

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE
GUAYAQUIL**

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS

CARRERA: PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

TITULACION ORGANIZACIONAL

**PROYECTO: FORMALIZACION DE LOS
PROCESOS DE RRHH**

EMPRESA: AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A.

**ATENCION: GERENTE REGIONAL BYRON
CHAVEZ**

RESPONSABLE: KARLA MALDONADO V.

FECHA: 23 de Febrero del 2012

658.3
M244f



Resumen

El proyecto tiene como finalidad la formalización de los procesos de RRHH que permite mejorar la productividad de los colaboradores y obtener un grupo eficiente que tenga servicios de calidad considerando los objetivos estratégicos de la Empresa y analizando la capacidad de la organización y de sus recursos. Se ha logrado implementar la elaboración de manual de Funciones por Competencias, estableciendo Políticas de Selección y elaborando un Manual de Inducción, de este modo, que el proceso de selección del personal se apoya en las competencias definidas por la organización, bien sea mediante la aplicación de normas de competencia establecidas con el Diccionario de Competencias de Martha Alles, Spencer, L. M.; Spencer, S. M.; entre otros.

Las competencias facilitan un marco de criterios contra los cuales llevar a cabo la selección, conlleva a las organizaciones modernas considerar como meta prioritaria en sus planes organizacionales, disponer de recursos humanos capacitados, con unas competencias altamente desarrolladas que les permitan avanzar al mismo ritmo que los cambios científicos y tecnológicos, lo cual fortalecen en el individuo aquellas competencias claves para alcanzar un excelente desempeño. La comparación entre el modelo de competencias y las competencias que realmente posee el individuo ponen de manifiesto la brecha resultante entre el desempeño actual y el que debería ser logrado, de esta forma identifica las necesidades de entrenamiento a ser cubiertas.

Keywords

- Manual de Funciones
- Recursos Humanos
- Manual de Inducción
- Selección de Personal
- Competencias



INDICE

PROPUESTA

| | |
|-------------------------------|----|
| 1. Antecedentes | 1 |
| 1.1 Antecedentes del Proyecto | 1 |
| 2. Finalidad | 1 |
| 3. Objetivos | 1 |
| 3.1 Objetivos Generales | 1 |
| 3.2 Objetivos Específicos | 1 |
| 4. Espacio Geográfico | 1 |
| 5. Grupo Objetivo | 1 |
| 6. Metodología | 2 |
| 6.1 Técnicas | 3 |
| 7. Fases del Proyecto | 4 |
| 8. Producto a Entregar | 4 |
| 9. Duración | 4 |
| 10. Plan de Acción | 5 |
| 11. Beneficios | 10 |

DESARROLLO

| | |
|---|----|
| Identificación del Tema | 1 |
| Competencias Laborales | 3 |
| Competencias Funcionales | 4 |
| Análisis Funcional | 4 |
| Elaboración de la Propuesta | 7 |
| Ambientación socio-histórica | |
| Del proceso de selección del personal | 8 |
| Dificultades en la selección del personal | 9 |
| Requisitos que debe cumplir | |
| Una política de Selección de Personal | 10 |
| Limitaciones y Responsabilidades | |
| En la Selección de Personal | 10 |
| Proceso de Selección por Competencia | 11 |
| Información sobre la empresa/organismo | 12 |
| Disciplina Interior | 13 |
| Comunicaciones/Personal | 13 |
| Propósitos de la Inducción | 14 |
| Etapas de la Inducción | 15 |



| | |
|--|----|
| <u>Ejecución</u> | 16 |
| <u>Importancia de la Capacitación</u> | 20 |
| <u>Objetivo de una Política de Capacitación</u> | 23 |
| <u>Orientaciones Estratégicas del Servicio</u> | 23 |
| <u>Orientaciones sobre Procedimientos</u> | 23 |
| <u>Orientaciones sobre Criterios de Selección</u> | 24 |
| <u>Orientaciones sobre asignación de recursos</u> | 25 |
| <u>Orientaciones sobre la información y difusión</u> | 25 |

BIBLIOGRAFIA

| | |
|---------------------|----|
| <u>Bibliografía</u> | 27 |
|---------------------|----|

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

| | |
|------------------------|----|
| <u>Conclusiones</u> | 28 |
| <u>Recomendaciones</u> | 28 |

INFORME FINAL

INFORME I

MANUAL DE FUNCIONES

| | |
|--|----|
| <u>Analistas De Garantías</u> | 3 |
| <u>Asesor De Servicio Enderezada Y Pintura</u> | 7 |
| <u>Asesor De Servicio Técnico</u> | 10 |
| <u>Asistente Administrativo De Vehículos Como Nuevos</u> | 13 |
| <u>Asistente Contable 1</u> | 17 |
| <u>Asistente Contable 2</u> | 20 |
| <u>Asistente De Crédito</u> | 23 |
| <u>Asistente De F&I Junior</u> | 26 |
| <u>Asistente De Gerencia De Repuestos</u> | 29 |
| <u>Asistente De Gerencia De Ventas Vehículos</u> | 33 |
| <u>Asistente De RRHH 1</u> | 37 |
| <u>Asistente De RRHH 2</u> | 40 |
| <u>Asistente De Sistemas</u> | 44 |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

AUTOMOTORES
CONTINENTAL
el MEGA concesionario



| | |
|---|-----|
| <u>Asistente De Taller</u> | 47 |
| <u>Auxiliar De Ventas Gestor Interno</u> | 50 |
| <u>Ayudante De Bodega</u> | 54 |
| <u>Cajero 1</u> | 57 |
| <u>Cobrador Recaudador</u> | 60 |
| <u>Coordinador Comercial De Repuestos</u> | 64 |
| <u>Coordinador De Mercadeo</u> | 69 |
| <u>Coordinador De Taller Diesel</u> | 73 |
| <u>Coordinador De Ventas Externas</u> | 77 |
| <u>Coordinador Pre Entrega</u> | 81 |
| <u>Coordinadora Comercial De Flota</u> | 84 |
| <u>Coordinadora F&I</u> | 88 |
| <u>Coordinadora Gm D!</u> | 92 |
| <u>Ejecutiva Ventas –Flotas</u> | 96 |
| <u>Ejecutivo De Ventas De Vehículos Como Nuevos</u> | 100 |
| <u>Ejecutivo De Ventas Vehículos</u> | 103 |
| <u>Ejecutivo De Ventas Vehículos-Externos</u> | 108 |
| <u>Gerente De Ventas Vehículos Como Nuevos</u> | 113 |
| <u>Gerente Regional De Repuestos</u> | 117 |
| <u>Gerente Regional De Ventas</u> | 122 |
| <u>Gerente Regional Zona 2</u> | 127 |
| <u>Jefe De Bodega</u> | 131 |
| <u>Jefe De Crédito Y Cobranzas</u> | 135 |
| <u>Jefe De Enderezada Y Pintura</u> | 138 |
| <u>Jefe De Ventas Camiones</u> | 142 |
| <u>Jefe De Ventas Livianos</u> | 146 |
| <u>Jefe Departamento De Servicio</u> | 151 |
| <u>Líder De Calidad</u> | 155 |
| <u>Medico Ocupacional</u> | 159 |



| | |
|--|-----|
| <u>Mensajero</u> | 163 |
| <u>Recepcionista</u> | 167 |
| <u>Vendedor De Repuestos Mostrador</u> | 170 |
| <u>Vendedor De Accesorios</u> | 174 |

INFORME II POLITICAS DE SELECCIÓN

Políticas E Instructivo De Selección

| | |
|--|--------|
| <u>Y Contratación De Personal</u> | 1 De 4 |
| <u>Objetivo</u> | 2 De 4 |
| <u>Alcance</u> | 2 De 4 |
| <u>Políticas De Selección</u> | 2 De 4 |
| <u>Políticas De Contratación</u> | 2 De 4 |
| <u>Procedimiento Para Selección Y Contratación</u> | 3 De 4 |
| <u>Para El Caso De Reclutamiento Interno</u> | 3 De 4 |
| <u>Para Selección Externa</u> | 4 De 4 |

INFORME III MANUAL DE INDUCCIÓN

| | |
|---|---|
| <u>Objetivo</u> | 1 |
| <u>Alcance</u> | 1 |
| <u>Política</u> | 1 |
| <u>Practica</u> | 1 |
| <u>Procedimiento</u> | 2 |
| <u>Departamento De Recursos Humanos</u> | 2 |
| <u>Gerente Departamental Y/O Jefe</u> | 2 |
| <u>Gerentes Y/O Jefes De Áreas Relacionadas</u> | 3 |
| <u>Gm Difference</u> | 3 |



INFORME IV

POLITICAS DE CAPACITACION

| | |
|---|---|
| <u>1.0 Objetivo</u> | 1 |
| <u>2.0 Alcance</u> | 1 |
| <u>3.0 Revisión De La Política</u> | 1 |
| <u>4.0 Revisión De La Política</u> | 1 |
| <u>4 Inversión</u> | 2 |
| <u>4.1 Modalidades De Capacitación</u> | |
| <u>Respecto De Su Costo Y Pago</u> | 2 |
| <u>4.2 Modalidades De Capacitación</u> | |
| <u>Respecto De Su Duración Y Calificación</u> | 2 |
| <u>5 Exigencias, Multas Y Sanciones</u> | 2 |
| <u>10 Medición Del Impacto</u> | 3 |
| <u>11 Incentivos Y Reconocimientos</u> | 4 |

ANEXOS

| | |
|-------------------------------|--|
| Informe Ejecutivo | |
| Árbol De Problemas | |
| Árbol De Objetivos | |
| Matriz De Marco Lógico | |
| Bitácoras | |
| Modificación De La Propuesta | |
| Formato De Entrevista | |
| Modificación De La Entrevista | |
| Información De La Compañía | |
| Diagrama De Gantt | |
| Glosario De Competencias | |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

AUTOMOTORES
CONTINENTAL

el MEGA concesionario



CHEVROLET

Propuesta



1. Antecedentes

1.1 Antecedentes del Proyecto

En la Compañía existió una definición poco clara de las respectivas responsabilidades y funciones de cada cargo, lo que generaba una confusión y duplicidad de funciones en el personal de la Compañía, y esto a su vez un retrasaba en la realización y entrega de trabajos y proyectos.

Además de que había un proceso inadecuado e insuficiente en la selección e inducción del personal el cual ocasionaba un personal poco capacitado para el cargo con desconocimiento de las actividades de la Organización y una deficiente comunicación Organizacional.

2. Finalidad

Se obtuvo un grupo eficiente con buenos servicios de calidad mediante la productividad de sus colaboradores.

3. Objetivos

3.1 Objetivos Generales

- ◆ Se formalizaron de los procesos de RRHH

3.2 Objetivos específicos

- ◆ Se elaboró el Manual de Funciones del personal administrativo
- ◆ Se determinó las competencias para cada cargo
- ◆ Se estableció las Políticas de Selección.
- ◆ Se elaboró el Manual de Inducción.
- ◆ Se realizó las políticas de capacitación

4. Espacio Geográfico

En la Compañía de Automotores Continental ubicada en el Sector Norte de la ciudad de Guayaquil Av. Francisco de Orellana junto al Hipermarket, y la otra Sucursal ubicada en Av. Juan Tanca Marengo y Calle 11, Cdla. ADACE. José Luis Tamayo, también una existente en Salinas Urb. Nautilus, frente al Colegio Muey.

5. Grupo Objetivo

Se segmentó del cliente interno y se involucró por el proyecto como son el personal administrativo.



6.1. Técnicas

Estudio de Gabinete

Fuentes de Información Primarias

-Entre las técnicas de recopilación de información se utilizó la entrevista con los jefes directos de cada cargo. La entrevista fue instrumento que permitió descubrir aspectos ocultos que forman parte de todo trabajo y ayudó a la verificar la información recolectada mediante la narración de las personas, bajo este propósito se hicieron entrevistas con el personal para el manual de funciones, políticas de selección, manual inducción, políticas de capacitación

En este paso se realizaron preguntas sobre funciones que ejercen los empleados en el día a día en su lugar de trabajo.

La finalidad era conocer que estaban realizando y que debían realizar de acuerdo al cargo. (Funciones específicas).

Esta información se la requirió durante los dos primeros meses del proyecto ya que fue mi valor agregado para la Compañía.

-Investigué sobre los diferentes modelos de descripción de cargos y manual de funciones que se utilizaron.

-Realice la recopilación de los Procedimientos de selección e inducción con la finalidad del conocimiento detallado de la Compañía.

Esto fue para saber qué modelo se ajustó más a las diferentes necesidades que podía tener la Compañía. Esto se realizó durante la primera mitad de la ejecución del proyecto.

Fuentes de Información Secundarias

Se hizo un análisis de la documentación existente de la Compañía como sus antecedentes, misión, visión, inventario del personal y formatos de: requisición de personal, oferta de servicio, informe final de selección, referencias de trabajo, entre otros.

Se revisó y analizó la información para determinar la situación que existía en ese momento en Autoconsa S.A. en cuanto a sus cargos y funciones.

Por lo que se realizó durante las primeras semanas de ejecución ya que sin información vital no habría podido avanzar con el proyecto

-Organigrama, La reestructuración del mismo en caso de ser conveniente para efecto de un mejor manejo de los cargos dentro de la empresa.



Este tema fue durante los primeros meses de ejecución del proyecto por la importancia del mismo.

-Los procedimientos de selección de la Compañía se alinearon a las políticas de selección, manual de inducción.

-Se encontró la inexistencia de las políticas de capacitación.

7-Fases del proyecto:

1. Se formuló el diagnóstico inicial
2. Se elaboró el plan estratégico
3. Se implementó el diagnóstico como modelo
4. Se ejecutó el diagnóstico final y conclusiones

8. Producto a Entregar

Le entregamos Informe de consultoría

- ◆ El Manual de Funciones por competencias del personal administrativo
- ◆ Las Políticas de Selección.
- ◆ El Manual de Inducción.
- ◆ Las políticas de capacitación

Informe Ejecutivo.- Conclusión y recomendación

9. Duración

El tiempo de duración era de ocho meses.



10. PLAN DE ACCIÓN: FORMALIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE RRHH

| Actividad | Duración | Recursos | Responsables | |
|---|----------|---|--------------------|------------|
| | | | Directos | Indirectos |
| Se elaboró el cronograma de trabajo | 2 Horas | Tiempo Computadora | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Se Recolectó la información de la Compañía; Organigrama, misión, visión, inventario de empleados y cargos, políticas de selección e inducción | 1 día | Tiempo Computadora Información, documentación de la Compañía | Karla Maldonado | Autoconsa |



| | | | | |
|---|-----------------------------|---|--------------------|-----------|
| Se elaboró la Entrevista con el personal de la empresa (jefes – colaboradores) | 20 minutos con cada persona | Tiempo Grabadora Apuntes | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Se depuró la información obtenida de la Empresa | 4 días | Tiempo Computadora Grabadora Hojas | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Se analizó la información que se obtuvo en la recolección de datos y en las entrevistas | 3 semanas | Tiempo Computadora Grabadora Investigación(fuentes Bibliográficas) | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Se describió los cargos y las competencias para cada cargo | 2 semanas | Tiempo Computadora | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Se seleccionó y analizó el modelo de descripción de cargos y manual de funciones que se utilizaron. | 3 horas | Tiempo Computadora Información Internet Apuntes | Karla Maldonado | Autoconsa |



| | | | | |
|---|-----------|--|--------------------|-----------|
| Se elaboró la descripción de cargos, manual de funciones | 2 semanas | Tiempo Computadora Información Apuntes | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Se Imprimieron los manuales de funciones y la descripción de cargos definitivos | 2 días | Tiempo Computadora- Impresora- Tinta Hojas | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Se realizó la elaboración de las políticas de selección | 2 días | Tiempo Computadora Información | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Se imprimieron las políticas de selección | 1 día | Tiempo Computadora- Impresora- Tinta Hojas | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Se aprobó las políticas de selección | 1 semana | Revisión de las políticas Firmas de Gerentes | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Se elaboró los manuales de inducción | 2 días | Tiempo Computadora Información | Karla Maldonado | Autoconsa |



| | | | | |
|---|----------|--|---|-----------|
| Se imprimió los manuales de inducción | 1 día | Tiempo Computadora- Impresora- Tinta Hojas | Karla Autoconsa S.A. Maldonado | Autoconsa |
| Se aprobó los manuales de inducción | 1 semana | Revisión de las políticas Firmas de Gerentes | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Se elaboró las políticas de capacitación | 2 días | Tiempo Computadora Información | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Se imprimió las políticas de capacitación | 1 día | Tiempo Computadora- Impresora- Tinta Hojas | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Aprobó las políticas de capacitación | 1 semana | Revisión de las políticas Firmas de Gerentes | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Elaboró la presentación ejecutiva | 4 horas | Tiempo Computadora | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Convocó a los jefes para la presentación del proyecto | 2 horas | Tiempo Teléfono Listado de directorios Computadora- | Karla Maldonado | Autoconsa |



| | | Listado de Outlook | | |
|---|------------|--|--------------------|-----------|
| Presentó la Descripción de Cargo y Manual de Funciones ,presentación de políticas de selección ,manual de inducción y políticas de capacitación | 40 minutos | Tiempo Computadora Proyector Impresiones de la Información Información | Karla Maldonado | Autoconsa |



11. Beneficios

Los beneficios que brindó la formalización de los procesos de RRHH a través del manual de funciones, Políticas de Selección, el Manual de Inducción y la Políticas de Capacitación fueron:

- ◆ Los colaboradores tuvieron pleno conocimiento de las responsabilidades según el cargo que ocupan dentro de la compañía.
- ◆ Alineamiento de los procesos de selección del personal con las competencias necesarias para cada cargo con un procedimiento de inducción que le agregue al colaborador un mejor cumplimiento de su cargo.
- ◆ La selección del personal estaba orientada a competencias que estarían enmarcadas en el manual de funciones que se desarrolló mas las habilidades del personal potenciándolo a un ascenso.
- ◆ El jefe de cada área evaluó mejor el desempeño y el comportamiento de sus colaboradores, teniendo como base variable las competencias de cada cargo.
- ◆ Se Planificó y organizó el trabajo, de tal forma que pudimos organizar su unidad de manera que funcione como engranaje.
- ◆ Se pudo identificar a los individuos que requerían perfeccionamiento en determinadas áreas de actividades. se seleccionaron a los que tienen condiciones de promoción o transferencias.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

AUTOMOTORES
CONTINENTAL
El MEGA concesionario



Dezafino



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**AUTOMOTORES
CONTINENTAL**
El MEGA concesionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS

CARRERA: PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

TITULACION ORGANIZACIONAL
DESARROLLO

**PROYECTO: FORMALIZACION DE LOS
PROCESOS DE RRHH**

EMPRESA: AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A.

**ATENCION: GERENTE REGIONAL BYRON
CHAVEZ**

RESPONSABLE: KARLA MALDONADO V.

FECHA: 23 de Febrero del 2012



FASES DEL PROYECTO

IDENTIFICACION DEL TEMA

El primer paso del proyecto consistió en la identificación del problema por medio de los instrumentos apropiados y la formalización del diagnóstico.

Para la identificación y diagnóstico, partí de la recopilación de información de la Compañía misión, visión, inventarios de empleados y cargos, políticas de selección e inducción. Mientras realizaba la recopilación de información, me llamó mucho la atención encontrar un manual de funciones incompleto y del año 2005 del cual solo se había realizado una estandarización del Manual de funciones vigente en la Agencia de Quito de la misma Compañía. Además de esto no contaba con políticas de selección y no existía la información necesaria en el manual de inducción, ni de políticas de capacitación e incentivos, acepté que era para mí una excelente oportunidad para aprender y crecer profesionalmente. Aprendí que dentro de los problemas visualizamos oportunidades.

En éste caso concreto partí de un árbol de problemas (**Ver Anexo 1**), del cual pude encontrar personal desmotivado, por existir desconocimiento de las actividades y duplicidad de funciones, desconocimiento de las actividades de la organización y determinando así un inadecuado proceso de inducción al personal sin reconocimientos de sus funciones, beneficios y políticas de la Compañía, causando esto una deficiente comunicación organizacional e incumplimiento de objetivos de cargo por ausencia de políticas y procedimientos, la empresa casi en su totalidad de procesos se encuentra centralizada por lo que se demora implementar algo nuevo.

Identificado el problema y teniendo muy claro el tema del proyecto procedí a realizar el árbol de objetivos (**Ver Anexo 2**), y matriz marco lógico

(**Ver Anexo 3**).

Un estudio más profundo del tema, permitió la reflexión sobre la importancia de lo siguiente:

- ◆ Debemos identificar las causas del desconocimiento de las actividades de la organización.
- ◆ Debemos implementar un manual de funciones actualizado orientado a competencias por el énfasis que la Compañía le ha dado prioridad a disponer de una guía de funciones de cargo modificando así el nivel de importancia que tiene el departamento hacia otro departamento.
- ◆ Debemos mejorar el cumplimiento de políticas de selección introduciendo cambios para eliminar informalidades y demoras en el proceso.
- ◆ Mantener un manual de inducción disponible para realizar el proceso de inducción.
- ◆ Establecer políticas de capacitación, para mejorar el rendimiento de los colaboradores e incentivos al personal cada vez que asisten a una capacitación.

Debido a todas estas manifestaciones se elaboró una propuesta de “Formalización de los procesos de recursos humanos”, (**Ver Anexo 2**).

Elaborando manuales de funciones por competencias con el objetivo de tener un grupo eficiente que tenga servicios de calidad mediante la productividad de sus colaboradores con cumplimiento de las funciones y responsabilidades de cada área, y estableciendo políticas de selección y manuales de inducción sirviendo de guía para los procesos de Recursos Humanos.

El manual de funciones es un instrumento de administración de personal a través del cual se establecen las funciones, las competencias laborales y los requerimientos exigidos para el desempeño de los empleos que conforman la planta de personal de una organización. Se constituye en el soporte técnico que justifica y da sentido a la existencia de los empleos que hacen parte de la institución o empresa.



La idea principal es que el Manual de Funciones por Competencias Laborales sea el marco de referencia para conocer el qué hacer cotidiano de los

funcionarios de la Entidad que realizan las actividades estratégicas, misionales de apoyo y de mejoramiento, sus contribuciones individuales y criterios de desempeño que den cuenta de la forma en que aportan y dan cumplimiento a sus funciones y consolidar a futuro un modelo de gestión por competencias que evidencie la integralidad de los procesos de selección, calificación de servicios, capacitación, bienestar y estímulos, salud ocupacional entre otros y que a través de estos procesos se mida realmente el desempeño y se determinen los perfiles ideales que debe poseer un funcionario a fin de responder con efectividad y claridad frente a sus responsabilidades y funciones.

Las competencias laborales se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el funcionario de la Procuraduría General de la Nación.¹

La palabra competencia de acuerdo al Breve Diccionario etimológico de la lengua castellana tiene su origen etimológico en el latín *competentia* que en un principio, significaba “Ir al encuentro una cosa de otra, encontrarse coincidir”.

La palabra competencia es definida por Marta Alles (2006) como “Características de personalidad devenidas en comportamiento” y nos elabora una fórmula para buen desempeño:

Conocimientos + Competencias + Destrezas + Motivación = Buen Desempeño²

¹Guía Metodológica para la Identificación y Estandarización de Competencias Laborales para los empleos públicos Colombianos- DAFP-ESAP

²Alles, Martha (2006) Selección por Competencias. Ediciones GranicaS.A P. 163



Competencias laborales

Este es un concepto de gestión de talento humano contemporáneo, el cual se refiere a la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el funcionario de la Procuraduría General de la Nación.

Competencias funcionales

En la Compañía de Automotores Continental “Las competencias funcionales precisarán y detallarán lo que debe estar en capacidad de hacer el empleado para ejercer un cargo y se definirán una vez se haya determinado el contenido funcional de aquel, conforme a los siguientes parámetros:

a. Criterio de Desempeño

Actividad de trabajo en la que se desglosa un elemento de competencia laboral, expresada como un resultado crítico de trabajo que se espera lograr y la calidad de ese resultado. Se define como los resultados que se deben alcanzar mediante las actividades de trabajo y que expresan el QUÉ y el CÓMO del desempeño laboral.

b. Los conocimientos básicos que se corresponden con cada criterio de desempeño de un empleo y que se relacionan directamente con el saber técnico asociado con las funciones del cargo.

Análisis funcional

El análisis funcional es un método de análisis del mundo del empleo que intenta dar respuesta a las nuevas condiciones generadas en la producción de bienes y servicios y la actividad económica en general, referidas a los adelantos tecnológicos, la nueva forma de organización del trabajo y los requerimientos para competir en los mercados internacionales.

Por otro lado es una alternativa de vinculación, entre las necesidades de calificación del personal que labora en los distintos sistemas productivos de un



país y las capacidades que debe generar el sistema educativo en sus educandos para vincularse al mundo cambiante del mercado de trabajo.

Mediante el análisis funcional se identifican las competencias laborales (competencias funcionales) claves para el ejercicio de los empleos en las entidades públicas, organizaciones sociales y sectores de actividad económica; se concertan entre los actores interesados, los estándares y normas de calidad que rigen el desempeño de los empleos y se promueven los sistemas de certificación de las competencias laborales por la vía de la evaluación del desempeño sustentado en los estándares respectivos.

De esta manera se tiende un puente entre las necesidades de desarrollo del capital humano de las entidades públicas y las organizaciones sociales del país y los programas de mejoramiento y capacitación por competencias laborales ofrecidos por el sistema educativo nacional, como un componente que cierra el círculo de calidad que certifica servicios, procesos, sistemas y capital humano.

El análisis funcional permite identificar las funciones esenciales que deben realizar los funcionarios en una entidad para alcanzar la misión o propósito institucional; esto se logra al cruzar a través de una matriz, los datos identificados en el mapa funcional (esto es, las funciones de último nivel) con los cargos de la Entidad. Identifica además en cada función los resultados que el funcionario debe alcanzar, los conocimientos que debe poseer para desempeñarse competentemente, las circunstancias y requerimientos en las que debe ejercer su empleo y las evidencias que dan prueba de que lo que hace se ajusta a lo esperado.

De esta manera se convierte en una metodología útil para las entidades públicas y organizaciones sociales que busquen alcanzar niveles de excelencia en sus procesos y elevar la capacidad de su capital humano para lograr sus objetivos; para las personas, en una manera de acrecentar su acervo de conocimiento, de valorar su aporte a la productividad y competitividad estatal y al reconocimiento social de sus capacidades profesionales.

El tratamiento de éste tipo de temáticas se hace más eficiente si se realiza conjuntamente con el personal, de esta manera se podrá buscar una solución



que beneficie a las dos partes (empresa-colaborador) por ello dentro del cronograma de la propuesta se incluyó entrevistas con el personal (metodología cualitativa) en el que se profundizó y se logró obtener más información y me ayudó a entender mejor la problemática, utilizando así la observación directa del trabajo para realizar un análisis de la situación actual de cada colaborador, la entrevista que se realizó permitió percibir elementos de la cultura organizacional.

Estos manuales contienen las normas que rigen las funciones y procedimientos de las distintas áreas de una organización.

De esta manera todo lo inherente a un puesto de trabajo se encuentra escrito, alcance del puesto, responsabilidades e incluso forma de realizar las rutinas de trabajo. Forman parte de los procesos administración y reducen la cantidad de errores en las tareas, e incluso favorecen la auto gestión y reducen también los niveles de supervisión para las tareas ya que su tarea específica está escrita en ellos.

Éstos sirven para saber a detalle "Qué se va ha hacer", "Cómo se va ha hacer", "Dónde se va ha hacer", "Cuándo se va ha hacer" y lo más importante "Quién lo va a hacer"."

ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA

Al momento de elaborar la propuesta se escogió el tema de mayor importancia, congruencia, la magnitud y viabilidad de manera que sea factible su implementación. La propuesta refleja el propósito que se pretende cumplir, aquello que se pretende alcanzar, los métodos y procedimientos de los que nos hemos guiado para llevar a cabo el objetivo específico.

Antes de presentar la propuesta pude conversar con el Gerente Regional acerca de los temas posibles a realizar de los que se podía implementar en la Compañía tuvimos conversación acerca de los estándares que tiene la Compañía a nivel mundial y que difícil manejarse en temas en temas como monitoreo de satisfacción al cliente, que involucraba al departamento de ventas.

Por lo que tuve una visión más clara de donde estaba partiendo y elaboré la propuesta **(Ver Anexo 5)** enfocado el Manual de funciones al área administrativa debido que en esa área se encontró un punto más crítico.

Se buscaba establecer un procedimiento organizado y formal de los procesos de RRHH, orientados a la retroalimentación del personal, generando competencias en su trabajo. Hubo un cambio en realizar los procedimientos de selección por lo que la Gerencia de RRHH en Quito ya que manejan uno a nivel nacional **(Ver Anexo 6)**, por eso realicé las políticas de Selección estableciendo parámetros para el ingreso del personal.

La palabra selección de acuerdo al Nuevo Diccionario de las lenguas española, francesa y latina tiene su origen etimológico en el latín selectio refiriéndose a la selección de una persona o cosa entre otras como separándola de ellas y prefiriéndolas siendo mejor de entre otras cosas de su especie, la acción de elegir para ordenar y clasificar por ello, podemos decir que la palabra selección implica un proceso de búsqueda que incluye la planificación de las fuentes y medios de reclutamiento, el análisis de candidatos y la adecuación e integración del candidato más calificado a la organización mediante técnicas depuradas y analizadas.

Entre otros conceptos de selección que nos presenta Chiavenato (2002) tenemos:

“Selección es el proceso de elección del mejor candidato para el cargo”

“Selección es el proceso mediante el cual una organización elige, entre una lista de candidatos, la persona que satisface mejor los criterios exigidos para ocupar el cargo disponible, considerando las actuales condiciones del mercado”

“Selección es recolectar y emplear información de candidatos reclutados externamente para escoger el que recibirá la oferta de empleo”³

¿Qué consideran las organizaciones hoy como preferible o mejor? Un candidato capaz de adaptarse y funcionar con eficacia en su puesto de trabajo. Por lo que sabemos que la selección de personal requiere un ámbito importante de predicción con el objetivo de garantizar a candidatos calificados para el trabajo, todo esto mediante un proceso de selección en un tiempo oportuno y al menor costo posible.

Para ello debemos conocer los criterios de evaluación que tiene la organización para evaluar a sus colaboradores y así evitar errores costosos de selección.

AMBIENTACION SOCIO-HISTORICA DEL PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL

En su libro Selección de Personal María Gracia Noya (2001) nos explica que a lo largo del siglo XIX se producen varios factores como la entrada de las masas trabajadoras que generan la necesidad de acelerar los procesos de producción y de incorporar con mayor efectividad a nuevos trabajadores.

³ Chiavenato, Idalberto (2002) Gestión del Talento Humano. Bogotá: McGraw-Hill. P.111



Es desde entonces que nos indica “Podemos hablar de procedimientos de selección de personal en tanto que las empresas comienzan a necesitar mano de obra que cumpla con requisitos específicos, puesto que se observó la importancia de la especialización y se inauguró la disciplina de la psicología industrial que articularía conceptos como adecuación persona –puesto claves para el procedimiento de selección de personal. A partir de esto se crean instituciones que analizan las relaciones laborales y dan cobertura a la investigación”

En los inicios del proceso de selección, en Estados Unidos con el objetivo de discriminar el nivel de inteligencia de los reclutas enviados a la primera guerra mundial, el entonces Presidente de la Asociación de Psicología Norteamericana Robert Yerkes (1917) crea el Army Test como primera fuente de reclutamiento.

En la segunda guerra mundial se consolida el avance en fuentes de reclutamiento, con pruebas de desempeño o de predicción de comportamiento en el cumplimiento de determinadas tareas por ejemplo; lo que hoy conocemos como Assessment Center por lo que se comienzan a desarrollar procedimientos específicos de selección y entrenamiento.

A raíz de la consolidación de estas técnicas se establecieron nuevas prácticas en el manejo de la selección de recursos humanos, mejorando en procedimientos y herramientas empleadas hasta llegar a la actualidad con el modelo de dirección de recursos humanos por competencias.⁴

⁴Noya, María García (2001) Selección de Personal: Sistema Integrado. ESIC Editorial. P.21-27

DIFICULTADES EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL

Recordando que todo proceso de selección conlleva un riesgo, las dificultades claves que el proceso de selección de personal deberá evitar son:

1. Descarte de candidatos que tendrían un buen desempeño
2. Aceptar aquellos que no tuvieron un desempeño eficiente
3. No verificar la validez y confiabilidad de los instrumentos de selección
4. Imposibilidad de retener al candidato seleccionado
5. Aumentar el índice de rotación personal
6. Escasez de candidatos con calificaciones específicas
7. Búsqueda de perfiles exigentes en relación al mercado
8. Desfase en el nivel de remuneración ofrecida.

Las políticas de selección de personal juegan un papel decisivo en el marco de una política global sobre los recursos humanos de la empresa. Toda organización se basa en una cultura formada por principios y criterios. Conviene destacar que una determinada política de personal puede ser percibida por los integrantes de dos maneras:

- De forma implícita, como resultado de la cultura empresarial.
- De forma explícita, como respuesta a un análisis y diagnóstico objetivo del entorno que rodea a la empresa.

REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR UNA POLÍTICA DE SELECCIÓN DE PERSONAL

1. Claridad: Es mejor que este definida formal y explícitamente, de manera que resulte comprensible.
2. Afinidad y uniformidad: Con la política de selección de personal, la concepción y los objetivos generales de la empresa.
3. Coherencia: Con la política social y con la legislación laboral vigente.
4. Flexibilidad: Debe admitir las correcciones y matices concretos para cada caso particular, adaptándose a cada nivel.

5. Comunicación: Debe ser conocida por todos los interesados, y transmitida por los adecuados medios de comunicación de la empresa.

LIMITACIONES Y RESPONSABILIDADES EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL

La principal limitación que surge a la hora de llevar a cabo un proceso de selección de personal es que cualquier técnica que empleemos nos dará una *información incompleta para la toma de decisiones*, es decir, cada técnica aporta lo que se denomina información parcial, de forma que se ponen de manifiesto aspectos concretos y raramente interrelacionados. De aquí se deduce que el análisis debe integrar al conjunto de estas técnicas de forma que se consiga una *apreciación objetiva y un mayor rigor en los resultados*. Es importante tener en cuenta además que el proceso no termina con la selección del candidato, sino que es necesario un seguimiento posterior tras la incorporación o integración de este en la organización, pues solo así se conseguirá maximizar el éxito del proceso.

En cuanto a las responsabilidades, dos son las principales. La primera relaciona a la empresa con el candidato, es decir, es un proceso que se realiza entre personas lo cual exige un cuidado del trato, la segunda se basa en que la metodología de la selección pone de manifiesto al candidato la imagen de la empresa, es decir, la actuación en la selección debe concordar con la imagen que la empresa pretende dar al candidato de sí misma.⁵

⁵ • Agustín Reyes Ponce (1971). Administración de Personal. P. 75-76

PROCESO DE SELECCIÓN POR COMPETENCIA

El concepto de competencia puede ser “El repertorio de comportamiento que se precisan para llevar a cabo el eficaz desempeño de las actividades (tareas y funciones) características de un puesto de trabajo”⁶

“Las competencias son características subyacentes en una persona en una persona, que están causalmente relacionados con una actualización exitosa en un puesto de trabajo”⁷

Es por ello que el método de selección por competencias es utilizado como medio de gestión de los recursos humanos puesto que existen criterios de selección preestablecidos que la rigen para poder garantizar un buen desempeño.

De esta manera estamos vinculando el manual de funciones por competencias que se realizo en la compañía con las políticas de selección.

Podríamos decir entonces que en el área de selección se manejaba de manera improvisada y se corría el riesgo de que el personal ingrese a la compañía y RRHH era el último en enterarse de su ingreso. Por lo ayudó a establecer mecanismo de comunicación y fortalecer la cultura organizacional.

Ante ésta situación se elaboró la propuesta de “Formalización de los procesos de RRHH” que incluye Manual de funciones por competencias para cada cargo administrativo, Políticas de selección, Manual de Inducción y las políticas de capacitación.

El manual de inducción consistió en diseñar e implementar uno de los procesos que normalmente se ignora en la mayoría de las empresas: Familiarizar al nuevo empleado con la empresa, su cultura, sus principales directivos, su historia, su filosofía, etc.

Este proceso se efectúa antes de iniciar el trabajo para el cual ha sido contratado, evitando así, los tiempos y costes que se pierden tratando de averiguar por su propia iniciativa, en qué empresa ha entrado a trabajar, qué

⁶ López, Carlos (2002) Persona y Profesión. TEA Ediciones. P. 112

⁷Rábago López, Eduardo (2010) Gestión por Competencias, Netbiblo, P.24



objetivos tiene, quién es quién, a quién recurrir para solucionar un problema, qué sistema de valores prima en la organización, cuáles son las actitudes no toleradas, etc.

La complejidad de este servicio puede ir desde una simple política, entrevistas claves, entrega de información puntual, hasta un programa audiovisual.

En el manual de inducción que se le entrega al colaborador debe de estar incluida la siguiente información:

Información sobre la empresa/ organismo:

- Misión y Visión.
- Historia
- Actividad que desarrolla. Posición que ocupa en el mercado.
- Filosofía – Objetivos.
- Organigrama General

Disciplina Interior:

- Reglamentos de régimen interior (identificación para control de entrada y salida de personal, de vehículos, de uso de las instalaciones)
- Derechos y Deberes.
- Premios y sanciones. Disciplina.
- Ascensos.

Comunicaciones/ personal:

- Fuerza laboral (obreros – empleados).
- Cuadros directivos.
- Representantes del personal.
- Subordinados.
- Compañeros.
- Servicios y ventajas sociales (beneficios socio-económicos) que brinda.

En cuanto al cargo específico que va a desempeñar el trabajador es preciso resaltar la siguiente información:



- Explicación de las actividades a su cargo y su relación con los objetivos de la empresa.
- Retribución (sueldo, categoría, nivel, rango, clasificación) posibilidades de progreso.
- Rendimiento exigible: Información sobre medidas a aplicar sobre rendimiento en el cargo.
- Información sobre las funciones que cumple la Unidad a la cual está adscrito.
- Seguridad, normas, reglamentos y funciones que debe cumplir para preservar su seguridad personal y la del resto del personal.⁸

La palabra inducción proviene del latín inductio que significa acción y efecto de inducir. La inducción del personal Consiste en la orientación, ubicación y supervisión que se efectúa a los trabajadores de reciente ingreso (puede aplicarse asimismo a las transferencias de personal), durante el período de desempeño inicial ("periodo de prueba").

Los programas de inducción en las empresas son de suma importancia porque ayudan al nuevo trabajador a su adaptación en la misma. Disminuye la gran tensión y nerviosismo que lleva consigo el nuevo trabajador, ya que tiende a experimentar sentimientos de soledad e inseguridad.

El objetivo principal de la inducción es brindar al trabajador una efectiva orientación general sobre las funciones que desempeñará, los fines o razón social de la empresa y organización y la estructura de ésta. La orientación debe perseguir estimular al nuevo empleado para que pueda integrarse sin obstáculos al grupo de trabajo de la organización. Exige, pues, la recepción favorable de los compañeros de labores que pueda lograrse una coordinación armónica de la fuerza de trabajo.

Es de hacer notar que la inducción por lo general es una actividad dirigida al nuevo personal que ingresa a la organización. No obstante los nuevos trabajadores no son los únicos destinatarios de éstos programas, también debe dársele a todo el personal que se encuentre en una situación total o

⁸Chiavenato: Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw – Hill. P.105



parcialmente desconocida para ellos, como por ejemplo el personal que ha sido transferido a diferentes posiciones dentro de la organización y para quienes ascienden a otros puestos. La responsabilidad de llevar a cabo el proceso de inducción y orientación puede corresponder tanto al supervisor como al jefe de personal.⁹

Propósitos de la Inducción

◆ **Facilidad de ajuste del nuevo empleado a la organización**

La inducción ayuda al nuevo empleado a ajustarse a la organización, tanto formal como informalmente. De una manera formal: la organización desea que el empleado se vuelva productivo con la mayor rapidez posible por eso el empleado necesita saber específicamente lo que significa el puesto; de una manera informal: el empleado es recibido de una manera amistosa con sus compañero y es introducido al grupo.

◆ **Proporcionar información respecto a las tareas y las expectativas en el desempeño**

Los empleados desean y necesitan saber exactamente lo que se espera de ellos. De manera que se debe informar a los recién contratados a cerca de las normas que deben satisfacer para poder aspirar a los aumentos salariales. También se les debe explicar las reglas de la compañía y del departamento específico al que han sido asignados.

◆ **Reforzar una impresión favorable**

El proceso de inducción puede ayudar mucho al empleado a calmar los temores que pudiera tener acerca de si habrá tomado una buena decisión de empleo correcta. El trato amable que se le dé al empleado desde su llegada hará que éste se sienta cómodo y seguro y con ánimos de trabajar.

⁹Werther y Davis: [Administración de personal](#) y Recursos Humanos. 3ra edición. México: McGraw – Hill P.67

Etapas de la Inducción

Primera etapa: se proporciona información general acerca de la compañía. El Departamento de Recursos Humanos suele presentar temas que se relacionan con los empleados, como una visión panorámica de la compañía, hacen un repaso de las políticas y procedimientos de la empresa, y los sueldos. Se presenta una lista donde se verifican si se le ha proporcionado toda la información sobre el trabajo al empleado.

