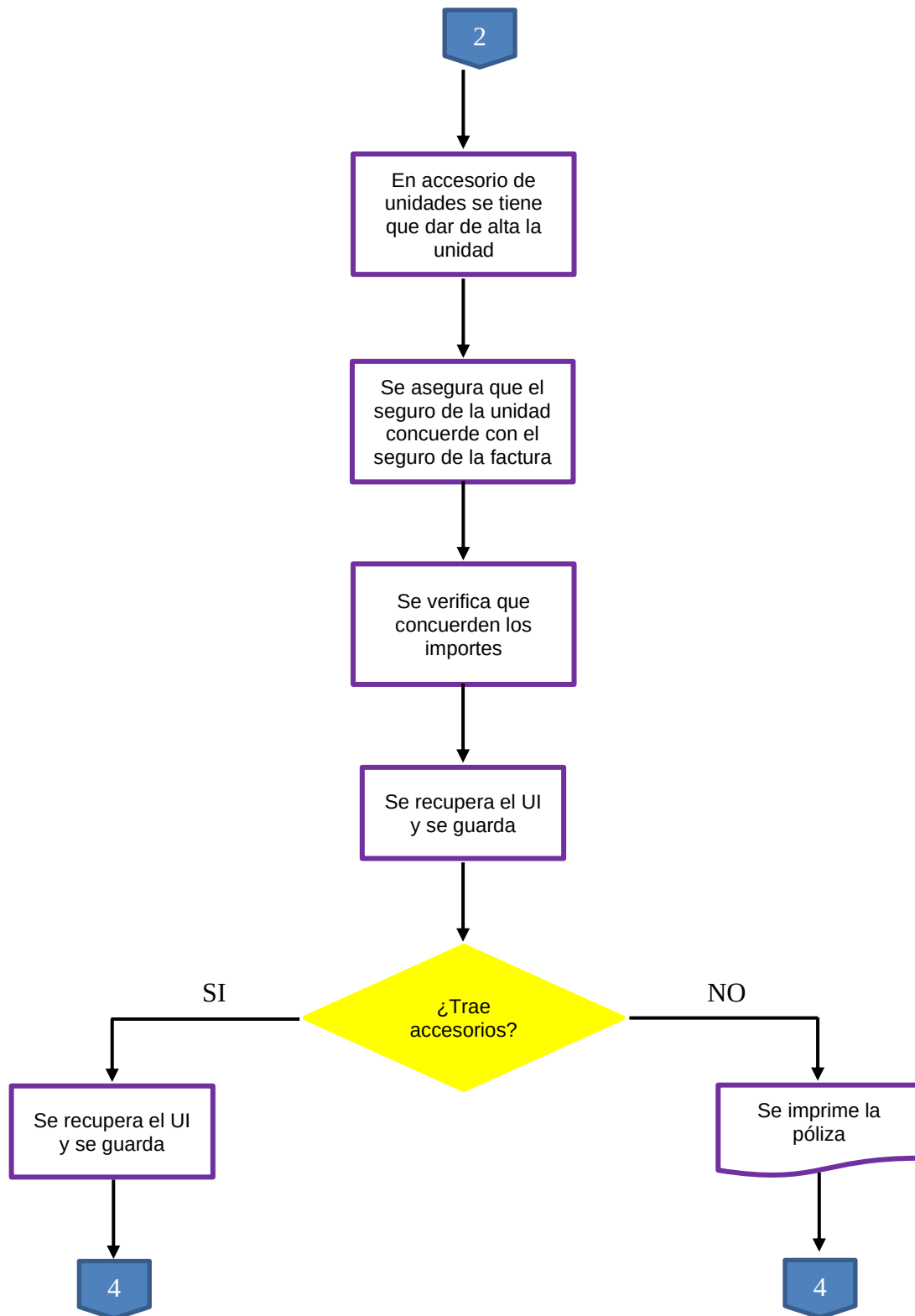
1. PROCESO DE ALTA UNIDADES EN INVENTARIO BP

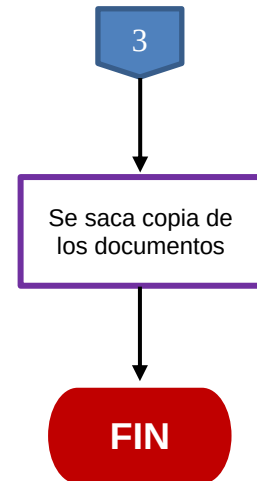
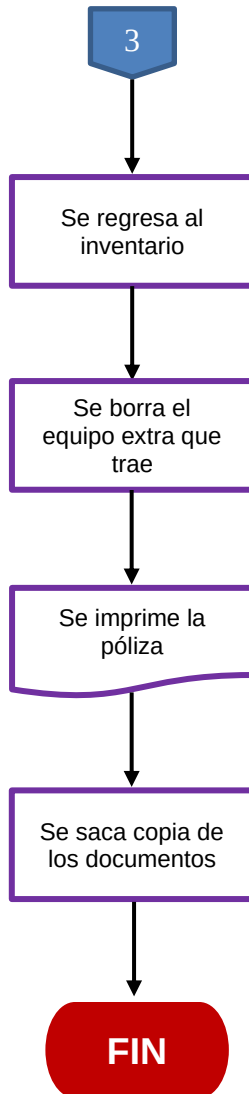
- 1.1. Se entra de a DEALERCONET para verificar si hay avanzadas de facturación
- 1.2. Una vez verificada si hubo unidades se accede a al apartado de ventas para poder bajar los archivos PDF y XML, una vez descargadas se imprime el PDF.
- 1.3. Se baja el archivo de avanzadas XT, ese archivo se copia a una carpeta que se tiene en el escritorio, se accede a BUSINESS PRO, se accede al apartado “recibir electrónicamente” y dar a recibir electrónicamente para que se precargue la información de la avanzada.
- 1.4. Se accede a la parte vehículos nuevos, inventario de vehículos, se elije la unidad a dar de alta, se escoge la información que no se viene precargada
- 1.5. En accesorio de unidades se tiene que dar de alta de que el seguro de la unidad concuerde con el seguro de la factura para que concuerde los importes, si concuerdan los importes se recupera el UI y se guarda.
- 1.6. Si es una unidad que trae accesorios se recupera el UI y se guarda, se regresa a ese inventario y borrar el equipo extra que trae.
- 1.7. Se imprime la póliza.
- 1.8. Se saca copia de los documentos

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ALTA UNIDADES EN INVENTARIO BP