Segunda etapa: en esta etapa el responsable es el supervisor inmediato del empleado. En algunos casos, el supervisor puede delegar esta tarea a algún empleado de antigüedad en el departamento. Las actividades que se cubren en esta etapa son los requerimientos del puesto, la seguridad, una visita por el departamento para que el empleado lo conozca, una sesión de preguntas y respuestas y presentaciones a los otros empleados. El supervisor debe explicar con claridad las expectativas en el desempeño y las reglas específicas de trabajo en ese momento.

Tercera etapa: implica la evaluación y el seguimiento, que están a cargo del departamento de recursos humanos junto con el supervisor inmediato. Durante la primera y segunda semana el supervisor trabaja con el empleado para aclarar información y cualquier duda que tenga el empleado y asegurarse su integración en el grupo de trabajo. Los profesionales de recursos humanos le ayudan a los supervisores a cerciorarse de que se efectúe esta tercera etapa tan importante.¹⁰

¹⁰Werther, Jr y Davis, Keith. Administración de Personal y Recursos Humanos. Quinta Edición, Editorial Mc Graw Hill/ Interamericana de México, S.A., 2000. P. 146-147

EJECUCIÓN

En la Compañía "AUTOCONSA" (Automotores Continental Sociedad Anónima) ingresé en calidad de Asistente de Recursos Humanos el 11 de Abril del 2011, cabe recalcar que en la región costa el Departamento se estaba manejando de manera informal a través de la Agencia Matriz en Quito, adicional a esto la Asistente de Gerencia cumplía con los roles de Asistente del Gerente y a su vez como Asistente de RRHH.

He podido notar que la Compañía tiene un crecimiento estructural, pero en cuanto a las responsabilidades y funciones de cada cargo, no ha existido una adecuada estructuración, debido a esto el departamento de RRHH en Guayaquil, necesitaba otra persona que maneje esa área, se originó la vacante e ingresé a tomar una responsabilidad de alto nivel porque iba a manejar la mayoría de procesos que se estaban realizando, con un número de personal de 220 personas. En diferentes Agencias, logré obtener experiencia de cada error y a manejarme con los diferentes proveedores y clientes de la Compañía.

He podido notar que la Compañía tiene un crecimiento estructural, pero en cuanto a las responsabilidades y funciones de cada cargo, no ha existido una adecuada estructuración, debido a que el Departamento de Recursos Humanos se ha manejado de manera informal, en el análisis que realicé y la recopilación de información que tuve acceso, **(Ver Anexo 8)** hice una revisión del organigrama de la Compañía, además de poder bajar información de un listado de la nómina de los colaboradores para poder saber con cuantos cargos contaba la compañía

Luego de esto conversé con el Gerente Regional Byron Chávez, acerca de los posibles temas a tratar de los cuales haciendo una indagación de la Compañía pude tener una idea más clara acerca del tema del proyecto **(Ver Anexo 2)**, siendo de mayor prioridad la "Formalización de los Procesos de RRHH", empezando por la elaboración del Manual de Funciones, en el cual por tener multiplicidad de obligaciones y funciones en el trabajo, lo enfoqué en el Personal Administrativo **(Ver Anexo 7)**, Determiné competencias para cada

cargo, y realicé el diseño y elaboración del formato del levantamiento de información, una vez que este fue aprobado por el Gerente Regional empecé el trabajo de campo aplicando la prueba piloto el cual fue satisfactorio. Empecé a realizar el levantamiento de perfiles por cada Agencia utilizando estratégicamente uso de horarios, y departamentos. Me reuní con los Jefes de área y con sus colaboradores para establecer funciones, competencias establecidas para el cargo, relaciones entre ellos con los otros departamentos, etc. **(Ver Anexo 6)**, ayudándose con el diccionario de competencias de Martha Alles para facilitar el desarrollo del trabajo por cada cargo. Procesamiento de datos del levantamiento.

Habiéndose logrado una notable optimización en cada Departamento como son:

Gerencia, Administración, Créditos y Cobranzas, Ventas, Logística, Servicios, Repuestos, Como Nuevos, Sistemas.

El Gerente de RRHH decidió establecer el mismo formato de Quito como para Guayaquil y se establecí cambios en el formato lo cual fue comunicado por el Dr. Antonio Santos **(Ver Anexo6)**, en esos momentos me tocó volver a levantar la información de los cargos y realizar los cambios respectivos.

Entre una de las necesidades estaban los procesos de selección, de los cuales Quito ya los tenía modificados, por lo que establecí las políticas de selección debido a que se era necesario para establecer parámetros alineados al perfil de cargos con el Manual de funciones **(Ver Anexo 3)**, Aprobado por el Gerente de RRHH de Quito Milton Andrade y el Gerente de Regional Byron Chávez.

Elaboré un manual de inducciones para que el personal que ingrese a la Compañía se sienta motivado para el cumplimiento de sus tareas e identificados con los valores organizacionales.

En esta fase del proyecto realicé el Focus Group con el Departamento de Ventas para establecer como debería estar constituido el manual de inducción desde la experiencia del trabajador que está dentro de la Compañía para establecer comunicaciones y estar actualizado sobre los beneficios, actividades y procedimientos. **(Ver Anexo 3)**

El esfuerzo inicial de un Departamento de Recursos Humanos que está diseñado para los empleados se relaciona con la inducción que es el proceso de integrar al personal de nuevo ingreso a la empresa.

La inducción de personal de nuevo ingreso inicia desde el momento que es recibido para presentar su solicitud y se le proporciona información sobre la vacante que se pretende cubrir; se considera como terminada cuando el empleado ha tenido tiempo suficiente para digerir la información requerida y aplica con éxito lo que ha estado aprendiendo.

La inducción es frecuentemente responsabilidad conjunta del personal de capacitación y el supervisor de línea. La persona recién llegada contratada está preocupada básicamente por el puesto y su supervisor.

Los programas exitosos de inducción también suelen tener un alto grado de participación de la alta dirección, tanto en el desarrollo del programa como en su implantación. En realidad, para que pueda tener éxito cualquier tipo de programa, es esencial el apoyo de la alta gerencia.

Uno de los aspectos más delicados del proceso de inducción tiene lugar el primer día de labores, donde se debe de considerar que cuando se inician por primera vez actividades en una organización, los individuos tienen necesidades de apoyo, seguridad y aceptación; por lo tanto, las actividades que se realicen deben tener una actitud cálida.

La mayoría de los planes de inducción contienen información sobre la organización, políticas personal, condiciones de contratación, plan de beneficios para el empleado etc., que se encuentran contenidos en el llamado Manual de bienvenida que debe ser entregado a cada nuevo trabajador.

En la inducción se da formación y explicación amplia sobre el contenido del manual de bienvenida que contiene los siguientes apartados: Historia de la organización, Sus objetivos, Horarios, días de pago, etc.

Con posterioridad se realizan las siguientes actividades: Evaluación, Visita a la planta, Presentación ante los representantes sindicales, Información entregada por el gerente de área, jefe de departamento, supervisor, etc.

Luego de estar a cargo de los procesos de capacitación logré establecer políticas de capacitación e incentivos, el motivo que me llevó a esto es porque el personal no tenía buenos rendimientos en las capacitaciones y existía desinterés por asistir a los cursos (**Ver Anexo 2**), siendo esto en vez de una inversión para la Compañía era una pérdida.

La capacitación es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual los colaboradores adquieren o desarrollan conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a los quehaceres de la organización, el puesto o el ambiente laboral. Como componente del proceso de desarrollo de los recursos humanos, la capacitación implica por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto de trabajo, y/o la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa, y, por otro lado un conjunto de métodos, técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la organización para su normal desarrollo de sus actividades.

En tal sentido la capacitación constituye factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto o cargo asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador En esta era de cambios acelerados y de competitividad cada día más dura y más ruda, es vital para las organizaciones propiciar el desarrollo integral de las potencialidades de las personas y contar con colaboradores que posean un alto nivel de “dominio personal”, que brinde servicios de responsabilidad y calidad, sobre todo cuando se trata por ejemplo de empresas de servicios, donde la atención directa de la satisfacción de las necesidades del usuario, pues ello eleva a la vez la capacidad creativa y de aprendizaje de la organización.

Es necesario reiterar que la capacitación no es un gasto, por el contrario, es una inversión que redundara en beneficio de la institución y de los miembros que la conforman. Desarrollar las capacidades del colaborador, proporciona beneficios para los empleados y para la organización. Ayuda a los colaboradores aumentando sus habilidades y cualidades y beneficia a la organización incrementando las habilidades del personal de una manera costo-efectiva. Dado que el acceso a la capacitación con información actualizada nos da la oportunidad de estar en mejores condiciones para ser competitivos en nuestras perspectivas laborales y profesionales.

Por ello la capacitación y desarrollo del recurso humano, son las acciones claves para el cambio positivo de los colaboradores, siendo estos en las aptitudes, conocimientos, actitudes y en la conducta social, lo que va traer consigo mantener el liderazgo tecnológico, el trabajo en equipo y la armonía entre las personas colaboradoras dentro de una organización

IMPORTANCIA DE LA CAPACITACION

¿Invertir en el recurso humano?, ¿para qué? Son preguntas latentes e invalorables todavía de parte de la población y de algún sector empresarial, porque piensan en la utilidad y no en la productividad, por ello es bueno hacerles recordar que la “educación “no es otra cosa que una inversión.

Cuando un hogar matricula a sus hijos en el colegio, no está realizando un gasto sino que está invirtiendo para que, años después, sus niños de hoy sean hombres libres y útiles a la sociedad del mundo.

La figura se da a la inversa en un hogar que descuida la educación de los hijos porque, mañana.

Más tarde, éstos serán una carga para la sociedad debido a que solamente podrán aportar fuerza física o, probablemente, sean pobladores de las cárceles. Dramático, ¿no?

En las empresas sucede igual; la gran motivadora es la CAPACITACION. El colaborador que recibe capacitación siente que la empresa lo estima y, por lo tanto, le está asignando un salario espiritual y considera que están invirtiendo en su talento para mejorar su rendimiento, la calidad de su trabajo, elevar su productividad y, consecuentemente, piensa que puede estar próximo a un asenso.



La capacitación y desarrollo del recurso humano, es una estrategia empresarial importante que deben acompañar a los demás esfuerzos de cambio que las organizaciones lleven adelante.

Mediante esta estrategia los colaboradores aprenden cosas nuevas, crecen individualmente,

establecen relaciones con otros individuos, coordinan el trabajo a realizar, se ponen de acuerdo para introducir mejoras, etc., en otras palabras les conviene tanto al colaborador como empresa, por cuánto los colaboradores satisfacen sus propias necesidades y por otra parte ayudan a las organizaciones alcanzar sus metas; Como podrá apreciarse la capacitación y desarrollo comienza con una inversión que las empresas deberán poner atención, e invertir más para lograr con eficiencia y rentabilidad mejores logros.

La capacitación ha demostrado ser un medio muy eficaz para hacer productivas a las personas, su eficacia se ha demostrado en más del 80% de todos los programas de capacitación. No obstante, los gerentes no deben dar por hecho que exista una relación causal entre el conocimiento impartido o las destrezas enseñadas y el aumento significativo de la productividad.¹¹

No hay empresa importante, que no cuente con una amplia infraestructura para la capacitación. No se trata de una simple moda, si no de un verdadero signo de los tiempos actuales, la capacitación es una necesidad que día a día se hace imprescindible en los individuos y en las comunidades laborales.

Otra de las problemáticas que surgió fueron temas relacionados con las capacitaciones, ya que no existían incentivos de capacitación ni políticas de la misma. Por lo que estableció que para evitar la falta del personal a las

¹¹Texto desarrollado y enviado por:

SABINO AYALA VILLEGAS

©Licenciado en Administración ©Licenciado en Educación ©Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas, Financieras y Contables de la Universidad Nacional de San Martín ©Ex Decano del Colegio de Licenciados en Administración del Perú Región XXI San Martín ©Asesor y Consultor en Gestión Empresaria

Texto Universitario Primera Edición, 2004 Derechos Propiedad del Autor Jr. Miguel Grau N° 265
Sayalavi@hotmail.com Tarapoto –San Martín



capacitaciones existieran unas políticas y establecer incentivos para lograr mejor desempeño y rendimiento en los cursos.

Capacitación es el conjunto de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen mejor su trabajo.

Las organizaciones en general, deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permita enfrentarse en las mejores condiciones a su tarea diaria.

No existe mejor medio que la capacitación para alcanzar altos niveles de motivación y productividad.

El desarrollo implica un aprendizaje que ve más allá de la actualidad y el puesto de hoy; tiene un enfoque de más largo plazo. Prepara a los empleados para estar al día con la organización a medida que cambia y crece. El desarrollo de recursos humanos se ha vuelto crucial con los rápidos avances de la tecnología por lo tanto esta ha hecho que sea muy importante la necesidad del desarrollo a volverse los puesto cada vez más complejo. También se ha hecho cada vez más significativa la necesidad de mejores relaciones humanas dentro del lugar de trabajo.¹²

La formulación de una política de calidad en el ámbito de la capacitación institucional deberá basarse, necesariamente, en los objetivos, productos estratégicos y los programas de mejoramiento de gestión institucional.

OBJETIVO DE UNA POLITICA DE CAPACITACION

El objetivo de una política de capacitación es contar con un procedimiento e instrumento, validado por los miembros de la institución, que responda a las necesidades estratégicas del servicio, a través de un Plan Anual de Capacitación acorde a las necesidades detectadas que permitan otorgar herramientas de capacitación a sus miembros, con el fin de potenciar sus fortalezas, superar sus deficiencias, y contribuir al desarrollo de la organización

¹²Mondy, R. Wayne; Noe, M. Robert. Administración de Recursos Humanos. Editorial Prentice Hall, Sexta Edición, 1997. P.145

en el ámbito del mejoramiento de la gestión interna, a través de su desarrollo profesional.

ORIENTACIONES ESTRATEGICAS DEL SERVICIO

1. La política de capacitación, deberá orientarse hacia la realización de un plan integral sobre la materia, que priorice las necesidades de los colaboradores, en relación a los objetivos y productos estratégicos del servicio.
2. La política de capacitación, asimismo, deberá vincularse en forma directa con el nivel de cumplimiento de las metas de gestión comprometidas tanto a nivel del equipo de trabajo como a nivel de la institución, como parte de sus objetivos y productos estratégicos en el contexto de su misión institucional.

ORIENTACIONES SOBRE PROCEDIMIENTOS

La política de capacitación, deberá contar con procedimientos claros y formales, a través de un instrumento administrativo (formulario de capacitación), que contenga los aspectos centrales de las priorizaciones identificadas para la implementación del plan de capacitación anual, que deben ser susceptibles de modificaciones y mediciones.

La elevación de solicitudes de capacitación de los colaboradores deberá contar con un instrumento validado, socializado y conocido por sus miembros (formulario de capacitación) que deberá ser completado por quienes requieran ser capacitados(as). Para dar respuesta a este procedimiento básico, el plan anual de capacitación, deberá contemplar el instrumento (formulario de capacitación) estandarizando o sistematizando los requisitos de postulación y de acuerdo a los objetivos, productos y programas de mejoramiento de gestión, establecidos y priorizados por el servicio.

Estos factores deberán tener la debida socialización entre los miembros de la institución, de forma de ser comprendidos de manera similar, y a su vez, comunicados debidamente a través de canales formales, para que cada colaborador conozca en base a qué factores será evaluada su solicitud de capacitación.



En su diseño de implementación, mecanismos de control relativos a las autorizaciones de los colaboradores a participar en cursos de capacitación, velando por el respeto de sus derechos (cometidos funcionales, comisiones de servicio, entre otras), deberá contemplar, en su diseño de implementación, instancias de apelación de los colaborador si se han sentido discriminados(as) en sus derechos, según corresponda estipulando en su diseño de implementación, todo lo relativo al tiempo ocupado por el capacitado(a) y la devolución horaria, para dicho colaborador de acuerdo a estatuto administrativo.

ORIENTACIONES SOBRE CRITERIOS DE SELECCIÓN

La política de capacitación deberá contemplar, en su plan anual de gestión, de manera clara y sencilla. Dichos criterios deberán estar vinculados a los objetivos, productos y programas de mejoramiento de gestión establecidos por la institución, los que deberán ser informados por canales formales, de manera sistemática y programada a los colaboradores del servicio.

ORIENTACIONES SOBRE ASIGNACION DE RECURSOS

La política de capacitación deberá contemplar la implementación de mecanismos que utilizará para la distribución de los recursos asignados para el funcionamiento de esta importante área de gestión institucional. Dichos criterios deberán estar vinculados a los objetivos, productos y programas de mejoramiento de gestión establecidos por la institución, los que deberán ser informados por canales formales, de manera sistemática y programada a los colaboradores del servicio.

El instrumento administrativo que regulará el proceso de asignación de recursos para la capacitación interna de los colaboradores del servicio, deberá vincularse con los criterios de selección, los que deberán enmarcarse en la mejora de la institución, promoviendo la entrega de herramientas de gestión que permitan optimizar el desempeño del personal y de su equipo institucional.



ORIENTACIONES SOBRE LA INFORMACION Y DIFUSION

Con el fin de que la política de capacitación sea socializada entre los miembros de la institución, deberá ser difundida por canales formales del servicio. Además se sugiere que se realicen reuniones semestrales con los diversos actores relevantes directivos, jefes de departamentos, a fin de ir realizando procesos de evaluación y corrección al sistema implementado.

El documento de la política de capacitación deberá ser enviada, a través de canales formales de comunicación interna, a todos los colaboradores, una vez aprobada por la autoridad máxima del servicio. Incluyendo la difusión y promoción de diplomados, cursos, seminarios, congresos, talleres, tanto internos como externos, hacia los colaboradores del servicio.

La capacitación debe contemplar en su diseño de implementación, herramientas de medición y evaluación respecto a las capacitaciones otorgadas en su plan anual, considerando la calidad y pertinencia de los mismos. Realizando “réplicas de experiencias” de los colaboradores capacitados, puesto que responderán a áreas estratégicas del servicio. Dichos conocimientos pueden ser transmitidos por los capacitados(as) al resto de la institución a través de una charla o taller sobre la materia, según corresponda.¹³

Se realizó la respectiva difusión acerca de las políticas que se habían implementado. Para el conocimiento de todos en la Compañía se expuso en las carteleras respectivas carteleras de cada Agencia y expuesto ante el Gerente Regional de La Compañía.

¹³ Jimena Zoñez González, Coordinadora PMG Equidad de Género
Gobierno Regional del BíoBío

https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:FNMX65cHmnMJ:www.norrag.org/wg/documents/country-studies/Informe%2520final%2520FW.pdf+politicas+de+capacitaci%C3%B3n+segun+autores&hl=es&gl=ec&pid=bl&srcid=ADGEESh3FXmNqBsPmN-P6uOycZICVBaGtLz01u_iRbE9UEbFYv0ChxJP6G_ys618-sEInpsIEVura8Le_fdl0keC6S3Op1BqZ6sxo3oDjeuorijIEH2Ox6zcu_hd-DOgD9JS-IsZ_i7s&sig=AHIEtbREwL4HIZS3i6iHfCEIHeudZLu4UQ

Bibliografía

<http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml>

<http://www.gestiopolis.com/Canales4/rrhh/capamento.htm>

http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/capacitacionrecursoshumanos/

https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:FNMX65cHmnMJ:www.norrag.org/wq/documents/country-studies/Informe%2520final%2520FW.pdf+politicas+de+capacitaci%C3%B3n+segun+autores&hl=es&gl=ec&pid=bl&srcid=ADGEESh3FXmNqBsPmN-P6uOycZICVBaGtLz01u_iRbE9UEbFYv0ChxJP6G_ys618-sEInpsIEVura8Le_fdlokeC6S3Op1BqZ6sxo3oDjeuorijlEH2Ox6zcu_hd-DOgD9JS-IsZ_i7s&sig=AHIEtbREwL4HIZS3i6iHfCEIHeudZLu4UQ

<http://es.scribd.com/doc/9675960/Diccionario-Competencias-Laborales-Martha-Alles>



Síntesis y Consejos

Conclusiones

Uno de las principales metas de un proyecto es llegar al alcance establecido dentro del costo y tiempo programado. Para lograr el objetivo es necesario recurrir a la planeación siendo esta una función principal del proceso administrativo.

La planeación de un proyecto ayuda a tener un control y administración del mismo, permite ordenar actividades, assimilar los recursos correspondientes, generar para cada actividad una programación de inicio y fin y en caso de tener retrasos en lo programado realizar acciones correctivas. Sus funciones principales son:

Realizar un análisis profundo del proyecto proporcionando la duración de cada actividad y la duración total para la ejecución del proyecto, analizar posibles problemas que puedan presentarse, realizar una nueva programación como alternativa de situaciones críticas, esto lo podemos establecer en el diagrama de Gantt.

Recomendaciones

Se sugiere lo siguiente:

Para poder realizar el proyecto es importante tener claro el objetivo que queremos alcanzar, establecer tiempos, horarios, cronograma de trabajo y enfocarse en el tema del proyecto, como vamos a hacerlo y que queremos lograr.

Establecer vínculos estratégicos a la persona que se reporta el proyecto, para que haya un intercambio de criterios y de información acerca de la Compañía.

Tener siempre presente cuales son los recursos con los que se cuenta para realizar cierta actividad, el acceso a la información necesaria y tener en cuenta que puede sufrir modificaciones provocando el atraso para la culminación de alguna actividad sin tener que detener la ejecución de la misma.

Cada semana establecer los avances que se han realizado para el proyecto, para esta manera saber donde estoy y hacia dónde voy.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

AUTOMOTORES
CONTINENTAL

MEGA CORPORATION



CHEVROLET

INFORME FINANCIERO

Karla Maldonado V.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

AUTOMOTORES
CONTINENTAL



MEGA COMPACT

CHEVROLET

Informe I

Karla Maldonado V.

INDICE

| | |
|--|-----------|
| <u>ANALISTAS DE GARANTIAS</u> | <u>3</u> |
| <u>ASESOR DE SERVICIO ENDEREZADA Y PINTURA</u> | <u>7</u> |
| <u>ASESOR DE SERVICIO TECNICO</u> | <u>10</u> |
| <u>ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE VEHICULOS COMO NUEVOS</u> | <u>13</u> |
| <u>ASISTENTE CONTABLE 1</u> | <u>17</u> |
| <u>ASISTENTE CONTABLE 2</u> | <u>20</u> |
| <u>ASISTENTE DE CREDITO</u> | <u>23</u> |
| <u>ASISTENTE DE F&I JUNIOR</u> | <u>26</u> |
| <u>ASISTENTE DE GERENCIA DE REPUESTOS</u> | <u>29</u> |
| <u>ASISTENTE DE GERENCIA DE VENTAS VEHICULOS</u> | <u>33</u> |
| <u>ASISTENTE DE RRHH 1</u> | <u>37</u> |
| <u>ASISTENTE DE RRHH 2</u> | <u>40</u> |
| <u>ASISTENTE DE SISTEMAS</u> | <u>44</u> |
| <u>ASISTENTE DE TALLER</u> | <u>47</u> |
| <u>AUXILIAR DE VENTAS GESTOR INTERNO</u> | <u>50</u> |
| <u>AYUDANTE DE BODEGA</u> | <u>54</u> |
| <u>CAJERO 1</u> | <u>57</u> |
| <u>COBRADOR RECAUDADOR</u> | <u>60</u> |
| <u>COORDINADOR COMERCIAL DE REPUESTOS</u> | <u>64</u> |
| <u>COORDINADOR DE MERCADEO</u> | <u>69</u> |
| <u>COORDINADOR DE TALLER DIESEL</u> | <u>73</u> |
| <u>COORDINADOR DE VENTAS EXTERNAS</u> | <u>77</u> |
| <u>COORDINADOR PRE ENTREGA</u> | <u>81</u> |
| <u>COORDINADORA COMERCIAL DE FLOTA</u> | <u>84</u> |
| <u>COORDINADORA F&I</u> | <u>88</u> |
| <u>COORDINADORA GM D!</u> | <u>92</u> |

| | |
|--|-----|
| EJECUTIVA VENTAS –FLOTAS | 96 |
| EJECUTIVO DE VENTAS DE VEHICULOS COMO NUEVOS | 100 |
| EJECUTIVO DE VENTAS VEHICULOS | 103 |
| EJECUTIVO DE VENTAS VEHICULOS-externos | 108 |
| GERENTE DE VENTAS VEHICULOS COMO NUEVOS | 113 |
| GERENTE REGIONAL DE REPUESTOS | 117 |
| GERENTE REGIONAL DE VENTAS-GMD | 122 |
| GERENTE REGIONAL ZONA 2 | 127 |
| JEFE DE BODEGA | 131 |
| JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS | 135 |
| JEFE DE ENDERAZA Y PINTURA | 138 |
| JEFE DE VENTAS CAMIONES | 142 |
| JEFE DE VENTAS LIVIANOS | 146 |
| JEFE DEPARTAMENTO DE SERVICIO | 151 |
| LIDER DE CALIDAD | 155 |
| MEDICO OCUPACIONAL | 159 |
| MENSAJERO | 163 |
| RECEPCIONISTA | 167 |
| VENDEDOR DE REPUESTOS MOSTRADOR | 170 |
| VENDEDOR DE ACCESORIOS | 174 |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Analista de Garantías

Área: Servicios

Centro de costos: Atención clientes/ calidad

Número de ocupantes: 1

Reporta a: Jefe de Dpto. Servicios

Fecha de Revisión: Agosto/2011

Ciudad: Guayaquil

Supervisa a: N/A

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción: Estudios superiores en Administración

Experiencia: No necesaria

Otros conocimientos: Microsoft office, Programa SAG, Inglés básico.

PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO

Brindar soporte en el proceso de garantías y coordinar actividades de post venta de acuerdo las categorías del GMD! , enviando los respectivos reportes a General Motors, y capacitando al personal de servicio y comercial en los diferentes temas relacionados con garantías.

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Procesar e ingresar garantías recibidas de facturación que se realizan en las agencias.
2. Ingresar las garantías al sistema para enviarlas a GM
3. Coordinar las actividades de post-venta canalizando clientes y enviándolos a las personas adecuadas para satisfacer sus necesidades.
4. Realizar informes técnicos para solicitar autorizaciones a GM
Coordinar citas para atención de campañas emitidas por GM
5. Generar reportes de la categoría W9 de GMD!

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Organización de la bodega de garantías y generar las descripciones de las partes en ella.
2. Brindar atención al cliente en asuntos relacionados al área de servicios.

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|-----------------------------------|---|-----------|-----------|
| NIVEL ESTRATEGICO | Visión, Misión, objetivos de GM | | X |
| | Conocimientos de mecánica automotriz. | X | |
| | Formas de gestión de otros analistas de garantías | X | |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | Procesos de mano de obra (mecánica) | | X |
| LEYES Y REGULACIONES | Políticas internas Ley del consumidor | | X |
| PROVEEDORES / CONTRATISTAS | Políticas de garantías de GM | | x |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | |
|--|---|--|---|
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | 1. Microsoft Office 2. Programa SAG 3. Inglés Básico | X X X | X |
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | 1. Escucha activa 2. Recopilación de información 3. Síntesis / Reorganización 4. Hablado 5. Manejo del Tiempo | Nivel M A A A M | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|---|-------------------|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> Gerentes, Jefes de la compañía | <ul style="list-style-type: none"> Información de datos | Cada mes |
| | <ul style="list-style-type: none"> Asesores comerciales, asesores de servicio técnicos de taller | <ul style="list-style-type: none"> Problemas, requerimientos, reparaciones y atención a clientes | Diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> GM del ecuador | <ul style="list-style-type: none"> Requerimientos de garantía, autorizaciones y actualizaciones | Diario |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> Clientes que asisten diariamente al taller | <ul style="list-style-type: none"> Información sobre el proceso de garantías. | Diario |

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|---|-----------------------------|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • Proveedores externos | <ul style="list-style-type: none"> • Trabajos de mecánica industrial, tapicería y rectificación. | De acuerdo al requerimiento |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|----------------------|-------------------------------|------------------------------------|
| RRHH | Jaime Zeas | Eddi Saltos |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo : Asesor de Servicio Enderezada y Pintura
Centro de Costos: Colission Center **Área:** Servicio
Número de ocupantes: 1 **Ciudad:** Guayaquil
Reporta a: Jefe de Departamento de Servicio **Supervisa a:** Ninguno
Fecha de Revisión: Agosto/2011

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Tecnología Automotriz
Experiencia mínima: 1 año en puestos similares
Otros conocimientos: Seguros, Repuestos, Procesos, Microsoft Office

MISION DEL CARGO

Satisfacer las necesidades de los clientes del área de Colisiones, diagnosticando correctamente las necesidades del mismo, haciendo una correcta recepción del vehículo respetando los procedimientos de la empresa aseguradora y automotores continental y realizando una correcta entrega del vehículo, con el objeto de crear fidelidad del cliente y de la aseguradora, respetando los lineamientos y categorías GM Difference!

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Atender y satisfacer las necesidades y requerimientos del cliente del área de Colisiones.
2. Trabajar bajo lineamientos de estándares GMD! de Servicio.
3. Realizar un seguimiento de trabajo en las diferentes áreas relacionadas con reparación y mantenimiento del vehículo procurando un flujo a tiempo del proceso de enderezada y pintura.
4. Controlar las órdenes de trabajo abiertas, paradas, cerradas y facturadas con el objetivo de mantener un adecuado control de la cartera del área de servicio.
5. Realizar cierre de pre-facturas y trámites con la aseguradora con el objetivo de tener órdenes de salida y deducibles.
6. Dar un trato personalizado a cada cliente manejando la Orden de Trabajo, su estatus al momento y realizando la entrega de cada vehículo a cada cliente.

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Recibir vehículos para mecánica cuando la carga de trabajo lo permite.
2. Recepción de vehículos siniestrados de aseguradoras no asignadas.
3. Identificar los problemas críticos de difícil repetitividad con la ayuda de la “guía de síntomas”.
4. Conocer la capacidad de atención del taller para cumplir con los tiempos acordados con el cliente.
5. Administrar los porcentajes de descuento en los procesos de negociación de los servicios.
6. Realizar auditoria a los vehículos para la entrega al cliente.
7. Hacer el seguimiento de vehículos pendientes de repuestos para agilizar los trámites respectivos.

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|---|-----------|-----------|
| NIVEL ESTRATÉGICO | Normas de atención al cliente Funcionamiento de los procesos del Dep. De Repuestos. | X | X X |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | Recepción, evaluación, reparación, inspección, facturación y entrega de los procesos de post-venta. Estándares GM Diferente! | X x | X |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | Mantenimiento técnico mecánico de los automóviles Modelos Chevrolet | X X | X |
| LEYES Y REGULACIONES | Ley del consumidor Políticas internas GM y Automotores Continental | X | x |
| TENDENCIAS PRACTICAS / ENFOQUES | Procesos de las aseguradoras | | X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | |
|--|---|--------------------------------|---|
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | Manejo SIAC Microsoft Excel básico Seguros Conocimiento de Mecánica Básica | X X X | x |
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | Responsabilidad Toma de decisiones Manejo cliente interno y externo Manejo de tiempo Escucha activa | Nivel A A A A A | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|-------------------------|---|---|---|
| PROVEEDOR ES | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Taller • Vendedor Repuestos Mostrador • Jefe Dpt. Servicio | <ul style="list-style-type: none"> • Estado del vehículo • Disponibilidad de repuestos • Proceso a realizarse. | <ul style="list-style-type: none"> • Diario • Diario • Diario |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de taller • Vendedor Repuestos Mostrador • Jefe Dpt. Servicio • Cajero • Torre de control | <ul style="list-style-type: none"> • Vehículos autorizados • Requerimiento repuestos autorizados • Estado de los procesos • Hojas y deducibles por cobrar • Ingreso de vehículos | <ul style="list-style-type: none"> • Diario • Diario • Cada semana • Diario • Diario |

Relaciones Externas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|-------------------------|---|--|--|
| PROVEEDOR ES | <ul style="list-style-type: none"> • Aseguradoras • Brooker de seguros | <ul style="list-style-type: none"> • Estado del vehículo • Estado del vehículo | <ul style="list-style-type: none"> • Diario • Diario |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Aseguradoras • Brooker de seguros • Cliente final | <ul style="list-style-type: none"> • Estado del vehículo • Estado del vehículo • Estado del vehículo, tiempo de entrega | <ul style="list-style-type: none"> • Diario • Diario • Diario |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|---------------|------------------------|-----------------------------|
| RRHH | Christian Coello | Santiago Cháves |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Asesor de Servicio Técnico

Centro de Costos: Servicio

Número de ocupantes: 8

Reporta a: Jefe de Departamento de Servicio

Fecha de Revisión: Agosto 2011

Ciudad: Guayaquil

Supervisa a: Ninguno

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Tecnología Automotriz

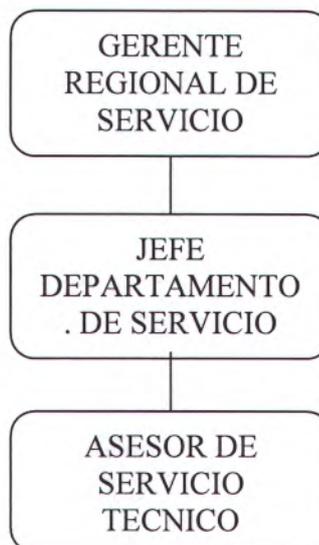
Experiencia mínima: 1 año en puestos similares

Otros conocimientos: Seguros, Repuestos, Procesos, Microsoft Office

MISION DEL CARGO

Satisfacer las necesidades de los clientes del área de servicio, diagnosticando correctamente las necesidades del mismo, haciendo una correcta recepción del vehículo respetando los procedimientos de la empresa aseguradora y automotores continental y realizando una correcta entrega del vehículo, con el objeto de crear fidelidad del cliente y de la aseguradora, respetando los lineamientos y categorías GM Difference!

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Atender y satisfacer las necesidades y requerimientos del cliente del área de Servicios.
2. Trabajar bajo lineamientos de estándares GMDI de Servicio.
3. Realizar un seguimiento de trabajo en las diferentes áreas relacionadas con reparación y mantenimiento del vehículo procurando un flujo a tiempo del proceso de enderezada y pintura.
4. Controlar las órdenes de trabajo abiertas, paradas, cerradas y facturadas con el objetivo de mantener un adecuado control de la cartera del área de servicio.
5. Realizar cierre de pre-facturas y trámites con la aseguradora con el objetivo de tener órdenes de salida y deducibles.
6. Dar un trato personalizado a cada cliente manejando la Orden de Trabajo, su estatus al momento y realizando la entrega de cada vehículo a cada cliente.

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Recibir vehículos para mecánica cuando la carga de trabajo lo permite.
2. Recepción de vehículos siniestrados de aseguradoras no asignadas.
3. Identificar los problemas críticos de difícil repetitividad con la ayuda de la “guía de síntomas”.
4. Conocer la capacidad de atención del taller para cumplir con los tiempos acordados con el cliente.
5. Administrar los porcentajes de descuento en los procesos de negociación de los servicios.
6. Realizar auditoria a los vehículos para la entrega al cliente.
7. Hacer el seguimiento de vehículos pendientes de repuestos para agilizar los trámites respectivos.

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|---|-----------|-----------|
| NIVEL ESTRATÉGICO | Normas de atención al cliente Funcionamiento de los procesos del Dep. De Repuestos. | X | X X |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | Recepción, evaluación, reparación, inspección, facturación y entrega de los procesos de post-venta. Estándares GM Diferente! | X x | X |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | Mantenimiento técnico mecánico de los automóviles Modelos Chevrolet | X X | X |
| LEYES Y REGULACIONES | Ley del consumidor Políticas internas GM y Automotores Continental | X | x |
| TENDENCIAS PRACTICAS / ENFOQUES | Procesos de las aseguradoras | | X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | |
|--|---|--------------------------------|---|
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | Manejo SIAC Microsoft Excel básico Seguros Conocimiento de Mecánica Básica | X X X | x |
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | Responsabilidad Toma de decisiones Manejo cliente interno y externo Manejo de tiempo Escucha activa | Nivel A A A A A | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|---|---|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Taller • Vendedor Repuestos Mostrador • Jefe Dpto. Servicio | <ul style="list-style-type: none"> • Estado del vehículo • Disponibilidad de repuestos • Proceso a realizarse. | <ul style="list-style-type: none"> • Diario • Diario • Diario |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de taller • Vendedor Repuestos Mostrador • Jefe Dpto. Servicio • Cajero • Torre de control | <ul style="list-style-type: none"> • Vehículos autorizados • Requerimiento repuestos autorizados • Estado de los procesos • Hojas y deducibles por cobrar • Ingreso de vehículos | <ul style="list-style-type: none"> • Diario • Diario • Cada semana • Diario • Diario |

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|--|--|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • Aseguradoras • Brooker de seguros | <ul style="list-style-type: none"> • Estado del vehículo • Estado del vehículo | <ul style="list-style-type: none"> • Diario • Diario |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Aseguradoras • Brooker de seguros • Cliente final | <ul style="list-style-type: none"> • Estado del vehículo • Estado del vehículo • Estado del vehículo, tiempo de entrega | <ul style="list-style-type: none"> • Diario • Diario • Diario |

| | | |
|------------------------------|--|---|
| ELABORADO POR RRHH | REVISADO POR (Titular) Vicente Merchán | APROBADO POR (Gerente Área) Santiago Chaves |
|------------------------------|--|---|

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Asistente Vehículos Como Nuevos

Área: Venta

Departamento: Ventas Vehículos Como Nuevos

Número de ocupantes: 1

Ciudad: Guayaquil

Reporta a: Gerente de Vehículos como Nuevos

Supervisa a: Mensajero

Revisión: Dic. /2011

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Ing. Comercial / Adm. De Empresas

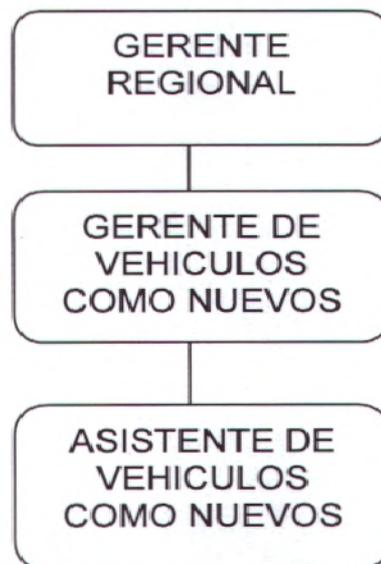
Experiencia: 6 meses

Otros conocimientos: Microsoft Office, servicio y atención al cliente, capacidad de liderazgo, dirección del recurso humano.

MISION DEL CARGO

Conocer, controlar que todas las actividades relacionadas con el negocio de recepción, ventas de autos "Como Nuevos", se unan a los procesos definidos y asistir a la gerencia con información oportuna, correcta que facilite la toma de decisiones del Gerente del área.

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Trabajar bajo lineamientos estándares GM Difference! de Ventas Como Nuevos
2. Elaborar, Recibir, verificar que los documentos de Autos Como Nuevos se encuentren correctos, para canalizar de forma inmediata la venta, como? Pides documentos personales, verifica que el vehículo este libre de gravamen y con los pagos al día.
3. Ingresar al stock de vehículos como nuevos los vehículos que se recibieron como parte de pago para cancelar a través el contrato de mandato las cuentas pendientes, como? Ingresando en el programa SIA.
4. Facturar los autos como nuevos previos a las autorizaciones respectivas para reflejar la retanbilidad del área como nuevos.
5. Entregar las liquidaciones al departamento de crédito junto con todos los documentos de respaldo del financiamiento.
6. Autorizar en caso de ausencia de gerente como nuevos la emisión de cheques para revisar pagos de liquidación a financieras, pagos varios, pago relacionados con la compra de vehículos que fueron aceptados por el gerente, devoluciones

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Controlar el manejo del fondo de caja chica y presentar el reporte para la respectiva reposición.
2. Elaborar cartas, memorandums, certificados, referentes a vehículos recibidos y vendidos
3. Atender y dar información a clientes sobre precios, modelos de vehículos, crédito, cuando el vendedor se encuentra ocupado
4. Mantener un registro de potenciales clientes y sus necesidades sobre vehículos vendidos
5. Realizar un requerimiento de suministros de oficina llevar el inventario y control.
6. Mantener organizada la agenda del gerente Autos Como Nuevos.
7. Enviar información sobre la actividad y movimiento de la venta de vehículos a través de la reda los miembros del área.
8. Organizar y controlar las actividades de mensajería
9. Elaborar y presentar reportes de control de vehículos, estado de la cartera, vehículos vendidos, vehículos que se encuentren en los patios al Gerente de Autos "Como Nuevos"

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|--|-----------|-----------|
| NIVEL ESTRATEGICO | 1. Visión, Misión, objetivos de AC y del área 2. Valores Corporativos | | X X |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | 1. Actualización en calidad de servicio | X | |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | 1. Modelos y descripción de autos que existen en el patio 2. Precios | | X X |
| LEYES Y REGULACIONES | 1. Condiciones legales del vehículo | X | |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | Nivel | |
|--|--|-----------------------|--|
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | 1. Organizar Información 2. Pensamiento Analítico 3. Síntesis de Información 4. Percepción de Sistemas y Entornos 5. Orientación de Servicio | A M A A A | |
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | 1. Uso del computador 2. Capacidad de Liderazgo 3. Servicio y atención al cliente | X X X | |

Nivel:
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|--|--|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> * Vendedores nuevos * Jefe crédito *F&I * Vendedores Como nuevos *Jefe como nuevos | <ul style="list-style-type: none"> * Inf. Cliente que les deja el vehiculo como parte de pago. *Inf sobre autorización de facturación liquidaciones pagos *Inf sobre los créditos y clientes GMAC *Inf sobre la negociación de los vehículos *Inf sobre los vehículos usados que fueron recibidos | <ul style="list-style-type: none"> *De acuerdo al requerimiento *De acuerdo al requerimiento *Diario |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> * Vendedores como nuevos * Vendedores nuevos *Coordinadora F I | <ul style="list-style-type: none"> *Requerimiento de facturación, estado de los documentos *Requerimiento de coordinación de citas a los mecánicos *Reportes de ventas mensuales | <ul style="list-style-type: none"> *De acuerdo al requerimiento *Diario *Mensualmente |

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|--|--|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> * Financieros | <ul style="list-style-type: none"> * Inf para canalizar colocación de créditos | <ul style="list-style-type: none"> *De acuerdo al requerimiento |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> * comerciantes * Clientes finales | <ul style="list-style-type: none"> * regular ventas vehículos como nuevos. * Regular la venta de vehículos como nuevos que fueron financiados. | <ul style="list-style-type: none"> *De acuerdo al requerimiento * De acuerdo al requerimiento. |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|----------------------|-------------------------------|-------------------------------------|
| Karla Maldonado | Gabriela De La Torre | Geovanny Villegas |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Asistente de Contabilidad

Área: Administración

Departamento: Contabilidad

Número de ocupantes: 1

Ciudad: Guayaquil

Reporta a: Gerente de Contabilidad

Supervisa a: Ninguno

Fecha de Revisión: Agosto 2011

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Ingeniero en Administración de Empresas/Finanzas/Auditoría (3er. Año)

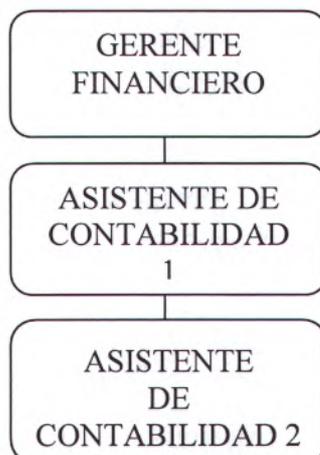
Experiencia: 1 año

Otros conocimientos: Microsoft office, Paquetes contables: Safi, Mónica, Programa SIAC

MISION DEL CARGO

Verificar el cumplimiento de normas tributarias ecuatorianas en todos los procesos de la compañía y mantener al día el pago de impuestos y envío de anexos transaccionales, de tal forma que la compañía esté siempre en lista blanca del SRI siguiendo los lineamientos y estándares GM Difference!

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Trabajar bajo lineamientos de categorías GM Difference! del área.
2. Declarar los impuestos previa la revisión de las áreas del giro de negocio de la compañía: declaraciones mensuales, impuesto a la renta e IVA, anexos tributarios, conciliación tributaria.
3. Realizar el control del proceso de inventarios a nivel nacional de vehículos y repuestos.
4. Atender auditorías de acuerdo a los requerimientos de SRI y Auditores Externos.
5. Control sobre las reclamaciones por pago de rebates de vehículos

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Llevar el control del archivo pasivo de la compañía
2. Envío de retenciones al banco Bolivariano

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|---|-------------|-------------|
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | Principios de Contabilidad Principios de Auditoria. Leyes Tributarias Categoría GM Difference! | X X x | X |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | Conocer el proceso contable de los productos y servicios de la compañía | | X |
| LEYES Y REGULACIONES | Ley de Régimen Tributario Interno Políticas de ventas/políticas de compra (normas internas de los empleados) Políticas de pago a proveedores de la compañía | X | x X X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | |
|--|---|----------------------|---|
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | Uso del computador Microsoft Office Atención a clientes. Manejo SIAC | X X X x | X |
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | Construcción de relaciones de Identificación y solución de problemas Monitoreo y Control Análisis de operaciones | Nivel A M M | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|-------------------------|---|---|---|
| PROVEEDOR ES | <ul style="list-style-type: none"> Asistente de Gerencia Regional Cajeras Jefe de Sistemas | <ul style="list-style-type: none"> Información Finiquitos y Nomina. Información de facturas Información solución de problemas - facturas | Cada semana Cada mes Cada mes |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> Contador General Área contable a nivel Nacional | <ul style="list-style-type: none"> Formularios de pago de impuestos Soporte en el área tributaria | Cada mes De acuerdo al requerimiento |

Relaciones Externas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|-------------------------|---|--|-------------------|
| PROVEEDOR ES | <ul style="list-style-type: none"> SRI | <ul style="list-style-type: none"> Entrega de anexos y declaración de impuestos | Cada mes |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|----------------------|-----------------------------------|--|
| Karla Maldonado | René Villón | Marcelo Beltrán |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Asistente de Contabilidad 2

Área: Administración

Número de ocupantes: 2

Reporta a: Contador General

Fecha de Revisión: Agosto /2011

Departamento: Contabilidad

Ciudad: Guayaquil

Supervisa a: N/A

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Ingeniero en Administración de Empresas/Finanzas/Auditoría (3er. Año)

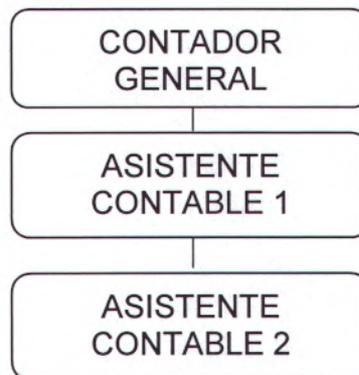
Experiencia: 1 año

Otros conocimientos: Microsoft office, Paquetes contables: Safi, Mónica, Programa SIAC

MISION DEL CARGO

Ejecutar procedimientos contables, trámites legales, revisión de documentos y diferencias de finiquitos

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Efectuar la revisión de tarjetas de crédito
2. Elaborar requerimientos generales para cheques
3. Conciliar tarjetas de crédito
4. Revisar facturas y notas de crédito en ventas
5. Elaborar comprobante de diario y canje de facturas

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Diseñar el anexo transaccional
2. Revisar inventarios esporádicos, archivos de pagos de taller, trámites legales y permisos legales

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|---|-------------|-------------|
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | Principios de Contabilidad Principios de Auditoria. Leyes Tributarias Categoría GM Difference! | X X X | X |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | Conocer el proceso contable de los productos y servicios de la compañía | | X |
| LEYES Y REGULACIONES | Ley de Régimen Tributario Interno Políticas de ventas/políticas de compra (normas internas de los empleados) Políticas de pago a proveedores de la compañía | X | x X X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | |
|--|--|----------------------|---|
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | Uso del computador Microsoft Office Atención a clientes. Manejo SIAC | X X X X | X |
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | Construcción de relaciones Identificación y solución de problemas Monitoreo y Control Análisis de operaciones | Nivel A M M | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|-------------|--|--|-----------------------------|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> Asistente de Gerencia Regional | <ul style="list-style-type: none"> Información Finiquitos y Nomina. | Cada semana |
| | <ul style="list-style-type: none"> Cajeras | <ul style="list-style-type: none"> Información de facturas | Cada mes |
| | <ul style="list-style-type: none"> Analista de Sistemas | <ul style="list-style-type: none"> Información de solución problemas facturas | Cada mes |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> Contador General | <ul style="list-style-type: none"> Formularios de pago de impuestos | Cada mes |
| | <ul style="list-style-type: none"> Área contable | <ul style="list-style-type: none"> Soporte en el área tributaria | De acuerdo al requerimiento |

Relaciones Externas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|-------------|---|--|------------|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> SRI | <ul style="list-style-type: none"> Entrega de anexos y declaración de impuestos | Cada mes |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|
| Karla Maldonado | Sabrina Enríquez | Marcelo Beltrán |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Asistente de Cobranza
Área: Crédito y Cobranza
Número de ocupantes: 4
Reporta a: Jefe de Crédito y Cobranza
Fecha de Revisión: Agosto /2011

Departamento: Crédito
Ciudad: Guayaquil
Supervisa a: N/A

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción: Ingeniero en Administración de Empresas/Finanzas (3er. Año)
Experiencia: 1 año
Otros conocimientos: Microsoft office, Atención al cliente, Programa SIAC

MISION DEL CARGO

Cobrar la cartera vigente y vencida correspondiente y atender a los clientes en los pagos de las primeras cuotas de la compra de vehículos con documentación en regla para emitir un crédito.

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Emitir notas de crédito, vehículos, repuestos, talleres.
2. Cobro de Caja, cheque, tarjetas de crédito.
3. Facturación de vehículos.
4. Notas de crédito por descuentos, anulaciones
5. Mantener la cartera al día de aseguradoras
6. Emitir documentos de crédito directo
7. Facturación de flotitas
8. Facturación de Seguros Pos-Venta

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Reemplazar a Caja en horas de almuerzo
2. Reportar horas extras y comisiones
3. Recuperar vehículos
4. Emitir documentos de crédito directo

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|--|------------------|------------------|
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | | | |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | Información general de los productos y servicios que ofrece la compañía. | | X |
| LEYES Y REGULACIONES | Ley del consumidor | | X |
| | Estado de crédito con General Motors | | X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | |
|--|---|--|----------|
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | 1. Manejo del Computador 2. Programa Microsoft Office 3. Programa SIAC | X X | X |
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | 1. Trabajo en equipo 2. Búsqueda de información 3. Organización de la información 4. Destreza matemática | Nivel M M M M | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|-------------|---|---|--|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • Seguro PALIC • Jefes de área y Gerencias • RR HH Quito • Jefaturas y Gerencias | <ul style="list-style-type: none"> • Trámite colaboradores • Información de colaboradores y • Autorizaciones y requerimientos • Notificaciones de colaboradores | *Semanal *Diario *Semanal *Diario "Semanal |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Empleados | <ul style="list-style-type: none"> • Atender necesidades | *Diario |

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|-------------|--|--|----------------------|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • Supermaxi • Seguros | <ul style="list-style-type: none"> • Facturas, trámite de colaboradores. • Recibo de facturas y créditos hospitalarios | *Mensual *semanal |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|
| Karla Maldonado | Jackeline Yugcha | Víctor Delgado |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Asistente F&I Jr.
 Centro de Costos: Ventas
 Número de ocupantes: 5
 Reporta: Coordinador F&I

Área: Financiamiento y Seguros
 Ciudad: Guayaquil
 Supervisa a: N/A

Fecha de Revisión: Agosto/2011

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Ingeniera en Administración de Empresas o Comercial
 Experiencia: 2 años
 Otros conocimientos: Computación Excel, estadística, tablas dinámicas, análisis de crédito, Finanzas

MISION DEL CARGO

Lograr índices de recuperación de cartera de acuerdo a políticas de la empresa, fidelización y rentabilidad de los clientes siguiendo los lineamientos y categorías GM Difference!

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Desarrollar Negocios con el seguimiento de clientes VIP y financiamiento del negocio de accesorios.
2. Desarrollar Negocios para la colocación y venta de productos de valor agregado (seguros, dispositivos, garantías extendidas).
3. Revisar documentos de BPAC y otras fuentes para el envío y pago de cartera.
4. Recuperar la cartera con financieras.
5. Entrevistar clientes para conocer su perfil y llenar las Solicitudes de Crédito.
6. Ingresar solicitudes de crédito al sistema SIAC – RESPONSE para el análisis y calificación del crédito por parte de BPAC y otras fuentes.

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Coordinar procesos Chevy Star, activaciones, renovaciones e instalaciones
2. Dar soporte a los Asesores de Venta en atención al cliente.

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|---|-----------|-------------|
| NIVEL ESTRATEGICO | -Objetivos generales de la empresa, específicos del área. | | X |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | -Formas de solución de problemas y satisfacción de necesidades del cliente -Estándares GM Difference! | X | X |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | -Vehículos Chevrolet y competencia. -Formas de financiamiento -PVA'S | | X X X |
| LEYES Y REGULACIONES | - Ley del Consumidor -Políticas y reglas de cada F&I por financiamiento -Fechas de compra de carteras por boletín enviado | X | X |
| PROVEEDORES / CONTRATISTAS | | | X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | |
|--|--|--------------------------------|---|
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | Manejo del Computador Análisis de Crédito Manejo SIAC | X x | X |
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | Negociación Generación de Ideas Persuasión Juicio y Toma de Decisiones Orientación / Asesoramiento | Nivel A A A A A | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| QUEN | PARA QUE | FRECUCENCIA |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • *Vendedores de autos • * Coordinador F&I | <ul style="list-style-type: none"> • *Solicitudes de Crédito • *Reporte de F&I | <ul style="list-style-type: none"> *Diario *Cada mes |
| <ul style="list-style-type: none"> • *Vendedores • * Coordinador F&I • * Accesorista | <ul style="list-style-type: none"> • Colocación de Créditos • Reportes solicitudes • Ordenes de instalación por vehículo | <ul style="list-style-type: none"> *Diario *Mensual * Diario |

Relaciones Externas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros fuera de la organización.

| QUEN | PARA QUE | FRECUCENCIA |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • *Bancos y Financieras • *Empresas de seguridad | <ul style="list-style-type: none"> • *Respuestas de crédito, alianzas estratégicas • *Coordinación de instalación, monitoreo de soluciones | <ul style="list-style-type: none"> *Diario *Diario |
| <ul style="list-style-type: none"> • *Bancos y Financieras • *Empresas de seguridad | <ul style="list-style-type: none"> • *Respuestas de crédito • *Coordinación de instalación | <ul style="list-style-type: none"> *Diario *Diario |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Area) |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|
| Karla Maldonado | Verónica Lema | Gabriela Farías |

DESCRPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Asistente Administrativo de Repuestos
Centro de Costos: Repuestos
Número de ocupantes: 1
Reporta a: Gerente Regional de Repuestos
Supervisa a: N/A

Fecha de Revisión: Agosto / 2011

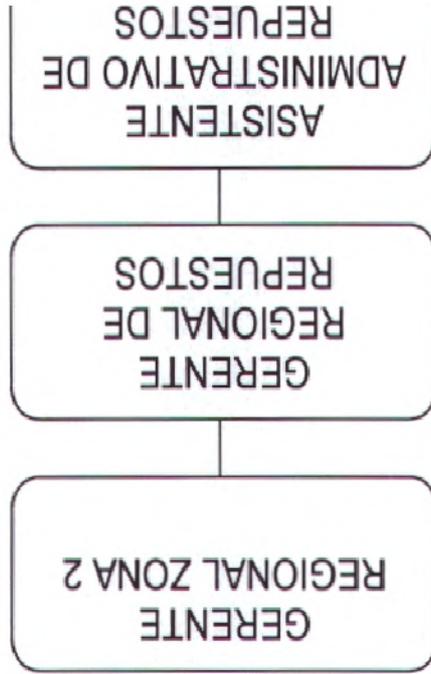
REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Administración de Empresas o Comercial
Experiencia: 2 años en cargos similares
Otros conocimientos: Computación Excel, estadística, tablas dinámicas, análisis de créditos, Finanzas.

MISSION DEL CARGO

Satisfacer efectivamente las necesidades administrativas del personal de repuestos en todas las agencias, con la finalidad de cumplir con las expectativas de la empresa.

ORGANIGRAMA



| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| CONOCIMIENTOS | | - Cumplimiento de los Objetivos generales de la empresa y de los objetivos específicos del área. | | |
| NIVEL ESTRATEGICO | | - Satisfacción de necesidades de cliente internos. - Cumplimiento de Estándares GM Difference! del Área de Repuestos | | |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | | - Actualización de productos. - Información general del producto. | | |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | | - Normas y Reglas internas de Automotores Continental. - Política comercial de GM. | | |
| PROVEEDORES | | - Concesionarios GM. - Otros proveedores. | | |
| CONTRATISTAS | | | | |

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

1. Entregar Vouchers de taxis
2. Mantener informado a todo el personal sobre novedades o registros.
3. Coordinar actividades de repuesto
4. Coordinar adquisición de fundas para repuestos y talleres de las diferentes agencias.
5. Pedidos de suministros
6. Colaborar con el personal de talleres, garantías y accesorios.
7. Manejar archivos relacionados al departamento de Repuesto

ACTIVIDADES SECUNDARIAS:

1. Trabajar bajo lineamientos y categorías GM Difference! de repuestos.
2. Actualización de la cartelera del Plan comercial
3. Realizar todos los diferentes pedidos a GM.
4. Ingreso de facturas de GM, compras locales.
5. Efectuar reportes diarios de compras de GM a Contabilidad
6. Mantener información al día de GM
7. Elaborar notas de crédito
8. Cotizar a GM por repuestos
9. Manejar caja chica.
10. Responder a las necesidades del departamento de Repuestos en las agencia Tanca, Salinas, Orellana y Ayacucho

ACTIVIDADES PRINCIPALES:

| QUEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Repuestos • Vendedores de Repuestos. • Personal de la Bodega. • Personal de Talleres/servicio • Personal de Contabilidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Información general de todos los procesos realizados. • Satisfacer necesidades del cargo • Información en general • Requerimientos del personal • Reportes de compras • Reportes de caja chica | <ul style="list-style-type: none"> • A diario |

CLIENTE INTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

| Nivel | | Nivel | |
|-----------------------|--|-----------------------------------|---|
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | Manejo del Computador Manejo SIAC Manejo de correo electrónico | DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | <ul style="list-style-type: none"> • Orientación/atención clientes • Manejo de relaciones interpersonales. • Adaptación a cambios del entorno. |
| | | | |

A: Alto
M: Medio
B: Bajo

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | |
|--|--|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> Personal de Crédito. Depart. Ventas/ logística/ en general. | <ul style="list-style-type: none"> Reportes de Tickets de taxis. Entrega de Reporte de notas de créditos. Taxis | <ul style="list-style-type: none"> Semanal A diario |
|--|--|--|---|

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|--|---|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> Otros concesionarios GM | <ul style="list-style-type: none"> Compras Información general para el departamento. | <ul style="list-style-type: none"> Semanal A diario |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|----------------------|------------------------|-----------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Carol Heredia | Patricio Ramos |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Asistente de Gerencia de Ventas

Área: Ventas

Número de ocupantes: 1

Ciudad: Guayaquil

Reporta a: Gerente Regional de Ventas Vehículos

Supervisa a: N/A

Fecha de Revisión: Agosto/ 2011

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción: Bachiller Comercio / Secretariado

Experiencia: 1 año

Otros conocimientos: Microsoft Office, Sistema SIAC, Internet Explorer, servicio y atención al cliente

MISION DEL CARGO

Brindar apoyo a la gerencia regional de ventas vehículos para el manejo de toda la documentación de vehículos recibidos de GM y transferidos entre concesionarios para lograr una mayor atención al cliente.

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Recibir las facturas de ventas de vehículos recibido con sus certificados de producción
2. Mantener el archivo de documentos de los vehículos recibidos y transferidos
3. Ingresar al SRI e ingresar ventas al CRM
4. Realizar Gestión de inventarios de Vehículos nuevos a GM
5. Ingresar los datos en el programa SIAC de los vehículos que llegan de GM y los de transferencia de concesionarios
6. Reporte de facturación de planta y transferencia.

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Emitir retenciones de vehículos
2. Reporte de horas extras y comisiones
3. Manejar caja chica del departamento

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|---|-----------|-----------|
| NIVEL ESTRATEGICO | 1. Visión, Misión, objetivos de AC y del área 2. Valores Corporativos | | X X |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | 1. Actualización en calidad de servicio | X | |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | 1. Modelos y descripción de autos que existen en el patio 2. Precios 3. Tipos de modelos de vehículos que vende el concesionario. | | X X |
| LEYES Y REGULACIONES | 1. Condiciones legales del vehículo 2. Ley del consumidor | X | |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | Nivel | |
|--|--|------------------|--|
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | 1. Identificación de problemas 2. Organización de la información 3. Manejo de recursos materiales 4. Escucha Activa | B M M M | |
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | 1. Manejo del Computador 2. Programa Microsoft Office 3. Internet Explorer | X X X | |

Nivel:
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|---|--|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> * Ejecutivos de Ventas Vehículos * Jefe de crédito y cobranza * Coordinador F&I * Jefe de Ventas Vehículos /Coordinador de Ventas | <ul style="list-style-type: none"> * Inf. sobre disposiciones modelos y colores de Vehículos * Inf sobre autorización de facturación * Reporte de facturación de planta y transferencia. * Inf sobre los créditos y clientes BPAC * Datos en el programa SIAC de los vehículos que llegan de GM y los de transferencia de concesionarios | <ul style="list-style-type: none"> * De acuerdo al requerimiento * De acuerdo al requerimiento * Diario |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> * Coordinador F&I * Ejecutivos de Ventas Vehículos | <ul style="list-style-type: none"> * Reportes de ventas mensuales * Ingresar al SRI e ingresar ventas al CRM | <ul style="list-style-type: none"> * De acuerdo al requerimiento * Diario * Mensualmente |

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--------------------------|---|--|
| PROVEEDORES | * Financieros *GM | * Inf para canalizar colocación de créditos Realizar Gestión de inventarios de Vehículos nuevos a GM | *De acuerdo al requerimiento *De acuerdo al requerimiento * De acuerdo al requerimiento. |
| CLIENTES | *Cliente Final | *Citas | *De Acuerdo al requerimiento |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|-------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Michelle Cordero | Gabriela Farías |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Asistente de RRHH 1
Centro de Costos: Administración
Número de ocupantes: 1
Reporta a: Gerente de RRHH.
Fecha de Revisión: Agosto /2011

Área: Atención al Cliente
Ciudad: Guayaquil
Supervisa a: N/A

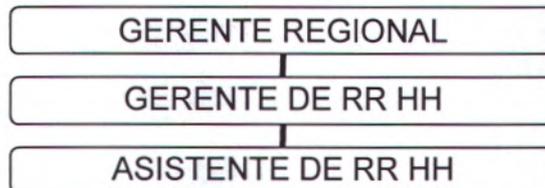
REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Últimos ciclos de carrera Psicología Organizacional/ Industrial o Administración de Recursos Humanos.
Experiencia: 1 año en puestos similares
Otros conocimientos: Uso del computador

MISION DEL CARGO

Brindar soporte en el proceso administrativo del personal ayudando y prestando servicios a la organización, a sus dirigentes, gerentes y empleados manteniendo los lineamientos y estándares GM Difference!

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Trabajar bajo lineamientos de estándares GMD! de servicio.
2. Elaboración de archivo para roles de pago
3. Control de vacaciones del personal
4. Elaboración de finiquitos
5. Pago de planillas del IESS
6. Control de las contrataciones

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Trámites de seguro PALIC, SUPERMAXI, uniformes.
2. Entrega de Certificados.
3. Trámite de facturas de RRHH
4. Créditos de colaboradores
5. Referencias laborales
6. Citas ante el MRL

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|---------------------------------|--|-----------|-----------|
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | <ul style="list-style-type: none"> - Manejo del Programa de RR HH - Conocimientos intermedios de EXCEL Y WORD - Estándares GM Difference! | X X | X |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | Y -Productos y servicios que ofrece la compañía. | | X |
| LEYES Y REGULACIONES | <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento del Código de Trabajo - Manejo del portal del IESS | | X X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | |
|---------------------------------|---|-------------------------------------|---|
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | Uso del computador Programa de RRHH Atención y control de personal | X X | X |
| DESTREZAS HABILIDADES GENERALES | Y Escucha activa Recopilar información Percepción Social Trabajo en equipo Orientación de servicio Operación y control | Nivel A A A A M M | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|---|--|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • Seguro PALIC • Jefes de área y Gerencias • RR HH Quito • Jefaturas y Gerencias | <ul style="list-style-type: none"> • Trámite colaboradores • Información de colaboradores • Autorizaciones y requerimientos • Notificaciones de colaboradores | *Semanal *Diario *Semanal *Diario "Semanal |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Empleados | <ul style="list-style-type: none"> • Atender necesidades | *Diario |

Relaciones Externas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|--|----------------------|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • Supermaxi • Seguros | <ul style="list-style-type: none"> • Facturas, trámite de colaboradores. • Recibo de facturas y créditos hospitalarios | *Mensual "semanal |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|----------------------|------------------------|-----------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Alejandra Ochoa | Milton Andrade |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo : Asistente de RRHH 2
Centro de Costos: Administración
Número de ocupantes: 1
Reporta a: Gerente de RRHH.
Fecha de Revisión: Agosto /2011

Área: Atención al Cliente
Ciudad: Guayaquil
Supervisa a: N/A

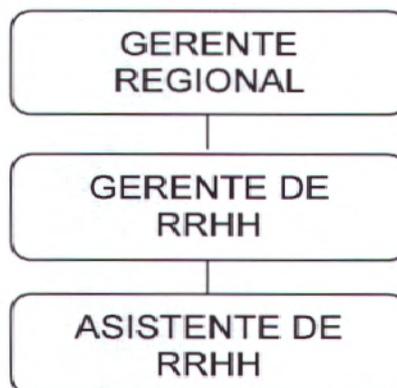
REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Últimos ciclos de carrera Psicología Organizacional/ Industrial o Administración de Recursos Humanos.
Experiencia: 1 año en puestos similares
Otros conocimientos: Uso del computador

MISION DEL CARGO

Planificar y Desarrollar control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez crear, mantener un contingente de Recursos Humanos con habilidad y motivación para realizar los objetivos de la organización, implementando los lineamientos y estándares GM Difference!

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Trabajar bajo lineamientos de estándares GMD!
2. Alcanzar eficiencia y eficacia con los Recursos Humanos disponibles.
3. Apoyar las aspiraciones de quienes componen la empresa.
4. Rediseñar la función corporativa de Recursos Humanos para convertirla en una consultaría de la dirección de la empresa sobre contratación, formación, gestión, retribución, conservación y desarrollo de los activos humanos de la organización.
5. Reclutar y Seleccionar al personal idóneo para cada puesto.
6. Realizar los procesos contrataciones del nuevo personal, ingresarlo al sistema de RRHH, el aviso de entrada y salida del IESS.
7. Evaluar el desempeño del personal, promocionando el desarrollo del liderazgo.
8. Capacitar y desarrollar programas, cursos y toda actividad que vaya en función del mejoramiento de los conocimientos del personal e ingresarlos al LMS training.
9. Levantar la malla de capacitación al personal.
10. Distribuye políticas y procedimientos de recursos humanos, nuevos o revisados, a todos los empleados, mediante boletines, reuniones, memorándums o contactos personales.

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Control de la asistencia del personal
2. Control de la asistencia a las capacitaciones
3. Entregar formularios del seguro PALIC
4. Realizar certificados laborales
5. Manejar las carpetas del personal
6. Llevar el control de beneficios de los empleados
7. Citas ante el MRL
8. Brindar ayuda psicológica a sus empleados en función de mantener la armonía entre éstos, además buscar solución a los problemas que se desatan entre estos.

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|--|-----------|------------|
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | <ul style="list-style-type: none"> - Manejo del Programa de RR HH - Conocimientos intermedios de EXCEL Y WORD - Estándares GM Difference! | X | X X |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | Y Productos y servicios que ofrece la compañía. | | X |
| LEYES Y REGULACIONES | <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento del Código de Trabajo - Manejo del portal del IESS - Manejo de los procesos del MRL | X | X X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | |
|--|---|-------------------------------------|---|
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | Uso del computador Programa de RRHH Atención y control de personal | X X | X |
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | Escucha activa Recopilar información Percepción Social Trabajo en equipo Orientación de servicio Operación y control | Nivel A A A A M A | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|--|---|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • Seguro PALIC • Jefes de áreas y Gerencias • RRHH Quito • Jefaturas y Gerencias | <ul style="list-style-type: none"> • Trámite colaboradores • Información de colaboradores • Políticas y notificaciones de colaboradores • Novedades del personal | *Semanal *Diario *Semanal *Mensual |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Empleados | <ul style="list-style-type: none"> • Atender necesidades | *Diario |

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|-------------|---|---|------------|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • Capacitadoras | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un plan de entrenamiento personal | *Mensual |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Seguros | <ul style="list-style-type: none"> • Inscribir personal | *Semanal |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Empresas | <ul style="list-style-type: none"> • Referencias Laborales | *Semanal |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|----------------------|------------------------|-----------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Karla Maldonado | Milton Andrade |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Asistente de Sistemas - Soporte Usuarios
Área: Sistemas **Departamento:** Sistemas
Número de ocupantes: 1 **Ciudad:** Guayaquil
Reporta a: Jefe de Sistemas **Supervisa a:** N/A
Fecha de Revisión: Agosto / 2011

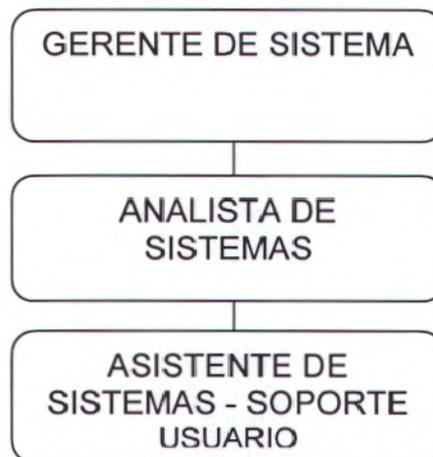
REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Tecnología en Sistemas
Experiencia: 2 años en puestos similares.
Otros conocimientos: Seguridades informáticas

MISION DEL CARGO

Facilitar el trabajo de los usuarios valiéndose de tecnología de información, garantizando el buen mantenimiento y funcionamiento de redes, programas y equipos técnicos de sistemas automatizados.

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Trabajar bajo lineamientos de categorías GM Difference! Del área.
2. Dar soporte respectivo con las funciones de instalación, mantenimiento y asistencia a usuarios de acuerdo a las emergencias que se presentan, dando prioridad a los usuarios que estén en áreas de atención al cliente
3. Verificar la integridad de los respaldos de información de gerencias y jefaturas.
4. Mantener y Administrar servicios de correo, Proxy, Firewall, Active Directory.
5. Instalar, configurar los programas, aplicaciones y hardware.
6. Ejecutar políticas de seguridad de los sistemas.
7. Atender en primer nivel a todos los usuarios, y direccionar estos de acuerdo a sus requerimientos y necesidades.
8. Instalación y/o configuración de equipos técnicos adicionales (equipos de red, puntos de red, telefonía ip,)

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Mantener el inventario de activos fijos de tecnología.
2. Administrar y mantener el sistema de envío de mensajes a proveedores
3. Administrar cuentas de usuario en los sistemas de información utilizados en Automotores Continental.

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|-----------------------------------|--|------------------|------------------|
| NIVEL ESTRATEGICO | Visión, Misión, objetivos de AC | | X |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | Características y precios de modelos Chevrolet | | X |
| LEYES Y REGULACIONES | Políticas internas | | X |
| PROVEEDORES / CONTRATISTAS | Sistema SAP de GM – AC, GLOBALCONNECT | | x |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | |
|--|--|--|----------|
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | Soporte de usuario Operación, administración y monitoreo de Red LAN. Manejo Office, Windows Mantenimiento y administración de Servidores Coordinación con proveedores externos | X X X X X | X |
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | Programación Diseño de Tecnología Operación y Control Identificación y Solución de Problemas Control de Operaciones | Nivel M A A A M | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|--|-------------------------------|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> Gerentes, Jefes de la compañía Personal Automotores Continental | <ul style="list-style-type: none"> Información de datos Problemas, requerimientos, programación | <p>Cada mes</p> <p>Diario</p> |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> Gerentes, Jefes de la compañía Personal Automotores Continental | <ul style="list-style-type: none"> Respaldos de información. Solución tecnológica varia, comunicación de datos, equipos computación. | <p>Diario</p> <p>Diario</p> |

Relaciones Externas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|---|-----------------------------|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> Proveedores externos de sistemas tecnológicos | <ul style="list-style-type: none"> Soporte impresiones, Red, Web, Garantía HW, SW, Servidor Proxy, Correo, Antivirus | De acuerdo al requerimiento |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|----------------------|------------------------|-----------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Johnny Cambisaca | Geovany Merino |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Asistente de Taller
Centro de Costos: Repuestos
Número de ocupantes: 1
Reporta a: Jefe Dpt. Servicio.
Fecha de Revisión: Agosto/ 2011

Área: Atención al Cliente
Ciudad: Guayaquil
Supervisa a: N/A

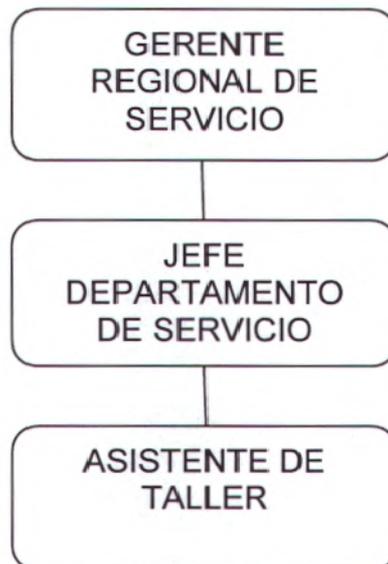
REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Bachiller
Experiencia: 6 meses
Otros conocimientos: Uso del computador

MISION DEL CARGO

Atender a clientes externos e internos en todos los detalles de la facturación de servicios del taller y brindar soporte en el proceso de garantías manteniendo los lineamientos y estándares GM Difference!

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Trabajar bajo lineamientos de estándares GMDI de servicio.
2. Atender a clientes vía mostrador y teléfono: facturar reparaciones de vehículos o direccionarlos a la persona adecuada para que supla su necesidad.
3. Tramitar los documentos de las garantías de vehículos y repuestos ubicados dentro de "garantía" desde que recibe del Jefe del Departamento de Servicios hasta su cierre.
4. Tramitar el proceso interno de OT de daño de taller, vehículos de la compañía, vehículos como nuevos-

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Ingresar órdenes de trabajo internas (garantías, daños taller, insumos taller)
2. Facturar los accesorios de vehículos nuevos.
3. Tramitar las hojas de insumos de taller desde su apertura hasta cerrarlas en el sistema.
4. Realizar los cambios en la OT solicitados por los clientes o los asesores.
5. Realizar notas de crédito solicitados por los clientes o los asesores
6. Ingresar recibos de caja al sistema
7. Realizar traspasos de ítems de una hoja de trabajo a otra (trabajos realizados afuera del taller)
8. Tramitar el proceso de hoja de trabajo de ejecutivos de la compañía.
9. Administrar la caja chica del taller.

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|---|-----------|-----------|
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | Trámite de Orden de Trabajo: Apertura, carga y cierre. Estándares GM Difference! | | X x |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | Productos y servicios que ofrece la compañía. | | x |
| LEYES Y REGULACIONES | Proceso de trámite de garantías de Automotores Continental Proceso de facturación de clientes internos y externos. | | X x |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | |
|--|---|-------------------------------------|---|
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | Uso del computador Programa SIAC Atención a clientes | X X | X |
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | Escucha activa Recopilar información Percepción Social Trabajo en equipo Orientación de servicio Operación y control | Nivel A M A M A B | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|-------------|---|---|--|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> Asesores de Servicio Jefe DPT. Servicio Bodega Repuestos Preparador Vehículos Analista de Garantías Junior. | <ul style="list-style-type: none"> Lista de vehículos para el pago. Información repuestos de garantías Facturas de proveedores Ordenes de ingresos de vehículos. Información de garantías para hacer el seguimiento. | *Diario *Diario *Diario *Diario |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> Analista de garantías | <ul style="list-style-type: none"> Garantía final | *Diario |

Relaciones Externas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|----------|---|--|------------|
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> Cliente Final | <ul style="list-style-type: none"> Facturas, firmas de garantías. | *Diario |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|----------------------|-------------------------|-----------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | María Auxiliadora Aldaz | Santiago Chaves |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Auxiliar de Ventas Gestor Interno

Centro de Costos: Administración

Número de ocupantes: 1

Reporta a: Gerente Regional de Ventas Vehículos

Fecha de Revisión: Agosto 2011

Área: Servicios generales

Ciudad: Guayaquil

Supervisa a: N/A

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Bachiller

Experiencia: 1 año en puestos similares

Otros conocimientos: Microsoft Office.

MISION DEL CARGO

Realizar el proceso de matriculación y rebates siendo apoyo en el área de ventas siguiendo los lineamientos y estándares GM Difference!

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Trabajar bajo lineamientos y estándares GM Difference! Del área.
2. Realizar el proceso de matriculación.
3. Receptar las placas de vehículos y entrega
4. Enviar los documentos proceso de matriculación a la CTG.
5. tramite
6. Reunir la documentación a entregar (carta de ventas, facturas, improntas, etc.)
7. Realizar el informe y recopilación de rebates.
8. carga de vehículos nuevos al SRI

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Tramite de cambio de propietario SRI.

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|---------------------------|-----------|-----------|
| CONOCIMIENTOS | | | |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | Categorías GM Difference! | | x |
| LEYES Y REGULACIONES | SRI | x | X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | |
|--|--|---------------------------|---|
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | Manejo SIAC Microsoft Office Atención al cliente. | X x | x |
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | Organización de tiempo Organización de información Manejo con el cliente interno / externo Atención al cliente. | Nivel A A A A | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|---|--|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none">• Asesores de venta• Coordinador Logístico• Gerente Nacional de Ventas.• Coordinador F&I• Coordinador a de flota• GM analista de incentivos | <ul style="list-style-type: none">• Vehículos vendidos• Vehículos entregados al cliente (fecha).• Descuentos, promociones en ventas.• Tipo de descuentos GMAC• Cotizadores• Envío de Rebates | Diario Diario De acuerdo al requerimiento Diario Mensual |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none">• Gerente Nacional de Ventas.• Coordinador a Regional de Flotas.• Asesore de Venta• Tramitador | <ul style="list-style-type: none">• Reporte de vehículos ingresados al SIAC.• Valor a pagar de la matrícula• Documentos para levantamiento de prenda. | Cada semana De acuerdo al requerimiento. Diario |

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|--|---|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • GMAC • Proveedores Externos | <ul style="list-style-type: none"> • Información de contratos. • Certificados, SOAT, Conductor elegido. | Diario De acuerdo al requerimiento. |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Cliente Final | <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de matrículas. • Procedimiento de levantamiento de prenda. • Entrega de matriculas | Diario Diario De acuerdo al requerimiento. |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Jefe de Área) |
|-------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | María de los Ángeles Gutiérrez | Gabriela Farías |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Ayudante de Bodega

Área: Repuestos

Número de ocupantes: 7

Reporta a: Gerente Regional de Repuestos

Fecha de Revisión: Agosto 2011

Departamento: Repuestos

Ciudad: Guayaquil

Supervisa a: N/A

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Ingeniería Comercial o Industrial / Administración de Empresas/ Relacionista Pública

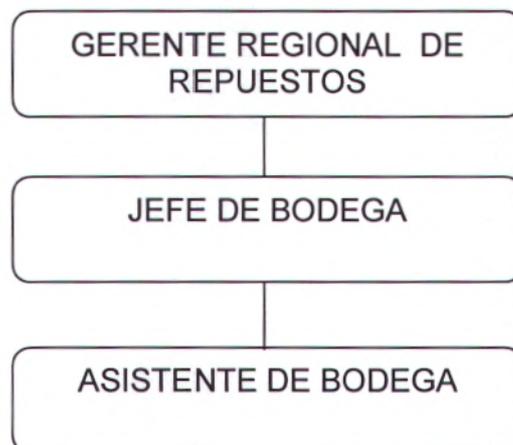
Experiencia : 2 años en cargos similares

Otros conocimientos:

MISION DEL CARGO:

Cumplir con los requerimientos solicitados por los vendedores así como los despachos de las diferentes agencias de la empresa.

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Recibir y enviar mercadería a los clientes internos y clientes externos.
2. Verificar las solicitudes de todas las agencias, para que sean despachadas.
3. Chequeo de mercadería
4. Ingreso a la bodega de la mercadería

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Limpieza y orden.
2. Verificar la logística
3. Solicitar requerimientos de la bodega.