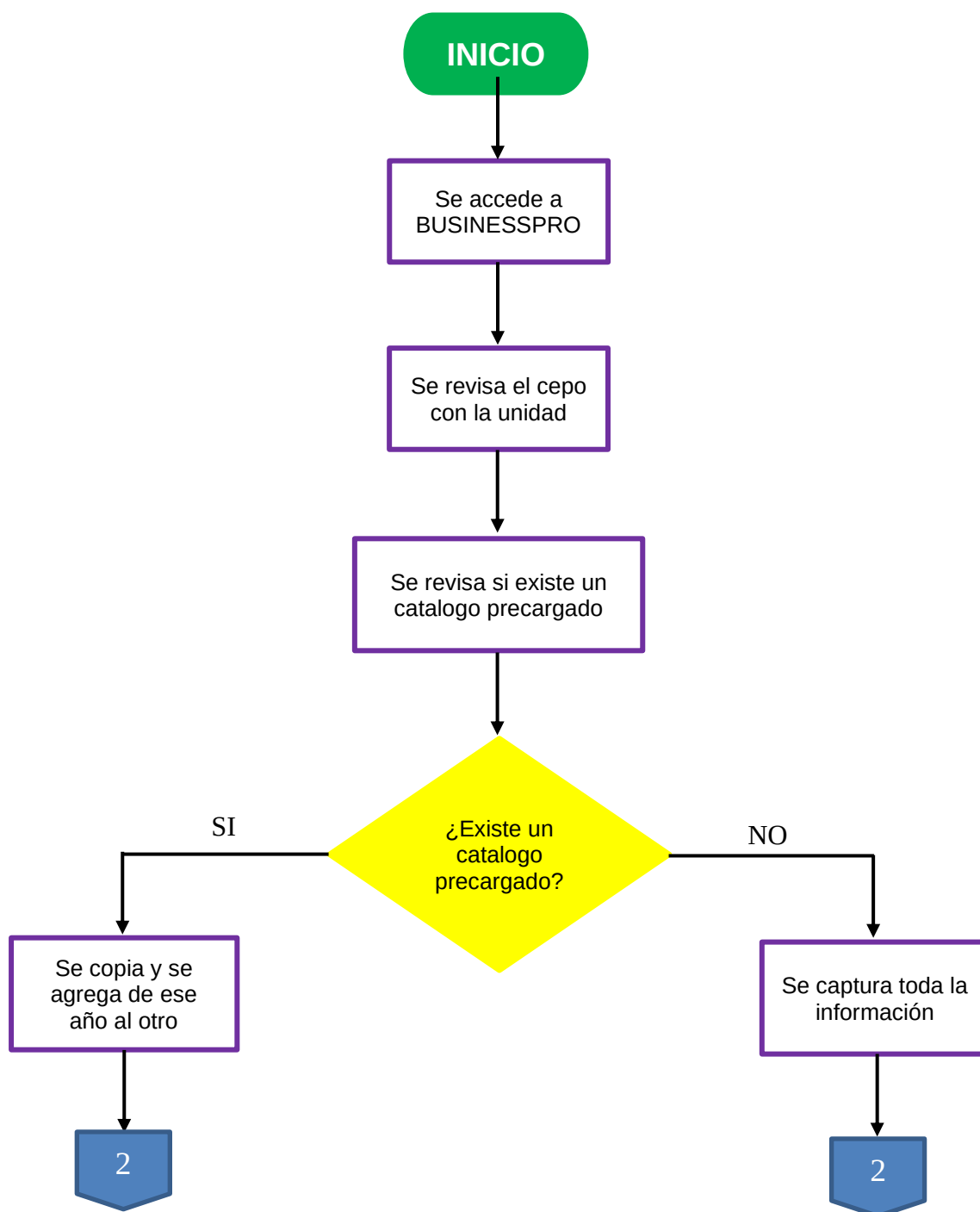


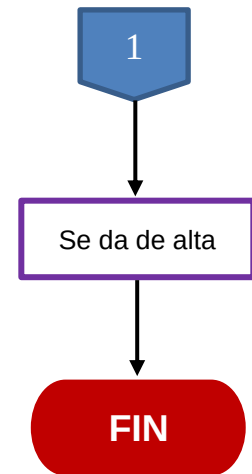
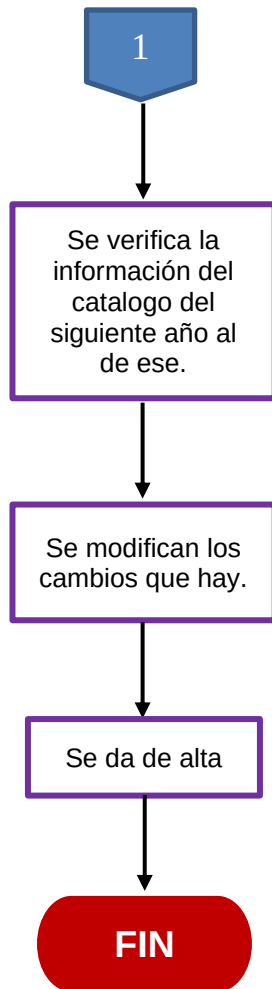


2. PROCESO DE ALTA Y ACTUALIZACIÓN DE CATALOGOS DE UNIDADES NUEVAS

- 2.1. Se accede a BUSINESSPRO y se revisa el Cepo con la unidad.
- 2.2. Se revisa si existe un catalogo precargado
- 2.3. Si existe un catalogo precargado, se copia y se agrega de ese año al otro año, se verifica la información del catalogo del siguiente año al de ese año, se modifican los cambios que hay y se da de alta.
- 2.4. Si no existe un catalogo precargado se captura toda la información y se da de alta.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ALTA Y ACTUALIZACIÓN DE CATALOGOS DE UNIDADES NUEVAS