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|---------------------------------|--|-----------|-----------|
| NIVEL ESTRATEGICO | <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de normativas y objetivos de la empresa | | X x |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales. | X | |
| LEYES Y REGULACIONES | <ul style="list-style-type: none"> • Reglamentos internos de Automotores Continental • Política Comercial GM | X | X X |
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • Otros agencias • Logística (courrier) | | X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | Nivel | |
|-----------------------------------|---|-------|--|
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | 1.- Generación de Ideas 2. - Planificación | A | |
| | | A | |
| | | A | |
| | | A | |
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | 1. Manejo del Computador 2. Programa Microsoft Office 3.- Manejo del SIAC | X | |
| | | X | |
| | | X | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------------|--|---|--|
| CLIENTES INTERNOS | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Bodega | <ul style="list-style-type: none"> • Reporte del día | <ul style="list-style-type: none"> • A diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Vendedores de mostrador | <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de repuestos | <ul style="list-style-type: none"> • A diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> • PDI (Vendedores de accesorios) | <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de accesorios | <ul style="list-style-type: none"> • A diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Otras agencias | <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de repuestos | <ul style="list-style-type: none"> • A diario |
| | | | |

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|---|--|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • courier | <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de mercadería | <ul style="list-style-type: none"> • A diario |
| | | | |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|-------------------------|------------------------|-----------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Juan Yagual | Patricio Ramos |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Cajera
Centro de costos: Administración
Número de ocupantes: 1
Reporta a: Jefe de Crédito y Cobranza
Fecha de Revisión: Agosto /11.

Ciudad: Guayaquil

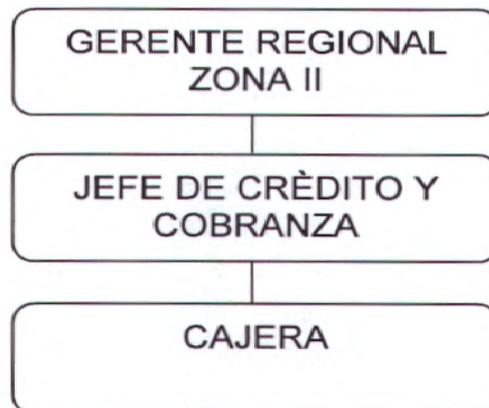
REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Contabilidad
Experiencia: 3 años en puestos similares
Otros conocimientos: Microsoft Office.

MISION DEL CARGO

Llevar la facturación del área de financiero siguiendo los lineamientos y categorías GM Difference!

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Trabajar bajo lineamientos y categorías GM Difference! Del área.
2. Facturación de Servicios y repuestos
3. Facturación de colisiones.
4. Facturación de vehículos nuevos
5. Ingreso de valores para entradas o cancelación de deudas
6. Otorgar salidas de vehículos nuevos
7. Cancelar cuentas de cartera de financieras
8. Ingreso de retenciones

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Apoyo al las asistentes de crédito
2. Pasar el estatus de cuenta a clientes (cobros)
3. Hacer notas de crédito de servicio y repuestos
4. Dar apoyo al departamento de Como Nuevos

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|---|-----------|-----------|
| NIVEL ESTRATEGICO | Misión y visión del área y agencia. | x | |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | Categorías GM Difference! | | X |
| LEYES Y REGULACIONES | Normas y políticas internas de Automotores Continental y GM | | x |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | |
|--|---|----------------------|---|
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | Manejo SIAC Microsoft Excel | x | x |
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | Liderazgo Responsable Manejo con el cliente interno / externo | Nivel A A A | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|--|--|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> Jefe de Crédito | <ul style="list-style-type: none"> Cupos de crédito | Diario |
| | | | Diario |
| | | | Diario |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> Asesores de Servicio y repuestos Vehículos Nuevos | <ul style="list-style-type: none"> Facturación OT por daños taller Facturación de OT SERVICIOS Y REPUESTOS Facturación vehículos nuevos Otorgar salida de vehículos nuevo Apoyo al Departamento | Diario De acuerdo al requerimiento. |
| | | | Diario |
| | | | Diario |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Como Nuevos • Jefe de Crédito • Contabilidad | <p>Como Nuevos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado de las facturas. • Estados de los créditos • Estados de los cheques por certificar para baja de cartera. • Ingreso de pagos de cartera de financieras • Reporte de cierre de cada día • Entrega de retenciones • Reporte de N/C • Reporte de facturas de contabilidad de vehículos nuevos | <p>Diario</p> <p>Diario y/o cuando se lo requiera</p> |
|--|--|--|---|

Relaciones Externas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|-------------|---|--|------------|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • Cliente final | <ul style="list-style-type: none"> • Trae O/T y orden de repuesto para facturar • Retenciones para cruzar a factura | Diario |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Cliente final | <ul style="list-style-type: none"> • Facturación de O/T y repuestos • Solución de problemas • Ingreso de la retención | Diario |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Jefe de Área) |
|-------------------------|------------------------|-----------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Diana Espinoza | Victor Delgado |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Cobrador Recaudador

Área: Finanzas

Número de ocupantes: 3

Reporta a: Jefe de Crédito y Cobranza

Fecha de Revisión: Agosto/2011

Departamento: Crédito y Cobranzas

Ciudad: Guayaquil

Supervisa a: N/A

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción: Bachiller

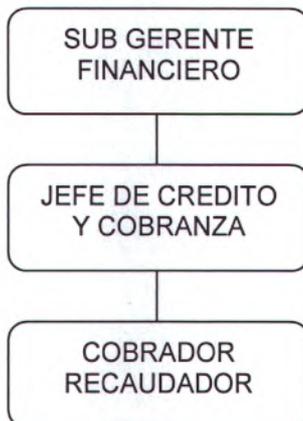
Experiencia: 2 años

Otros conocimientos: Computación básica

MISION DEL CARGO

Realizar los cobros con clientes, bancos, aseguradoras y facturas por trabajos de mantenimiento de vehículos y venta de repuestos en las fechas acordadas.

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Revisar el cronograma diario de trabajo para cobro a clientes, bancos, financieras y por mantenimiento de vehículos.
2. Realizar el cobro respectivo de acuerdo a la fecha y factura entregada anteriormente
3. Cumplir con la ruta y el cronograma establecido
4. Realizar todos los cobros establecidos para el día y hacer seguimiento adecuado del historial de cada cliente.
5. Dejar puntualmente la factura a crédito en las aseguradoras, empresas públicas y privadas para que efectúen el pago se mantiene al día en los cobros
6. Tomar decisiones para regularizar las cuentas que se retrasen o que representen un riesgo mayor del normal o aceptado.

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Entregar en las aseguradoras, empresas públicas y privadas facturas a crédito (30 días)
2. Informar al Jefe de Crédito y Cobranza en forma oportuna, de las actividades relacionadas con la cobranza.

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|---|-----------|-----------|
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | Información general de los productos y servicios que ofrece la compañía. | | X |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | Características Generales de automóviles Chevrolet | | X |
| LEYES Y REGULACIONES | Conocer el manejo de instituciones con las que trabaja en relación a días de pago | X | X |
| | Conocer sobre retenciones | X | |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | |
|--|--|--|---|
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | <ol style="list-style-type: none"> 1. Conductor /Manejo de Vehículos-Motos 2. Conocer el manejo de instituciones con las que trabaja en relación a días de pago | X | X |
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | <ol style="list-style-type: none"> 1. Organización de Información 2. Planificación 3. Escucha Activa 4. Manejo del tiempo 5. Hablado 6. Honestidad 7. Responsabilidad | Nivel M M M M M M M | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|---|---|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Crédito y cobranza • Asistente de Contabilidad • Asistente de Crédito | <ul style="list-style-type: none"> • Actividades relacionadas con la cobranza. • Registrar las ventas a crédito y de realizar un reporte mensual donde muestra el saldo vencido y una lista detallada de las facturas y créditos del mes. • Facturas | <ul style="list-style-type: none"> *Diario *Mensual *Semanal |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Ventas | <ul style="list-style-type: none"> • Cobranza efectiva asegurando un gran volumen de ventas. | <ul style="list-style-type: none"> *Diario |

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|--|-------------------|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • Aseguradoras | <ul style="list-style-type: none"> • Facturas a crédito | *Diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Empresas públicas/privadas | <ul style="list-style-type: none"> • Facturas a crédito | *Diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Bancos/Financieras | <ul style="list-style-type: none"> • Cobrar | *Diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Clientes | <ul style="list-style-type: none"> • Cobrar | *Diario |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Cliente | <ul style="list-style-type: none"> • Consumidor final | *Mensual |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|-------------------------|-------------------------------|------------------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Pedro Villegas | Víctor Delgado |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Coordinador Comercial de Repuestos

Área: Post-Venta

Número de ocupantes: 1

Reporta a: Gerente Regional de Repuestos

Fecha de Revisión: Agosto/2011

Departamento: Repuestos

Ciudad: Guayaquil

Supervisa a: N/A

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Ingeniería Comercial o Industrial / Administración de Empresas/ Relacionista Pública

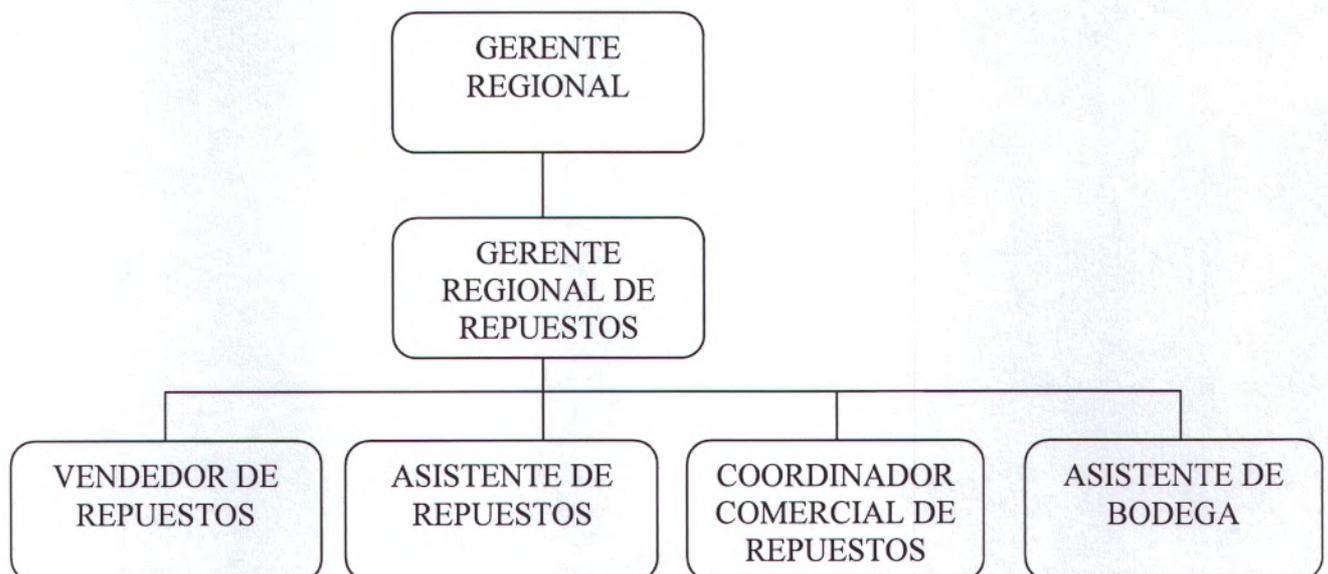
Experiencia: 2 años en cargos similares

Otros conocimientos:

MISION DEL CARGO

Buscar cuentas o compañías flotistas para talleres y repuestos

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Administrar e impulsar la implementación de los estándares GM Difference! relacionados con el área de repuestos.
2. Mantener los indicadores operativos, comerciales y logísticos de acuerdo a los requerimientos de la empresa
3. Control de ventas e inventario de todas las agencias de Guayaquil, compartir información con el equipo de repuestos para su seguimiento.
4. Homologar procesos operativos.
5. Realizar la negociación con GM y otros proveedores en lo referente a repuestos.
6. Supervisar la administración y calidad del inventario
7. Actualizar inventario virtual (sistema que ayuda en la localización de repuestos en los otros concesionarios, cuando no hay stock)
8. Firma de cheque, contratos y documentos de la venta de vehículos de la Agencia de Tanca Marengo por delegación de Gerencia.
9. Autorizar, firma y control de las ordenes de compras
10. Revisar de pedidos de emergencia, accesorios y sugeridos de stock para su envío a GM
11. Asesoramiento y supervisión al personal de repuestos

ACTIVIDADES SECUNDARIAS:

1. Diseño Estratégico de Proyectos para potencializar las ventas
2. Visitas de calidad a clientes VIP o nuevos clientes que han sido contactados con anticipación
3. Revisión de la rentabilidad del área
4. Diseño e implementación de políticas operativas y comerciales del área
5. Elaborar reportes de desempeño del área para GM
6. Monitoreo de la participación en el mercado
7. Supervisión de logística interna y externa
8. Controlar el cumplimiento del presupuesto
9. Manejar relaciones con GM de acuerdo a las necesidades del área.
10. Visita de supervisión a la Agencia Orellana , Ayacucho y Salinas
11. Realizar inventarios físicos en las bodegas de todas las agencias de la zona 2
12. Efectuar planificación en el SIAC para que los pedidos sugeridos de Stock salgan diariamente

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|---|-------------|------------|
| NIVEL ESTRATEGICO | 1. Visión, Misión, Objetivos organizacionales. Productos y Servicios, Estrategias 2. Repuestos y Servicios | | X X |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | 1. Investigación de Operaciones y procesos 2. Estadística 3. Tendencia de Post Venta de la Ind. Automotriz 4. Administración de la relación con clientes | X X x | |
| LEYES Y REGULACIONES | 1. Ley del Consumidor | X | X |
| PROVEEDORES | 1. Estabilidad de las empresas proveedoras | | X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | Nivel | |
|--|---|-----------------------|--|
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | 1. Negociación 2. Generación de Ideas 3. Planificación 4. Identificación de Consecuencias Ulteriores 5. Evaluación de Sistemas Organizacionales | A A A A A | |
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | 1. Manejo del Computador 2. Programa Microsoft Office 3. Administración de Personal | X X X | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|---|--|
| PROVEEDORES | *Jefe De Crédito y Cobranzas. | *Evolución de los inventarios y pedidos GM | *2 veces a la semana |
| | *Analista de Sistemas | * Información contable. * actualización de los catálogos electrónicos de repuestos | *De acuerdo al requerimiento *Cada mes |
| | *Gerente de Servicio / Jefes de Taller | *Información varia *Atención a talleres. | *De acuerdo al requerimiento *Cada semana |
| | *Asesores de Servicio | *Servicio a taller | |
| | *Vendedor de Accesorios * Departamento de repuestos | * Información repuestos * Planificación y control de inventario | *Cada 15 días *Mensual |
| CLIENTES | *Gerente Regional | *Opsolencia, evolución del inventario, Ventas, Tendencias del mercado. | *Cada mes |
| | * Área repuestos de cada agencia. | *Evolución de ventas | *Cada mes |
| | *Jefes y Gerentes servicio y taller | *Evolución de ventas | *Cada mes |
| | *Vendedor de accesorios. | *Inventario en proceso. *Evolución inventario accesorios | *Cada mes |

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|---|---|
| PROVEEDORES | *GM *Concesionarios | *Tendencias de mercado *Tendencias de mercado | *Cada mes *De acuerdo al requerimiento |
| CLIENTES | *Clientes frecuentes. * Líderes de GM y Autoconsa | * Tendencias de mercado * Presentación de PAC a GM | *De acuerdo al requerimiento Anual |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|----------------------|------------------------|-----------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Glenda Patiño | Patricio Ramos |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Coordinador de Mercadeo

Departamento: Ventas

Área: Mercadeo

Número de ocupantes: 1

Reporta a: Gerente Regional de Ventas vehículos

Fecha de Revisión: Agosto /2011

Ciudad: Guayaquil

Supervisa a: N/A

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción: Licenciatura En Marketing

Experiencia: 1 años

Otros conocimientos: Microsoft Office, nivel medio de inglés, finanzas

MISION DEL CARGO

Mantener una buena imagen corporativa de Automotores Continental ante los clientes y realizar constantemente actividades promocionales para fortalecer las ventas de todas las áreas mediante la Implementación y mantenimiento de los estándares GMD!

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Realizar la publicidad y promociones de todos los puntos de venta
2. Mantener la imagen corporativa de AC y GM
3. Realizar el reporte de plan de excelencia para GM
4. Manejar proveedores, proformas.
5. Realizar Actividades y procedimientos de CRM
6. Determinar campaña o eventos específicos para solicitar artes a la Agencia.
7. Realizar el presupuesto mensual
8. Generar archivos LEADS enviados a Call Center, Jefe de Ventas y Llevar un control de seguimiento.

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Realizar las ferias de autos showroom
2. Llevar un control estricto del stock de material promocional
3. Solicitar a los proveedores, cotizaciones y muestras de materiales
4. Comprar el material y controlar la calidad
5. Revisión periódica de la página web, incluir promociones actuales y campañas propias o de GM.

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|--|---------------------|----------------|
| NIVEL ESTRATEGICO | -Visión, Misión, presupuesto de cada área de AC -Imagen Corporativa | | X x |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | 1. Publicidad no Tradicional | X X X | X X |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | 1. Modelos Chevrolet 2. Colores de Publicidad de GM | X | X |
| LEYES Y REGULACIONES | -Contratos de exclusividad - Patentes -Derechos de Marca | X X X | |
| PROVEEDORES CONTRATISTAS / | 1. Proceso de auditorías de GM 2. Conocer proveedores de rotulación que trabajan con GM | | X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | Nivel |
|--|-----------------------------------|----------|
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | 1. Manejo de Recursos Financieros | A |
| | 2. Juicio y Toma de Decisiones | A |
| | 3. Inspección de Productos | A |
| | 4. Pensamiento Crítico | A |
| | 5. Manejo de Recursos Materiales | A |
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | 1. Uso del Computador | X |
| | 2. Manejo de idioma inglés | X |
| | 3. Finanzas | X |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|---|-----------------------------|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • Departament o de Ventas de las tres agencias de Guayaquil | <ul style="list-style-type: none"> • Revisar el cumplimiento de presupuestos internos y objetivos de la marca | Semanal |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Entidades Financieras | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimientos, revisar procesos, entregas, estrategias de prospección, revisión de CSI, incentivos | Semanal |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente Regional | <ul style="list-style-type: none"> • Establecer parámetros de pagos y aprobaciones de cartera • Revisar el cumplimiento del Departamento de | Mensual |
| | | | De acuerdo al requerimiento |

| | | | |
|-----------------|--|--|---|
| | | Ventas | |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Directorio • Corporativos • Clientes | <ul style="list-style-type: none"> • Información de cumplimientos • Iniciar, desarrollar y mantener buenas relaciones • Atender requerimientos y quejas | <p>Frecuente</p> <p>De acuerdo al requerimiento</p> |

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|---|--|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • GM • Entidades Financieras y comerciales | <ul style="list-style-type: none"> • Políticas Comerciales • Trasmirir necesidades y quejas relacionadas a la marca y sus productos | <p>Diario</p> <p>De acuerdo al requerimiento</p> |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Cliente Final • Entes Gremiales | <ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas. • Conocer, intercambiar y anticipar cambios o evoluciones del mercado | <p>De acuerdo al requerimiento.</p> <p>De acuerdo al requerimiento</p> |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|-------------------------|------------------------|-----------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | María Isabel Ballas | Roberto Campaña |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Coordinador de Taller Diesel

Área: Servicios

Centro de costos: Atención clientes/ calidad

Número de ocupantes: 1

Ciudad: Guayaquil

Reporta a: Jefe de Departamento de Servicios **Supervisa a:** Técnicos Mecánicos

Fecha de Revisión: Agosto/ 2011

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción: Tecnología Electromecánica Automotriz

Experiencia: 3 años en posiciones similares

Otros conocimientos: Computación básica, Inglés técnico básico (leído), equipos De diagnóstico, manuales, códigos de labor, manejo de personal, principios de Administración, licencia de conducir.

MISIÓN DEL CARGO

Dirigir la utilización total de la capacidad de todos los puestos de trabajo del taller manteniendo el control de la productividad y eficiencia del área y liderando el personal a su cargo.

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Determinar la capacidad operativa diaria del taller para optimizar el tiempo de trabajo de cada uno de los técnicos.
2. Asignar los vehículos y planificar la secuencia de las reparaciones controlando la distribución del trabajo para cada técnico.
3. Manejar las flotas desde el ingreso, proceso de reparación y salida de los vehículos con los trabajos concluidos.
4. Determinar y mejorar su producción diaria (producto acabado)

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Brindar atención al cliente en asuntos relacionados al área de servicios.

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|---------------------------------|--|--|-----------|
| NIVEL ESTRATEGICO | 1. Administración de la capacidad del taller (mecánica) | X | |
| TENDENCIAS PRACTICAS Y ENFOQUES | 1. Diagnóstico técnico, de reparación de vehículos (gasolina- diesel). 2. Procesos de mano de obra (mecánica) 3. Equipos de diagnóstico a. Manuales-Códigos de labor 4. Manejo de personal 5. Principios de administración 6. Licencia de conducir | X X X X X X | |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | 1. Modelos y versiones que vende el concesionario y servicios que oferta. | | X |
| POLITICAS Y REGULARIZACIONES | 1. Ley del consumidor 2. Políticas de garantía. | | X X |
| PROVEEDORES Y CONTRATISTAS | 1. Calidad de los proveedores | | X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | 1. Microsoft Office 2. Programa SAG 3. Inglés Básico | X X X | X |
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | 1. Escucha activa 2. Recopilación de información 3. Síntesis / Reorganización 4. Hablado 5. Manejo del Tiempo | Nivel M A A A M | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|---|-------------------|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> Jefe del Departamento de Servicio | <ul style="list-style-type: none"> Información sobre vehículos de taller | Cada mes |
| | <ul style="list-style-type: none"> Asesores comerciales, asesores de servicio técnicos de taller | <ul style="list-style-type: none"> Problemas, requerimientos, reparaciones y atención a clientes | Diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> GM del Ecuador | <ul style="list-style-type: none"> Políticas de GM sobre el taller | Diario |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> Asesores de Servicio Técnico | <ul style="list-style-type: none"> Información sobre el vehículos de taller. | Diario |

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | RECUENCIA |
|--------------------|--|---|-----------------------------|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • Proveedores externos | <ul style="list-style-type: none"> • Trabajos de mecánica industrial, tapicería y rectificación. | De acuerdo al requerimiento |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|-------------------------|-------------------------------|------------------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Julio Rubio | Eddi Saltos |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Coordinador de Ventas Externas

Área: Ventas

Departamento: Ventas Livianos

Número de ocupantes: 4

Ciudad: Guayaquil

Reporta a: Jefe de Ventas Vehículos livianos

Supervisa a: Ejecutivo de ventas vehículos

Fecha de Revisión: Agosto / 2011

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Superior en Marketing, Administración o carreras afines

Experiencia: 3 años como jefe de ventas

Otros conocimientos: Computación Microsoft Office, SAP, manejo de stocks, Proyecciones de mercado y de ventas.

MISIÓN DEL CARGO

Lograr el cumplimiento mensual de Ventas, presupuestos y prospección de clientes bajo los estándares GM y mantener la atención al cliente en un alto nivel.

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Supervisar y dar soporte diario a los vendedores
2. Realizar reuniones diarias con los vendedores para revisar el control de descuento, boletines, planificaciones, horarios de fin de semana, etc.
3. Recibir vehículos que llegan al showroom y actualizar los catálogos
4. Atender clientes de su propia cartera y derivar a los vendedores
5. Revisar stocks de Automotores Continental
6. Controlar de entrega de vehículos
7. Dar soporte en cobranza para el asunto de pagos
8. Revisar que se cumpla con el seguimiento de los clientes
9. Seguimiento de prospectos y potenciales clientes

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Generar y coordinar estrategias de atención al cliente.
2. Mantener estrategias de desarrollo del personal en función de optimizar el servicio al cliente.
3. Seguimiento a la administración de ventas y recuperación de cartera
4. Emitir las checklist
5. Realizar el reporte de las bases de datos que se ha manejado durante el mes.
6. Realizar reporte a Cheviplan en la base de clientes
7. Controlar los indicadores de gestión

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|--|-------------|-------------|
| NIVEL ESTRATEGICO | <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento de estándares de la marca 2. Objetivos y metas del departamento de ventas 3. Plan estratégico de ventas | X | X X X |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento de la competencia interna y externa 2. Supervisar las herramientas de trabajo 3. Procesos de financiamiento | X X X | X |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | <ol style="list-style-type: none"> 1. Modelos Chevrolet 2. Supervisar a los vendedores 3. Coordinar que los productos de exhibición estén en óptimas condiciones. | X X | X X X |
| LEYES Y REGULACIONES | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ley del consumidor 2. Manual de Vendedores 3. Normas ISO de ventas 4. Controlar que se cumplan con todas las políticas internas del departamento 5. Actualización sobre las Leyes CTG o CTN | X X X | X X |
| PROVEEDORES / CONTRATISTAS | <ol style="list-style-type: none"> 1. Proceso de ventas de GM 2. Planes de entrega de autos de GM | | X X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | Nivel |
|--|-------------------------------------|-------|
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | 1. Orientación/ Asesoramiento | A |
| | 2. Monitoreo y Control | A |
| | 3. Trabajo en Equipo | A |
| | 4. Persuasión | A |
| | 5. Negociación | A |
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | 1. Manejo del Computador | X |
| | 2. Programa Microsoft Office, Excel | X |
| | 3. Inglés básico | X |
| | 4. Manejo de Stocks | x |
| | 5. Manejo SIAC | x |
| | 6. Cotizadores financieros | |

Nivel

B: Bajo

M: Medio

A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|---|-----------------------------|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> Gerente comercial Coordinador a F&I | <ul style="list-style-type: none"> Políticas de ventas *Información financiamiento externo | <p>Diario</p> <p>Diario</p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> Gerente de Crédito | <ul style="list-style-type: none"> Financiamiento interno. Aprobación de crédito clientes Información de clientes para cerrar la venta. | Semanal |
| | <ul style="list-style-type: none"> Ejecutivo de ventas de vehículos livianos | <ul style="list-style-type: none"> Información del seguimiento a las cotizaciones y a las ventas. | <p>Diario</p> <p>Diario</p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> Gerente de Usados | <ul style="list-style-type: none"> Avalúo de vehículos usados | Diario |

| | | | |
|-----------------|---|--|------------------------------|
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutivo de ventas de vehículos | <ul style="list-style-type: none"> • Información de precios, descuentos, Rebates. | Cada mes |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente Regional de Ventas Vehículos • taller • Servicios | <ul style="list-style-type: none"> • Informes de ventas. Solución de problemas clientes especiales. • Mantenimiento • Revisión de vehículos mantenimiento | De acuerdo al requerimiento. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Repuestos | <ul style="list-style-type: none"> • Retorno de repuestos | Semanal |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de logística | <ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento de autos. • Entrega de autos en óptimas condiciones | Semanal diario |
| | | | Diario |

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|---|---|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • GM • Concesionarios • Chevy Plan | <ul style="list-style-type: none"> • *Requerimientos de autos • *Modelos y colores • | *De acuerdo al requerimiento. *Diario *Diario |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Empleados GM • Clientes cartera propia • Clientes vendedores ausentes | <ul style="list-style-type: none"> • *Venta de vehículos • *Venta de vehículos • *Venta de vehículos | *Diario |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|-------------------------|-------------------------------|------------------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Isabel Bohórquez | Gabriela Farías |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Coordinador de Pre - entrega

Área: Ventas

Departamento: Autos Livianos

Número de ocupantes: 1

Ciudad: Guayaquil

Reporta a: Gerente Regional Ventas Vehículos

Supervisa a: Asistentes de Pre-Entrega

Fecha de Revisión: Agosto/2011

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Tecnólogo Automotriz

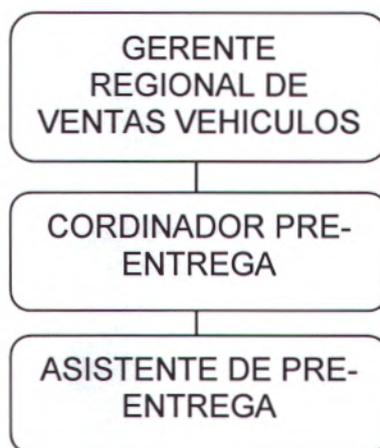
Experiencia : 1 año

Otros conocimientos: Microsoft Office, Manejo de Inventarios, Atención al cliente

MISION DEL CARGO

Coordinar el arribo de los vehículos nuevos que vienen de GM para la venta y la entrega de los mismos a los clientes y controlar el inventario de vehículos nuevos.

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Trabajar bajo lineamientos de estándares GMD! de Ventas livianos.
2. Recibir los vehículos nuevos que envía GM y verificar el estado de los mismos para enviarlos al taller si es necesario.
3. Vigilar el stock de vehículos para que no existan faltantes ni daños en los vehículos.
4. Trabajar bajo lineamientos de estándares GMD! de Ventas Como Nuevos
5. Entregar vehículos nuevos a clientes.
6. Coordinar la instalación de accesorios
7. Pagar matriculas de vehículos nuevos

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Preparar los vehículos para la entrega a clientes
2. Coordinar retiro de vehículos de GM
3. Coordinar que el show room este en perfecto estado (disponga de todos los recursos materiales)
4. Coordinar los eventos de Chevy Movil
5. Manejar el momento mágico

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|----------------------------|---|-----------|-----------|
| NIVEL ESTRATEGICO | 1.Objetivos de ventas mensuales | | X |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | 1. Características de los Modelos Chevrolet | X | X |
| LEYES Y REGULACIONES | 1. Ley del consumido | X | X |
| PROVEEDORES / CONTRATISTAS | 1.Proceso de salida de autos de GM 2. Política de la recepción de vehículos de Automotores Continental | | X X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | Nivel | |
|-----------------------------------|--|------------------|--|
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | 1. Inspección de productos 2. Orientación de Servicio 3. Identificación y Solución de problemas | A M A | |
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | 1. Manejo del Computador 2. Programa Microsoft Office 3. Manejo de Inventarios 5. Atención al cliente | X X X X | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|--|------------|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • Ayudante de pre-entrega | <ul style="list-style-type: none"> • Recibir y entregar vehículos | Diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente Vehículos Cómo Nuevos | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de entrega de vehículos como nuevos | Diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente Regional de Ventas Vehículos | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de entrega de vehículos nuevos | Semanal |
| | <ul style="list-style-type: none"> • GM | <ul style="list-style-type: none"> • Stock de vehículos | Semanal |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Cliente final | <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de vehículos | Diario |

Relaciones Externas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|--|------------|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • GM | <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de vehículos | Diaria |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Cliente final | <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de vehículos | Diaria |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|-------------------------|------------------------|-----------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Myrna Macías | Gabriela Farias |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Coordinador Comercial de Flotas

Área: Venta-Flotas

Departamento: Ventas

Número de ocupantes: 1

Ciudad: Guayaquil

Reporta a: Gerente Regional Venta Vehículos

Supervisa a: N/A

Fecha de Revisión: Agosto/2011

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Ingeniería Comercial o Industrial / Administración de Empresas/ Relacionista Pública

Experiencia: 2 -3 años en cargos similares

Otros conocimientos:

MISION DEL CARGO

Lograr los objetivos de Ventas-Flotas y controlar el cumplimiento de estándares De GM D!

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Controlar los procedimientos establecidos en las políticas de flota
2. Atender en el concesionario a clientes corporativos
3. Seguimiento de prospectos y potenciales clientes
4. Control de entrega de vehículos
5. Realizar reuniones diarias con los vendedores, control de descuentos, boletines

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Realizar reporte de las bases de datos que se han manejado durante el mes
2. Coordinar exhibiciones dentro y fuera de la ciudad

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|---------------------------------|---|-----------|-----------|
| NIVEL ESTRATEGICO | Control de rebates Post-Venta | | X |
| | Análisis de seguimiento de flotas | | x |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | Administración de la relación con clientes | X | |
| LEYES Y REGULACIONES | Ley del Consumidor Reglamento de ventas Descuentos de GM AC | X | X X |
| PROVEEDORES | Competencias de la misma marca y otras | | X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | Nivel | |
|-----------------------------------|--|-------|--|
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | 1. Negociación | A | |
| | 2. Generación de Ideas | A | |
| | 3. Planificación | A | |
| | 4. Evaluación de Sistemas Organizacionales | A | |
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | 1. Manejo del Computador | X | |
| | 2. Programa Microsoft Office | X | |
| | 3. Administración de Personal | X | |
| | 4. Manejo del SIAC | | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|--|---|
| PROVEEDORES | *Gerente Regional de Ventas | *Política de Ventas | *2 veces a la semana |
| | *Coordinador de F&I | *Información de financiamiento | *De acuerdo al requerimiento *Cada mes |
| | *Jefe De Crédito y Cobranzas. | *Evolución de los inventarios y pedidos GM | *De acuerdo al requerimiento |
| | *Analista de Sistemas | *Información contable. * actualización de los catálogos electrónicos de repuestos | *Cada semana |
| | *Gerente de Servicio / Jefes de Taller | *Información varia *Atención a talleres. | *Cada 15 días |
| | *Asesores de Servicio | *Servicio a taller | *Mensual |
| | *Vendedor de Accesorios * Departamento de repuestos | * Información repuestos * Planificación y control de inventario | |
| CLIENTES | *Gerente Regional | *Opsolencia, evolución del inventario, Ventas, Tendencias del mercado. | *Cada mes |
| | * Área repuestos de cada agencia. | *Evolución de ventas | *Cada mes |
| | *Jefes y Gerentes servicio y taller | *Evolución de ventas | *Cada mes |
| | *Vendedor de accesorios. | *Inventario en proceso. *Evolución inventario accesorios | *Cada mes |

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|---|---|
| PROVEEDORES | *GM *Concesionarios | *Tendencias de mercado *Tendencias de mercado | *Cada mes *De acuerdo al requerimiento |
| CLIENTES | *Clientes frecuentes. * Líderes de GM y Autoconsa | * Tendencias de mercado * Presentación de PAC a GM | *De acuerdo al requerimiento Anual |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|-------------------------|-------------------------------|------------------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Melanya Murgueytio | Gabriela Farías |

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Coordinar que todos los procesos Chevy Star, activaciones, renovaciones, producciones a nivel Guayaquil estén en perfectas condiciones.
2. Dar soporte a los Asesores de Venta en atención al cliente.

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|--|------------------|----------------------------------|
| NIVEL ESTRATEGICO | -Objetivos generales de la empresa, específicos del área. | | X |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | -Formas de solución de problemas y satisfacción de necesidades del cliente -Estándares GM Difference! | X | X |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | -Vehículos Chevrolet y competencia. -Formas de financiamiento -Accesorios Productos nuevos | | X X X |
| LEYES Y REGULACIONES | - Ley del Consumidor -Normas y Reglas internas de Automotores Continental y GM. | X | X |
| PROVEEDORES / CONTRATISTAS | -Precios, colores, tiempos de producción, proceso en general de GM y otros proveedores de accesorios. | | X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | |
|--|--|--|----------|
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | Manejo del Computador Análisis de Crédito Manejo SIAC | X x | X |
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | Negociación Generación de Ideas Persuasión Juicio y Toma de Decisiones Orientación / Asesoramiento | Nivel A A A A A | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|---|---|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • * F&I Junior de cada sucursal • *Vendedores de autos • *Gerente Nacional de Ventas | <ul style="list-style-type: none"> • *Capacitación, monitoreo, Informaciones de mediciones F&I. • *Solicitudes de Crédito • *Boletines de GM | <ul style="list-style-type: none"> *De acuerdo al requerimiento, Diario, Cada mes *Diario *Cada mes |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • *Vendedores • *Gerente Regional de Ventas livianos • *Gerente General • *Jefe de Flotas | <ul style="list-style-type: none"> • Colocación de Créditos • *Solicitud de créditos, Chevy Star y seguros • *Información F&I • Información F&I | <ul style="list-style-type: none"> *Diario *Cada 15 días De acuerdo al requerimiento *De acuerdo al requerimiento |

Relaciones Externas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|---|-------------------------------|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> *Bancos y Financieras | <ul style="list-style-type: none"> *Respuestas de crédito, alianzas estratégicas | *Diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> Aseguradoras | <ul style="list-style-type: none"> *Información seguros, recuperación cartera | * Semanal |
| | <ul style="list-style-type: none"> *Empresas dispositivos de seguridad | <ul style="list-style-type: none"> *Coordinación de instalación, monitoreo se soluciones | *Diario |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> *Bancos y Financieras | <ul style="list-style-type: none"> *Respuestas de crédito | *Diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> Aseguradoras | <ul style="list-style-type: none"> *Información seguros | * De acuerdo al requerimiento |
| | <ul style="list-style-type: none"> *Empresas dispositivos de seguridad | <ul style="list-style-type: none"> *Coordinación de instalación | *Diario |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|----------------------|-------------------------------|------------------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Ana Patricia Zambrano | Gabriela Farias |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo : Coordinador de GM Difference!
Centro de Costos: Administrativa **Área:** GM Difference!
Número de ocupantes: 1 **Ciudad:** Guayaquil
Reporta a: Gerente Regional
Supervisa a : N/A
Fecha de Revisión: Agosto del 2011

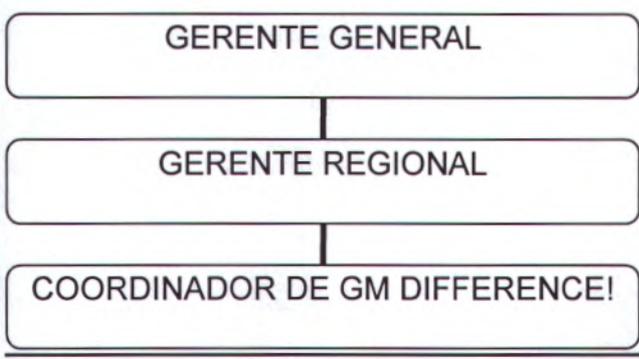
REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Ingeniería Comercial, Industrial / Administración de Empresas.
Experiencia: 3 años en cargos relacionados al sector Automotor.
Otros conocimientos: Microsoft Office, Estandarización de procesos, Sistemas de Calidad, Planeación de proyectos.

MISION DEL CARGO

Coordinar y dirigir la implementación de GM Difference a nivel Concesionario, Puntos de Servicio, y un total enfoque en la satisfacción y entusiasmo de nuestros clientes, cumpliendo los objetivos de ventas e incrementar la rentabilidad de la Operación.

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Coordinar con Gerencia General y las demás Gerencias que todos los lineamientos y Categorías GM D! se cumplan y se mantengan para obtener un mejor entusiasmo, satisfacción y lealtad del cliente.
2. Verificar y controlar las encuestas de satisfacción del cliente CSI, DSI y RDS para asegurar que los planes de implementación de GM D! estén enfocados en la mejora de los indicadores de satisfacción.
3. Asistir y participar en las auditorias externas de cumplimiento de los procesos GM D! para verificar que los mismos estén alineados a las políticas corporativas de GM.
4. Reportar el estatus de implementación y mantenimiento de los procesos GM Difference! a GM para confirmar la comunicación efectiva y soporte al concesionario, puntos de venta y Servicio.

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Proponer planes de reconocimiento por cumplimiento de los objetivos planteados para GM D! para motivar al personal involucrado en cada uno de los Procesos Implementados.
2. Soportar la elaboración del Plan de Negocios con el Concesionario (PAC) y cumplimiento de planes e iniciativas bajo su responsabilidad para asegurar el involucramiento de los objetivos del negocio establecidos en el plan estratégico.
3. Verificar y coordinar a tiempo del PAC para confirmar que la información que se despliega a nivel Concesionario y GM sea la correcta.
4. Soportar los desarrollos de nuevos proyectos con GM para verificar que las categorías de los mismos están alineados a los requerimientos de GM D! desde el punto de vista de imagen e infraestructura.