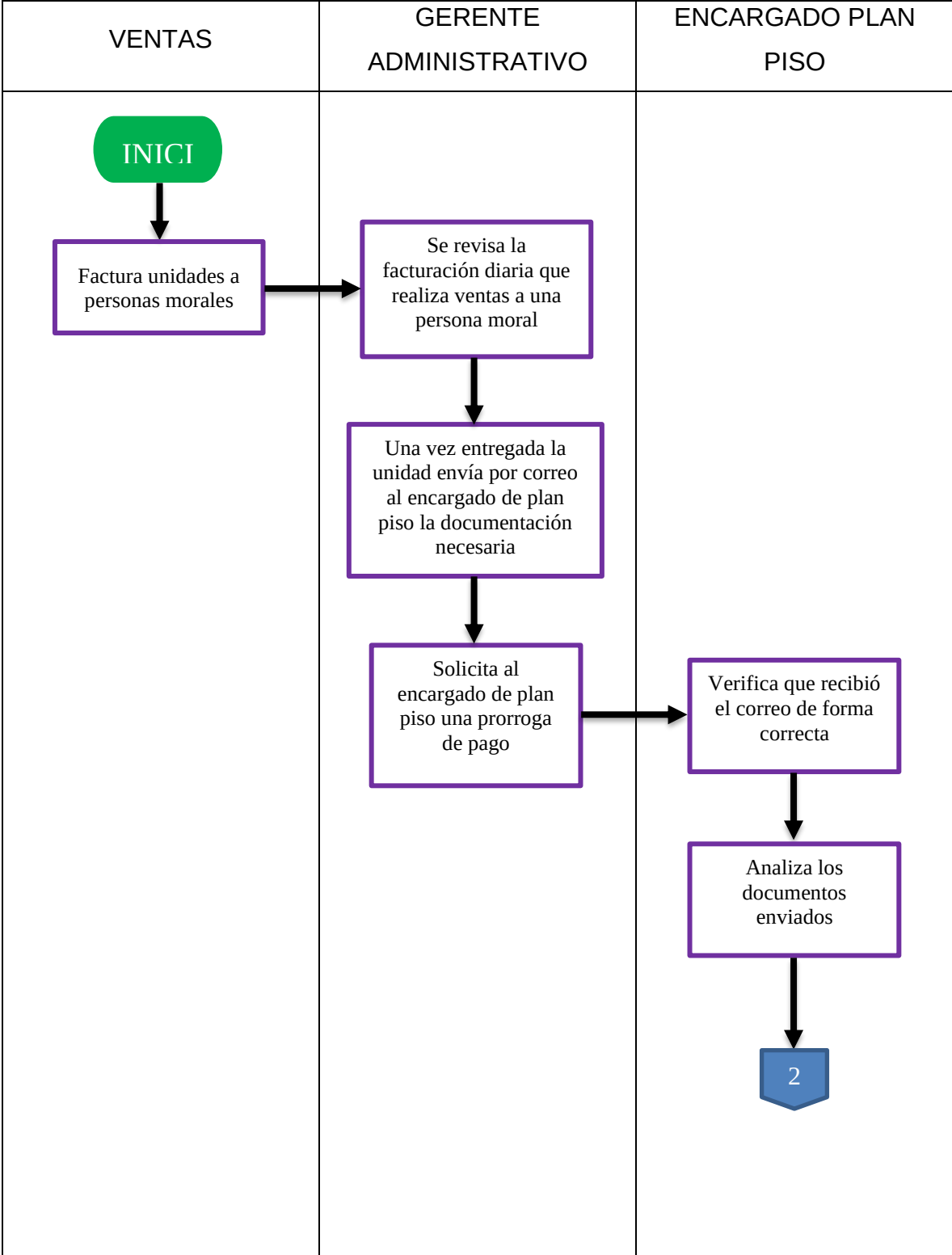


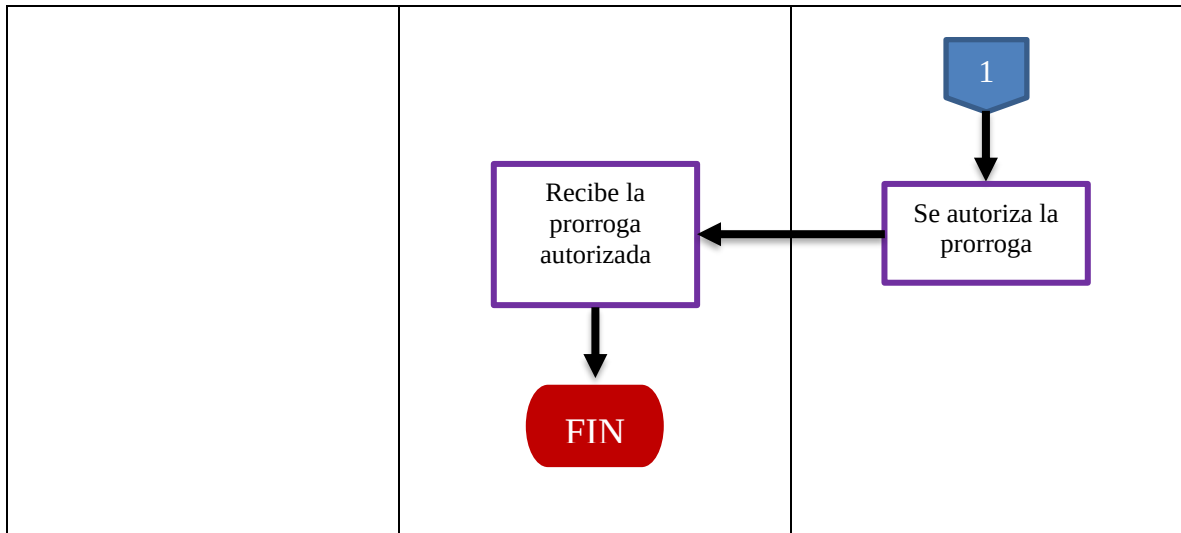


3. SOLICITAR PRORROGAS FLOTILLA A STM

- 3.1. Ventas factura unidades a personas morales
- 3.2. El gerente administrativo revisa la facturación diaria que realiza ventas a una persona moral
- 3.3. El gerente administrativo envía al encargado de plan piso por medio de un correo una carta que realiza, una copia de la factura, copia de la orden de compra de la empresa y el recibo de cuando se va a entregar la unidad.
- 3.4. El gerente administrativo le solicita al encargado de plan piso que les de una prorroga de pago.
- 3.5. El encargado de plan piso analiza los documentos enviados, se autoriza la prorroga.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE SOLICITAR PRORROGAS FLOTILLA A STM





DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE INTENDENCIA



DETALLES DEL PUESTO

Puesto	Intendencia
Jornada laboral	8 horas y media
Horario laboral	8:00 a.m. - 6:30 p.m.
Horario de comida	1:00 p.m. -3:00 p.m.

DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO

Realizar las actividades de limpieza en las instalaciones, equipos y mobiliario, mediante el uso de instrumentos y material de insumo; mantener en óptimas condiciones las instalaciones de empresa y que las funciones se lleven a cabo en los tiempos establecido.

FUNCIONES

- Limpieza de banquetas
- Limpieza de oficinas
- Limpieza en sala de juntas
- Limpieza de cristales de refacciones y ventanas
- Limpieza de baños
- Limpieza de pisos
- Retiro de basura
- Limpieza de escaleras
- Limpieza de sala
- Limpieza de techos
- Limpieza de comedor

PERFIL DEL PUESTO
FORMACION PROFESIONAL
ESCOLARIDAD: Preparatoria terminada EXPERIENCIA: 1 Año en puesto similar
REQUISITOS GENERALES
EDAD: 20 a 40 SEXO: Indistinto ESTADO CIVIL: Indistinto
REQUISITOS
CONOCIMIENTOS: (SABER) • Conocimientos sobre la utilización de equipos de limpieza y diferentes productos. HABILIDADES: (HACER) • Trabajo en equipo • Estar bien organizado • Trabajar bien sin supervisión • Prestar atención al detalle ACTITUDES: (SER) • Responsable • Amabilidad • Practicidad • Honestidad

DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE VELADOR



DETALLES DEL PUESTO	
Puesto	Velador
Jornada laboral	8 horas y media
Horario laboral	7:00 p.m. – 7:00 a.m.
DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO	
El objetivo del puesto es hacer el recorrido de vigilancia en la dependencia al que esté asignado; detectando irregularidades e informando sobre éstas a su jefe inmediato.	

FUNCIONES	RESPONSABILIDADES
Entrada y salida del trabajo	
Revisar el edificio, puerta y unidades que estén cerradas con llaves, luces del edificio, cristales	
Revisar unidades y entregar cuando se ofrece	
Recibir mercancía de refacciones cuando lleguen	
Estar pendiente de todo	
Aseo general del edificio	• Limpieza de banquetas, jardinería, sala JEEP, salda de autos usados, balos y mas.
Reporte de anomalías	• Reportar toda anomalía que pueda suceder.

PERFIL DEL PUESTO
FORMACION PROFESIONAL
ESCOLARIDAD: Secundaria EXPERIENCIA: 1 año de experiencia en puesto similar
REQUISITOS GENERALES
EDAD: 23 a 40 años SEXO: Indistinto ESTADO CIVIL: Indistinto
REQUISITOS
CONOCIMIENTOS: (SABER) • Conocimientos de reglamento interior de trabajo • Manejo y cuidado de inmuebles y equipo HABILIDADES: (HACER) • Orientación hacia el servicio • Aplicación de tácticas efectivas para la persuasión. • Capacidad para manejo de conflictos y desacuerdos. ACTITUDES: (SER) • Responsable • Honrado • Productivo • Organizado • Honestidad

FIAT

CHRYSLER



Jeep

RAM



GERENCIA DE CONTRALORIA



145

DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE GERENTE DE CONTRALORÍA



DETALLES DEL PUESTO	
Puesto	Gerente de contraloría
Jornada laboral	8 horas y media
Horario laboral	8:00 a.m. - 6:30 p.m.
Horario de comida	1:00 p.m. -3:00 p.m.
DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO	
Supervisar y controlar actividades Contables y de Operación de la Empresa, así como el cumplimiento de las obligaciones Fiscales y Laborales, llevando un registro oportuno en los diferentes Ingresos y Egresos, Cálculo de Impuestos, Nómina y Control de Flujo de Efectivo, apoyando el respaldo cuantitativo necesario para realizar los pagos correspondientes, otorgando la información oportuna a la Dirección General mediante la elaboración y entrega de Controles Administrativos.	
FUNCIONES	RESPONSABILIDADES
Coordinación de los trabajos de auditoria externa	Se cubren todas las necesidades que marca el auditor, lo que se va solicitando y/o que se va encontrando en el camino de la revisión para ajustar en la empresa la información que viene del auditor externo.
Presentación de las declaraciones o revisión mensuales, federales y estatales	
La presentación de declaraciones anuales	En base a la balanza de comprobación y sus auxiliares se hace un vaciado a los papeles de trabajo y se presentan en la página del SAT, para a continuación realizar expedientes de cada año.
Determinación de los flujos de efectivo de la operación de bancos	- Se entra a todos los bancos, para consultar los saldos. - Se realizan los pagos de acuerdo a las fechas programadas. - Se envía la información a la dirección, gerencia general y gerencia administrativa de los pagos que se realizaron.
La revisión de la balanza de comprobación a fin de mes	- Se revisan todas las cuentas contables y que estén correctas. - En caso de estar incorrectas se buscan para ser corregidas, si es error por departamento se les comunica a dicho departamento y a su vez a los proveedores del sistema para corregir la situación.