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|---------------------------------|--|-----------|-----------|
| NIVEL ESTRATEGICO | <ul style="list-style-type: none"> • Estándares GM Difference | | X |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | <ul style="list-style-type: none"> • Control de procedimientos | X | |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | <ul style="list-style-type: none"> • Productos y servicios que ofrece la compañía. | | X |
| LEYES Y REGULACIONES | <ul style="list-style-type: none"> • Normas y reglas internas de Automotores Continental y GM | | x |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | |
|---------------------------------|---|---|---|
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | Microsoft Office Control de Procedimientos Manejo SIAC | X x | x |
| DESTREZAS HABILIDADES GENERALES | Y Integridad Responsabilidad Credibilidad Proactividad. Liderazgo Interés por el cliente. Obtención de Resultados Negociación | Nivel A A A A A A A A | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|-------------|--|--|------------|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> Gerentes de Agencia. | <ul style="list-style-type: none"> Planes e iniciativas de cumplimiento de los estándares, además del personal requerido para la implementación. | Mensual |
| | <ul style="list-style-type: none"> Líder de Calidad | <ul style="list-style-type: none"> Información y retroalimentación del proceso de compuertas de calidad. | Mensual |
| | <ul style="list-style-type: none"> Jefes, asistentes, coordinadores | <ul style="list-style-type: none"> Información y soporte necesarios para la implementación de las categorías GM Difference! | Diario |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> Gerentes de Agencia. | <ul style="list-style-type: none"> Enfoque de GM D! es mejorar los procesos relacionados a todas las áreas de la agencia. | Mensual |
| | <ul style="list-style-type: none"> Líder de calidad | <ul style="list-style-type: none"> Solución de problemas en relacion con las categorías GM D! | Mensual |
| | <ul style="list-style-type: none"> Jefes, Asistentes, Coordinadores | <ul style="list-style-type: none"> Hacer cumplir las expectativas de los colaboradores en cuanto a entendimiento y soporte en la implementación de GM Difference! | Diario |

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|---|------------|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • GM | <ul style="list-style-type: none"> • Soporte a la implementación de los procesos de GM D! | Diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Proveedor de entrenamiento | <ul style="list-style-type: none"> • Entrenamientos al personal de las agencias. | Diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Proveedores en general. | <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de iniciativas que requieren soporte externo. | Diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador GM D! de los demás concesionarios | <ul style="list-style-type: none"> • Compartir buenas prácticas. | Bimensual |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Clientes de vehículos y servicios. | <ul style="list-style-type: none"> • Su retroalimentación es fundamental para el mejoramiento de los procesos de GM D! | Diario |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • GM | <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de estatus de implementación de GM D! | Cada mes |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador GM D! de otros concesionarios | <ul style="list-style-type: none"> • Compartir buenas prácticas. | Bimensual |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Cliente final | <ul style="list-style-type: none"> • GM Difference! esta enfocado a su satisfacción con productos y servicio. | Diario |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|-------------------------|------------------------|-----------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Lorena Carrasco | Byron Chávez |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Ejecutiva de Ventas-Flotas
 Área: Venta-Flotas Departamento: Ventas
 Número de ocupantes: 2 Ciudad: Guayaquil
 Reporta a: Gerente Regional Venta Vehículos Supervisa a: N/A

Fecha de Revisión: Agosto/2011

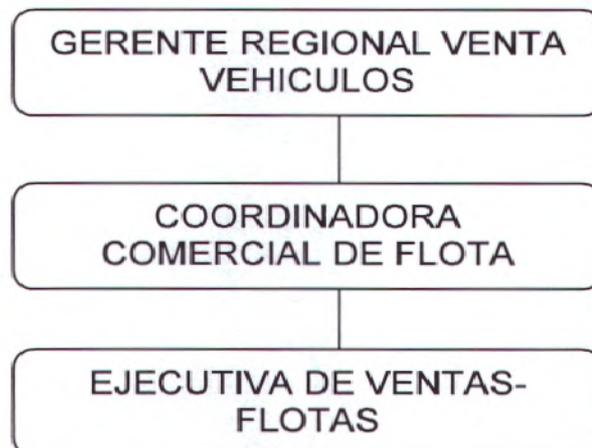
REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Ingeniería Comercial o Industrial / Administración de Empresas/ Licenciado en Marketing
 Experiencia: 2 -3 años en cargos similares
 Otros conocimientos: Informática, office, nivel medio ingles, conocimiento en el proceso de ventas.

MISION DEL CARGO

Realizar una prospección de mercado de clientes flotista, y cumplir con los estándares de GM D!

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Cumplir con los procedimientos establecidos en las políticas de flota
2. Realizar informes de descuentos a los clientes para GM de las ventas de flotas realizadas
3. Atender en el concesionario a clientes corporativos y realizar exposiciones de los vehículos
4. Seguimiento de prospectos y potenciales clientes
5. Entregar vehículos

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Realizar informe de las bases de datos que se han manejado durante el mes
2. Visitar clientes potenciales

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|--|-----------|-----------|
| NIVEL ESTRATEGICO | Objetivos de ventas de área | | X |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | Tendencia de marketing y otros procesos de ventas Modelos Chevrolet | X | X |
| LEYES Y REGULACIONES | Ley del Consumidor Reglamento de ventas Descuentos de GM AC | X | X X |
| PROVEEDORES | Competencias de la misma marca y otras | | X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | Nivel | |
|--|-------------------------------|-------|--|
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | 1. Negociación | A | |
| | 2. Generación de Ideas | A | |
| | 3. Persuasión | A | |
| | 4. Construcción de relaciones | A | |
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | 1. Manejo del Computador | X | |
| | 2. Programa Microsoft Office | X | |
| | 3. Manejo del SIAC | X | |

Nivel

B: Bajo

M: Medio

A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|---|---|
| PROVEEDORES | *Coordinador Regional de Flotas | *Política de Ventas | *2 veces a la semana |
| | *Coordinador de F&I | *Información de financiamiento | *De acuerdo al requerimiento *Cada mes |
| | *Jefe De Crédito y Cobranzas. | *Evolución de los inventarios y pedidos GM | *De acuerdo al requerimiento |
| | *Analista de Sistemas | * Información contable. * actualización de los catálogos electrónicos de repuestos | *Cada semana |
| | *Gerente de Servicio / Jefes de Taller | *Información varia *Atención a talleres. | *Cada 15 días *Mensual |
| | *Asesores de Servicio | *Servicio a taller | |
| | *Vendedor de Accesorios * Departamento de repuestos | * Información repuestos * Planificación y control de inventario | *Semanal |
| CLIENTES | *Gerente Regional Ventas Vehículos | *Opsolencia, evolución del inventario, Ventas, Tendencias del mercado. | *Cada mes |
| | * Área repuestos de cada agencia. | *Evolución de ventas | *Cada mes |
| | *Jefes y Gerentes servicio y taller | *Evolución de ventas *Inventario en proceso. | *Cada mes |
| | *Vendedor de accesorios. | *Evolución inventario accesorios | *Cada mes |

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|---|---|
| PROVEEDORES | *GM *Concesionarios | *Tendencias de mercado *Tendencias de mercado | *Cada mes *De acuerdo al requerimiento |
| CLIENTES | *Clientes frecuentes. * Líderes de GM y Autoconsa | * Tendencias de mercado * Presentación de PAC a GM | *De acuerdo al requerimiento Anual |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|----------------------|-------------------------------|------------------------------------|
| Karla Maldonado | Mauricio López | Gabriela Farías |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Ejecutivo de Ventas Vehículos Como Nuevos
Área: Ventas **Departamento:** Vehículos Como Nuevos
Número de ocupantes: 1 **Ciudad:** Guayaquil
Reporta a: Gerente de Ventas Vehículos Como Nuevos
Supervisa a: N/A
Fecha de Revisión: Dic. /2011

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerido: Título Universitario

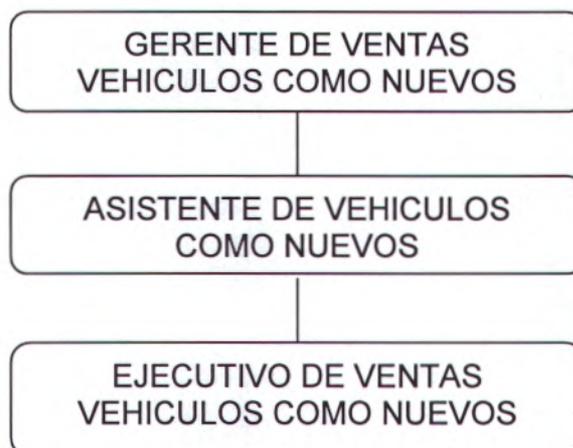
Experiencia: En cargos a fines, ventas.

Otros conocimientos: Microsoft Office, Programa SIAC, atención al cliente, conocimientos de procesos de Ventas

MISION DEL CARGO

Brindar atención personalizada a cada cliente que requiera información de vehículos desde la escucha de la necesidad del cliente, el seguimiento del mismo y el cierre de las ventas

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Trabajar bajo lineamientos y estándares GM Difference! del área Como Nuevos
2. Atender a clientes para vender los vehículos proporcionados información solicitada sobre los modelos requeridos y disponibles y los planes de financiamiento de la venta.
3. Realizar un seguimiento en la base de datos de los vehículos requeridos por los clientes, de tal forma de ofrecer los mismos inmediatamente se los tenga en stock.
4. Cumplir los procedimientos relacionados con ventas, precios, formas de pago, financiamiento, plazos de entrega, requisitos legales.
5. Realizar los trámites completos relacionados con la venta de un vehículo y entregarlos al cliente de tal forma que se muestre satisfecho.

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Elaborar un reporte de la actividad diaria: numero clientes atendidos y numero de ventas cerradas
2. Ingresar vehículos en la base de datos en la pagina WEB AUTOCONSA, Tuerca Y GM
3. Actualizar el listado diario de la disponibilidad de vehículos.
4. Revisar la correcta ubicación de los vehículos y colocar en un lugar visual.

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|---------------------------------|--|-----------|-------------|
| NIVEL ESTRATEGICO | 1. Visión, misión, objetivos mensuales de ventas. | | X |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | 1. Estrategia de ventas | x | |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | 1. Stock de vehículos 2. Mercado de vehículos usados | | X X |
| LEYES Y REGULACIONES | 1. Procesos internos del área de ventas de autos Como Nuevos 2. Leyes de la Policía Nacional para autos usados 3. Ley del consumidor | | X X X |
| PROVEEDORES / CONTRATISTAS | 1. Entidades crediticias (normas, target de clientes, procedimientos) | | X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | Nivel | |
|-----------------------------------|--------------------------------|-------|--|
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | 1. Orientación / asesoramiento | A | |
| | 2. Administración del tiempo | M | |
| | 3. Negociación | A | |
| | 4. Persuasión | A | |
| | 5. Escucha activa | M | |
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | 1. Manejo del Computador | X | |
| | 2. Programa Microsoft Office | X | |
| | 3. Programa SIAC | X | |
| | 4. Atención al cliente | X | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|--|--|
| PROVEEDORES | *Mecánico *Vendedores Livianos de cada agencia *Accesorios | *Condición exacta del vehículo *Envío de vehículos para evaluarlos *Accesorios | *Diario *Diario *De acuerdo al requerimiento |
| CLIENTES | *Asistente de Vehículos Como Nuevos *Tramitador | *Documentación del cliente para crédito *Legalización de los vehículos | *Diario *Diario |

Relaciones Externas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|-----------------------|------------------------------|------------|
| PROVEEDORES | *Tramitadores Legales | *Gestión legal de documentos | *Diario |
| CLIENTES | **Comerciantes | *Venta vehículos | *Diario |

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|----------------------|----------------|-------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Isabel Delgado | Giovanny Villegas |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Ejecutivo de ventas vehículos
 Área: Ventas Departamento: Ventas Livianos
 Número de ocupantes: 35 Ciudad: Guayaquil
 Reporta a: Jefe de Ventas Vehículos
 Supervisa a: N/A
 Fecha de Revisión: Agosto / 2011

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción: Licenciado en Administración, Marketing
 Experiencia: 1 años
 Otros conocimientos: Microsoft Office, Programa SIAC, atención al cliente, conocimientos de procesos de ventas.

MISIÓN DEL CARGO

Brindar atención personalizada a cada cliente que requiera información de vehículos desde la escucha de la necesidad del cliente, el seguimiento del mismo y el cierre de las ventas, bajo los estándares GM y mantener la atención al cliente en un alto nivel.

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Vender los vehículos nuevos
2. Direccionar al cliente con la financiera adecuada y realizar el seguimiento del crédito.
3. Dar seguimiento a clientes que no han cerrado la venta.
4. Realizar reuniones diarias con los coordinadores de ventas para revisar el control de descuento, boletines, planificaciones, horarios de fin de semana, etc.
5. Negociar y cerrar ventas
6. Revisar stocks de Automotores Continental
7. Ingresar al SIAC solicitudes de clientes
8. Realizar el proceso de facturación de vehículos
9. Seguimiento de prospectos y potenciales clientes

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Realizar las proformas de vehículos que llegan por pedidos en forma directa y vía e mail
2. Asistir a las capacitaciones de GM y estar actualizado en los nuevos productos.
3. Entregar vehículos a los clientes
4. Emitir las checklist.
5. Realizar el reporte de las bases de datos que se ha manejado durante el mes.

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|---------------------------------|--|-----------|-----------|
| NIVEL ESTRATEGICO | 1. Conocimiento de estándares de la marca | | X |
| | 2. Objetivos y metas del departamento de ventas | | X |
| | 3. Plan estratégico de ventas | X | |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | 1. Conocimiento de la competencia interna y externa | X | |
| | 2. Supervisar las herramientas de trabajo | X | |
| | 3. Procesos de financiamiento | X | X |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | 1. Modelos Chevrolet | X | X |
| | 2. Coordinar que los productos de exhibición estén en óptimas condiciones. | X | X |

| | | | |
|-----------------------------------|---|-------------|------------------------|
| | | | X |
| LEYES Y REGULACIONES | 1. Ley del consumidor 2. Manual de Vendedores 3. Normas ISO de ventas 4. Cumplir con todas las políticas internas del departamento 5. Actualización sobre las Leyes CTG o CTN | X X X | X X |
| PROVEEDORES / CONTRATISTAS | 1. Proceso de ventas de GM 2. Planes de entrega de autos de GM | | X X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | Nivel |
|--|--|-----------------------|-----------------------|
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | 1. Orientación/ Asesoramiento 2. Trabajo en Equipo 3. Persuasión 4. Negociación | A A A A A | |
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | 1. Manejo del Computador 2. Programa Microsoft Office, Excel 3. Inglés básico 4. Manejo de Stocks 5. Manejo SIAC 6. Cotizadores financieros | X X X x x | x |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|--|--|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente Regional de Ventas • Coordinador a F&I | <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de ventas • *Información financiamiento externo | <p>Diario</p> <p>Diario</p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Crédito | <ul style="list-style-type: none"> • Financiamiento interno. • Aprobación de crédito clientes • Información de clientes para cerrar la venta. | <p>Semanal</p> <p>Diario</p> |
| | | | |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Ventas Vehículos | <ul style="list-style-type: none"> • Informes de ventas. Solución de problemas clientes especiales. | <p>Cada mes</p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> • taller • Servicios | <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento • Revisión de vehículos mantenimiento | <p>De acuerdo al requerimiento.</p> <p>Semanal</p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Repuestos | <ul style="list-style-type: none"> • Retorno de repuestos | <p>Semanal diario</p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de logística | <ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento de autos. • Entrega de autos en optimas condiciones | <p>Diario</p> <p>Diario</p> |
| | | | |

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|-------------|--|---|---|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • GM • Concesionarios • Chevy Plan | <ul style="list-style-type: none"> • *Requerimientos de autos • *Modelos y colores • | <ul style="list-style-type: none"> *De acuerdo al requerimiento. *Diario *Diario |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • GM • Clientes finales | <ul style="list-style-type: none"> • *Venta de vehículos • *Venta y entrega de vehículos | <ul style="list-style-type: none"> *Diario *Diario |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|-------------------------|------------------------|-----------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Laila Arriciaga | Gabriela Farías |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo : Ejecutivo de ventas vehículos (externas)
Área: Ventas **Departamento:** Ventas Livianos
Número de ocupante: **Ciudad:** Guayaquil
Reporta a: Coordinador de ventas externas **Supervisa a:** Ejecutivo de ventas vehículos
Fecha de Revisión: Agosto/ 2011

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Superior en Marketing, Administración o carreras afines
Experiencia : 3 años como jefe de ventas
Otros conocimientos: Computación Microsoft Office, SAP, manejo de stocks, Proyecciones de mercado y de ventas.

MISIÓN DEL CARGO

Brindar atención personalizada a cada cliente que requiera información de vehículos desde la escucha de la necesidad del cliente, el seguimiento del mismo y el cierre de las ventas y visitar a clientes bajo los estándares GM y mantener la atención al cliente en un alto nivel.

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Visitar y llamar a los clientes fuera de la ciudad
2. Realizar reuniones diarias con los coordinadores de ventas para revisar el control de descuento, boletines, planificaciones, horarios de fin de semana, etc.
3. Realizar telemarketing
4. Negociar y cerrar ventas
5. Atender clientes de su propia cartera
6. Revisar stocks de Automotores Continental
7. Ingresar al SIAC solicitudes de clientes
8. Realizar el proceso de facturación de vehículos
9. Seguimiento de prospectos y potenciales clientes

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Asistir a las capacitaciones de GM y estar actualizado en los nuevos productos.
2. Entregar vehículos a los clientes
3. Seguimiento a la administración de ventas y recuperación de cartera
4. Emitir las checklist.
5. Realizar el reporte de las bases de datos que se ha manejado durante el mes.
6. Realizar reporte a Cheviplan en la base de clientes

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|---------------------------------|--|-----------|-----------|
| NIVEL ESTRATEGICO | 1. Conocimiento de estándares de la marca | | X |
| | 2. Objetivos y metas del departamento de ventas | | X |
| | 3. Plan estratégico de ventas | X | X |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | 1. Conocimiento de la competencia interna y externa | X | |
| | 2. Supervisar las herramientas de trabajo | X | |
| | 3. Procesos de financiamiento | X | X |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | 1. Modelos Chevrolet | X | X |
| | 2. Coordinar que los productos de exhibición estén en óptimas condiciones. | X | X |
| | | | X |

| | | | |
|-----------------------------------|--|---|---|
| LEYES Y REGULACIONES | 1. Ley del consumidor | X | |
| | 2. Manual de Vendedores | X | |
| | 3. Normas ISO de ventas | X | |
| | 4. Cumplir con todas las políticas internas del departamento | | X |
| | 5. Actualización sobre las Leyes CTG o CTN | | X |
| PROVEEDORES / CONTRATISTAS | 1. Proceso de ventas de GM | | X |
| | 2. Planes de entrega de autos de GM | | X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | Nivel |
|--|-------------------------------------|---|-------|
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | 1. Orientación/ Asesoramiento | A | |
| | 2. Trabajo en Equipo | A | |
| | 3. Persuasión | A | |
| | 4. Negociación | A | |
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | 1. Manejo del Computador | X | |
| | 2. Programa Microsoft Office, Excel | X | |
| | 3. Inglés básico | X | |
| | 4. Manejo de Stocks | x | |
| | 5. Manejo SIAC | x | |
| | 6. Cotizadores financieros | | x |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|---|--|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente Regional de Ventas • Coordinador a F&I | <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de ventas • *Información financiamiento externo | <p>Diario</p> <p>Diario</p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Crédito y cobranza | <ul style="list-style-type: none"> • Financiamiento interno. Aprobación de crédito clientes • Información de clientes para cerrar la venta. | <p>Semanal</p> <p>Diario</p> |
| | | | |
| | | | |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Ventas Vehículos taller | <ul style="list-style-type: none"> • Informes de ventas. Solución de problemas clientes especiales. | <p>Cada mes</p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Servicios | <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento • Revisión de vehículos mantenimiento | <p>De acuerdo al requerimiento.</p> <p>Semanal</p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Repuestos | <ul style="list-style-type: none"> • Retorno de repuestos | <p>Semanal diario</p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de logística | <ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento de autos. • Entrega de autos en optimas condiciones | <p>Diario</p> <p>Diario</p> |
| | | | |

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|-------------|--|---|---|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • GM • Concesionarios • Chevy Plan | <ul style="list-style-type: none"> • *Requerimientos de autos • *Modelos y colores • | <ul style="list-style-type: none"> *De acuerdo al requerimiento. *Diario *Diario |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • GM • Clientes cartera propia | <ul style="list-style-type: none"> • *Venta de vehículos • *Venta de vehículos | <ul style="list-style-type: none"> *Diario *Diario |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|----------------------|------------------------|-----------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Sandra Morales | Isabel Bohórquez |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Gerente de Vehículos Como Nuevos

Centro de Costos: Ventas

Área: Vehículos Como Nuevos

Número de ocupantes: 1

Ciudad: Guayaquil

Reporta a: Gerente Regional Zona II

Supervisa:

Asistente Como Nuevos

Ejecutiva de Ventas como Nuevos

Tramitador

Fecha de Revisión: Agosto / 11

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Ing. Administración de Negocios

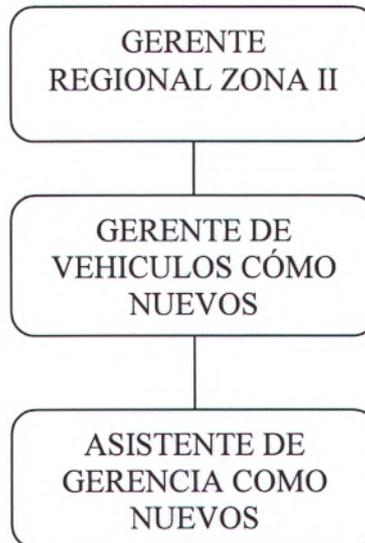
Experiencia: 4 años

Otros conocimientos: Negocio automotor, aspectos legales en compra y venta de autos usados, Microsoft Office.

MISION DEL CARGO

Gerenciar y liderar las actividades del área de Autos Como Nuevos y controlar el adecuado desenvolvimiento del recurso humano y de todos los procesos que se desarrollan dentro del área siguiendo los lineamientos categorías GM Difference!

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. Dueño, responsable de la implementación de las categorías GM Difference! Del área
2. Supervisar que todas las actividades, procesos y recurso humano del área de Autos Como Nuevos. se desarrollen adecuadamente.
3. Presentar un reporte de pérdidas y ganancias a la gerencia general, de la unidad de negocio de autos como nuevos a través de datos estadísticos de costos y gastos
4. Dirigir el comité de ventas donde se tratan temas como definición de precios, condiciones, propuestas de compra de autos, entre otros.
5. Realizar un control de ventas y autorizar al vendedor para que se pueda efectuar o no una determinada venta.

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Controlar el stock de vehículos es decir todo lo relacionado con el mismo como ingreso, chequeo en el taller, etc.
2. Controlar que dentro del área se cumplan con los lineamientos y parámetros establecidos en relación al crédito de Autos Como Nuevos.
3. Revisar las liquidaciones de ventas de autos, donde consta el detalle del proceso de la venta, los documentos de respaldo, para posteriormente ser enviados a la caja.
4. Revisar las pre facturas y facturas de taller para luego emitir un visto bueno para presentar la factura final
5. Dar seguimiento a los clientes internos de manera macro sobre como se están desarrollando los procesos de área de autos como nuevos.
6. Asistir a comité de gerencia para tratar temas relacionados con el área bajo su responsabilidad y otros de igual importancia.

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|---|--|------------------|
| NIVEL ESTRATEGICO | Visión, Misión, objetivos de AC y de Vehículos Como Nuevos. | | X |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | Actualización en procesos macro económicos Economía de Procesos Tratados internacionales que tengan relación con el negocio. Estándares GM Difference! | X X X X | |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | Modelos y marcas y autos | X | |
| LEYES Y REGULACIONES | Ley del consumidor Ley de tránsito Prendas en el Registro Mercantil e instituciones financieras Procesos de matriculación Ley de Tránsito | X X X X X | x |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | |
|--|--|--------------------------------|---|
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | Formular una visión Asertividad / Firmeza Construcción de Relaciones Pensamiento Crítico Juicio y Toma de Decisiones | Nivel A A A A A | |
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | Uso del Computador Manejo SIAC | X | X |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|---|--|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> Gerente Regional Zona 2 Gerente Regional de Ventas de Vehículos Livianos | <ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados mensuales Informe sobre crédito o estrategias del negocio Información de precios vehículos como nuevos | -Cada mes -De acuerdo al requerimiento -De acuerdo al requerimiento |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> Gerente Regional Zona 2 Gerente Regional de Ventas de Vehículos Livianos Ejecutiva de Ventas de cómo nuevos Jefe Dpt. Taller | <ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados mensuales Informe sobre crédito o estrategias del negocio Información de precios vehículos como nuevos Información precios de vehículos como nuevos Avalúos mecánicos, problemas técnicos, crédito y reparación de vehículos como | -Cada mes -De acuerdo al requerimiento -De acuerdo al requerimiento -Diario -De acuerdo al requerimiento -De acuerdo al requerimiento -Cada mes. |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Asistente de Crédito • Jefe de Crédito | <ul style="list-style-type: none"> • nuevos. • Información análisis de crédito para venta de vehículos. • Control de la cartera del área como nuevos. | |
|--|---|--|--|

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|--|--|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • GM • Concesionarios • Cliente final | <ul style="list-style-type: none"> • Parámetros de negocio • Requerimiento de vehículos (precios. Modelos) | <ul style="list-style-type: none"> -De acuerdo al requerimiento -De acuerdo al requerimiento |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Comerciantes | <ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento de vehículos (precios. Modelos) | -Diario |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Supervisor) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|-------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Giovanny Villegas | Byron Chávez |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Gerente Regional de Repuestos

Área: Repuestos

Número de ocupantes: 1

Reporta a: Gerente Regional Zona 2

Departamento: Repuestos

Ciudad: Guayaquil

Supervisa a:

Coordinador de Repuestos.

Asistente de Bodega

Vendedor de Repuestos

Fecha de Revisión: Agosto/2011

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Ingeniería Comercial o Industrial / Maestría En Administración de Empresas/ Diplomado

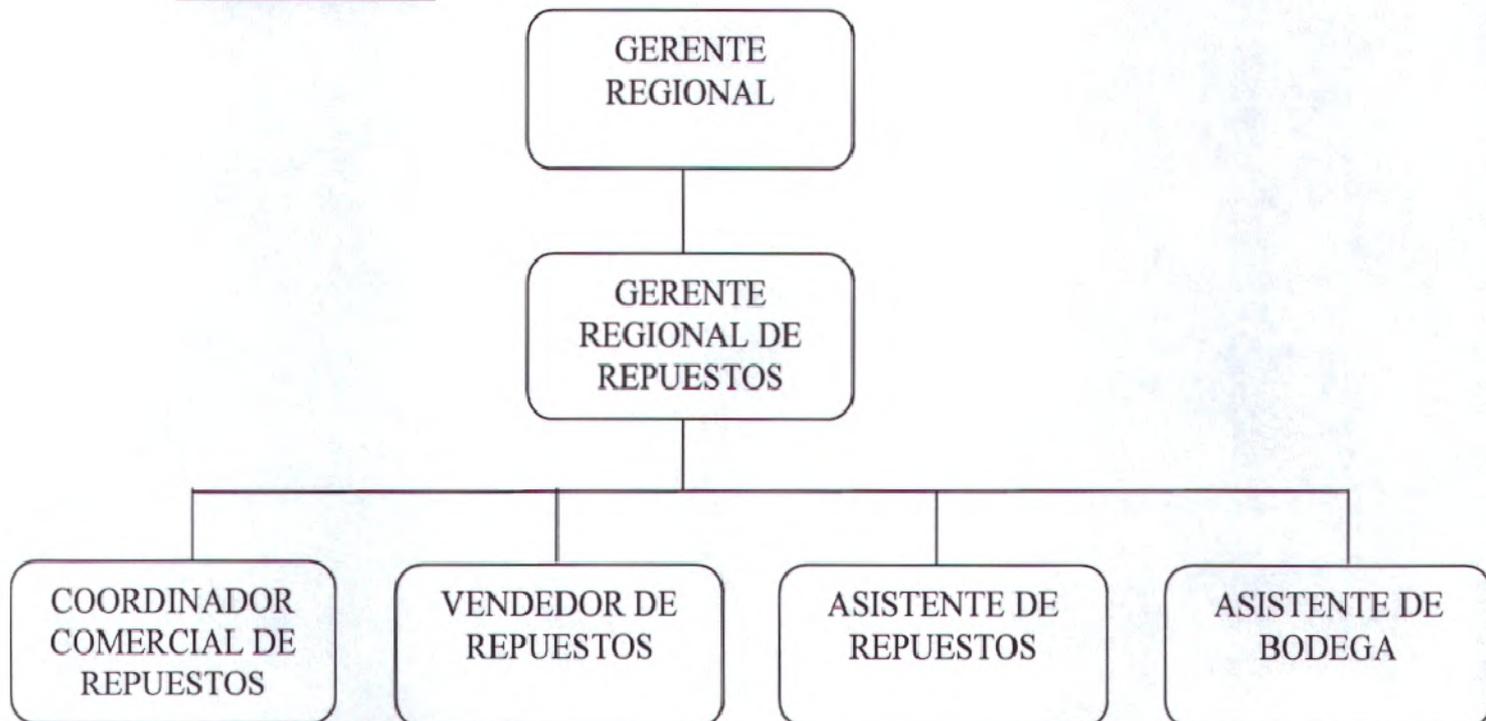
Experiencia: 3 años

Otros conocimientos: Investigación de Operaciones y Procesos, Estadística, Ventas

MISION DEL CARGO

Controlar los lineamientos y estándares GMD! del área de repuestos, Maximizar las ventas de repuestos satisfaciendo las expectativas del cliente, respetando las políticas internas de Autoconsa, promoviendo en su equipo de colaboradores estrategias para lograr el mejor desempeño tanto comercial como financiero y lograr satisfacer al cliente.

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Administrar e impulsar la implementación de los estándares GM Difference! relacionados con el área de repuestos.
2. Mantener los indicadores operativos, comerciales y logísticos de acuerdo a los requerimientos de la empresa
3. Control de ventas e inventario de todas las agencias de Guayaquil, compartir información con el equipo de repuestos para su seguimiento.
4. Homologar procesos operativos.
5. Realizar la negociación con GM y otros proveedores en lo referente a repuestos.
6. Supervisar la administración y calidad del inventario
7. Actualizar inventario virtual (sistema que ayuda en la localización de repuestos en los otros concesionarios, cuando no hay stock)
8. Firma de cheque, contratos y documentos de la venta de vehículos de la Agencia de Tanca Marengo por delegación de Gerencia.
9. Autorizar, firma y control de las ordenes de compras
10. Revisar de pedidos de emergencia, accesorios y sugeridos de stock para su envío a GM
11. Asesoramiento y supervisión al personal de repuestos

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Diseño Estratégico de Proyectos para potencializar las ventas
2. Visitas de calidad a clientes VIP o nuevos clientes que han sido contactados con anticipación
3. Revisión de la rentabilidad del área
4. Diseño e implementación de políticas operativas y comerciales del área
5. Elaborar reportes de desempeño del área para GM
6. Monitoreo de la participación en el mercado
7. Supervisión de logística interna y externa
8. Controlar el cumplimiento del presupuesto
9. Manejar relaciones con GM de acuerdo a las necesidades del área.
10. Visita de supervisión a la Agencia Orellana , Ayacucho y Salinas
11. Realizar inventarios físicos en las bodegas de todas las agencias de la zona 2
12. Efectuar planificación en el SIAC para que los pedidos sugeridos de Stock salgan diariamente

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|---|-------------|------------|
| NIVEL ESTRATEGICO | 1. Visión, Misión, Objetivos organizacionales. Productos y Servicios, Estrategias 2. Repuestos y Servicios | | X x |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | 1. Investigación de Operaciones y procesos 2. Estadística 3. Tendencia de Post Venta de la Ind. Automotriz 4. Administración de la relación con clientes | X X x | |
| LEYES Y REGULACIONES | 1. Ley del Consumidor | x | x |
| PROVEEDORES | 1. Estabilidad de las empresas proveedoras | | X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | Nivel | |
|--|---|-------------|--|
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | 1. Negociación | A | |
| | 2. Generación de Ideas | A | |
| | 3. Planificación | A | |
| | 4. Identificación de Consecuencias Ulteriores | A | |
| | 5. Evaluación de Sistemas Organizacionales | A | |
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | 1. Manejo del Computador 2. Programa Microsoft Office 3. Administración de Personal | X X X | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|--|--|
| PROVEEDORES | *Jefe De Crédito y Cobranzas. | *Evolución de los inventarios y pedidos GM | *2 veces a la semana |
| | *Analista de Sistemas | *Información contable. * actualización de los catálogos electrónicos de repuestos | *De acuerdo al requerimiento *Cada mes |
| | *Gerente de Servicio / Jefes de Taller | *Información varia *Atención a talleres. | *De acuerdo al requerimiento *Cada semana |
| | *Asesores de Servicio | *Servicio a taller | *Cada semana |
| | *Vendedor de Accesorios * Departamento de repuestos | * Información repuestos * Planificación y control de inventario | *Cada 15 días *Mensual |
| CLIENTES | *Gerente Regional | *Opsolencia, evolución del inventario, Ventas, Tendencias del mercado. | *Cada mes *Cada mes |
| | * Área repuestos de cada agencia. | *Evolución de ventas | *Cada mes |
| | *Jefes y Gerentes servicio y taller | *Evolución de ventas *Inventario en proceso. | *Cada mes *Cada mes |
| | *Vendedor de accesorios. | *Evolución inventario accesorios | *Cada mes |

Relaciones Externas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|---|---------------------------------------|
| PROVEEDORES | *GM *Concesionarios | *Tendencias de mercado *Tendencias de mercado | *Cada mes de acuerdo al requerimiento |
| CLIENTES | *Clientes frecuentes. * Lideres de GM y Autoconsa | * Tendencias de mercado * Presentación de PAC a GM | *De acuerdo al requerimiento Anual |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|----------------------|------------------------|-----------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Patricio Ramos | Byron Chávez |

DESCRPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo : Gerente Regional de Ventas Vehículos

Área: Ventas

Departamento: Ventas

Número de ocupante: 1

Ciudad: Guayaquil

Reporta a: Gerente Nacional de Ventas

Supervisa a:

Jefe de ventas (Orellana)
 Vendedores de autos (Tanca)
 Asistente Gerencia Vtas.
 F&I jr.
 Coordinadora
 De Logística de autos

Fecha de Revisión: Agosto/2011

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Superior en Ing. en Marketing, Comercial o afines.

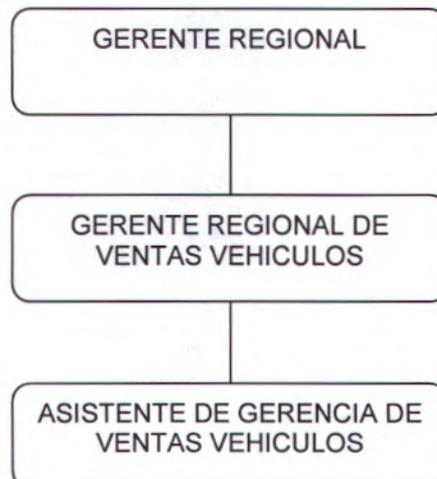
Experiencia: 2 años

Otros conocimientos: Entrenamiento en Ventas, Computación Microsoft Office, SAP, manejo de stocks, proyecciones de mercado y de ventas, Conocimiento de proyectos

MISION DEL CARGO

Consolidar un equipo eficiente, comprometido, enfocado en resultados, motivado profesionalmente y juntos encaminados a generar rentabilidad, asesorando a los vendedores para cumplir con los objetivos del área de ventas y buscando la satisfacción del cliente de taller en todos los negocios de la empresa mediante la Implementación y mantenimiento de los estándares GMD!

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Coordinar las relaciones del área comercial con GM implementando y manteniendo los estándares, con el fin de alinear los objetivos de la marca con los del concesionario.
2. Supervisar y dar soporte diario a los vendedores en cuanto a flotas y retail
3. Realizar charlas a vendedores sobre técnicas de venta y conocimiento del producto
4. Atender clientes VIP (GM) y derivar a los vendedores revisando que se cumpla con el seguimiento de ellos y buscar clientes corporativos, empresas y gremios para vender flotas
5. Administrar la gestión de los asesores, jefes y supervisores de las tres agencias Guayaquil, a fin de cumplir los presupuestos internos de la compañía y con los objetivos solicitados por la marca.
6. Revisar indicadores de gestión del Dpto. F&I y, supervisar el nivel de aprobaciones por financiera, asesor, venta de seguros y dispositivos.
7. Promover en el equipo de ventas herramientas necesarias para un mejor desempeño del área mediante estrategias innovadoras de ventas.
8. Coordinar las relaciones del área comercial con GM implementando y manteniendo los estándares, con el fin de alinear los objetivos de la marca con los del concesionario.
9. Mantener un mínimo de rentabilidad del área de ventas de acuerdo al mix de productos y los incentivos de la marca
10. Controlar los niveles de stock de precios y modelos de vehículos nuevos y su rotación en base al esquema de pedidos

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Realizar el análisis de reportes de visitas de cada vendedor
2. Supervisar exhibiciones mensuales y coordinar la logística para los eventos
3. Revisar reportes de ingreso de solicitudes a las diferentes fuentes de financiamiento.
4. Realzar reporte de excelencia financiera
5. Identificar oportunidades de mejora (habilidades, conocimientos) en la fuerza de ventas y generar capacitaciones en base a las necesidades del equipo.
6. Revisar indicadores de gestión de fuerza de ventas para reforzar y mejorar.
7. Dar soporte al negocio de flotas, taxis, camiones y Chevyplan.
8. Realizar reuniones periódicas con las entidades financieras a fin de revisar niveles de aprobación, parámetros, iniciativas, pagos de cartera, alianzas estratégicas y créditos
9. Realizar coaching periódico a los jefes y supervisores de ventas
10. Realizar mejoras continuas a los procesos actuales

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|--|-------------|------------|
| NIVEL ESTRATEGICO | 1. Objetivos y metas del departamento de ventas 2. Plan estratégico de Ventas | | X x |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | 1. Conocimiento de la competencia interna y externa 2. Marketing Mix (producto, precio, plaza, promoción) 3. Técnicas de venta y manejo de objeciones | X X X | X X |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | 1. Modelos Chevrolet | X | X |
| LEYES Y REGULACIONES | 1. Ley del consumidor 2. Manual de Vendedores 3. Normas ISO de ventas | X X X | |
| PROVEEDORES / CONTRATISTAS | 1. Proceso de auditorias de GM | | X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | Nivel | |
|--|-------------------------------|-------|--|
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | 1. Orientación/ Asesoramiento | A | |
| | 2. Monitoreo y Control | A | |
| | 3. Trabajo en Equipo | A | |
| | 4. Persuasión | A | |
| | 5. Negociación | A | |
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | 1. Manejo del Computador | X | |
| | 2. Programa Microsoft Office | X | |
| | 3. Inglés básico | X | |
| | 4. Manejo de Stocks | X | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|---|-----------------------------|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none">• Departament o de Ventas de las tres agencias de Guayaquil | <ul style="list-style-type: none">• Revisar el cumplimiento de presupuestos internos y objetivos de la marca• Realizar seguimientos, revisar procesos, entregas, estrategias de prospección, revisión de CSI, incentivos | Semanal Semanal |
| | <ul style="list-style-type: none">• Entidades Financieras | <ul style="list-style-type: none">• Establecer parámetros de pagos y aprobaciones de cartera | Mensual |
| | <ul style="list-style-type: none">• Gerente Regional | <ul style="list-style-type: none">• Revisar el cumplimiento del Departamento de Ventas | De acuerdo al requerimiento |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none">• Directorio | <ul style="list-style-type: none">• Información de cumplimientos | Frecuente |
| | <ul style="list-style-type: none">• Corporativos | <ul style="list-style-type: none">• Iniciar, desarrollar y mantener buenas relaciones | |
| | <ul style="list-style-type: none">• Clientes | <ul style="list-style-type: none">• Atender requerimientos y quejas | De acuerdo al requerimiento |

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|--|---|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • GM • Entidades Financieras y comerciales | <ul style="list-style-type: none"> • Políticas Comerciales • Transmitir necesidades y quejas relacionadas a la marca y sus productos | Diario De acuerdo al requerimiento |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Cliente Final • Entes Gremiales | <ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas. • Conocer, intercambiar y anticipar cambios o evoluciones del mercado | De acuerdo al requerimiento. De acuerdo al requerimiento |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|-------------------------|------------------------|-----------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Gabriela Farías | Byron Chávez |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo : Gerente Regional – zona 2

Área: Administrativa

Número de ocupantes: 1

Reporta a: Gerente General

Departamento: Administración

Ciudad: Guayaquil

Supervisa a:

Gerente de Agencia -Salinas

Gerente Regional Ventas

Gerente Regional Repuestos

Gerente Regional Servicio

Jefe de Ventas Camiones

Asistente de RRHH

Asistente de Gerencia

Fecha de Revisión: Agosto/2011

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Superior Completo en Administración de Empresas o afines

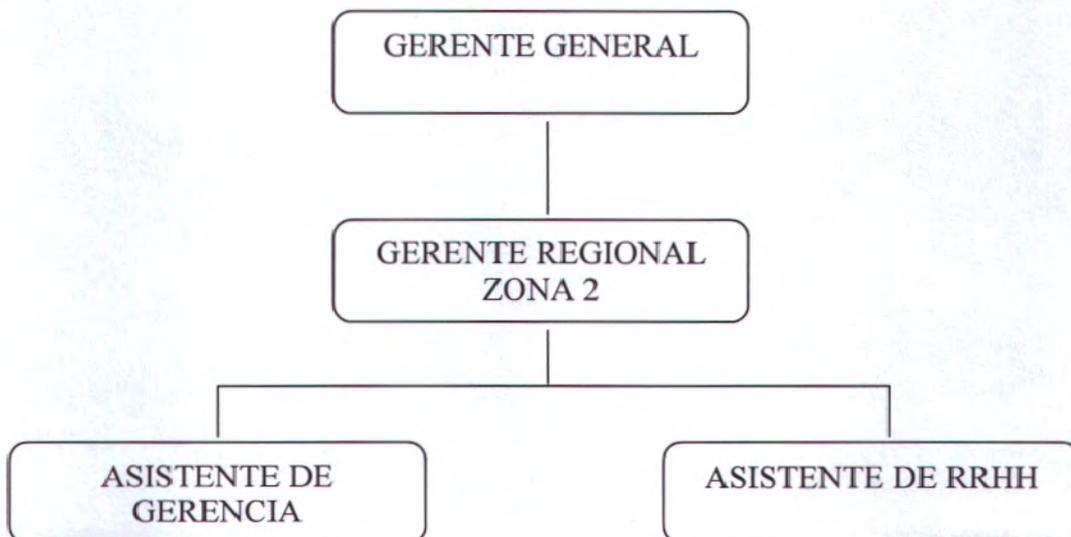
Experiencia: 3 años

Otros conocimientos: Relaciones Humanas, liderazgo, conocimiento del negocio automotriz, visión crecimiento del negocio.