Coordinación e los integrantes de los equipos de contraloría DI	✚ Se revisa la necesidad de cada puesto, apoyando en tareas, en dudas, en decisiones
Preparación de reuniones de consejo de administración EVE	✚ Se sacan los resultados contables. ✚ Se hace una orden del día en base a lo que solicita reunión, para los puntos a tratar durante la reunión. ✚ Se elabora una orden del día y se hace un archivo en power point con la información que se va a mostrar.
Asistencia a todas las juntas solicitadas PER	✚ Se asiste a las juntas como, por ejemplo; ▪ Cierre de mes. ▪ Revisión de cartera. ▪ Revisión de presupuesto.

PERFIL DEL PUESTO
FORMACION PROFESIONAL
ESCOLARIDAD: Carrera Profesional Contaduría y Finanzas o carrera a fin. EXPERIENCIA: 2 años en puesto similar
REQUISITOS GENERALES
EDAD: 30 a 45 años SEXO: Indistinto ESTADO CIVIL: Indistinto
REQUISITOS
CONOCIMIENTOS: (SABER) • Ley IMSS & INFONAVIT • Servicio al Cliente • Controles Administrativos • Conocimientos del Producto y Servicio • Paquete Office / Internet • Contabilidad • Crédito y Cobranza • Miscelánea Fiscal HABILIDADES: (HACER) • Manejo de Conflictos • Elaboración de Nómina • Cálculo de Impuestos • Trato y Servicio al Cliente • Modificaciones de Salario • Pólizas (Ingreso, Egreso y Diario) • Estados Financieros ACTITUDES: (SER) • Manejo de Conflictos • Elaboración de Nómina • Cálculo de Impuestos • Trato y Servicio al Cliente • Modificaciones de Salario • Pólizas (Ingreso, Egreso y Diario) • Estados Financieros

DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE AUXILIAR CONTABLE DE NOMINAS



DETALLES DEL PUESTO	
Puesto	Auxiliar contable de nominas
Jornada laboral	8 horas y media
Horario laboral	8:00 a.m. - 6:30 p.m.
Horario de comida	1:00 p.m. -3:00 p.m.
DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO	
Su objetivo principal es ser responsable ante el Contador Fiscal General.	
FUNCIONES	RESPONSABILIDADES
PROVISIÓN IMSS INFONAVIT	Entrar al sistema del IMSS y descargar emisiones en EXCEL, después se realiza un formato llamado "provisión IMSS", donde se captan las cuotas patronales de los trabajadores
FONACOT	Se mete a la página de FONACOT, donde se buscan los pagos a realizar
ISN	Se ingresa a la página de nóminas, se descarga un archivo Excel, donde se plasma lo que se le paga a cada trabajador en el mes sin impuestos, estando correctos los datos, le arroja un archivo que se tiene que subir a impuestos y nominas (portal fiscal) donde se genera el pago
ISAN	- Se ingresa a BP, se pone el mes que va a realizar donde se muestran las ventas realizadas durante el mes correspondiente, selecciona el ISAN de los 3 tipos de venta y los pasa a Excel a un archivo llamado f11, lo separa los tipos de venta, las ventas del reporte tienen que dar el mismo total que el archivo de BP, después se llena un archivo PDF donde se captan las ventas por su tipo. - Se entra al portal a generar factura de ISAN

M DUAS	✚ Se baja un EXCEL del BP, donde se checa que las cantidades de un mes correspondiente el total activo y el total pasivo deben de estar iguales, encaso de no ser así buscar las diferencias, en caso de que, si le da a importar datos en B, donde se llena automáticamente, revisando que estén bien ✚ USED OPERATION, es un archivo importante, ya que es la que se pasa al llenado ✚ Toda la información de las carteras se pasa a MDUAS. ✚ Toda la información de pasa a DEALERCONNECT donde se le asigna una fecha para entregar el MDUAS
Estados Financieros	✚ En un EXCEL tiene que verificar que el balance general y el estado de resultados tienen que estar igual que el de BP ✚ En el DEPREC CONTA-FISCAL se debe de ir agregando, donde se plasmas las depreciaciones de oficina y materiales de la empresa, equipos de cómputo, etc. ✚ Resumen de IVA ✚ ISR ✚ Compras ✚ Movimientos internos ✚ IVA por pagar
INTERESES EXCENTOS	
DIOT	✚ En un Excel se plasma toda la información de los proveedores que se les pagó IVA, el archivo se hace TXT, la declaración se envía a DECLARACIÓN INFORMATIVA DE OPERACIONES CON TERCEROS, para después subirlo a la pagina del SAT.
PAGOS PROVISIONALES	✚ Pagos IVA e ISR, lo realiza con la balanza y el BP, donde ya finalizado los sube al portal del SAT
DEPRECIACIONES	✚ Las depreciaciones se agregan al archivo, donde se plasma el total mensual de cada tipo de depreciación, donde se contabiliza y lo manda al departamento correspondiente.
CONCILIACIÓN TC	✚ Archivo de auxiliar de la tarjeta de crédito del banco correspondiente, donde se checa cada uno de los movimientos
Unión	✚ Se revisa de uno por uno, el cual tiene que tener la misma cantidad que el sistema del BP, los estados de cuenta los proporciona la financiera
STM	✚ Revisar y contabilizar cada uno de los créditos plasmados en el archivo

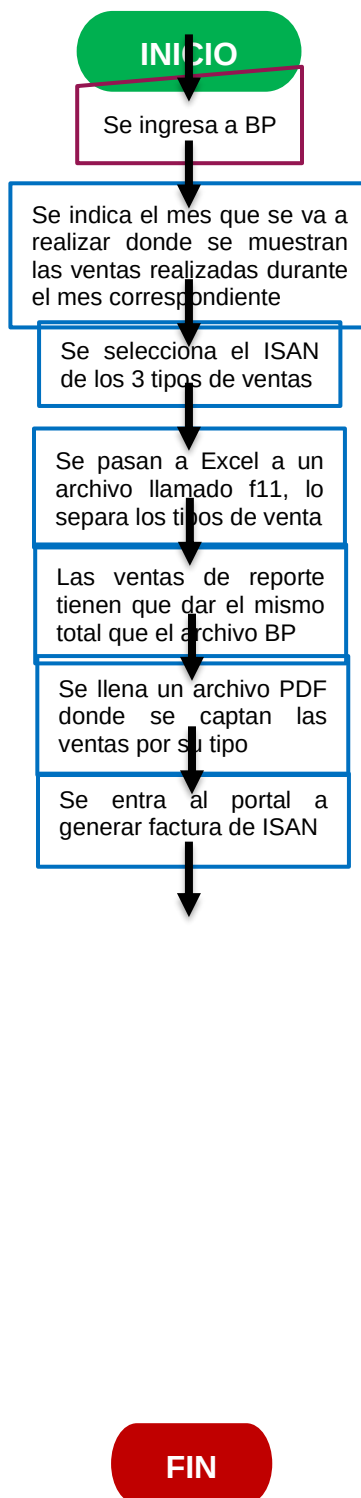
Análisis de sueldos	 Concentrado de todos los sueldos de mes, con nomina, contabilidad, donde tiene que bajar los recibos que están en el SAT, no tiene que haber diferencia, donde se sacan cantidades correspondientes, dependiendo el bono, prima vacacional etc., donde se saca del BP
Dar de alta trabajadores	
Contabilizar seguro pacifica	
Contabilizar cheques	

PERFIL DEL PUESTO
FORMACION PROFESIONAL
ESCOLARIDAD: Lic. En Contaduría Pública, Lic. Contabilidad y Finanzas EXPERIENCIA: 2 años en puesto similar
REQUISITOS GENERALES
EDAD: 30 a 45 años SEXO: Indistinto ESTADO CIVIL: Indistinto
REQUISITOS
CONOCIMIENTOS: (SABER) • Ley IMSS & INFONAVIT • Servicio al Cliente • Controles Administrativos • Conocimientos del Producto y Servicio • Paquete Office / Internet • Contabilidad • Crédito y Cobranza • Miscelánea Fiscal HABILIDADES: (HACER) • Experiencia demostrable como auxiliar contable. • Excelentes habilidades organizativas. • Gran atención al detalle. • Buen manejo de aritmética y cifras, así como perspicacia analítica. • Buena comprensión de los principios y prácticas de contabilidad y de informes financieros. • Habilidad para elaborar informes o estados financieros. ACTITUDES: (SER) • Responsable • Estratega • Honrado • Productivo • Paciente • Organizado

1. PROCESO DE ISAN

- 1.1. Se ingresa a BP
- 1.2. Se indica el mes que se va a realizar donde se muestran las ventas realizadas durante el mes correspondiente.
- 1.3. Se selecciona el ISAN de los 3 tipos de ventas.
- 1.4. Se pasan a Excel a un archivo llamado f11, lo separa los tipos de venta.
- 1.5. Las ventas de reporte tienen que dar el mismo total que el archivo BP.
- 1.6. Se llena un archivo PDF donde se captan las ventas por su tipo.
- 1.7. Se entra al portal a generar factura de ISAN

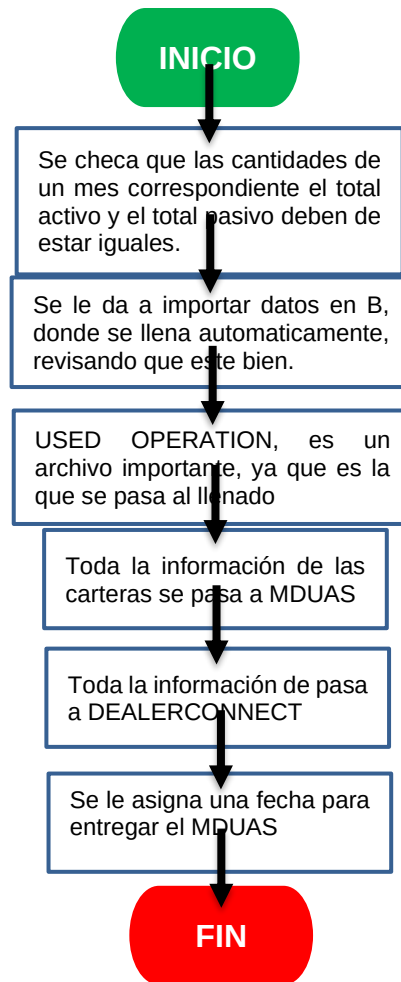
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ISAN



2. PROCESO DE M DUAS

- 2.1. Se baja un Excel de BP
- 2.2. Se checa que las cantidades de un mes correspondiente el total activo y el total pasivo deben de estar iguales, en caso de que si, se le da a importar datos en B, donde se llena automáticamente, revisando que este bien.
- 2.3. USED OPERATION, es un archivo importante, ya que es la que se pasa al llenado
- 2.4. Toda la información de las carteras se pasa a MDUAS.
- 2.5. Toda la información de pasa a DEALERCONNECT donde se le asigna una fecha para entregar el MDUAS

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE M DUAS



DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE AUXILIAR CONTABLE DE INGRESOS



DETALLES DEL PUESTO	
Puesto	Auxiliar contable de ingresos
Jornada laboral	8 horas y media
Horario laboral	8:00 a.m. - 6:30 p.m.
Horario de comida	1:00 p.m. -3:00 p.m.
DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO	
Su objetivo principal es ser responsable ante el Contador Fiscal General.	
FUNCIONES	RESPONSABILIDADES
Arqueo de caja chica	Imprime reportes diarios de ingresos y verificar el efectivo de lo que recibió el día anterior, recibe el efectivo y verifica que tenga los 1000 pesos que debe haber en la caja chica, recibe el corte de la terminal y verifica que lo que recibió en reporte de tarjeta sea lo mismo que lo que se facturó, firma el reporte joaquis el dinero y cheques en caso de que se recibe lo manda depositar
Arqueo de caja de refacciones	Con Martin cuando se solicita verifica que tenga los 3000 pesos en efectivo o en documentos
Revisión y descarga de los movimientos de bancos	- Los documentos descargados los encarpeta en un libro y se revisa de que depósitos se tienen y cuáles no, y si faltan se checa de quien son y de qué son para encontrarlos y si algún vendedor informa que tiene ese depósito y brinda los datos del cliente para realizar el recibo correspondiente, en caso de que sea efectivo se cuenta el efectivo y aplicarle el ingreso al cliente que sea para mandar depositar - Cuando hay depósitos en efectivo se realizan traspaso al banco que ingresó, así como también hace registro de operaciones de banco a banco
Aplicación de ingresos y egresos, pagos a proveedores, cheques de caja chica y comisiones bancarias	Se recibe por parte del gerente administrativo la documentación de autorizaciones para realizar las salidas de bancos, realiza las conciliaciones bancarias anexa estados de cuenta y auxiliares

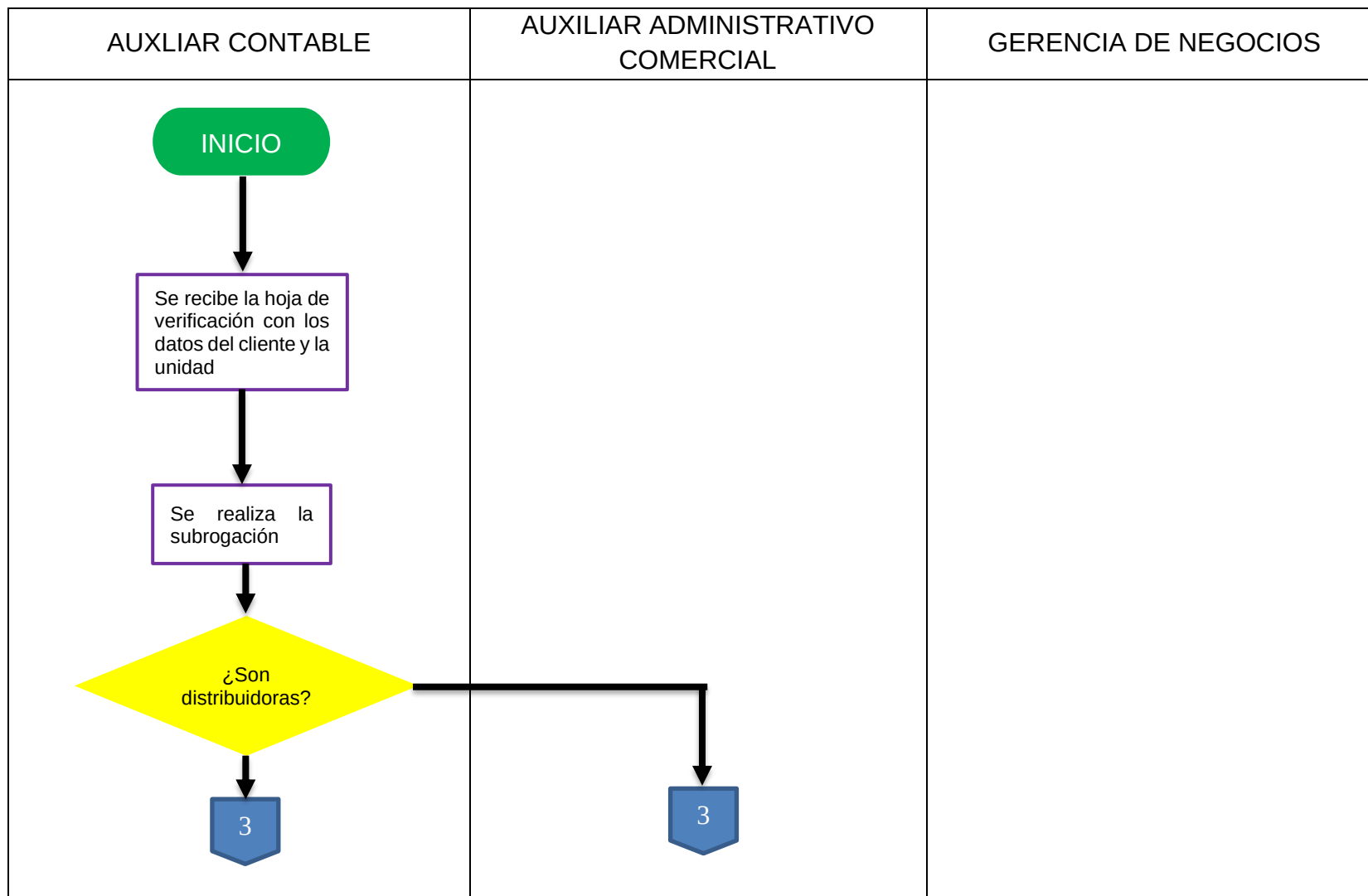
	- Recibe copia de la factura, datos de cotización, cotización del BP, circular de ventas y realiza las notas de crédito por bonificaciones - Imprimir transferencia de fondos y facturas de DEALERCONNECT para hacer el ingreso
Elaboración de recibos de subrogación cuando paga la financiera	- Recibe hoja de verificación con los datos del cliente y la unidad y posteriormente realiza la subrogación - Cuando son distribuidoras el auxiliar administrativo comercial pasa la hoja de aceptación para hacer la subrogación - y en caso de que la financiera deposite realiza el ingreso, pasa a gerencia de negocios el depósito del banco acompañado de la hoja de cliente que está depositando en la financiera para que pase a facturar a comisión
Póliza de diario	Elabora la póliza de diarios, transferencias e ingresos las cuales se imprimen y se archivan en una carpeta acompañado de su comprobante correspondiente
Cancelación de facturas	Cancela facturas, recibos, complementos ante el SAT cuando se lo solicitan
Imprime los anticipos y complementos de unidades	Cuando recibe ficha de unidades o efectivo, imprime los recibos y pasa uno a venta y otro para anti lavado
Domiciliaciones	De la página del banco descarga las domiciliaciones y las imprime para enviárselas al gerente administrativo para que autorice, cuando recibe la autorización y realiza la aplicación para la salida de bancos.
Disposiciones de crédito	Registro de las disposiciones de crédito en el BP