MISION DEL CARGO

Buscar la satisfacción del cliente en todos los negocios de la empresa mediante la Implementación y mantenimiento de los estándares GMD!., Maximizar la rentabilidad de la empresa buscando las mejores oportunidades de negocio del mercado,

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Implementar y mantener los lineamientos de estándares GM Difference!
2. Supervisar que las distintas áreas realicen su gestión de forma eficiente con una excelente atención al cliente de tal forma que cumplan con el presupuesto planteado.
3. Definir estrategias, conjuntamente con los gerentes de área, para optimizar rendimiento de sus equipos de trabajo.
4. Representar a la Empresa en reuniones con la marca en la zona 2.

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Aprobar casos especiales de ventas y descuentos.
2. Supervisar el desempeño del departamento de seguridad y tomar acciones en caso de existir alguna novedad.

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|--|------------------|------------------|
| NIVEL ESTRATEGICO | Visión, misión, objetivos de la compañía Presupuesto de la compañía | | X X |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | Administración de procesos Administración de personal | X X | |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | Productos y servicios de Automotores Continental | | X |
| LEYES Y REGULACIONES | Ley del consumidor Leyes tributarias | | X X |
| PROVEEDORES/ CONTRATISTAS | Historia de GM Gestión de GM | | X x |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | Nivel | |
|--|---|-------|--|
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | 1. Identificación de Causas Fundamentales | A | |
| | 2. Juicio y Toma de Decisiones | A | |
| | 3. Planificación | A | |
| | 4. Construcción de Relaciones | A | |
| | 5. Pensamiento Analítico | A | |
| | 6. Identificación y Solución de Problemas | A | |
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | 1. Uso del Computador | X | |
| | 2. Microsoft Office | X | |
| | 3. Modelos de Gestión | X | |

Nivel

B: Bajo

M: Medio

A: Altas

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---------------------------------|--|-----------------------------|
| PROVEEDORES | • Gerentes de área | • Seguimiento de la planificación Anual de las áreas | Mensual |
| | • Coordinador GM Difference | • Aprobación de Negocios | Eventual |
| | • Jefe de Financiero | • Aprobación de Procesos | Semanal |
| | • Asistente de Gerencia General | • Coordinar actividades de la empresa | Semanal |
| | • Asistente de RRHH | • Aprobación de capacitaciones y nuevos cargos | Mensual |
| | • GM del Ecuador | • Mantener armónicas relaciones | De acuerdo al requerimiento |
| CLIENTES | • Directorio | • Información de cumplimientos | Frecuente |
| | • Corporativos | • Iniciar, desarrollar y mantener buenas relaciones | |
| | • Clientes | • Atender requerimientos y | De acuerdo al |

| | | | |
|--|--|--------|---------------|
| | | quejas | requerimiento |
|--|--|--------|---------------|

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|--|--|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • GM • Entidades Financieras y comerciales | <ul style="list-style-type: none"> • Políticas Comerciales • Transmitir necesidades y quejas relacionadas a la marca y sus productos | <p>Diario</p> <p>De acuerdo al requerimiento</p> |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Cliente Final • Entes Gremiales | <ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas. • Conocer, intercambiar y anticipar cambios o evoluciones del mercado | <p>De acuerdo al requerimiento.</p> <p>De acuerdo al requerimiento</p> |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|-------------------------|------------------------|-----------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Byron Chávez | Marco Samaniego |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Jefe de Bodega
Área: Repuestos
Número de ocupantes: 1
Reporta a: Gerente Regional de Repuestos

Departamento: Repuestos
Ciudad: Guayaquil
Supervisa a: Ayudante de Bodega

Fecha de Revisión: Agosto/2011

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerido: Ingeniería Comercial o Industrial / Administración de Empresas/ Relacionista Pública
Experiencia : 2 años en cargos similares
Otros conocimientos:

MISION DEL CARGO:

Monitorear que las actividades que se desarrollan en la bodega principal sean ejecutadas de acuerdo a los procesos interno, enfocados al cumplimiento de objetivos empresariales.

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Controlar las actividades que realiza el personal de bodega.
2. Verificar que se dé cumplimiento a los estándares de GM Difference.
3. Revisar los correos para dar respuestas inmediatas a los requerimientos de los colaboradores de la empresa.
4. Despacho de VOR'S
5. Control de la logística de la bodega.
6. Reporte de repuestos dañados
7. Manejo de inventario
8. Informe general al jefe inmediato

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Realizar órdenes de compras a otros concesionario
2. Compra de insumo.

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|---------------------------------|---|-----------|-----------|
| NIVEL ESTRATEGICO | <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de normativas y objetivos de la empresa | | X x |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | <ul style="list-style-type: none"> • Enfocado a la solución de problemas. • Satisfacción de clientes en general | X | |
| LEYES Y REGULACIONES | <ul style="list-style-type: none"> • Reglamentos internos de Automotores Continental • Política Comercial GM | X | X X |
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • Otros agencias • Otros concesionarios • Otros proveedores | | X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | Nivel | |
|-----------------------------------|---|-------|--|
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | 1.- Manejo de problemas | A | |
| | 2.- Relaciones interpersonales | A | |
| | 3.- Trabajo en equipo | A | |
| | | A | |
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | 1. Manejo del Computador | X | |
| | 2. Programa Microsoft Office | X | |
| | 3.- Manejo del SIAC | X | |
| | 4.- Conocimiento de repuestos Chevrolet | | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|-------------------|--|---|--|
| CLIENTES INTERNOS | <ul style="list-style-type: none"> Gerente de Repuestos | <ul style="list-style-type: none"> Información general de la bodega | <ul style="list-style-type: none"> A diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> Asistente de Repuestos | <ul style="list-style-type: none"> Ingreso de facturas, Actualización de pedidos, Información general interna del departamento y de GM. Revisión de Estándares GM Difference | <ul style="list-style-type: none"> A diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> Vendedores de mostrador. | <ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de repuestos/ información de la logística en la entrega de sus pedidos. | <ul style="list-style-type: none"> A diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> Asistente/aux | <ul style="list-style-type: none"> Controlar que se | <ul style="list-style-type: none"> A diario |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | <p>iliars de bodega</p> <ul style="list-style-type: none"> Logística de la bodega Servicio/talleres Otras agencias | <p>realicen los procesos correctamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> Control de los tiempos de recepción y entrega de mercadería Entrega de herramientas (facturadas por GM)/ Gestor de soluciones en el caso que lo amerite Verificar que sus requerimientos sean tramitados | <ul style="list-style-type: none"> A diario A veces A veces A diario |
|--|---|---|--|

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|--|--|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> Proveedores | <ul style="list-style-type: none"> Cotización de insumos | <ul style="list-style-type: none"> A diario |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> Otros concesionarios | <ul style="list-style-type: none"> Cotización y verificación de entrega de repuestos. | <ul style="list-style-type: none"> A diario |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|-------------------------|------------------------|-----------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Jefferson Tirape | Patricio Ramos |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Jefe de Crédito y cobranza
Área: Financiera **Departamento:** Crédito y cobranza
Número de ocupantes: 1 **Ciudad:** Guayaquil
Reporta a: Gerente Financiero **Supervisa a:** Asistentes de crédito
 Cajeras
 Cobrador Recaudador

Fecha de Revisión: Agosto/2011

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción: Ingeniero en Administración de Empresas/Finanzas (3er. Año)
Experiencia: 1 año
Otros conocimientos: Microsoft office, Atención al cliente, Programa SIAC

MISION DEL CARGO

Controlar el descenso de los índices de morosidad para obtener una cartera limpia en el Departamento de crédito y cobranza con el análisis de cartera, facturación y salida de vehículos

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Supervisar a las asistentes de crédito
2. Analizar los créditos para clientes de taller y repuestos.
3. Elaborar toda la documentación para realizar los créditos directos.
4. Revisar carteras y facturas con personal
5. Cobrar la cartera correspondiente.
6. Aprobar y analizar créditos
7. Control de carteras financieras
8. Monitorear los vehículos facturados, entregados y no entregados

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Monitorear clientes vencidos
2. Coordinar con el abogado por clientes vencidos.
3. Analizar el riesgo por segmento
4. Evaluar la cartera en la semana y la recuperación del mes
5. Planificar el objetivo anual y cierre de cartera
6. Revisar créditos castigados
7. Revisar carteras terciarizadas

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|--|-----------|-----------|
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | . Información general de los productos y servicios que ofrece la compañía. | | X |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | Información general de los productos y servicios que ofrece la compañía. | | X |
| | Estado de crédito con General Motors | | X |
| LEYES Y REGULACIONES | Ley del consumidor | X | X |
| | Estado de crédito con General Motors | | X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | |
|--|---|--------------------------------|---|
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | 1. Manejo del Computador 2. Programa Microsoft Office 3. Programa SIAC | X X | X |
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | 1. Trabajo en equipo 2. Búsqueda de información 3. Organización de la información 4. Destreza matemática | Nivel M M M M M | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|--|----------------------------------|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Ventas • Vendedor de Accesorios • Asesor de Servicio • Asistente de Contabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Autorizaciones y requerimientos • Notificaciones de colaboradores • Analizar los créditos para clientes de taller y repuestos. • Facturas | *Semanal *Semanal "Semanal |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Ventas | <ul style="list-style-type: none"> • Atender necesidades | *Diario |

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|---|----------------------|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • Abogado • GM • Financieras • Aseguradoras | <ul style="list-style-type: none"> • Clientes vencidos. • Información sobre créditos y nuevas políticas • CFN con el crédito • Trámites de Vehículos entregados y no entregados | *Mensual *Semanal |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Cliente Final | <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de créditos • Clientes vencidos | *Mensual |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|-------------------------|------------------------|-----------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Víctor Delgado | Marcelo Beltrán |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Jefe de Latonería y Pintura

Centro de Costos: Servicio

Número de ocupantes: 1

Reporta a: Gerente Regional de Servicio

Área: Colisiones

Ciudad: Guayaquil

Supervisa a:

Líder de Calidad

Asesores Enderezada y Pintura

Técnicos de enderezado

Técnicos de preparación

Técnicos de pintura

Técnico Mecánicos

Asistente Adm.de Taller

Fecha de Revisión: Agosto /2011

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Ing. Electromecánica Automotriz y Administración de Talleres de Servicio

Experiencia: 7 años

Otros conocimientos: Microsoft Office, Manejo de Excel, nivel medio de inglés técnico y conocimiento en reparación de siniestros

MISION DEL CARGO

Velar por la eficiente gestión del taller de colisiones en la atención a los clientes en la reparación y garantía de vehículos siguiendo los lineamientos GM Difference!

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Trabajar lineamientos y estándares GM Difference! Del área.
2. Determinar todos los servicios y cantidad de unidades que pueden procesarse en el taller.
3. Asistir, entrenar, dirigir y controlar al personal del área de colisiones.
4. Revisar y autorizar las reparaciones de vehículos realizadas en taller.

ACTIVIDADES SECUNDARIAS:

1. Definir procesos, estándares y herramientas de operación que maximicen la eficiencia y productividad del taller.
2. Garantizar el buen estado de las instalaciones, equipos y herramientas del taller.
3. Mantener actualizados los boletines de servicio y campañas enviadas por GM.
4. Llevar el control del Recurso Humano del área.
5. Mantener contacto con el Jefe de Seguridad para garantizar la correcta operación y permisos exigidos en taller.
6. Apoyar la gestión de los asesores de servicio y fomentar las buenas relaciones comerciales entre Asesores Comerciales y ellos.
7. Fomentar las buenas relaciones con las Aseguradoras conociendo y haciendo conocer los procesos de cada uno.

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|---------------------------------|---|-----------|-----------|
| NIVEL ESTRATEGICO | Administración del taller | | |
| | Administración de presupuesto | X | X |
| | Sistemas de garantía (vehículos nuevos y repuestos defectuoso) | X | X |
| | Administración de control de operacisn en taller. | | X |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | Prácticas de diagnóstico y Reparación de vehículos a gasolina y diesel. | X | X |
| | Categorías GM Difference! | X | X |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | Modelos de vehículos que vende el concesionario. | | X |
| | Servicios que oferta el taller/ Procesos reparación de colisiones. | | x |
| LEYES Y REGULACIONES | Ley del consumidor | X | x |
| | Políticas de garantías | | x |
| PROVEEDORES / CONTRATISTAS | Proveedores de servicios para el taller | | X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | |
|--|---|--|--|
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | Uso del computador Microsoft Office Inglés técnico medio Atención a cliente Manejo SIAC | X X X X X | |
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | Liderazgo Construcción de relaciones Identificación y solución de problemas Monitoreo y Control Análisis de operaciones Manejo de personal Manejo de conflictos quejas y reclamos | Nivel A A A A A A | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones mas significativas que mantiene el Cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|---|--|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> Asesores Jefe de Taller Mecánica/Diesel Líder de Calidad Analista de Garantías | <ul style="list-style-type: none"> Información atención al cliente Reclamos Parte operativa Seguimiento de estándares de calidad del taller. Retornos / Correctivos Tramites de garantías con GM Tramites de garantías con GM Carga de taller | Diario Diario Diario Diario Diario Diario |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> Asesores Jefe de Taller Mecánica/Diesel Líder de Calidad | <ul style="list-style-type: none"> Información atención al cliente Parte operativas. Seguimiento de estándares de calidad del taller. Tramites de | Diario Diario Diario Diario |

| | | | |
|--|---|--|--------|
| | <ul style="list-style-type: none"> Analista de Garantías Analista de Garantías Junior | <ul style="list-style-type: none"> Tramites de garantías con GM | Diario |
|--|---|--|--------|

Relaciones Externas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|-------------|---|---|--|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> GM | <ul style="list-style-type: none"> Manejo de garantías Reclamos Clientes. | Diario |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> Cliente Final | <ul style="list-style-type: none"> Solución de problemas con los vehículos Atención de reclamos | De acuerdo al requerimiento. Cada semana |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|-------------------------|------------------------|-----------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Carlos Caro | Santiago Chávez |

DESCRIPTIVO DE CARGOS

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo: Jefe de Ventas Camiones

Departamento al que pertenece: Venta de Camiones

Área: Camiones

Número de ocupantes: 1

Ciudad: Guayaquil

Agencia: Orellana

Reporta a: Gerente Nacional Camiones / Gerente Regional (GYE)

Supervisa a: Ejecutivo de ventas Camiones

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción: Superior, concluida o no, en: Carreras afines a Mercadeo

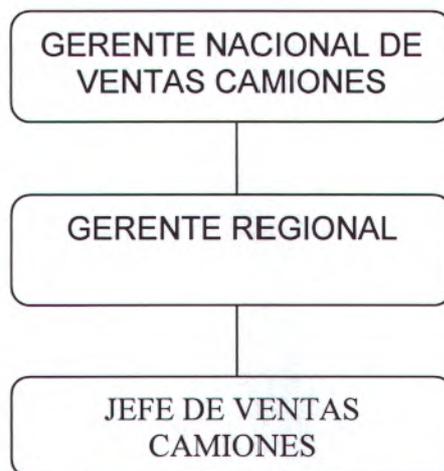
Experiencia: 3 años en ventas de camiones y 1 año como jefe de ventas

Otros conocimientos: Mecánica básica de vehículos pesados, Office.

PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO:

Buscar la satisfacción del cliente de taller en todos los negocios de la empresa mediante la Implementación y mantenimiento de los estándares GMD! de su área, Liderar el equipo de ventas, preparar dar y seguimiento a ofertas y licitaciones, genera control y apoyo en el seguimiento a clientes actuales y potenciales y presenta reportes gerenciales de ventas.

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. Implementar y mantener los lineamientos de estándares GM Difference! Para la venta de vehículos pesados.
2. Seguimiento a las visitas realizadas por vendedores
3. Prepara y da seguimiento a ofertas y licitaciones
4. Seguimiento y control de pedidos y del stock de vehículos
5. Hace seguimiento a y brinda apoyo a las visitas a clientes potenciales y actuales
6. Liderar el área de venta de camiones de Guayaquil y Salinas.
7. Da Seguimiento controla el stock de vehículos pesados.

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Genera reportes de ventas y gerenciales
2. Da soporte y apoyo a la organización de eventos de exhibición como ferias o similares

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|---|-----------|-----------|
| NIVEL ESTRATEGICO | Visión, misión, objetivos de la compañía Presupuesto de la compañía | | X X |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | Administración de procesos Administración de personal Estándares GMD! | X X | X |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | Productos y servicios de Automotores Continental | | X |
| LEYES Y REGULACIONES | Ley del consumidor Leyes tributarias | | X X |
| PROVEEDORES/ CONTRATISTAS | Historia de GM Gestión de GM | | X x |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | Nivel | |
|--|---|-------|---|
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | 1. Juicio y Toma de Decisiones | A | |
| | 2. Planificación | A | |
| | 3. Construcción de Relaciones | A | |
| | 4. Pensamiento Analítico | A | |
| | 5. Identificación y Solución de Problemas | A | |
| | | | A |
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | 1. Uso del Computador | X | |
| | 2. Microsoft Office | X | |
| | 3. Modelos de Gestión | X | |

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|---|-----------------------------|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none">• Departament o de Ventas de las tres agencias de Guayaquil | <ul style="list-style-type: none">• Revisar el cumplimiento de presupuestos internos y objetivos de la marca• Realizar seguimientos, revisar procesos, entregas, estrategias de prospección, revisión de CSI, incentivos | Semanal Semanal |
| | <ul style="list-style-type: none">• Entidades Financieras | <ul style="list-style-type: none">• Establecer parámetros de pagos y aprobaciones de cartera | Mensual |
| | <ul style="list-style-type: none">• Gerente Regional | <ul style="list-style-type: none">• Revisar el cumplimiento del Departamento de Ventas | De acuerdo al requerimiento |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none">• Directorio | <ul style="list-style-type: none">• Información de cumplimientos | Frecuente |
| | <ul style="list-style-type: none">• Corporativos | <ul style="list-style-type: none">• Iniciar, desarrollar y mantener buenas relaciones | |
| | <ul style="list-style-type: none">• Clientes | <ul style="list-style-type: none">• Atender requerimientos y quejas | De acuerdo al requerimiento |

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|--|---|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • GM • Entidades Financieras y comerciales | <ul style="list-style-type: none"> • Políticas Comerciales • Trasmistir necesidades y quejas relacionadas a la marca y sus productos | Diario De acuerdo al requerimiento |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Cliente Final • Entes Gremiales | <ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas. • Conocer, intercambiar y anticipar cambios o evoluciones del mercado | De acuerdo al requerimiento. De acuerdo al requerimiento |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|-------------------------|-------------------------------|------------------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Gustavo Menoscal | Galo Karolys |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo : Jefe de Ventas Vehículos Livianos
Área: Ventas **Departamento:** Ventas Livianos
Número de ocupantes: 1 **Ciudad:** Guayaquil
Reporta a: Gerente Regional de Ventas Vehículos
Supervisa a: Ejecutivo de ventas de vehículos
 Coordinador de Ventas Externas
Fecha de Revisión: Agosto / 2011

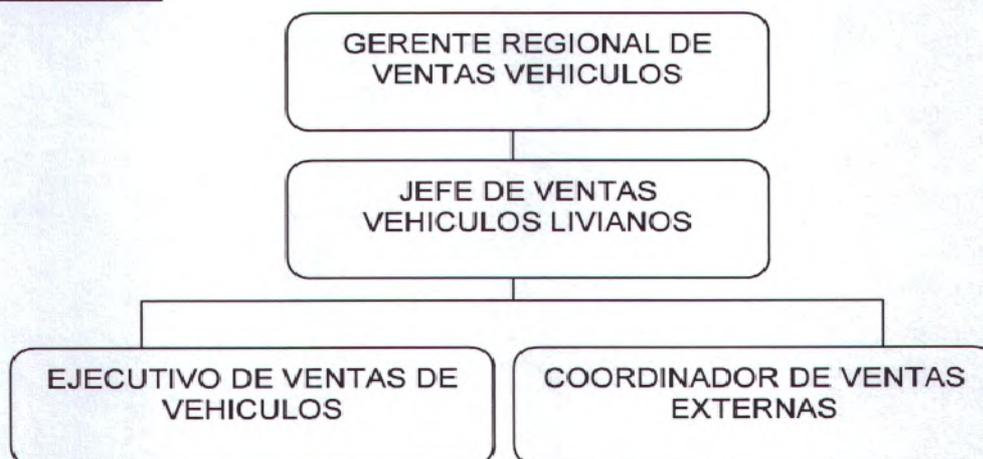
REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Superior en Marketing, Administración o carreras afines
Experiencia : 3 años como jefe de ventas
Otros conocimientos: Computación Microsoft Office, SAP, manejo de stocks, Proyecciones de mercado y de ventas.

MISIÓN DEL CARGO

Lograr el cumplimiento mensual de Ventas, bajo los estándares GM y mantener la atención al cliente en un alto nivel.

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Supervisar y dar soporte diario a los vendedores
2. Atender clientes de su propia cartera y derivar a los vendedores
3. Revisar stocks de Automotores Continental
4. Dar soporte en cobranza para el asunto de pagos
5. Revisar que se cumpla con el seguimiento de los clientes

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Generar y coordinar estrategias de atención al cliente.
2. Mantener estrategias de desarrollo del personal en función de optimizar el servicio al cliente.
3. Seguimiento a la administración de ventas y recuperación de cartera

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|--|-------------|-------------|
| NIVEL ESTRATEGICO | <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento de estándares de la marca 2. Objetivos y metas del departamento de ventas 3. Plan estratégico de ventas | X | X X X |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento de la competencia interna y externa 2. Supervisar las herramientas de trabajo 3. Procesos de financiamiento | X X X | X |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | <ol style="list-style-type: none"> 1. Modelos Chevrolet 2. Supervisar a los vendedores 3. Coordinar que los productos de exhibición estén en óptimas condiciones. | X X | X X X |
| LEYES Y REGULACIONES | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ley del consumidor 2. Manual de Vendedores 3. Normas ISO de ventas 4. Controlar que se cumplan con todas las políticas internas del departamento 5. Actualización sobre las Leyes CTG o CTN | X X X | X X |
| PROVEEDORES / CONTRATISTAS | <ol style="list-style-type: none"> 1. Proceso de ventas de GM 2. Planes de entrega de autos de GM | | X X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | Nivel | |
|--|-------------------------------------|--------------|--|
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | 1. Orientación/ Asesoramiento | A | |
| | 2. Monitoreo y Control | A | |
| | 3. Trabajo en Equipo | A | |
| | 4. Persuasión | A | |
| | 5. Negociación | A | |
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | 1. Manejo del Computador | X | |
| | 2. Programa Microsoft Office, Excel | X | |
| | 3. Inglés básico | X | |
| | 4. Manejo de Stocks | x | |
| | 5. Manejo SIAC | x | |
| | 6. Cotizadores financieros | | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio

A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|--|-------------------|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente comercial • Coordinadora F&I | <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de ventas • *Información financiamiento externo | Diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Crédito | <ul style="list-style-type: none"> • Financiamiento interno. • Aprobación de crédito clientes • Información de clientes para cerrar la venta. | Semanal |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutivo de ventas de vehículos livianos | <ul style="list-style-type: none"> • Información del seguimiento a las cotizaciones y a las ventas. | Diario |
| | | | |

| | | | |
|-----------------|---|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Usados | <ul style="list-style-type: none"> • Avalúo de vehículos usados | Diario |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutivo de ventas de vehículos | <ul style="list-style-type: none"> • Información de precios, descuentos, Rebates. | Cada mes |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente Regional de Ventas Vehículos • taller • Servicios | <ul style="list-style-type: none"> • Informes de ventas. Solución de problemas clientes especiales. • Mantenimiento • Revisión de vehículos mantenimiento | De acuerdo al requerimiento. Semanal Semanal diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Repuestos | <ul style="list-style-type: none"> • Retorno de repuestos | Diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de logística | <ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento de autos. • Entrega de autos en optimas condiciones | Diario |

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|---|---|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • GM • Consecionarios • Chevy Plan | <ul style="list-style-type: none"> • *Requerimientos de autos (Matriz) • *Modelos y colores (Matriz) • | <ul style="list-style-type: none"> *De acuerdo al requerimiento. *Diario *Diario |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Empleados GM • Clientes cartera propia • Clientes vendedores ausentes | <ul style="list-style-type: none"> • *Venta de vehículos • *Venta de vehículos • *Venta de vehículos | <ul style="list-style-type: none"> *Diario |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|-------------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Zoila Proaño | Gabriela Farias |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo : Jefe del Departamento de Servicio

Centro de Costos: Servicio

Número de ocupantes: 1

Reporta a: Gerente Regional de Servicio

Área: Atención al Cliente

Ciudad: Guayaquil

Supervisa a :

Líder de Calidad

Analistas de Garantías

Asesores Enderezada y Pintura

Asesores de Servicio

Técnico Mecánicos

Asistente Adm.de Taller

Coordinador Diesel

Fecha de Revisión: Agosto /2011

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Ing. Electromecánica Automotriz y Administración de Talleres de Servicio

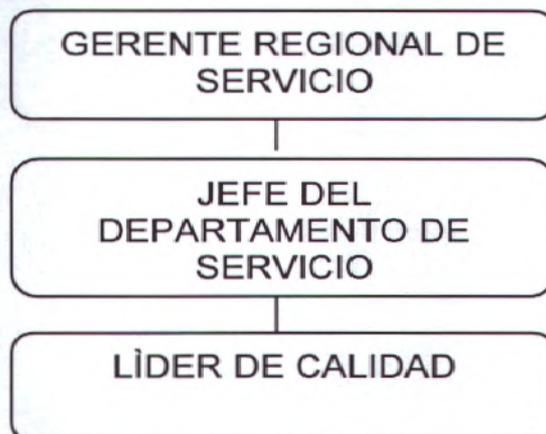
Experiencia: 4 años

Otros conocimientos: Microsoft Office, Manejo de Equipos de diagnóstico, nivel medio de inglés técnico

MISION DEL CARGO

Velar por la eficiente gestión del taller de servicio en la atención a los clientes en la reparación y garantía de vehículos siguiendo los lineamientos GM Difference!

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Trabajar lineamientos y estándares GM Difference! Del área.
2. Determinar todos los servicios y cantidad de unidades que pueden procesarse en el taller.
3. Asistir, entrenar, dirigir y controlar al personal del departamento de Servicio.
4. Revisar y autorizar las garantías realizadas en taller.

ACTIVIDADES SECUNDARIAS:

1. Definir procesos, estándares y herramientas de operación que maximicen la eficiencia y productividad del taller.
2. Garantizar el buen estado de las instalaciones, equipos y herramientas del taller.
3. Mantener actualizados los boletines de servicio y campañas enviadas por GM.
4. Llevar el control del Recurso Humano del área.
5. Mantener contacto con el Jefe de Seguridad para garantizar la correcta operación y permisos exigidos en taller.
6. Apoyar la gestión de flotas y fomentar las buenas relaciones comerciales entre Asesores Comerciales y ellos.
7. Fomentar las buenas relaciones con las Aseguradoras conociendo y haciendo conocer los procesos de cada uno.

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|---|------------------|------------------|
| NIVEL ESTRATEGICO | Administración del taller | X | X |
| | Administración de presupuesto | X | X |
| | Sistemas de garantía (vehículos nuevos y repuestos defectuoso) | X | X |
| | Administración de control de operacisn en taller. | | X |
| | | | X |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | Prácticas de diagnóstico y Reparación de vehículos a gasolina y diesel. | X | X |
| | Categorías GM Difference! | | X |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | Modelos de vehículos que vende el concesionario. | | X |
| | Servicios que oferta el taller/ | | x |
| | Procesos reparación de colisiones. | | |
| LEYES Y REGULACIONES | Ley del consumidor | X | x |
| | Políticas de garantías | | x |
| PROVEEDORES / CONTRATISTAS | Proveedores de servicios para el taller | | X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | |
|--|---|-------------------------------------|--|
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | Uso del computador Microsoft Office Inglés técnico medio Atención a cliente Manejo SIAC | X X X X X | |
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | Liderazgo Construcción de relaciones Identificación y solución de problemas Monitoreo y Control Análisis de operaciones Manejo de personal Manejo de conflictos quejas y reclamos | Nivel A A A A A A | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones mas significativas que mantiene el Cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|---|--|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> Asesores Jefe de Taller Mecánica/Diesel Líder de Calidad Analista de Garantías | <ul style="list-style-type: none"> Información atención al cliente Reclamos Parte operativa Seguimiento de estándares de calidad del taller. Retornos / Correctivos Tramites de garantías con GM Tramites de garantías con GM Carga de taller | Diario Diario Diario Diario Diario Diario Diario |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> Asesores Jefe de Taller Mecánica/Diesel Líder de Calidad Analista de | <ul style="list-style-type: none"> Información atención al cliente Parte operativas. Seguimiento de estándares de calidad del taller. Tramites de garantías con GM Tramites de | Diario Diario Diario Diario Diario |

| | | | |
|--|---|------------------|--|
| | <p>Garantías</p> <ul style="list-style-type: none"> Analista de Garantías Junior | garantías con GM | |
|--|---|------------------|--|

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|---|--|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> GM | <ul style="list-style-type: none"> Manejo de garantías Reclamos Clientes. | Diario |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> Cliente Final | <ul style="list-style-type: none"> Solución de problemas con los vehículos Atención de reclamos | De acuerdo al requerimiento. Cada semana |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|-------------------------|------------------------|-----------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Eddi Saltos | Santiago Chaves |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo : Líder de calidad
Centro de Costos: Servicio
Número de ocupantes: 2
Reporta a: Jefe de Departamento de Servicio

Área: Atención al Cliente
Ciudad: Guayaquil

Supervisa a:
 Técnicos Mecánicos
 Asesor de servicio
 Lavador de vehículos

Fecha de Revisión: Agosto/2011

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Ing. Electromecánica Automotriz y Administración de Talleres de Servicio
Experiencia: 2-3 años
Otros conocimientos: Microsoft Office, Manejo de Equipos de diagnóstico, nivel medio de inglés técnico

MISIÓN

Velar por la satisfacción del cliente en servicio del Taller coordinando procesos internos de calidad y direccionando reclamos y casos críticos.

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Seguir los lineamientos y estándares GM Difference! Del área.
2. Coordinar que los procesos de recepción y entrega se efectúen para la satisfacción del cliente.
3. Controlar los procesos de atención técnica del producto para que cumplan los estándares de reparación de la marca.
4. Generar un proceso de control y conducción de reclamos que trasciendan la gestión de los asesores.

ACTIVIDADES SECUNDARIAS:

1. Determinar las acciones a tomar en función del análisis del resultado del control de retornos, las encuestas

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|---------------------------------|--|-----------|-----------|
| NIVEL ESTRATEGICO | Administración del taller | X | X |
| | Administración de presupuesto | X | X |
| | Sistemas de garantía (vehículos nuevos y repuestos defectuoso) | X | X |
| | Administración de control de operación en taller. | | X |
| | Atención al cliente | | X |
| | Planeación estratégica | | |
| | Funcionamiento del departamento de repuestos | | |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | Estructura del proceso de post venta. | | |
| | Prácticas de diagnóstico | X | X |
| | Categorías GM Difference! Work Shop Manual Estándar DDS (entrega de vehículos) | | X |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | Modelos de vehículos que vende el concesionario. | | X |
| | Servicios que oferta el taller/ Planes de mantenimiento | | X |

| | | | |
|-----------------------------------|---|---|--------|
| | Boletines de Servicio GM | | |
| LEYES Y REGULACIONES | Ley del consumidor | X | X X |
| PROVEEDORES / CONTRATISTAS | Proveedores de servicios para el taller Procesos y tiempos de gestión de aseguradoras Procesos y tiempos del área de repuestos de la compañía | | X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | |
|--|---|--------------------------------|--|
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | Uso del computador Microsoft Office Inglés técnico medio Atención al cliente Manejo SIAC | X X X X X | |
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | Liderazgo Identificación y solución de problemas Monitoreo y Control Análisis de operaciones | Nivel A A A A A | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones más significativas que mantiene el Cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|--|----------------------------|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> Asesores Jefe de Taller Mecánica/Dies el | <ul style="list-style-type: none"> Información atención al cliente Reclamos Parte operativa | Diario Diario Diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> Coordinador GM D! | <ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de estándares de calidad del taller. | Diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> Analista de Garantías | <ul style="list-style-type: none"> Retornos / Correctivos Tramites de garantías con GM | Diario Diario |

| | | | |
|-----------------|--|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Tramites de garantías con GM • Carga de taller | |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Asesores • Jefe de Taller Mecánica/Dies el • Analista de Garantías | <ul style="list-style-type: none"> • Información atención al cliente • Parte operativas. • Seguimiento de estándares de • Tramites de garantías con GM | <p>Diario</p> <p>Diario</p> <p>Diario</p> <p>Diario</p> |

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|---|--|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • GM | <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de garantías • Reclamos Clientes. | Diario |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Cliente Final | <ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas con los vehículos • Atención de reclamos | De acuerdo al requerimiento. Cada semana |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|----------------------|-------------------------------|------------------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Ronald Chiquito | Santiago Chaves |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo : Medico Ocupacional

Centro de Costos : Administrativo

Área: Seguridad y Salud del Trabajo

Número de ocupantes: 1

Ciudad: Guayaquil

Reporta a: Gerente Regional Zona 2

Supervisa a: N/A

Fecha de Revisión: Agosto/11

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Doctor en medicina con IV nivel en Seguridad o Salud ocupacional

Experiencia: 1 a 3 años en puestos similares.

Otros conocimientos: Reglamentos de normativas legales IESS, Legislación Laboral Básica, Manejo positivo de relaciones interpersonales, Microsoft Excel.

MISION DEL CARGO

Vigilar la salud de todos los colaboradores generando procedimientos en Salud Ocupacional que permitan prevenir accidentes o enfermedades profesionales como condiciones inseguras dentro de la empresa con el fin de crear un ambiente sano y controlado de la salud, minimizando el ausentismo laboral, todo esto cumpliendo con las leyes y reglamentos Nacionales como Internacionales que el País este adherido, como también las dictadas por el Ministerio de Relaciones Laborales y/o el Seguro de Riesgos del Trabajo del IESS, cumpliendo y haciendo cumplir el Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional de la Automotores Continental .

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Generar Procedimientos en medicina ocupacional Preventiva.
2. Realizar consultas médicas en el área de Salud ocupacional.
3. Atención de emergencias por accidentes de trabajo, y coordinar a que área ingresarlos a los mismos
4. Coordinar la prevención de riesgos ocupacionales con el Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional.
5. Participar en la investigación de accidentes de trabajo
6. Capacitar a las Brigadas de Primeros auxilios industriales.
7. Mantener las estadísticas de morbilidad y ausentismos de las enfermedades generales como profesionales, también los índices de accidentabilidad del trabajo, u otros motivos
8. Efectuar apertura y registro de las fichas medicas pre-ocupacionales, ocupacionales, reintegro y retiro
9. Coordinar la realización de los exámenes médicos pre-ocupacionales, periódicos, reintegro y de retiro al personal de la empresa en base a puestos de trabajo.

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Mantener un plan de trabajo y de capacitaciones anuales para la prevención de enfermedades como la promoción de salud.
2. Apoyo general en los procesos de Seguridad y Salud Ocupacional.
3. Asesorar a la dirección, en la distribución equitativa de los colaboradores según el puesto de trabajo.

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|---|------------------|------------------|
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | Categorías GM Difference! | | x |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | Productos y promociones que ofrece la compañía. | | x |
| LEYES Y REGULACIONES | Normas y Reglamentos de Saludo Ocupacional y Seguridad. IESS, MRL. Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional de Automotores Continental. | x | |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | |
|--|--|--|--|
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | Microsoft Excel medio | x | |
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | Manejo con el cliente interno y externo Liderazgo Responsabilidad Manejo de Información. Confiabilidad | Nivel A A A A | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|---|--|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> Gerencia Regional zona 2 | <ul style="list-style-type: none"> Comprensión y alineación con las Políticas Generales. | <ul style="list-style-type: none"> frecuente |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> Colaboradores en General | <ul style="list-style-type: none"> Controles médicos Atención primaria de morbilidades. Canalizar a colaboradores para atenciones de especialidad. seguimientos de Salud. Atención primaria en accidentes laborales. | <ul style="list-style-type: none"> De acuerdo al requerimiento. |

Relaciones Externas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|--|--|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> MRL IESS LABORATORIO CLINICO | <ul style="list-style-type: none"> Actualizaciones de Leyes y Reglamentos Informacion de resultados y análisis clínicos. | <ul style="list-style-type: none"> De acuerdo al requerimiento. De acuerdo al requerimiento. |

| | | | |
|-----------------|---|--|---|
| | | | ento |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • MRL • IESS | <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de Informacion legal | <ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo al requerimiento |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|-------------------------|------------------------|-----------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Jorge Mendoza E | Milton Andrade |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Mensajero
Área: Administrativo
Número de ocupantes: 2
Reporta a: Gerente Regional de Ventas
Fecha de Revisión: Agosto/2011

Departamento: Servicios Generales
Ciudad: Guayaquil
Supervisa a: N/A

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción: Bachiller
Experiencia: 2 años
Otros conocimientos: Computación básica

MISION DEL CARGO

Realizar los movimientos de envío y recepción de los cobros en cheques con clientes, bancos, etc.

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Certificación de Cheques y Contratos en los bancos
2. Revisar el cronograma diario de trabajo para cobro a clientes, bancos.
3. Realizar el cobro respectivo de acuerdo a la fecha
4. Cumplir con la ruta y el cronograma establecido
5. Dejar puntualmente a crédito en las aseguradoras, empresas públicas y privadas para que efectúen el pago se mantiene al día en los cobros
6. Recoger los movimientos de las diferentes Agencias.

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Recoger las firmas de clientes certificados a Caja
2. Realizar todos los cobros de cheques establecidos para el día y hacer seguimiento adecuado del historial de cada cliente.

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|---|-----------|-----------|
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | Información general de los productos y servicios que ofrece la compañía. | | X |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | Características Generales de automóviles Chevrolet | | X |
| LEYES Y REGULACIONES | Conocer el manejo de instituciones con las que trabaja en relación a días de pago | X | X |
| | Conocer sobre retenciones | X | |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | |
|--|--|---------|---|
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | 1. Conductor /Manejo de Vehículos-Motos | X | |
| | 2. Conocer el manejo de instituciones con las que trabaja en relación a días de pago | X | X |
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | 1. Organización de Información | Nivel M | |
| | 2. Planificación | M | |
| | 3. Escucha Activa | M | |
| | 4. Manejo del tiempo | M | |
| | 5. Hablado | M | |
| | 6. Honestidad | M | |
| | 7. Responsabilidad | M | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|---|------------------------|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Crédito y cobranza • Departamentos de cada área | <ul style="list-style-type: none"> • Actividades relacionadas con la cobranza. • Recoger movimientos | *Diario *Diario |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Cajero • Departamento de Ventas | <ul style="list-style-type: none"> • Certificación de cheques de clientes • Cobranza efectiva asegurando un gran volumen de ventas. | *Diario *Diario |

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|-------------|--|--|------------|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • Bancos/financieras | <ul style="list-style-type: none"> • Certificación de cheques y dejar contratos | *Diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Empresas públicas/privadas | <ul style="list-style-type: none"> • Cobrar cheques | *Diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Clientes | <ul style="list-style-type: none"> • Dejar documentos | *Diario |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Cobrar y recoger firma de clientes | *Diario |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Clientes | <ul style="list-style-type: none"> • Consumidor final | *Mensual |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|-------------------------|------------------------|-----------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Rubén Díaz | Gabriela Farías |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo : Recepcionista
Centro de Costos: Gerencias/admin. De área
Área: Administración
Número de ocupantes: 3
Reporta a: Jefe de Ventas de Vehículos
Fecha de Revisión: Agosto/ 2011

Ciudad: Guayaquil
Supervisa a: N/A

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Bachiller
Experiencia: 1 año en puestos similares
Otros conocimientos: Microsoft Office. Atención al cliente

MISION DEL CARGO

Atender a clientes en general a través de la central telefónica, enviar y recibir paquetes que son dejados en recepción al destinatario respectivo siguiendo los lineamientos y estándares GM Difference!

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Recibir y enviar Valija
2. Entregar contratos legalizados y cancelados a los clientes
3. Contestar llamadas telefónicas y direccionar las llamadas según la necesidad
4. Recepción y distribución de correspondencia
5. Registrar guías de remisión.
6. Trabajar bajo lineamientos y estándares GM Difference! Del área.
7. Manejar Scripts en atención al cliente
8. Llevar el cobro del SOAT

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Llevar la inscripción de Conductor elegido
2. Recibir documentos para apertura de créditos.
3. Llenar permisos de circulación de vehículos nuevos para los clientes.
4. Llenar libretines de garantías
5. Mantener el servicio de cafetería y realizar el informe mensualmente
6. Reporte de certificado de billeteras y llave protegida
7. Actualizar carteleras

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|---------------------------------|---------------------------|-----------|-----------|
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | Categorías GM Difference! | | x |
| LEYES Y REGULACIONES | SRI | x | X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | |
|-----------------------------------|--|--------------------------------|---|
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | Manejo SIAC Microsoft Office Atención al cliente. | X X | x |
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | Escucha Activa Orientación de servicio Organización de Información Hablado Percepción social/empatía | Nivel A B M A M | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|-------------|-------------------------------|--|-----------------------------|
| PROVEEDORES | • Coordinador Logístico | • Vehículos entregados al cliente (fecha). | Diario |
| | • Gerente Regional de Ventas. | • Descuentos, promociones en ventas. | De acuerdo al requerimiento |
| | • Coordinador F&I | • Entrega de Documentos | Diario |
| | | | Diario |

| | | | |
|-----------------|--|---|---|
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinadora de Ventas Flotas. | <ul style="list-style-type: none"> • Valor a pagar de la matrícula | <p>Cada semana De acuerdo al requerimiento.</p> |
|-----------------|--|---|---|

Relaciones Externas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|--|---|---|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • BPAC • Proveedores Externos | <ul style="list-style-type: none"> • Información de contratos. • Certificados, SOAT, Conductor elegido, servicios cafetería | <p>Diario De acuerdo al requerimiento.</p> |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Cliente Final | <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de matrículas. • Procedimiento de levantamiento de prenda. • Entrega SOAT | <p>Diario Diario</p> |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Jefe de Área) |
|-------------------------|-------------------------------|------------------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Diana León | Zoila Proaño |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Vendedor de repuestos mostrador

Centro de costos: Repuestos

Área: Comercial repuestos

Número de ocupantes: 6

Reporta a: Gerente Regional de Repuestos

Fecha de Revisión: Agosto/2011

Ciudad: Guayaquil

Supervisa a: N/A

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción: Bachiller

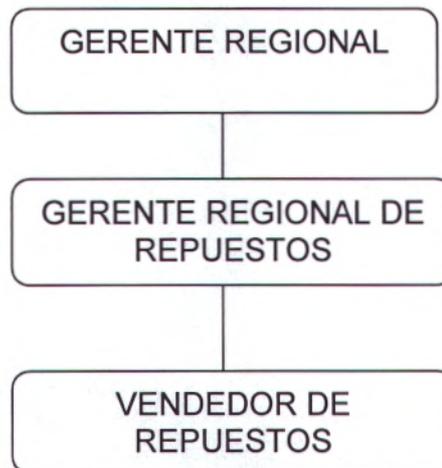
Experiencia: 2 – 3 años

Otros conocimientos: Computación básica, Microsoft Office, Catálogos (inglés Básico), mecánica básica.

MISIÓN DEL CARGO

Vender y brindar servicio a los clientes internos y externos en la demanda de repuestos, bajo los estándares GM y mantener la atención al cliente en un alto nivel.

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Atender clientes vía teléfono, vía mail, o en mostrador.
2. Buscar en catálogos el repuesto solicitado.
3. Escoger el catálogo adecuado al modelo del vehículo,
4. Ingresar el código del repuesto y buscar en el sistema SIAC.
5. Confirmar stocks de Automotores Continental o en el SAP GM.
6. Realizar el pedido de acuerdo al stock.
7. Cotizar en el casos necesarios a otros proveedores los repuestos que no se tienen en stock
8. Proformar de acuerdo a lo solicitado
9. Facturar
10. Solicitar el repuesto a bodega para la correspondiente entrega

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Despachar el repuesto a bodega
2. Solicitar stock de acuerdo al movimiento/rotación.

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|--|-------------|-------------|
| NIVEL ESTRATEGICO | <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento de estándares de la marca. 2. Objetivos y metas del departamento de ventas 3. Plan estratégico de ventas | X | X X X |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento de la competencia interna y externa 2.- Comunicación eficaz con clientes | X X X | X |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | <ol style="list-style-type: none"> 1. Modelos Chevrolet 2. Conocimiento del producto. 3. Catálogos | X X | X X X |
| LEYES Y REGULACIONES | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ley del consumidor 2. Cumplir con todas las políticas internas del departamento. 3.-Cumplimiento de política GM | X X X | X X X |
| PROVEEDORES / CONTRATISTAS | <ol style="list-style-type: none"> 1.- Otros concesionarios | | X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | Nivel | |
|--|-------------------------------------|-------|--|
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | 1. Orientación/ Asesoramiento | A | |
| | 2. Trabajo en Equipo | A | |
| | 3. Persuasión | A | |
| | 4. Negociación | A | |
| | | A | |
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | 1. Manejo del Computador | X | |
| | 2. Programa Microsoft Office, Excel | X | |
| | 3. Inglés básico | X | |
| | 4. Manejo de Stocks | x | |
| | 5. Manejo SIAC | x | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|-----------------|---|--|--|
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> Gerente de Repuestos | <ul style="list-style-type: none"> Políticas de ventas/reportes de ventas/ | <ul style="list-style-type: none"> Diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> Asistente de gerencia | <ul style="list-style-type: none"> Actividades administrativas | <ul style="list-style-type: none"> Diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> Coordinador de Repuestos | <ul style="list-style-type: none"> Información de clientes/ Colaboración con los créditos | <ul style="list-style-type: none"> Diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> Jefe /asistente de bodega | <ul style="list-style-type: none"> Coordinar despachos/ entrega de repuestos mostrador | <ul style="list-style-type: none"> Diario |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Depart. Ventas • Deprt. Crédito • Servicio/talleres | <ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento de repuestos • Créditos/cupos. • Asesoramiento de repuestos | <ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo al requerimiento • De acuerdo al requerimiento • De acuerdo al requerimiento |
|--|---|---|---|

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|--------------------|---|--|--|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • GM • Otros Concesionarios | <ul style="list-style-type: none"> • Cotizaciones • Cotizaciones | <ul style="list-style-type: none"> • Eventualmente • De acuerdo al requerimiento |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Clientes de mostrador • Clientes vía mail/vía telefónica | <p>Asesoramiento/ventas directas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento/ventas para despachar a las empresas o a provincias | <ul style="list-style-type: none"> • A diario • A diario |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|----------------------|------------------------|-----------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Wilmer Tumbaco | Patricio Ramos |

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo : Vendedor de Accesorios

Centro de costos : Repuestos

Área : Comercial Accesorios

Número de ocupantes : 3

Ciudad: Guayaquil

Reporta a : Gerente Nacional de Accesorios

Supervisa a : 4 técnicos

Fecha de Revisión : Agosto/2011

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción : Bachiller

Experiencia : 1 año

Otros conocimientos : Microsoft Office: Outlook, Excel, Word. Servicio al cliente. Ventas. Repuestos y accesorios (básico)

MISIÓN DEL CARGO

Brindar asesoramiento especializado a los clientes respecto a las distintas formas de equipar, asegurar y embellecer su vehículo con accesorios originales Chevrolet que cubren las distintas necesidades del cliente.

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Promocionar, asesorar y comercializar accesorios a clientes de vehículos nuevos y usados en mostrador, vía telefónica o a través de correo electrónico.
2. Responder a solicitudes de proforma o asesoramiento de accesorios a los vendedores de vehículos nuevos.
3. Verificar y mantener el stock de accesorios actualizado.

4. Colocar los pedidos de accesorios determinados.
5. Aperturar, vincular y facturar órdenes de trabajo para instalación de accesorios en vehículos nuevos.
6. Aperturar y facturar órdenes de trabajo para instalación para instalación de accesorios en vehículos usados o de cliente.
7. Coordinar y dar seguimiento a la instalación de accesorios solicitados.
8. Control de calidad del estado físico e instalación de los accesorios.
9. Mantenimiento de imagen de accesorios del mostrador y shoowroom en base a los lineamientos de GM Difference!

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Mantener relaciones comerciales con los proveedores.
2. Coordinar instalaciones de accesorios con proveedores.
3. Ingresos de Facturas.
4. Mantener actualizado inventario de Hojas de Trabajo.

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|--|--|------------------|------------------|
| NIVEL ESTRATEGICO | 1. Conocimiento de estándares de la marca. | | X |
| | 2. Objetivos y metas del departamento de ventas | | X |
| | 3. Plan estratégico de ventas | | X |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | 1. Conocimiento de la competencia interna y externa 2.- Comunicación eficaz con clientes | X | X |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | 1. Modelos Chevrolet 2. Conocimiento del producto. 3. Catálogos | | X X X |
| LEYES Y REGULACIONES | 1. Ley del consumidor 2. Cumplir con todas las políticas internas del departamento. 3.-Cumplimiento de política GM | X | X X |
| PROVEEDORES / CONTRATISTAS | 1.- Otros concesionarios | | X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | Nivel | |
|--|-------------------------------------|----------|--|
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | 1. Orientación/ Asesoramiento | A | |
| | 2. Trabajo en Equipo | A | |
| | 3. Persuasión | A | |
| | 4. Negociación | A | |
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | 1. Manejo del Computador | M | |
| | 2. Programa Microsoft Office, Excel | A | |
| | 3. Inglés básico | B | |
| | 4. Manejo de Stocks | A | |
| | 5. Manejo SIAC | A | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|-----------------|-------------------------------|---|-------------------------------|
| CLIENTES | • Gerente de Accesorios | • Políticas de ventas/reportes de ventas/ pedidos de accesorios | • Diario |
| | • Departamento Logística | • Coordinación de ubicación y movilización de vehículos | • Diario |
| | • Jefe y asistentes de bodega | • Solicitudes y despachos de accesorios | • Diario |
| | • Vendedores de Vehículos | • Información, proforma y ventas de accesorios en vehículos nuevos y de clientes. | • Diario |
| | • Vendedores de Repuestos | • Asesoramiento en accesorios | • De acuerdo al requerimiento |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Asesores de taller • Asistente de talleres • Asistente de Repuestos • Asistentes de Contabilidad • Caja • Dpto. Créditos | <ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento y venta de accesorios • Facturación de Hojas de Trabajo Internas. • Colocación de Pedidos de accesorios a GM • Reportes de facturas de compras y gastos • Facturación de Hojas de Trabajo Normales • Solicitud de cupo de crédito | <ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo al requerimiento |
|--|---|--|--|

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|-------------|---|--|--|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • GM Otros Proveedores | <ul style="list-style-type: none"> • Pedidos • Pedidos y/o instalación | <ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo al requerimiento. • De acuerdo al requerimiento. |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Clientes de mostrador | Asesoramiento y/o ventas | <ul style="list-style-type: none"> • A diario |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Clientes vía mail/vía telefónica | <ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento y/o ventas | <ul style="list-style-type: none"> • A diario |
|--|--|--|--|

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|-------------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Priscila Chilán | Yury Loor |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

AUTOMOTORES
CONTINENTAL



EMEA Continental

CHEVROLET

Informe II

Karla Maldonado V.



INDICE

POLITICAS E INSTRUCTIVO DE SELECCIÓN

| | |
|--|--------|
| <u>Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL</u> | 1 de 4 |
| <u>OBJETIVO</u> | 2 de 4 |
| <u>ALCANCE</u> | 2 de 4 |
| <u>POLITICAS DE SELECCIÓN</u> | 2 de 4 |
| <u>POLITICAS DE CONTRATACIÓN</u> | 2 de 4 |
| <u>PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN</u> | 3 de 4 |
| <u>PARA EL CASO DE RECLUTAMIENTO INTERNO</u> | 3 de 4 |
| <u>PARA SELECCIÓN EXTERNA</u> | 4 de 4 |

POLITICAS E INSTRUCTIVO DE SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL

RESPONSABLE: KARLA MALDONADO V.

REVISADO POR:



GERENTE DE
RECURSOS HUMANOS

APROBADO POR:



GERENTE REGIONAL

OBJETIVO.-

Establecer las normas que regulen el proceso de selección y la contratación de personal, a fin de proveer de manera efectiva el talento humano calificado e idóneo para las diferentes vacantes dentro de las Agencias (Tanca Marengo- Orellana- Salinas) de la Compañía Automotores Continental.

ALCANCE

Este instructivo es aplicable para todos los procesos de selección y contratación de personal, interno o externo de las Agencias (Tanca Marengo- Orellana- Salinas) de la Compañía Automotores Continental.

POLITICAS SELECCIÓN:

Para efectos de contar con una base de datos de candidatos elegibles, las unidades cuentan con diferentes fuentes de reclutamiento: banco de datos, referidos, mercadeo interno, página multitrabajos, anuncios de prensa escrita.

A fin de dar oportunidad a nuestros colaboradores en las diferentes vacantes que se abran, se dará prioridad al mercadeo interno. Las vacantes que existan en la organización serán publicadas en la intranet y/o en carteleras, a fin de que todo el personal esté enterado de las nuevas posiciones.

POLITICAS DE CONTRATACIÓN:

1. Las autorizaciones estarán en función del tipo de contratación que se solicite y de acuerdo a las políticas para las contrataciones que están definidas a continuación:
- ✓ En el caso de los cargos nuevos la Contratación tiene que ser aprobada por el Gerente de área y/o Jefe de área este mismo que deberá ser validada por el Gerente Regional.
2. Para las contrataciones de personal de Jefaturas y Gerencias, será necesario que participen en los procesos el Gerente del área donde existe la vacante, además de ser validada por el Gerente Regional.
3. No podrá ingresar a laborar a la Compañía, familiares desde primer grado de consanguinidad o afinidad. Excepciones a éste numeral serán autorizadas únicamente por Gerente Regional y/o Recursos Humanos.
4. Todo reingreso de ex-empleados y obreros fijos, deberá contar con la aprobación de Gerente Regional. Bajo ninguna circunstancia se permitirá el reingreso de empleados que han salido de la empresa por Visto bueno, despido intempestivo o equivalente.
5. Todo personal que ingrese a laborar la Contratación se realizará entre el primero hasta el veinticinco de cada mes.

PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN Y CONTRATACION:

1. Usuario (Jefe y/o Gerente).

EL Jefe y/o Gerente Departamental envía Requerimiento de Personal (RRHH), vía electrónica. De acuerdo a las definiciones establecidas vía mail o de manera física, las cuales son reflejo de la política de contratación, el documento irá a las diferentes instancias de aprobación.

PARA EL CASO DE RECLUTAMIENTO INTERNO:

1. El encargado del proceso de selección, revisa la descripción del Cargo ó afina el perfil conjuntamente con el Jefe y/o Gerente solicitante.
2. El Asistente de Comunicación publica en Intranet y/o carteleras, la posición vacante, estableciendo una fecha tope para la recepción de candidatos.
3. Los candidatos interesados, deberán diligenciar y entregar a RRHH debidamente firmado por el colaborador y aprobado por el Jefe y/o Gerente inmediato.
4. Una vez recibido el formulario de reclutamiento interno, se realiza la Entrevista de pre- selección y administra las pruebas definidas para cada cargo.
5. Se entrega el Informe, con la Entrevista de pre- selección y los resultados de las pruebas al Jefe y/o Gerente solicitante, con el Formato de Evaluación de entrevista para que sean incluidos los comentarios de los diferentes candidatos.

3. Jefe y/o Gerente

1. Realiza la entrevista a los candidatos.
2. Informa al área de Recursos Humanos cual es el candidato seleccionado para la posición.
3. El Jefe y/o Gerente solicitante, define con el Jefe y/o Gerente del área a la que pertenece el candidato seleccionado, la fecha de cambio a la nueva área.
4. Si se debe hacer un ajuste de sueldo, se deberá notificar al Área de RRHH, para agendarlo y presentarlo al Gerente de RRHH.
5. En el caso que se trate de un cambio de una unidad a otra, el asistente de selección/ RR.HH, deberá elaborar un Contrato de Transferencia.

PARA SELECCIÓN EXTERNA:

1. El encargado del proceso de selección, revisa la descripción del Cargo ó afina el perfil conjuntamente con el Jefe y/o Gerente solicitante e inicia la búsqueda de candidatos utilizando las fuentes de reclutamiento descritas.
2. Una vez que se tienen los candidatos que cumplen perfil, procede a realizar la entrevista de pre-selección y administra las pruebas definidas para cada tipo de cargo.
3. Solicita referencias laborales de los candidatos.
4. Envía la información de la terna final de candidatos al área solicitante la cual comprende de: Hoja de Vida, Entrevista de pre-selección, Informe de Pruebas, Referencias Laborales y formato de evaluación de entrevista.

2. Jefe y/o Gerente

1. Realiza la entrevista a los candidatos. Envía al área de Recursos Humanos sus comentarios de los candidatos.
2. Informa al responsable del proceso el candidato seleccionado para la posición.

3. Gerente de Desarrollo Humano/ Jefes/ Asistentes de RR.HH

1. Realizan la propuesta salarial al candidato, acuerdan la fecha de ingreso, tipo de contrato de acuerdo al cargo: Eventual (hasta 180 días); Plazo fijo a un año, Indefinido.
2. Entrega el listado de los documentos requeridos por la empresa.
3. Se envía al dispensario médico para que se realice el examen pre- ocupacional.

4. Médico

1. El médico del dispensario, realiza el examen pre ocupacional, apertura la ficha médica y envía por escrito a Recursos Humanos, el informe que certifica o no que el paciente está en condiciones de ingresar a laborar a la empresa y será adjuntado a la carpeta personal.

5. Asistente de Selección/ RR.HH

1. Una vez confirmada la aceptación del empleado, solicita el código contable y envía al jefe solicitante para que este a su vez, haga la requisición de los accesos que requiere el empleado.
2. Revisa que la documentación solicitada esté completa.
3. Realiza el proceso de contratación, el cual incluye la firma del contrato, beneficios de colaborador dentro de la empresa ,entrega del reglamento interno, toma de huellas para la marcación en el sistema biométrico
4. Archiva los documentos del nuevo colaborador en el file personal. Pasa a nómina los datos de los empleados, para que procedan al ingreso del trabajador en el sistema.
5. Comunica a los candidatos que participaron en el proceso, vía mail, el cierre del proceso y agradecimiento por la participación en el mismo.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

AUTOMOTORES
CONTINENTAL



MEGA

CHEVROLET

Informe III

Karla Maldonado V.

INDICE

| | |
|---|----------|
| <u>OBJETIVO</u> | <u>1</u> |
| <u>ALCANCE</u> | <u>1</u> |
| <u>POLITICA</u> | <u>1</u> |
| <u>PRACTICA</u> | <u>1</u> |
| <u>PROCEDIMIENTO</u> | <u>2</u> |
| <u>DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS</u> | <u>2</u> |
| <u>GERENTE DEPARTAMENTAL Y/O JEFE</u> | <u>2</u> |
| <u>GERENTES Y/O JEFES DE AREAS RELACIONADAS</u> | <u>3</u> |
| <u>GM DIFFERENCE</u> | <u>3</u> |

MANUAL DE INDUCCION GENERAL Y ORIENTACION A NUEVOS EMPLEADOS

OBJETIVO

- Tener una herramienta y Guía útil para el inicio y desarrollo de carrera del nuevo colaborador de Automotores Continental.
- Promover en el personal que ingresa la cultura y la filosofía organizacional.

ALCANCE

Colaboradores actuales de Automotores Continental o colaboradores recién ingresados.

I. POLITICA

Es política de Automotores Continental, el proveer a los nuevos empleados de un programa de orientación/inducción general que asegure su integración a la Institución en el menor tiempo posible.

II: PRACTICA

A. Propósito:

Brindar a los nuevos empleados una visión de conjunto sobre la historia de Automotores Continental, sus objetivos, metas, su filosofía, sus prácticas y procedimientos principales e igualmente asegurar que los nuevos empleados se integren productivamente a la Institución en el menor tiempo posible.

B. Responsabilidad:

El logro de este propósito es una responsabilidad compartida entre:

- a) el Departamento de Recursos Humanos
- b) el Jefe o Gerente inmediato del nuevo colaborador.
- c) Gerentes y /o Jefes de área que tienen relación con el nuevo colaborador contratado
- d) GM Difference

III. PROCEDIMIENTO

A. DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Tendrá a su cargo las siguientes fases del programa:

1. Preorientación :

Es la etapa de preparación al programa e involucra a todas las personas que participan en la inducción.

Esta fase comprende:

- Informar a los interesados sobre la llegada del nuevo empleado.
- Preparar el paquete de orientación general.
- Revisar con los Gerentes y/o Jefes los planes de entrenamiento en el trabajo y determinar acciones y responsabilidades concretas.

2. Orientación sobre la Institución.

En esta etapa el Departamento de Recursos Humanos conducirá una sesión formal con el nuevo empleado, en la que se tratarán los siguientes aspectos:

- Historia de la Institución

- Explicación sobre distribución organizacional de AUTOMOTORES CONTINENTAL y del departamento y oficinas en el cual va a prestar servicios el nuevo empleado.
- Información general sobre normas y reglamentos internos, políticas y procedimientos más comúnmente aplicados. En esta etapa el nuevo empleado recibirá folletos y publicaciones institucionales que estuvieren disponibles.
- Difusión e información de la filosofía y cultura de la Compañía.
- Información general sobre beneficios otorgados por la Institución.

B. GERENTE DEPARTAMENTAL Y/O JEFE

1. Introducción y orientación departamental

El superior inmediato del nuevo empleado será el encargado de darle la bienvenida al departamento, presentarlo con el personal del mismo.

Igualmente será el encargado de explicarle el funcionamiento general del departamento y las interrelaciones existentes con los demás departamentos; así como, será quien le asigne su lugar de trabajo.

2. Orientación sobre el trabajo.

El Jefe inmediato, bajo un plan concreto de entrenamiento, deberá proporcionar al empleado la información y orientación necesaria para el correcto desempeño de sus funciones, dando refuerzo a aquellas áreas que durante el proceso de selección, hayan sido encontradas débiles en la experiencia anterior del nuevo empleado.

Sin perjuicio de lo determinado anteriormente el Departamento de Recursos Humanos, proveerá a los Gerente / Jefes, Guías de orientación departamental para el trabajo y la ayuda necesaria para formalizar los planes de entrenamiento.

3. Evaluaciones y seguimientos.

Durante la vigencia del periodo de prueba en el trabajo, el superior inmediato del nuevo empleado deberá evaluar su desempeño en el formulario especial proporcionado por Recursos Humanos.

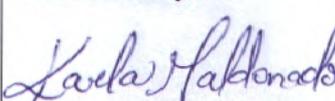
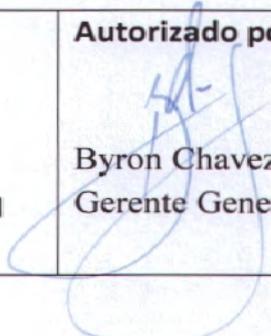
El departamento de Recursos Humanos efectuará el seguimiento al cumplimiento de cada una de las fases del programa de orientación.

C. GERENTE Y/O JEFES DE ÁREAS RELACIONADAS

Orientación al nuevo colaborador respecto a su negocio, parámetros generales, relación con el área del nuevo trabajo.

D. GM DIFFERENCE

Explicación General de GM Difference y de la categoría relacionada al cargo, para asegurar que los planes de implementación de GM Difference! estén enfocados en la mejora de los indicadores de satisfacción.

| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: | Autorizado por: |
|---|--|--|--|
|  Karla Maldonado V. Asistente de RRHH |  Milton Andrade Gerente de RRHH |  Milton Andrade Gerente de RRHH |  Byron Chavez Gerente General |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

AUTOMOTORES
CONTINENTAL



(MECA) MECANICA

CHEVROLET

Informe IV

Karla Maldonado V.



INDICE

| | |
|---|---|
| <u>1.0 OBJETIVO</u> | 1 |
| <u>2.0 ALCANCE</u> | 1 |
| <u>3.0 REVISION DE LA POLITICA</u> | 1 |
| <u>4.0 REVISION DE LA POLITICA</u> | 1 |
| <u>4 INVERSIÓN</u> | 2 |
| <u>4.1 MODALIDADES DE CAPACITACIÓN</u> | |
| <u>RESPECTO DE SU COSTO Y PAGO</u> | 2 |
| <u>4.2 MODALIDADES DE CAPACITACIÓN</u> | |
| <u>RESPECTO DE SU DURACIÓN Y CALIFICACIÓN</u> | 2 |
| <u>5 EXIGENCIAS, MULTAS Y SANCIONES</u> | 2 |
| <u>10 MEDICIÓN DEL IMPACTO</u> | 3 |
| <u>11 INCENTIVOS Y RECONOCIMIENTOS</u> | 4 |

POLITICAS DE CAPACITACION PARA EL PERSONAL DE AUTOMOTORES CONTINENTAL S.A.

1.0 OBJETIVO

Establecer los criterios generales conforme a los cuales se busca la optimización de las habilidades y conocimientos del personal de la empresa con base en los requerimientos del puesto y lineamientos del negocio.

2.0 ALCANCE

Aplicable a Todas las áreas.

3.0 REVISION DE LA POLÍTICA

Esta Política debe revisarse por lo menos una vez al año a partir de su autorización, o antes, si se modifica o mejora el sistema administrativo y/u operativo de la organización.

4.0 DESARROLLO

A) DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION (DNC) CONCEPTO:

La **DNC** es una herramienta que toma en consideración las características de las personas que ocupan el puesto, los requisitos ideales para desempeñarlo y las necesidades detectadas. En caso de nuevo ingreso, el DRH realizará un análisis de los conocimientos de la persona y factores de descriptivo del cargo.

B) Política De Capacitación

La política de capacitación y formación deberá desarrollar la evaluación de sus procesos, que se entiende como: la satisfacción producida a los participantes; la relación entre los resultados y los costos; el impacto producido sobre el rendimiento de las personas en el puesto de trabajo; y como ello contribuye a la gestión de la Compañía según la siguientes políticas:

1. Recursos Humanos diseñará un plan de capacitación anual, el cual deberá contar con la aprobación de Gerencia General.
2. El único responsable de autorizar y programar cualquier curso de capacitación será el Departamento de Recursos humanos.
3. El proveedor de capacitación pueden ser de tres tipos
 - a. EXTERNO Cuando el Proveedor contratado no tiene relación con Automotores Continental
 - b. INTERNO Cuando el proveedor es un colaborador de la compañía.

- c. GENERAL MOTORS (GM) Cuando el proveedor es General Motors o es programado por General Motors.

4. INVERSIÓN: El Plan Anual de Capacitación debe ser incluida en el presupuesto general de funcionamiento de la Compañía, según las normas y procedimientos establecidos para tal fin, deberá siempre tener la aprobación previa de la Gerencia de Recursos Humanos y de la Gerencia Financiera.

4.1 MODALIDADES DE CAPACITACION RESPECTO DE SU COSTO Y PAGO;

- a. Cuando la Compañía asume el valor total de la capacitación.
- b. Cuando la Empresa Capacitadora facilita el financiamiento con la SETEC en donde cubren con el 80% del costo de la capacitación, y el 20% es asumido por la Compañía.
- c. Cuando ocasionalmente la Compañía podría asumir una parte del valor de la capacitación y el colaborador asume otra parte.

4.2 MODALIDADES DE CAPACITACION RESPECTO DE SU DURACIÓN Y CALIFICACIÓN

- a. Programas que requieren Aprobación
- b. Programas que requieren asistencia
- c. Programas de Capacitación o entrenamiento interno.

5. EXIGENCIAS, MULTAS Y SANCIONES

Toda inversión que Automotores Continental realiza en el entrenamiento y capacitación espera sea retribuida en resultado positivos para la organización.

5.1 En casos comprobados de que al colaborador le haya invitado a la capacitación y se demuestre que no cumplió con la asistencia o calificación mínima exigida, según sea el caso, por el programa; la empresa recuperará ese valor invertido mediante descuento en el rol de pagos.

5.2 En casos en que la empresa hubiera invertido en el entrenamiento a largo plazo del colaborador, la empresa tiene la libertad de exigir mediante mutuo acuerdo previo, con el beneficiario de la capacitación, para que este permanezca un mínimo de tiempo en años en la compañía con el objetivo de devengar el valor invertido o el trabajador, en caso de renuncia antes del tiempo acordado el trabajador deberá devolver a la empresa el total del valor invertido, este acuerdo se hará por escrito y se adjuntará a la carpeta personal del trabajador.

5.3 El acuerdo al que se llegue con el trabajador de ninguna manera será un compromiso de estabilidad de la empresa hacia al trabajador de manera que el tiempo de



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

AUTOMOTORES
CONTINENTAL

el MEGA CONCEPT



CHEVROLET

Informe Ejecutivo

Karla Maldonado V.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

AUTOMOTORES
CONTINENTAL
el MEGA concesionario



CHEVROLET

FORMALIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE RECURSOS HUMANOS

- ▶ Atención: Dr. Byron Chávez
- ▶ Responsable: Karla Maldonado V.
- ▶ Fecha : 10 de Febrero /2012



**AUTOMOTORES
CONTINENTAL**

El MEGA concesionario



ANTECEDENTES

- No existía un Manual de funciones que indique responsabilidades del personal. En el proceso de selección, no existía políticas del personal, ni de inducción, ni políticas de capacitación por lo que se procedió a realizarlas.

OBJETIVOS

Documenté el Manual de Funciones del personal administrativo por competencias

Establecí las políticas de selección del personal

Diseñé el Manual de inducción

Logré definir la elaboración de las políticas de capacitación



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

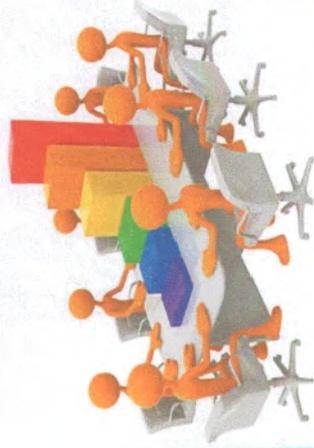
AUTOMOTORES
CONTINENTAL
el MECA, el especialista



CHEVROLET

METODOLOGÍA

- ▶ Entre las técnicas de recopilación de información utilicé la entrevista con los jefes directos de cada cargo, bajo este propósito se harán entrevistas con el personal para el manual de funciones, políticas de selección , manual inducción, políticas de capacitación.
- ▶ En este paso se realizará preguntas sobre funciones que ejercen los empleados en el día a día en su lugar de trabajo.





UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL



Resultados Manual de Funciones

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo: Analista de Garantías
Área: Servicios
Centro de costos: Atención clientes/ calidad
Número de ocupantes: 1
Reporta a: Jefe de Dpto. Servicios
Fecha de Revisión: Agosto/2011
Ciudad: Guayaquil
Supervisa a: N/A

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción: Estudios superiores en Administración
Experiencia: No necesaria
Otros conocimientos: Microsoft office, Programa SAG, Inglés básico.

PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO

Brindar soporte en el proceso de garantías y coordinar actividades de post venta de acuerdo las categorías del GMDI, enviando los respectivos reportes a General Motors, y capacitando al personal de servicio y comercial en los diferentes temas relacionados con garantías.

ORGANIGRAMA

GERENTE REGIONAL
DE SERVICIO





ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Procesar e ingresar garantías recibidas de facturación que se realizan en las agencias.
2. Ingresar las garantías al sistema para enviarlas a GM
3. Coordinar las actividades de post-venta canalizando clientes y enviándolos a las personas adecuadas para satisfacer sus necesidades.
4. Realizar informes técnicos para solicitar autorizaciones a GM
Coordinar citas para atención de campañas emitidas por GM
5. Generar reportes de la categoría W9 de GMD!

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

1. Organización de la bodega de garantías y generar las descripciones de las partes en ella.
2. Brindar atención al cliente en asuntos relacionados al área de servicios.

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|-----------------------------------|---|------------|-----------|
| NIVEL ESTRATEGICO | Vision, Misión, objetivos de GM Conocimientos de mecánica automotriz. Formas de gestión de otros analistas de garantías | X X | X |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | Procesos de mano de obra (mecánica) | | X |
| LEYES Y REGULACIONES | Políticas internas Ley del consumidor | | X |
| PROVEEDORES / CONTRATISTAS | Políticas de garantías de GM | | X |





HABILIDADES Y DESTREZAS / COMPETENCIAS

| | | | |
|--|---|--------------------------------|---|
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | 1. Microsoft Office 2. Programa SAG 3. Inglés Básico | X X X | X |
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | 1. Escucha activa 2. Recopilación de información 3. Síntesis / Reorganización 4. Hablado 5. Manejo del Tiempo | Nivel M A A A M | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|-------------------------|---|---|---|
| PROVEEDOR ES | <ul style="list-style-type: none"> Gerentes, Jefes de la compañía Asesores comerciales, asesores de servicio técnicos de taller GM del Ecuador | <ul style="list-style-type: none"> Información de datos Problemas, requerimientos, reparaciones y atención a clientes Requerimientos de garantía, autorizaciones y actualizaciones | <p>Cada mes</p> <p>Diarlo</p> <p>Diarlo</p> |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> Cientes que asisten diariamente al taller | <ul style="list-style-type: none"> Información sobre el proceso de garantías. | Diarlo |



Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| QUIEN | | PARA QUE | FRECUENCIA |
|-----------------|--|---|-----------------------------|
| PROVEEDOR ES | <ul style="list-style-type: none">• Proveedores externos | <ul style="list-style-type: none">• Trabajos de mecánica industrial, tapicería y rectificación. | De acuerdo al requerimiento |
| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) | |
| RRHH | Jaime Zeas | Santiago Chaves | |



DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACION DEL CARGO

Denominación del cargo : Coordinadora de F&I
Centro de Costos : Ventas
Número de ocupantes : 1
Reporta a: Gerente Regional Ventas de Luvianos
Fecha de Revisión: DMC./2011

Área: Financiamiento y Seguros
Ciudad: Guayaquil
Supervisa a: F&I Junior de cada agencia

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida: Ingeniera en Administración de Empresas o Comercial

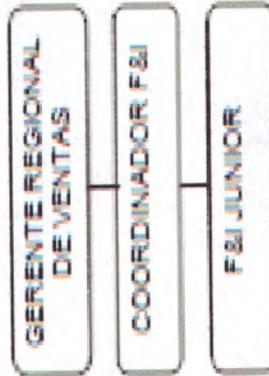
Experiencia : 3-4 años

Otros conocimientos: Computación Excel, estadística, tablas dinámicas, análisis de créditos, Finanzas, Tributación.

MISION DEL CARGO

Lograr índices de recuperación de cartera de acuerdo a políticas de la empresa, especialización y rentabilidad de los clientes siguiendo los lineamientos y categorías GM Difference!

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. Trabajar bajo lineamientos y categorías GM Difference! De Ventas Luvianos.
2. Desarrollar Negocios con el seguimiento de clientes VIP y financiamiento del negocio de accesorios.
3. Desarrollar Negocios para la colocación y venta de productos de valor agregado (seguros, dispositivos, garantías extendidas).
4. Revisar documentos de BPAC y otras fuentes para el envío y pago de cartera.
5. Recuperar la cartera con financieras.
6. Entrevistar clientes para conocer su perfil y llenar las Solicitudes de Crédito.
7. Ingresar solicitudes de crédito al sistema SIAC - RESPONSE para el análisis y calificación del crédito por parte de BPAC y otras fuentes.



TIMIDADES SECUNDARIAS

1. Coordinar que todos los procesos Chevy Star, activaciones, renovaciones, producciones a nivel Guayaquil estén en perfectas condiciones.
2. Dar soporte a los Asesores de Venta en atención al cliente.

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| CONOCIMIENTOS | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|---------------------------------|--|-----------|-------------|
| NIVEL ESTRATEGICO | -Objetivos generales de la empresa, específicos del área. | | X |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | -Formas de solución de problemas y satisfacción de necesidades del cliente -Estándares GM Difference! -Vehículos Chevrolet y competencia. -Formas de financiamiento -Accesorios Productos nuevos | X | X X X |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | |
| LEYES Y REGULACIONES | - Ley del Consumidor -Normas y Reglas Internas de Automotores Continental y GM. | X | X |
| PROVEEDORES / CONTRATISTAS | -Precios, colores, tiempos de producción, proceso en general de GM y otros proveedores de accesorios. | | X |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | |
|-----------------------------------|--|--------------------------------|---|
| DESTREZAS ESPECIFICAS | Manejo del Computador Análisis de Crédito Manejo SIAC | X x | X |
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | Negociación Generación de Ideas Persuasión Juicio y Toma de Decisiones Orientación / Asesoramiento | Nivel A A A A A | |

Nivel
B: Bajo
M: Medio
A: Alto



CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.



| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|-------------|---|---|---|
| PROVEEDORES | <ul style="list-style-type: none"> • F&I Junior de cada sucursal | <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación, monitoreo, Informaciones de mediciones F&I. | De acuerdo al requerimiento, Diario, Cada mes |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Vendedores de autos | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de Crédito | Diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente Nacional de Ventas | <ul style="list-style-type: none"> • Boletines de GM | Cada mes |
| CLIENTES | <ul style="list-style-type: none"> • Vendedores | <ul style="list-style-type: none"> • Colocación de Créditos | Diario |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente Regional de Ventas Iltianos | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de créditos, Chevy Star y seguros | Cada 15 días |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente General | <ul style="list-style-type: none"> • Información F&I | De acuerdo al requerimiento |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Flotas | <ul style="list-style-type: none"> • Información F&I | De acuerdo al requerimiento |



Relaciones Externas: Relaciones mas significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| QUIEN | | PARA QUE | FRECUENCIA |
|-----------------|--------------------------------------|--|-------------------------------|
| PROVEEDOR ES | • Bancos y Financieras | • Respuestas de crédito, alianzas estratégicas | • Diario |
| | • Aseguradoras | • Información seguros, recuperación cartera | • Semanal |
| | • Empresas dispositivos de seguridad | • Coordinación de instalación, monitoreo se soluciones | • Diario |
| CLIENTES | • Bancos y Financieras | • Respuestas de crédito | • Diario |
| | • Aseguradoras | • Información seguros | • De acuerdo al requerimiento |
| | • Empresas dispositivos de seguridad | • Coordinación de instalación | • Diario |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Area) |
|----------------------|------------------------|-----------------------------|
| Karla Maldonado RRHH | Ana Patricia Zambrano | Gabriela Farias |



POLITICAS DE SELECCIÓN



OBJETIVO

- Establecer las normas que regulen el proceso de selección y la contratación de personal, a fin de proveer de manera efectiva el talento humano calificado e idóneo para las diferentes vacantes dentro de las Agencias de la Compañía Automotores Continental.



POLITICAS DE SELECCIÓN

- Para efectos de contar con una base de datos de candidatos elegibles, las unidades cuentan con diferentes fuentes de reclutamiento: banco de datos, referidos, mercadeo interno, página multitrabajos, anuncios de prensa escrita.
- A fin de dar oportunidad a nuestros colaboradores en las diferentes vacantes que se abran, se dará prioridad al mercadeo interno. Las vacantes que existan en la organización serán publicadas en la intranet y/o en carteleras, a fin de que todo el personal esté enterado de las nuevas posiciones.



PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN Y CONTRATACION

- EL Jefe y/o Gerente Departamental envía Requerimiento de Personal (RRHH), vía electrónica. De acuerdo a las definiciones establecidas vía mail o de manera física, las cuales son reflejo de la política de contratación, el documento irá a las diferentes instancias de aprobación.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL



CHEVROLET
el MEGA conmoviendo

MANUAL DE INDUCCION GENERAL Y ORIENTACION A NUEVOS EMPLEADOS

OBJETIVO

Tener una herramienta y Guía útil para el inicio y desarrollo de carrera del nuevo colaborador de Automotrices Continental.

Promover en el personal que ingresa la cultura y la filosofía organizacional

POLITICA

Proveer a los nuevos empleados de un programa de orientación/inducción general que asegure su integración a la Institución en el menor tiempo posible.



PROPÓSITO

Brindar a los nuevos empleados una visión de conjunto sobre la historia de Automotrices Continental, sus objetivos, metas, su filosofía, sus prácticas y procedimientos principales e igualmente asegurar que los nuevos empleados se integren productivamente a la Institución en el menor tiempo posible.

El logro de este propósito es una responsabilidad compartida entre:

El Departamento de Recursos Humanos

El Jefe o Gerente inmediato del nuevo colaborador.

Gerentes y /o Jefes de área que tienen relación con El nuevo colaborador contratado

GM Difference

OBJETIVO

- Establecer los criterios generales conforme a los cuales se busca la optimización de las habilidades y conocimientos del personal de la empresa con base en los requerimientos del puesto y lineamientos del negocio.

DESARROLLO

El DRH realizará un análisis de los conocimientos de la persona y factores de descriptivo del cargo.

Esta Política debe revisarse por lo menos una vez al año a partir de su autorización, o antes, si se modifica o mejora el sistema administrativo y/u operativo de la organización.

POLÍTICA DE CAPACITACIÓN

- La política de capacitación y formación deberá desarrollar la evaluación de sus procesos, que se entiende como: la satisfacción producida a los participantes; la relación entre los resultados y los costos; el impacto producido sobre el rendimiento de las personas en el puesto de trabajo; y como ello contribuye a la gestión de la Compañía según la siguientes políticas



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1

Conclusión

El manual de funciones que se realizó consta de 46 cargos, al momento de realizar un proyecto referente a la descripción de cargos, es importante definir:

Un levantamiento de información proporcionada por el jefe y por el subordinado. Debido a que existen casos en que el jefe no conoce con exactitud las funciones totales que desempeña el ocupante del cargo.