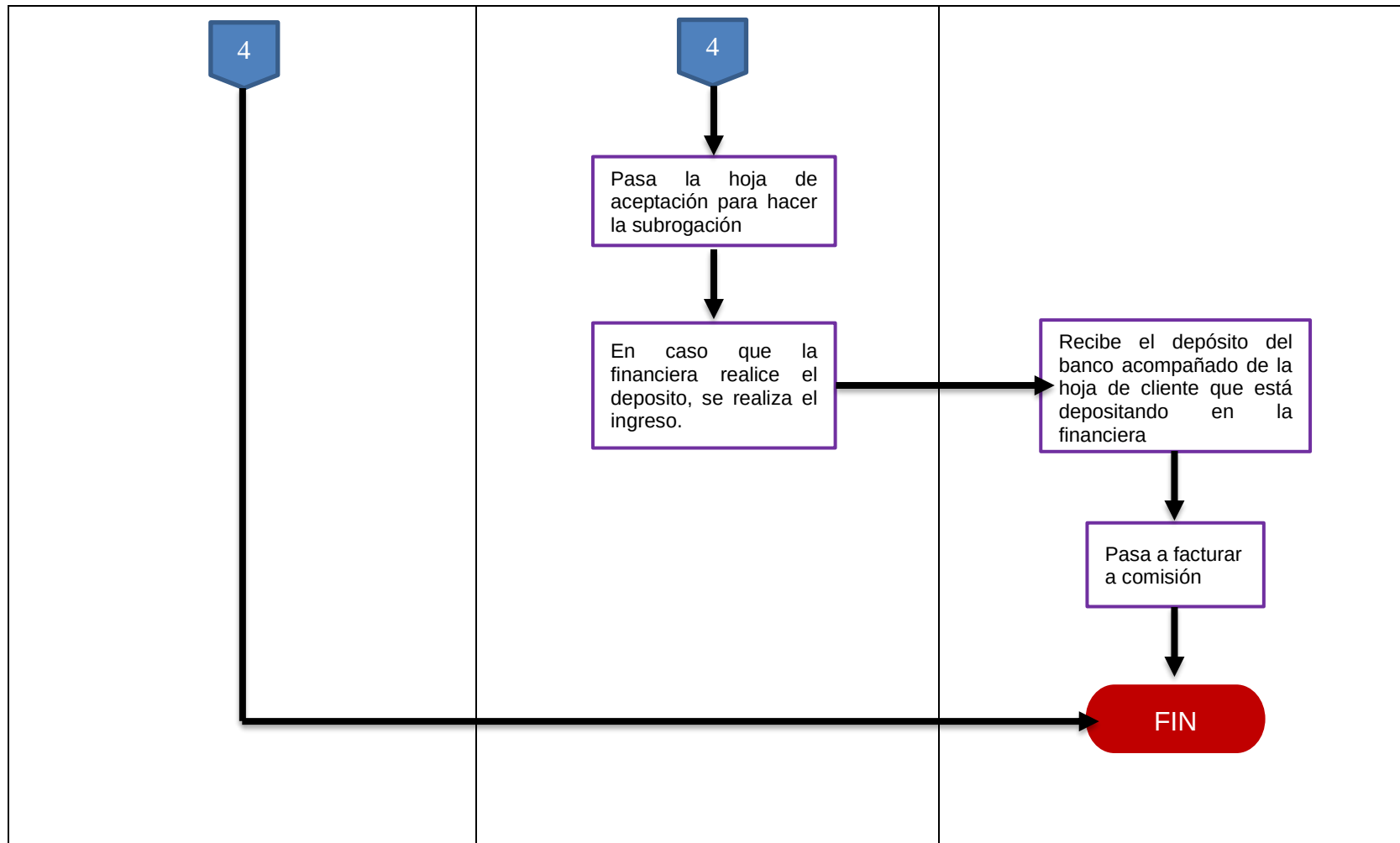
PERFIL DEL PUESTO
FORMACION PROFESIONAL
ESCOLARIDAD: Lic. En Contaduría Pública, Lic. Contabilidad y Finanzas EXPERIENCIA: 2 años en puesto similar
REQUISITOS GENERALES
EDAD: 30 a 45 años SEXO: Indistinto ESTADO CIVIL: Indistinto
REQUISITOS
CONOCIMIENTOS: (SABER) • Ley IMSS & INFONAVIT • Servicio al Cliente • Controles Administrativos • Conocimientos del Producto y Servicio • Paquete Office / Internet • Contabilidad • Crédito y Cobranza • Miscelánea Fiscal HABILIDADES: (HACER) • Experiencia demostrable como auxiliar contable. • Excelentes habilidades organizativas. • Gran atención al detalle. • Buen manejo de aritmética y cifras, así como perspicacia analítica. • Buena comprensión de los principios y prácticas de contabilidad y de informes financieros. • Habilidad para elaborar informes o estados financieros. ACTITUDES: (SER) • Responsable • Estratega • Honrado • Productivo • Paciente • Organizado

1. ELABORACIÓN DE RECIBOS DE SUBROGACIÓN CUANDO PAGA LA FINANCIERA

- 1.1. Se recibe la hoja de verificación con los datos del cliente y la unidad, para posteriormente realizar la subrogación.
- 1.2. Cuando son distribuidoras el auxiliar administrativo comercial pasa la hoja de aceptación para hacer la subrogación y en caso de que la financiera realice el deposito, se realiza el ingreso.
- 1.3. Pasa a gerencia de negocios el depósito del banco acompañado de la hoja de cliente que está depositando en la financiera para que pase a facturar a comisión.

DIAGRAMA DE FLUJO DE LA ELABORACIÓN DE RECIBOS DE SUBROGACIÓN CUANDO PAGA LA FINANCIERA





DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE AUXILIAR CONTABLE JUNIOR



DETALLES DEL PUESTO	
Puesto	Auxiliar contable junior
Jornada laboral	8 horas y media
Horario laboral	8:00 a.m. - 6:30 p.m.
Horario de comida	1:00 p.m. -3:00 p.m.
DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO	
Su objetivo principal es ser responsable ante el Contador Fiscal General.	
FUNCIONES	RESPONSABILIDADES
Contabilizar compras de otros conceptos	
Conciliar y ajustar el archivo de proveedores	
Conciliar los básicos de contabilidad con lo de las instituciones bancarias STM, UCDAM, Banorte y American Express	
Clasificar, ordenar y archivar las operaciones de contabilidad	
Conciliación pasivos contables	
FONACOT	
Nominas semanales	
Colaboración de inventario de fin de año	
Colaboración de inventarios de existencias de unidades	
Servicio al cliente	
Controles administrativos	
Conocimientos del producto y servicio	
Paquete Office / Internet	
Contabilidad	
Crédito y cobranza	
Miscelánea Fiscal	

PERFIL DEL PUESTO
FORMACION PROFESIONAL
ESCOLARIDAD: Lic. En Contaduría Pública, Lic. Contabilidad y Finanzas EXPERIENCIA: 2 años en puesto similar
REQUISITOS GENERALES
EDAD: 25 a 45 años SEXO: Indistinto ESTADO CIVIL: Indistinto
REQUISITOS
CONOCIMIENTOS: (SABER) • Ley IMSS & INFONAVIT • Servicio al Cliente • Controles Administrativos • Conocimientos del Producto y Servicio • Paquete Office / Internet • Contabilidad • Crédito y Cobranza • Miscelánea Fiscal HABILIDADES: (HACER) • Experiencia demostrable como auxiliar contable. • Excelentes habilidades organizativas. • Gran atención al detalle. • Buen manejo de aritmética y cifras, así como perspicacia analítica. • Buena comprensión de los principios y prácticas de contabilidad y de informes financieros. • Habilidad para elaborar informes o estados financieros. ACTITUDES: (SER) • Responsable • Estratega • Honrado • Productivo • Paciente • Organizado



GERENCIA DE MERCADOTECNIA

DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE MERCADOTECNIA



DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO

Es el responsable de implementar estrategias de marketing en redes sociales del distribuidor, para llegar a un mayor número de clientes, atenderlos a través de medios de comunicación brindando información solicitada, asegurando junto con gerencia de ventas la correcta distribución de vehículos, materiales POP y diferentes herramientas de difusión, además recibe al cliente como primera instancia en piso, dándole la bienvenida, atender dudas y asignarle un asesor de ventas.

FUNCIONES	RESPONSABILIDADES
Llamadas de cortesía	Se le llama al cliente una vez hecho el servicio a la unidad para saber si su vehículo se encuentra bien y si el cliente está satisfecho.
Manejo de redes sociales	Subir a plataforma contenido sobre la empresa, y actividades dentro de la empresa (entregas, eventos, etc.)
Organización de eventos	Organizar y realizar eventos con clientes o para prospectos.
WEBMASTER	Cotizaciones o información que se solicitan de la página web, así como la asignación de cada prospecto a los asesores de venta. Convertir los LEED en tráfico para piso de venta.
HOSTESS	Darle la bienvenida al cliente, identificar su necesidad, registrarlo en la base de datos y apoyar con la asignación de un asesor en piso.
Mercadotecnia	Implementar estrategias en medios sociales del distribuidor, apoyando a las diferentes marcas y aumentando el tráfico de clientes al piso de venta y al área de servicio.

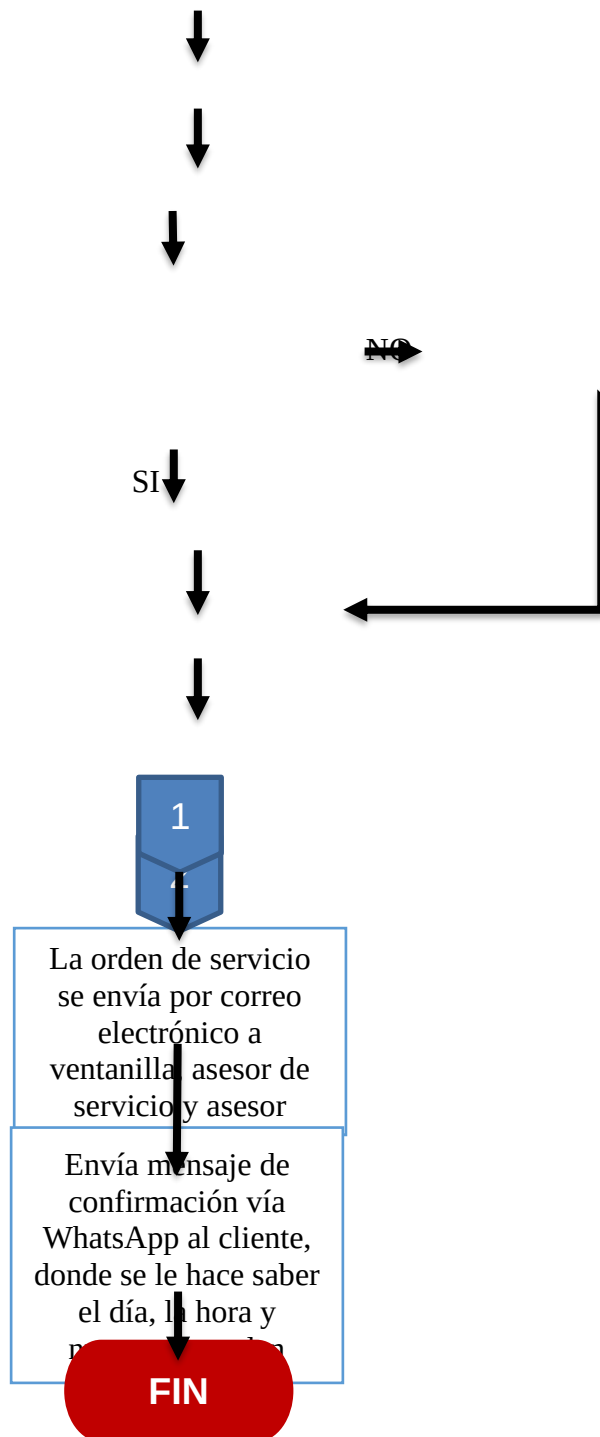
PERFIL DEL PUESTO
FORMACION PROFESIONAL
ESCOLARIDAD: Licenciatura en mercadotecnia o carrera afín. EXPERIENCIA: 2 años en un puesto similar
REQUISITOS GENERALES
EDAD: 20 años a 40 años SEXO: Indistinto ESTADO CIVIL: Indistinto
REQUISITOS
CONOCIMIENTOS (SABER) • Equipo de equipo y paquetería de oficina • Administración de tiempo • Manejo de software CRM • Google analytics • Base de datos • Conocimiento general de industria automotriz • Administración • Prospección a clientes • Manejo de personal HABILIDADES (HACER) • Trabajo en equipo • Sociabilidad • Comunicación verbal y no verbal • Atención al cliente • Tolerancia al estrés • Meticulosidad • Planificación y organización • Análisis numérico • Espíritu comercial ACTITUDES (SER) • Responsable • Estratega • Honrado • Productivo • Creativo • Dinámico • Comprometido • Líder

1. PROCESO DE CITAS DE SERVICIO

- 1.1. El cliente se contacta con la empresa
- 1.2. Pregunta si hay citas disponibles
- 1.3. BDC revisa que horarios hay disponibles
- 1.4. Se busca al cliente en el sistema
- 1.5. Asigna el vehículo siempre y cuando sea un cliente frecuente
- 1.6. Si no, se registra en el sistema pidiéndole los siguientes datos
 - 1.6.1. Numero de serie del vehículo
 - 1.6.2. Propietario
 - 1.6.3. Tipo de vehículo
 - 1.6.4. Año del vehículo
- 1.7. Agenda cita con los datos del tipo de servicio
- 1.8. Se le ofrece al cliente movilidad
- 1.9. Ya hecha la cita se genera una orden de servicio
- 1.10. La orden de servicio se envía por correo electrónico a ventanilla, asesor de servicio y asesor postventa
- 1.11. Envía mensaje de confirmación vía WhatsApp al cliente, donde se le hace saber el día, la hora y numero de orden

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE CITAS DE SERVICIO





FIAT

CHRYSLER



Jeep

RAM



 **TORRES**
AUTOMOTRIZ

GESTIÓN DE PROYECTOS



| 70

DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE GESTIÓN DE PROYECTOS



DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO

Su objetivo principal es llevar el control de la base de datos y sistemas de software utilizados dentro de la empresa. Contacto con proveedores externos de dichos sistemas para el mejor funcionamiento de estos. Gestión de usuarios de los sistemas de software.

FUNCIONES	RESPONSABILIDADES
Administrador del sistema Business Pro	• Atender y dar seguimiento a errores del sistema durante su operación, actualización de la versión, alta y modificación de usuarios, así como sus privilegios. Actualización de los paquetes de mantenimiento.
Administrador del sistema servicio dinámico	• Seguimiento al manejo por parte de los usuarios, atención de solicitudes de ellos en cuanto a dudas y/o manejo de la herramienta. • Seguimiento ante el personal de Business Pro sobre fallas o actualizaciones de la versión
Administrador del CRM 360	• Alta y modificación de usuarios, trámites ante el proveedor de fallas, reporte y privilegios de los usuarios • Coordinación con el administrador de garantías – campañas sobre el proceso, facturación, manejo del portal, envío de material, destrucción del material y armado del expediente • Apoyo al administrador de garantía sobre dudas y procedimientos de campañas • Correo electrónico o Business Pro • En caso de haber problemas se apoya de Consola de Tickets de Business Pro
Nominas	• Reporte de comisiones semanal y quincenal a través de Excel y Business Pro. • Se generan comisiones en base al reporte de ventas de Business Pro a través de una plantilla realizada por el mismo.
Ordenes exclusivas de gerencia general	• Realización de actividades, reportes, revisiones, capacitaciones y otras actividades de manera directa por la gerencia general

PERFIL DEL PUESTO
FORMACION PROFESIONAL
ESCOLARIDAD: Lic. En sistemas o carrera afín EXPERIENCIA: 2 años en un puesto similar
REQUISITOS GENERALES
EDAD: 25 años a 40 años SEXO: Indistinto ESTADO CIVIL: Indistinto
REQUISITOS
HABILIDADES: • Manejo de paquetería de Microsoft • Conocimiento de portales de Dealer Connect • Conocimiento de CRM 360 • Conocimiento de Business Pro • Conocimiento general de industria automotriz • Administración • Base de datos COMPETENCIAS: • Trabajo en equipo • Tolerancia al estrés • Planificación y organización • Controles Administrativos ACTITUDES: • Resiliencia • Liderazgo • Organizado • Responsable

FIAT

CHRYSLER



Jeep

RAM



LIDER COSTUMER EXPERIENCE



124

DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE LIDER COSTUMER EXPERIENCE



DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO

Asegurar la satisfacción y éxito de los clientes a la hora de utilizar un producto o servicio. Es el soporte que se ofrece a los clientes, tanto antes como después de que compren y usen los productos o servicios, con el objetivo de ofrecer una experiencia fácil y agradable para retener a los clientes y ayudar al crecimiento de la empresa.

FUNCIONES	RESPONSABILIDADES
Realizar la autoevaluación respecto a las SOS de Planta (Standard Operation Stellantis)	• Semanalmente revisar que se cumplan con los procesos que Stellantis solicita (compuesto por 16 SOS). Cada Gerencia de Ventas y Postventa, tienen sus respectivos SOS a cumplir. • Realizar y entregar un reporte a cada gerencia de los resultados para poner en práctica el cumplimiento de cada proceso faltante para su cumplimiento. (Falta definir el medio por el cual se entregará el reporte a gerencias) • Dar seguimiento al cumplimiento de dichos procesos.
Revisar y realizar los procesos de cada departamento de la empresa	• Una vez realizados, se revisarán y autorizarán con los líderes y jefes de área para posteriormente darlos a conocer a los colaboradores involucrados para su cumplimiento
Seguimiento y programación de la capacitación del personal de acuerdo a lo establecido por planta.	• En el sistema de Leader Connect revisar el listado de los cursos pendientes de programar para los colaboradores, así como las fechas programadas. • Revisar el listado de colaboradores para darlos de alta y registrarlos en los cursos o capacitaciones agendados y que no se hayan tomado con anterioridad. • Notificar a los colaboradores la fecha y la hora del curso que deberá tomar. • En caso de que se requiera organizar la logística para que los colaboradores tomen los cursos, ya que los cursos pueden ser por tres medios web, webex, presencial). • Verificar el cumplimiento del colaborador con el curso.
Atención personalizada de los clientes (Recibimiento en lobby de la agencia)	• Una vez facturado cualquier servicio en la agencia, un día posterior a la facturación, realizar llamada de atención al cliente y solicitar su apoyo en la encuesta de servicio que se envía vía correo electrónico a cada servicio que se realiza. • En caso de alguna observación o inconformidad por parte del cliente, canalizar

	al Asesor o área correspondiente para su seguimiento y solución.
Inducción de contratación	• Realizar el contrato con los datos del nuevo trabajador, presentación del contrato al trabajador y firma. Presentación del reglamento interno de la empresa. • Realizar la inducción del personal de nuevo ingreso, en todo lo referente a mostrar el material de presentación de la historia de la agencia, así como proyecciones en video de las marcas automotrices que se comercializan, ésta última información es proporcionada dentro del sistema por parte de planta. • Evaluación y firma mensual de contrato definido durante los primero 3 meses.
Atención a empleados con tema referente de RH	• Darles atención y seguimiento a comentarios y/o peticiones de los empleados con inquietudes, dudas y opiniones.
Asistencia a dirección y gerencial general	• Atender las ventas de casa en su totalidad del proceso • Atender las solicitudes y/o necesidades de dirección y gerencia general • Llevar el registro y control de la agenda y el calendario de reuniones en la agencia. • Asistir a reuniones internas (cuando sea requerida por la Gerencia General) • Preparar la minuta de la reunión y hacerla llegar a los involucrados • Llevar a cabo la logística de las reuniones (preparación de lugar, material, etc.)
Atender y dar seguimiento a todo lo referente a Auditorías realizadas a la agencia (internas y externas)	• Llevar a cabo el seguimiento y cumplimiento de todas y cada una de las observaciones, así como el cumplimiento de estas observaciones en tiempo y forma.

PERFIL DEL PUESTO
FORMACION PROFESIONAL
ESCOLARIDAD: Ing. Gestión empresarial o carrera afín EXPERIENCIA: 2 años en un puesto similar
REQUISITOS GENERALES
EDAD: 25 años a 40 años SEXO: Indistinto ESTADO CIVIL: Indistinto
REQUISITOS
CONOCIMIENTOS (SABER) • Servicio al Cliente • Procesos • Controles Administrativos • Conocimientos del Producto y Servicio • Paquete Office / Internet HABILIDADES (HACER) • Manejo de Conflictos • Trato y Servicio al Cliente • Trabajo en equipo • Seguimiento ACTITUDES: (SER) • Responsable • Estratega • Honrado • Productivo • Creativo • Dinámico • Comprometido • Líder