2

Conclusión

La descripción del cargo se refiere a las tareas, los deberes y las responsabilidades del cargo, en tanto que el análisis del cargo se ocupa de los requisitos que el aspirante necesita cumplir

Realizando el levantamiento de Descripción de cargos, se encontró cargos que se han modificado y no se encuentran estipulados en la nómina del personal

Existen colaboradores que cumplen diferentes funciones que no pertenecen al cargo, por esto reportan a varios jefes, lo que crea una confusión.

1

Recomendación

tener una guía de preguntas claras y directas, para no dar a paso a posibles divagaciones o generar confusiones en el ocupante del cargo., es preferible preguntar Conoce usted sus funciones o tareas enumérelas.

Una guía de preguntas para obtener información debe ser redactada de tal manera que la persona que la tenga pueda entender exactamente lo que queremos decir, se debe cuidar el lenguaje y la terminología a usar para evitar confusiones o variaciones de significado,

Mantener actualizado el manual de funciones en bases a los cambios, reestructuraciones dentro de la compañía

2

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

Recomendación

Luego de haber contratado el recurso humano el paso siguiente es ubicarlos como fuerza de trabajo dentro de la empresa. Las personas luego de ser reclutadas y seleccionadas deben ser integradas a la empresa, destinadas a sus cargos y evaluadas en cuanto a su desempeño. De aquí la importancia de definir la descripción de cargos, previo a la contratación de personal. Informar a los involucrados de los cambios respectivos de RRHH – Jefes Directos – Ocupantes del cargo Realizar Reuniones Periódicas para verificar los cambios necesarios dentro de la descripción de cargos. Entregar el manual de funciones a cada empleado luego de la evaluación de desempeño.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Conclusión

Las políticas de selección de personal juegan un papel decisivo en el marco de una política global sobre los recursos humanos de la empresa. Toda organización se basa en una cultura formada por principios y criterios. De forma implícita, como resultado de la cultura empresarial. De forma explícita, como respuesta a un análisis y diagnóstico objetivo del entorno que rodea a la empresa.

SELECCIÓN POLÍTICAS

AUTOMOTORES
CONTINENTAL

#MEGA.compartiendo



CHEVROLET

Recomendación

El requisito que debe cumplir una política de selección de personal es

Ciaridad: definida formal y explícitamente, de manera que resulte comprensible. Afinidad y uniformidad: con la política de selección de personal, la concepción y los objetivos generales de la empresa.

Coherencia: con la política social y con la legislación laboral vigente.

Flexibilidad: debe admitir las correcciones y matices concretos para cada caso particular, adaptándose a cada nivel

Comunicación: debe ser conocida por todos los interesados, y transmitida por los adecuados medios de comunicación de la empresa



MANUAL DE INDUCCIÓN

CONCLUSIÓN

Se determinaron a lo largo de la investigación, de acuerdo a los resultados obtenidos en el diagnóstico, en base a la realidad existente de la empresa que es la carencia de una herramienta que solvete el problema de inducción del personal.

RECOMENDACIÓN

Establecer un día o dos para la inducción del personal, entre estas se puede destacar el diseño del manual de inducción, herramienta que servirá para dar la bienvenida al personal que ingresa y tenga conocimiento de la cultura organizacional de la Compañía.



POLITICAS DE CAPACITACIÓN

- Las políticas de capacitación permiten establecer parámetros de beneficios para los colaboradores
- La capacitación no debe verse como un gasto más de las empresas, sino como un beneficio a corto plazo ya que es una fórmula que responde a las necesidades de la empresa para desarrollar sus recursos y mejorar la calidad en el ámbito laboral en general.

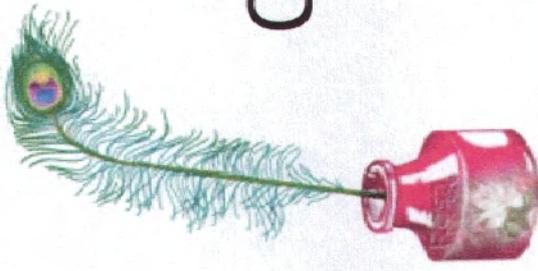
CONCLUSIÓN

- Se debe establecer una excelente relación y comunicación entre jefes y empleados de la empresa, ofrecer una buena calidad de vida laboral, definir los objetivos y políticas a los empleados, y más a los que necesitan capacitarse para que tengan una mayor claridad de sus deberes dentro de la empresa.
- Crear una conciencia a todos los trabajadores de la empresa, como también a supervisores y jefes de departamentos para hacerles ver que tan importantes son ellos para la empresa, no como productores sino como Recurso Humano, y por ende la importancia de capacitarlos para elevar su nivel de optimismo, confianza, logros de metas dentro de la empresa y fuera de ella.
- Los colaboradores después de ser capacitados deben dar síntomas de mejoramiento, de superación lo cual les permitirán alcanzar el éxito deseado.

RECOMENDACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL



GRACIAS!!!





UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

AUTOMOTORES
CONTINENTAL

MEGA



CHEVROLET

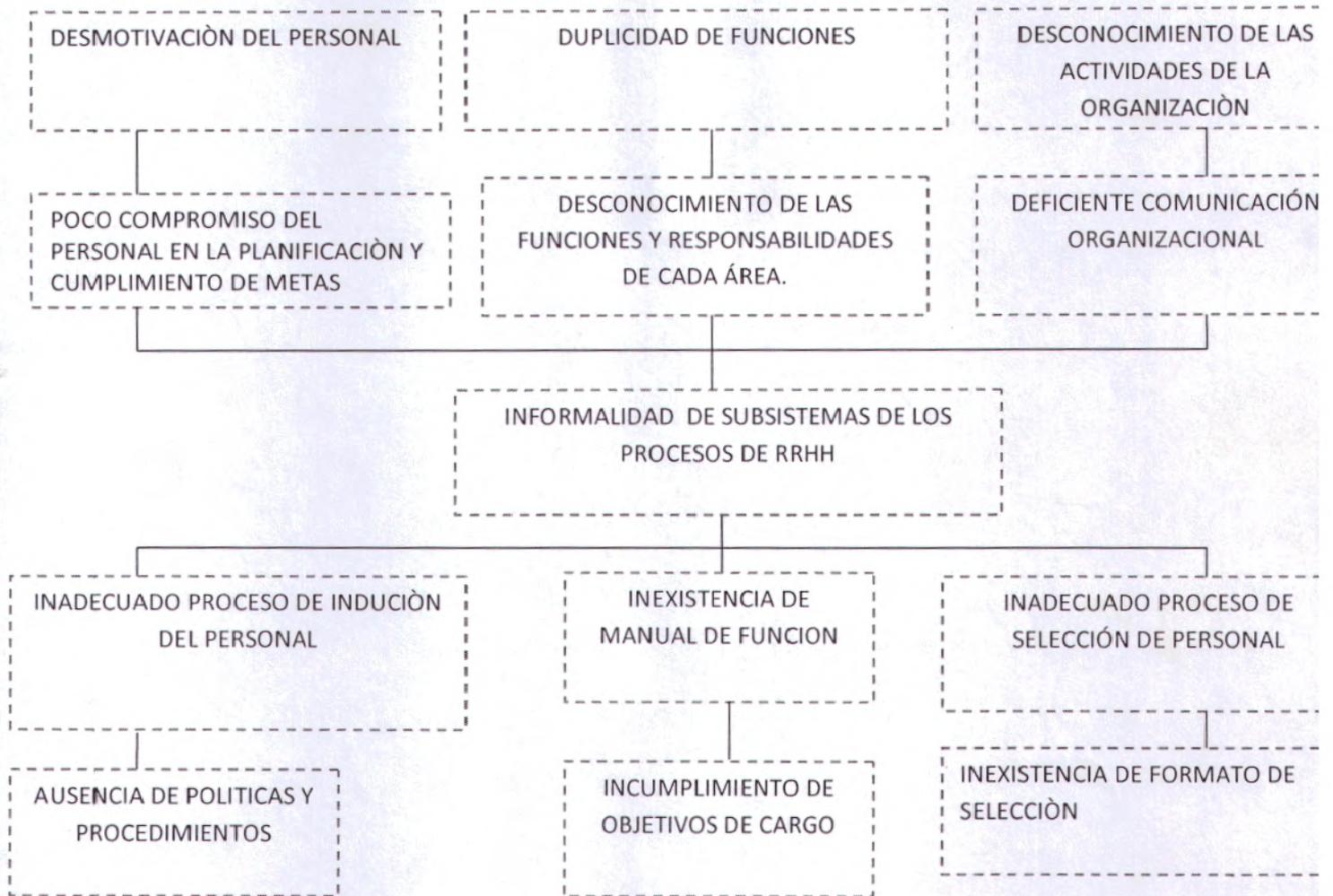
Anexo I

Arbol de

Problemas

Karla Maldonado V.

ÁRBOL DE PROBLEMAS





UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

AUTOMOTORES
CONTINENTAL

LA MEGA UNIVERSIDAD

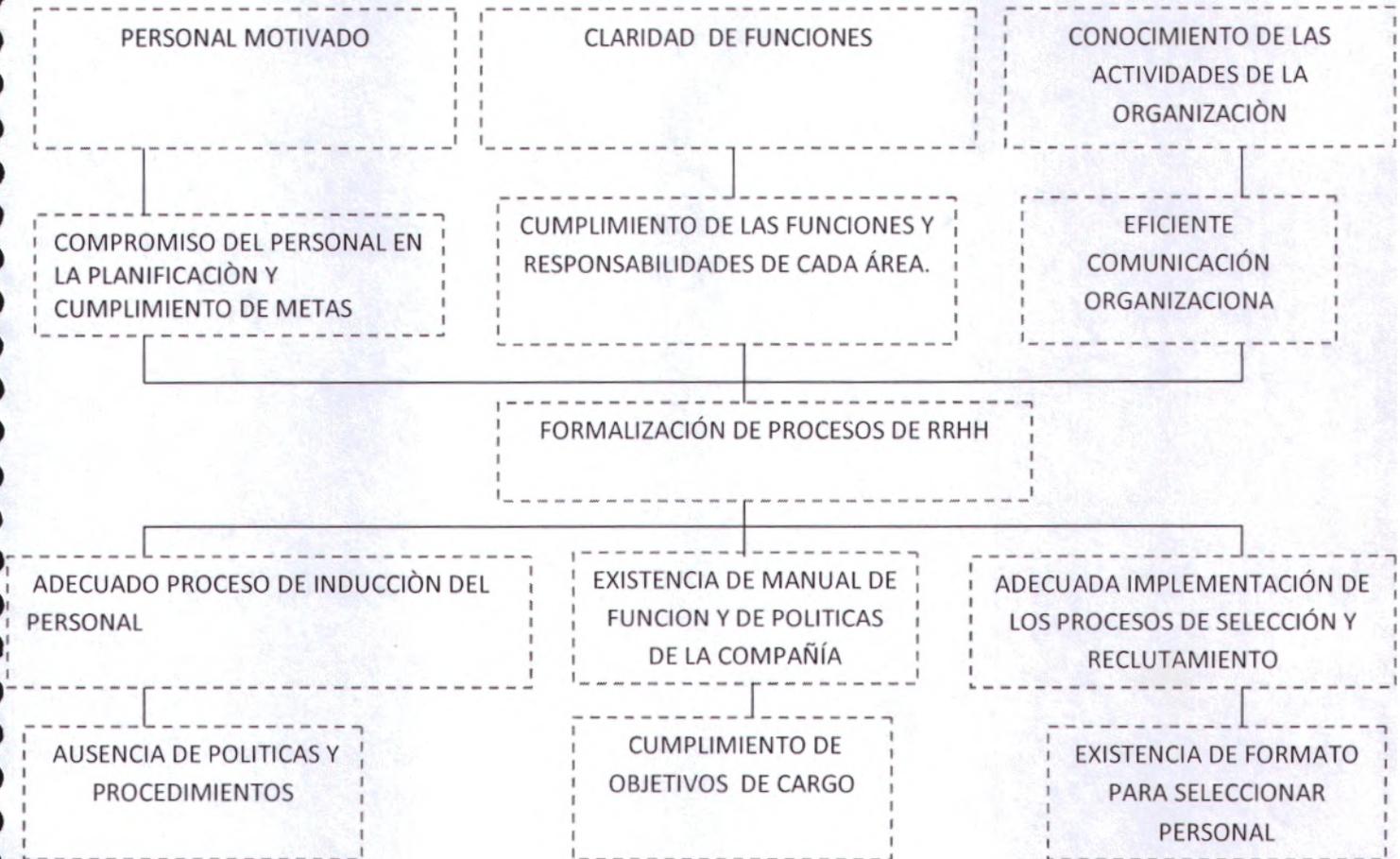


CHEVROLET

Anexo 2 Arbol de Objetivos

Karla Maldonado V.

ÁRBOL DE OBJETIVOS





UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

AUTOMOTORES
CONTINENTAL



MEGA

CHEVROLET

Anexo 3

Matriz

de Marco Lógico

Karla Maldonado V.

MATRIZ DEL MARCO LÓGICO

| RESUMEN NARRATIVO DE OBJETIVOS | INDICADORES VERIFICABLES OBJETIVAMENTE | MEDIOS DE VERIFICACIÓN | SUPUESTOS |
|---|---|---|---|
| <p>FIN: Obtener un grupo eficiente que tenga servicios de calidad mediante la productividad de sus colaboradores</p> | <p>Personal tendrá una retroalimentación por medio del cual será favorable para que tenga un conocimiento mayor de las necesidades de su trabajo.</p> | <p>Podrán medirse por medio de la productividad y rendimiento de su trabajo.</p> | <p>Se logrará un procedimiento organizado y formal de los procesos de RRHH, orientados a la retroalimentación del personal, generando competencias en su trabajo.</p> |
| <p>PROPÓSITO: Formalización de los procesos de RRHH</p> | <p>El resultado es el mayor número de cumplimiento de las funciones y responsabilidades de cada área</p> | <p>En la productividad de su desempeño del personal con sentido de pertenencia con la Institución</p> | <p>Óptimo desempeño del personal y mejora de la calidad de servicio, generando un feedback y fortalecimiento de los procedimientos Organizacionales</p> |

| | | | |
|---|---|--|---|
| COMPONENTES : | | | |
| 1. Elaboración y diseño de manuales de función | Diseño del manual de funciones y descripción | Manuales de Descripción y funciones aprobados por los directivos de la institución | Utilización adecuada y continua del manual por competencias del personal de la Compañía |
| 2. Establecer el procedimiento del subsistema de Selección | Formatos del procedimiento de selección | Contenido del procedimiento de selección | Uso adecuada del proceso de selección articulado con el manual de funciones |
| 3. Elaborar el Manual de Inducción | Formatos del procedimiento de inducción | Contenido del procedimiento de inducción | Colaboradores con conocimientos de las actividades de la Organización |
| ACTIVIDADES FASE I: -Revisión del Organigrama de la Compañía. -Levantamiento de perfiles y competencias de cada cargo. -Determinación de los perfiles y competencias de cada cargo -Diseño y elaboración del formato del levantamiento de información -Aplicación del formato -Procesamiento de datos -Elaboración del manual de funciones y glosario de competencias | Niveles de competencia establecidas para el cargo | Manual de funciones aprobadas por los directivos de la Compañía. | Participación activa y apoyo del personal con las competencias son acordes a la tarea a desempeñar. |

| | | | |
|---|--|--|---|
| <p>FASE II:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Determinación de los procesos de selección. -Elaborar el formato de selección del personal -Aprobación del formulario de selección por parte de los directivos -Aplicación del formulario Informes de selección | <p>El resultado obtenido en la selección del personal es que cumplen con las exigencias del cargo</p> | <p>Resultados de productividad y eficiencia en su trabajo</p> | <p>Requerimientos del personal a ingresar alineados al perfil del cargo con el Manual de funciones.</p> |
| <p>FASE III:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Elaboración de los contenidos de la inducción -Diseño de la inducción con las actividades de la Organización -Aprobación de la inducción por parte de los directivos -Ejecución y difusión de la Inducción | <p>Estrategia de inducción al personal interno para obtener una eficiente comunicación y conocimiento acerca de las actividades de la Organización y de sus procedimientos</p> | <p>Mayor rendimiento y conocimiento de la Organización ,misión ,visión y razón de ser ,procedimientos de la Compañía</p> | <p>Personal motivado con cumplimiento de sus tareas integrando al personal a la Organización</p> |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL



Anexo 4

Bitacoras

Karla Maldonado V.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA
Empresa: Automotores Continental



Semana del 18/04/11 al 24/04/11

| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREAS |
|-------------------|-----------------------------------|---------------|-------------------|--|
| UCSG | Lunes 18 de Abril del 2011 | 08:30-10:30 | - Karla Maldonado | Empezaron las reuniones con el Dr. Antonio Santos. |
| Autoconsa Casa | Martes 19 de Abril del 2011 | 19:00 – 19:30 | - Karla Maldonado | Recopilación de información. |
| UCSG | Miércoles 20 de Abril del 2011 | 19:00 – 22:00 | - Karla Maldonado | En la reunión con el Dr. Antonio Santos se estableció que las reuniones serán los lunes y miércoles. |
| Autoconsa Casa | Jueves 21 de Abril de 2011 | 08:30 – 22:00 | -Karla Maldonado | Recopilación y análisis de información |
| Casa | Viernes 22 de Abril del 2011 | 19:00 – 22:00 | - Karla Maldonado | Empecé a realizar el Check List de los posibles temas. |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



| | | | | |
|------|---------------------------------|-------------|-------------------|--|
| Casa | Sábado 23 de Abril del 2011 | 22:00-22:30 | - Karla Maldonado | Realice el bosquejo del Árbol de Problemas del tema priorizado. |
| Casa | Domingo 24 de Abril del 2011 | 08:30-10:30 | - Karla Maldonado | Realice el Árbol de Objetivos del tema priorizado. |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA
Empresa: Automotores Continental



Semana del 25/04/11 al 01/05/11

| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREAS |
|-------------------|-----------------------------------|---------------|-------------------|---|
| UCSG | Lunes 25 de Abril del 2011 | 19:00 – 19:30 | - Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| Casa | Martes 26 de Abril del 2011 | 19:00 – 22:00 | - Karla Maldonado | Realicé la matriz del marco lógico. Le envié el correo al Dr. Antonio Santos. |
| Autoconsa UCSG | Miércoles 27 de Abril del 2011 | 19:00 – 22:00 | - Karla Maldonado | Estuve indagando acerca del proyecto que voy a realizar, pero la respuesta no fue satisfactoria acerca del proyecto de "Monitoreo de la satisfacción al Cliente", debido a los estándares de la marca GM. Reunión con el Dr. Antonio Santos, se estableció el nuevo tema. |
| Casa | Jueves 28 de Abril del 2011. | 22:00-22:30 | - Karla Maldonado | Le envié un correo al Dr. Antonio Santos indicándole las deficiencias de la empresa. |
| Casa | Viernes 29 de Abril del 2011 | 08:30-10:30 | - Karla Maldonado | Avance del árbol de problemas. |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



| | | | | |
|------|--------------------------------|---------------|-------------------|--|
| Casa | Sábado 30 de Abril del 2011 | 19:00 – 19:30 | - Karla Maldonado | <p>Desarrollo del árbol de objetivos. Le comunique al Dr. Antonio Santos vía mail que mi proyecto va a estar enfocado en la creación de subsistemas de Recursos Humanos, selección por competencias, Capacitación y Desarrollo y la Evaluación de desempeño debido a que el departamento de RRHH se maneja de manera informal.</p> |
| Casa | Domingo 1 de Mayo del 2011 | 19:00 – 22:00 | - Karla Maldonado | <p>Realización de la matriz del marco lógico. Le envié al Dr. Antonio Santos el árbol de problemas y objetivos con los nuevos cambios del tema.</p> |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA
Empresa: Automotores Continental

**AUTOMOTORES
CONTINENTAL**
el MEGA comunicación



CHEVROLET

Semana del 02/04/11 al 08/05/11

| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREAS |
|-------------------|---------------------------------|----------------|-------------------|---|
| Autoconsa UCSG | Lunes 2 de Mayo del 2011 | 08:30-10:30 | - Karla Maldonado | Avance del árbol de problemas. Conoció al gerente de RRHH en Quito y le preguntó acerca del manejo de los procesos de RRHH que más se utilizan en Quito. Reunión con el Dr. Antonio Santos y se revisó el árbol de problemas |
| Casa | Martes 3 de Mayo del 2011 | 19:00 -- 19:30 | - Karla Maldonado | Desarrollo del árbol de objetivos. Le comunicó al Dr. Antonio Santos vía mail que su proyecto va a estar enfocado en la creación de subsistemas de Recursos Humanos, selección por competencias, Capacitación y Desarrollo y la Evaluación de desempeño debido a que el departamento de RRHH se maneja de manera informal. |
| UCSG Casa | Miércoles 4 de Mayo del 2011 | 19:00 -- 22:00 | - Karla Maldonado | Realización de la matriz del marco lógico. Le envió al Dr. Antonio Santos el árbol de problemas y objetivos con los nuevos cambios del tema. Reunión con el Dr. Antonio Santos y se revisó el árbol de problemas de los grupos |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental

AUTOMOTORES
CONTINENTAL

el MEGA con el mundo



CHEVROLET

| | | | | |
|-----------|-------------------------------|----------------|-------------------|--|
| Autoconsa | Jueves 5 de Mayo del 2011 | 08:30-10:30 | - Karla Maldonado | Modificaciones del árbol de problemas de acuerdo a la corrección del Dr. Antonio Santos. |
| Casa | Viernes 6 de Mayo del 2011 | 19:00 -- 19:30 | - Karla Maldonado | Modificaciones del árbol de problemas de acuerdo a la corrección del Dr. Antonio Santos. |
| Casa | Sábado 7 de Mayo del 2011 | 19:00 -- 22:00 | - Karla Maldonado | Realizando el tema de creación de subsistemas en el área de RRHH |
| Casa | Domingo 8 de Mayo del 2011 | 19:00 -- 22:00 | - Karla Maldonado | Realizando el tema de subsistemas en el área de RRHH Le envió vía mail al Doc. Antonio Santos el avance de la creación de subsistemas en el departamento de RRHH para que lo revise y corrija |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental

AUTOMOTORES
CONTINENTAL
el MEGA



CHEVROLET

Semana del 09/05/11 al 15/05/11

| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREAS |
|-------------------|-------------------------------|---------------|-------------------|---|
| UCSG | Lunes 9 de Mayo del 2011 | 22:00-22:30 | - Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos, se inicio a precisar los elementos constitutivos de la propuesta. |
| Autoconso Casa | Martes 10 de Mayo del 2011 | 19:00 – 22:00 | - Karla Maldonado | Realizando las correcciones en el tema de subsistemas en el área de RRHH de acuerdo a la revisión del Dr. Antonio Santos |
| UCSG | Miércoles 11 de Mayo del 2011 | 22:00-22:30 | - Karla Maldonado | Realizando las correcciones en el tema de subsistemas en el área de RRHH de acuerdo a la revisión del Dr. Antonio Santos. Reunión con el Dr. Antonio Santos. |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA
Empresa: Automotores Continental



el MEGA

CHEVROLET

| | | | | |
|-------------------|--------------------------------|---------------|-------------------|--|
| Autoconsa Casa | Jueves 12 de Mayo del 2011 | 08:30-10:30 | - Karla Maldonado | Realizando las correcciones en el tema de subsistemas en el área de RRHH de acuerdo a la revisión del Dr. Antonio Santos |
| Autoconsa UCSG | Viernes 13 de Mayo del 2011 | 19:00 – 19:30 | - Karla Maldonado | Envié mail al Dr. Antonio Santos con información sobre temas personales |
| Casa | Sábado 14 de Mayo del 2011 | 19:00 – 22:00 | - Karla Maldonado | Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. |
| Casa | Domingo 15 de Mayo del 2011 | 19:00 – 22:00 | - Karla Maldonado | Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. Le comunique vía mail al Dr. Antonio Santos que el tema a implementar es la implementación de formalización de RRHH en manual de funciones por competencia, política de selección y manual de inducción. |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA
Empresa: Automotores Continental

AUTOMOTORES
CONTINENTAL
el MEGA distribuidor



CHEVROLET

Semana del 16/05/11 al 22/05/11

| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-------------------|----------------------------------|---------------|-------------------|--|
| Autoconsa UCSG | Lunes 16 de Mayo del 2011 | 22:00-22:30 | - Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos. Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. |
| Autoconsa Casa | Martes 17 de Mayo del 2011 | 08:30-10:30 | - Karla Maldonado | Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. |
| Autoconsa UCSG | Miércoles 18 de Mayo del 2011 | 19:00 – 19:30 | - Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos. Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. |
| Autoconsa Casa | Jueves 19 de Mayo del 2011 | 19:00 – 22:00 | - Karla Maldonado | Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA
Empresa: Automotores Continental



| | | | | |
|-------------------|--------------------------------|---------------|-------------------|---|
| Autoconsa Casa | Viernes 20 de Mayo del 2011 | 19:00 – 22:00 | - Karla Maldonado | Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. |
| Casa | Sábado 21 de Mayo del 2011 | 22:00-22:30 | - Karla Maldonado | Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. |
| Casa | Domingo 22 de Mayo del 2011 | 19:00 – 22:00 | - Karla Maldonado | Se envió vía mail al Dr. Antonio Santos el proyecto completo para revisión. |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



Semana del 23/05/11 al 29/05/11

| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-------------------|----------------------------------|---------------|-------------------|--|
| Autoconsa UCSG | Lunes 23 de Mayo del 2011 | 22:00-22:30 | - Karla Maldonado | Reunión con el Doc. Antonio Santos. Revisando la justificación del proyecto de acuerdo a la corrección del Dr. Antonio Santos. |
| Autoconsa Casa | Martes 24 de Mayo del 2011 | 08:30-10:30 | - Karla Maldonado | Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. |
| Autoconsa UCSG | Miércoles 25 de Mayo del 2011 | 19:00 – 19:30 | - Karla Maldonado | Reunión con el Doc. Antonio Santos. Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. |
| Autoconsa Casa | Jueves 26 de Mayo del 2011 | 19:00 – 22:00 | - Karla Maldonado | Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA
Empresa: Automotores Continental

AUTOMOTORES
CONTINENTAL
El MECA en el medio
CHEVROLET

| | | | | |
|-------------------|--------------------------------|---------------|-------------------|--|
| Autoconসা Casa | Viernes 27 de Mayo del 2011 | 19:00 – 22:00 | - Karla Maldonado | Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. |
| Casa | Sábado 28 de Mayo del 2011 | 08:30-22:30 | - Karla Maldonado | Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. |
| Casa | Domingo 29 de Mayo del 2011 | 08:30-22:30 | - Karla Maldonado | Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA
Empresa: Automotores Continental

Semana del 30/05/11 al 05/06/11



| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-------------------|----------------------------------|----------------|-------------------|--|
| UCSG | Lunes 30 de Mayo del 2011 | 19:00 -- 19:30 | - Karla Maldonado | No pude asistir a la reunión con el Dr. Antonio Santos por motivos familiares. Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. |
| Autoconsa Casa | Martes 31 de Mayo del 2011 | 19:00 -- 22:00 | - Karla Maldonado | Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares |
| UCSG | Miércoles 1 de Junio del 2011 | 19:00 -- 22:00 | - Karla Maldonado | Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. Le entregue al Dr. Antonio Santos el proyecto para revisión. |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA
Empresa: Automotores Continental



| | | | | |
|-------------------|--------------------------------|-------------|-------------------|--|
| Autoconsa Casa | Jueves 2 de Junio del 2011 | 22:00-22:30 | - Karla Maldonado | Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. |
| Autoconsa Casa | Viernes 3 de Junio del 2011 | 08:30-10:30 | - Karla Maldonado | Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. |
| Casa | Sábado 4 de Junio del 2011 | - | - Karla Maldonado | Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. |
| Casa | Domingo 5 de Junio del 2011 | - | - Karla Maldonado | Calamidad Domestica |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA
Empresa: Automotores Continental

**AUTOMOTORES
CONTINENTAL**
el MECA en movimiento



Semana del 06/06/11 al 12/06/11

| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-------------------|------------------------------|-------------|-------------------|--|
| Casa | Lunes 6 de Junio del 2011 | - | - Karla Maldonado | Calamidad Domestica |
| Casa | Martes 7 de Junio del 2011 | - | - Karla Maldonado | Calamidad Domestica |
| Casa | Miércoles 8 de Junio de 2011 | - | - Karla Maldonado | Calamidad Domestica |
| Autoconso Casa | Jueves 9 de Junio del 2011 | 08:30-10:30 | - Karla Maldonado | Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental

**AUTOMOTORES
CONTINENTAL**
el MECA en el motor



CHEVROLET

| | | | | |
|------|---------------------------------|----------------|-------------------|--|
| Casa | Viernes 10 de Junio del 2011 | 19:00 -- 22:00 | - Karla Maldonado | Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. |
| Casa | Sábado 11 de Junio del 2011 | 19:00 -- 22:00 | - Karla Maldonado | Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. |
| Casa | Domingo 12 de Junio del 2011 | 19:00 -- 22:00 | - Karla Maldonado | Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental

Semana del 13/06/11 al 19/06/11



| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-------------------|-----------------------------------|---------------|-------------------|---|
| UCSG | Lunes 13 de Junio del 2011 | 19:00-22:00 | - Karla Maldonado | Asistí a la reunión con el Dr. Antonio Santos. Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. |
| Casa | Martes 14 de Junio del 2011 | 19:00-22:00 | - Karla Maldonado | Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. |
| Autoconsa UCSG | Miércoles 15 de Junio del 2011 | 19:00 – 22:00 | - Karla Maldonado | Reunión con el Doc. Antonio Santos, vimos la película 'Papillon' y se escribió un comentario acerca de la misma en el perfil de Prácticas Organizacionales. Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. |
| Autoconsa Casa | Jueves 16 de Junio del 2011 | 19:00 – 22:00 | - Karla Maldonado | Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA
Empresa: Automotores Continental



| | | | | |
|-------------------|---------------------------------|---------------|-------------------|--|
| Autoconsa Casa | Viernes 17 de Junio del 2011 | 19:00 - 22:00 | - Karla Maldonado | Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. |
| Casa | Sábado 18 de Junio del 2011 | 19:00-22:00 | - Karla Maldonado | Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. |
| Casa | Domingo 19 de Junio del 2011 | 08:30-22:00 | - Karla Maldonado | Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BIFACORA

Empresa: Automotores Continentales

Semana del 25/05/11 al 26/05/11



| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|---------|-----------------------------------|---------------|-------------------|--|
| U.C.S.G | Lunes 20 de Junio del 2011 | 19:00 - 22:00 | - Karla Maldonado | Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. Reunión con el Dr. Antonio Santos, se acordó que las reuniones pasen a ser los lunes y martes. |
| U.C.S.G | Martes 21 de Junio del 2011 | 19:00 - 22:00 | - Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| Casa | Miércoles 22 de Junio del 2011 | 19:00 - 22:00 | - Karla Maldonado | Avanzando en tema elegido pese a circunstancias familiares. |
| Casa | Jueves 23 de Junio del 2011 | 19:00-22:00 | - Karla Maldonado | Avanzando en tema elegido, pese a circunstancias familiares. |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SECRETARIA

Departamento de Asesoría Contable



El presente documento es propiedad de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y no debe ser distribuido fuera de ella.

Fecha: 15/05/2018

Nombre: [Illegible]

Relacione los conceptos con el nivel de los roles
que tiene sobre la materia a estudiar.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



Semana del 27/06/11 al 03/07/11

| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-----------|-----------------------------------|---------------|------------------|---|
| UCSG | Lunes 27 de Junio del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| UCSG | Martes 28 de Junio del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Preparando el proyecto para presentar al Gerente de Autoconsa Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| Autoconsa | Miércoles 29 de Junio del 2011 | | -Karla Maldonado | Presente el proyecto al Gerente de Autoconsa |
| UCSG | Jueves 30 de Junio del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Vimos videos de los 7 hábitos de las personas altamente exitosas. |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



| | | | | |
|------|--------------------------------|---------------|------------------|--|
| Casa | Viernes 1 de Julio del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Modificaciones de la propuesta presentada al Gerente de Autoconsa de acuerdo a sus correcciones. |
| Casa | Sábado 2 de Julio del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Modificaciones de la propuesta presentada al Gerente de Autoconsa de acuerdo a sus correcciones. |
| Casa | Domingo 3 de Julio del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Modificaciones de la propuesta presentada al Gerente de Autoconsa de acuerdo a sus correcciones. |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



Semana del 04/07/11 al 10/07/11

| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-------|----------------------------------|---------------|------------------|---------------------------------------|
| UCSG | Lunes 4 de Julio del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| UCSG | Martes 5 de Julio del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| Casa | Miércoles 6 de Julio del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Avanzando en la Descripción de Cargos |
| Casa | Jueves 7 de Julio del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Avanzando en la Descripción de Cargos |
| Casa | Viernes 8 de Julio del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Avanzando en la Descripción de Cargos |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



| | | | | |
|------|---------------------------------|---------------|------------------|---------------------------------------|
| Casa | Sábado 9 de Julio del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Avanzando en la Descripción de Cargos |
| Casa | Domingo 10 de Julio del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Avanzando en la Descripción de Cargos |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



Semana del 11/07/11 al 17/07/11

| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-------|-----------------------------------|---------------|------------------|---------------------------------------|
| UCSG | Lunes 11 de Julio del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| UCSG | Martes 12 de Julio del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| Casa | Miércoles 13 de Julio del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Avanzando en la Descripción de Cargos |
| Casa | Jueves 14 de Julio del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Avanzando en la Descripción de Cargos |
| Casa | Viernes 15 de Julio del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Avanzando en la Descripción de Cargos |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

HITACORA
Empresa: Automotores Continental



| | | | | |
|------|---------------------------------|---------------|------------------|---|
| Casa | Sábado 16 de Julio del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Avanzando en la Descripción de Cargos |
| Casa | Domingo 17 de Julio del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Envío mail con Descripción de Cargos al Dr. Antonio Santos para revisión |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental

Semana del 18/07/11 al 24/07/11

Semana del 18/07/11 al 24/07/11

| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-------|-----------------------------------|---------------|------------------|--|
| UCSG | Lunes 18 de Julio del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| UCSG | Martes 19 de Julio del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| Casa | Miércoles 20 de Julio del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando los cambios en la descripción de Cargos de acuerdo a la corrección del Dr. Antonio Santos |
| Casa | Jueves 21 de Julio del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando los cambios en la descripción de Cargos de acuerdo a la corrección del Dr. Antonio Santos |
| Casa | Viernes 22 de Julio del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando los cambios en la descripción de Cargos de acuerdo a la corrección del Dr. Antonio Santos |





UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



| | | | | |
|------|---------------------------------|---------------|------------------|--|
| Casa | Sábado 23 de Julio del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Envío mail al Dr. Antonio Santos sobre Selección e Inducción. |
| Casa | Domingo 24 de Julio del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando los cambios en la descripción de Cargos de acuerdo a la corrección del Dr. Antonio Santos |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental

Semana del 25/07/11 al 31/07/11



| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-----------|-----------------------------------|---------------|------------------|--|
| UCSG | Lunes 25 de Julio del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| UCSG | Martes 26 de Julio del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Proceso de Enrolamiento del Personal de Ventas de Autoconsa |
| Autoconsa | Miércoles 27 de Julio del 2011 | 08:30 – 20:00 | -Karla Maldonado | Proceso de Enrolamiento del Personal de Ventas de Autoconsa |
| UCSG | Jueves 28 de Julio del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| Autoconsa | Viernes 29 de Julio del 2011 | 08:30 – 20:00 | -Karla Maldonado | Proceso de Enrolamiento del Personal de Ventas de Autoconsa |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



| | | | | |
|------|--------------------------------|---------------|------------------|---|
| Casa | Sábado 30 de Julio del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Avanzando en el proyecto de selección e inducción |
| Casa | Domingo 31 de Julio de 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Avanzando en el proyecto de selección e inducción |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



Semana del 01/08/11 al 07/08/11

| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-----------|--------------------------------|---------------|------------------|--|
| UCSG | Lunes 1 de Agosto del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Publique los 7 hábitos de Covey en las redes sociales. |
| UCSG | Martes 2 de Agosto del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando avances sobre el proyecto empresarial, aplicando la primera prueba piloto y haciendo un cronograma para ir por áreas |
| Autoconsa | Miércoles 3 de Agosto del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando avances sobre el proyecto empresarial, aplicando las entrevistas ya que salió satisfactoria la prueba piloto y haciendo un cronograma para ir por áreas |
| Autoconsa | Jueves 4 de Agosto del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando avances sobre el proyecto empresarial, aplicando las entrevistas y haciendo un cronograma para ir por áreas |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



| | | | | |
|------|---------------------------------|---------------|------------------|--|
| Casa | Viernes 5 de Agosto del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizo comentario respecto al proyecto empresarial en las redes sociales |
| Casa | Sábado 6 de Agosto del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando avances sobre el proyecto empresarial, aplicando las entrevistas y haciendo un cronograma para ir por áreas |
| Casa | Domingo 7 de Agosto del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando avances sobre el proyecto empresarial, aplicando las entrevistas y haciendo un cronograma para ir por áreas |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental

Semana del 08/08/11 al 14/08/11



| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-----------|---------------------------------|----------------|------------------|--|
| UCSG | Lunes 8 de Agosto del 2011 | 19:00 -- 22:00 | -Karia Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| UCSG | Martes 9 de Agosto del 2011 | 19:00 -- 22:00 | -Karia Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| Autoconsa | Miércoles 10 de Agosto del 2011 | 08:30 -- 17:30 | -Karia Maldonado | Realizando avances sobre el proyecto empresarial, aplicando las entrevistas y haciendo un cronograma para ir por áreas |
| Autoconsa | Jueves 11 de Agosto del 2011 | 08:30 -- 19:00 | -Karia Maldonado | Realizando avances sobre el proyecto empresarial, aplicando las entrevistas y haciendo un cronograma para ir por áreas |
| Autoconsa | Viernes 12 de Agosto del 2011 | 08:30 -- 18:30 | -Karia Maldonado | Realizando avances sobre el proyecto empresarial, aplicando las entrevistas y haciendo un cronograma para ir por áreas |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



| | | | | |
|------|----------------------------------|---------------|------------------|---|
| Casa | Sábado 13 de Agosto de 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karia Maldonado | Impresión del documento sobre Grupos Operativos, tarea encomendada por el Dr. Auronio Santos en redes sociales y leer para la clase del lunes 15 de Agosto |
| Casa | Domingo 14 de Agosto del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karia Maldonado | Preparando carpeta para realizar el levantamiento de información de cargos del área de ventas en diferentes agencias |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental

Semana del 15/08/11 al 21/08/11



| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-----------|------------------------------------|---------------|------------------|--|
| UCSG | Lunes 15 de Agosto del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos Tema a tratar Grupos operativos. |
| UCSG | Martes 16 de Agosto del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| Autoconsa | Miércoles 17 de Agosto del 2011 | 08:30 - 19:00 | -Karla Maldonado | realizando el levantamiento de información de cargos del área de ventas en diferentes Agencias, comentario subido a las redes sociales |
| Autoconsa | Jueves 18 de Agosto del 2011 | 08:30 - 19:00 | -Karla Maldonado | realizando el levantamiento de información de cargos del área de ventas en diferentes Agencias |
| Autoconsa | Viernes 19 de Agosto del 2011 | 08:30 - 19:00 | -Karla Maldonado | realizando el levantamiento de información de cargos del área de ventas en diferentes Agencias |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



| | | | | |
|------|-------------------------------|---------------|------------------|--|
| Casa | Sábado 20 de Agosto del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Pasando la información de cargos del área de ventas en diferentes Agencias |
| Casa | Domingo 21 de Agosto del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Pasando la información de cargos del área de ventas en diferentes Agencias |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA
Empresa: Automotores Continental

Semana del 22/08/11 al 28/08/11



| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREAS |
|-----------|---------------------------------|----------------|-------------------|---|
| Autoconsa | Lunes 22 de Agosto del 2011 | 08:30-10:30 | - Karla Maldonado | - Levantamiento de Descripción de cargos del área de Ventas. Le envié via mail al Doc. Antonio Santos <i>diagrama de Gantt Autoconsa</i> |
| UCSG | Martes 23 de Agosto del 2011 | 19:00 -- 19:30 | - Karla Maldonado | -Revisión de los avances del proyecto, corrección del diagrama de Gantt. |
| Casa | Miércoles 24 de Agosto del 2011 | 19:00 -- 22:00 | - Karla Maldonado | -Pasar la información de la descripción de cargos a computadora verificando información. |
| Casa | Jueves 25 de Agosto del 2011 | 19:00 -- 22:00 | - Karla Maldonado | -Pasar la información de la descripción de cargos a computadora verificando información. |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



| | | | | |
|-----------|-------------------------------|---------------|-------------------|---|
| Casa | Viernes 26 de Agosto del 2011 | 22:00-22:30 | - Karla Maldonado | Le envié al Dr. Santos las descripciones de algunos de los cargos de ventas para que me revise y realice sus comentarios. |
| Autoconsa | Sábado 27 de Agosto del 2011 | 08:30-10:30 | - Karla Maldonado | Seguí realizando la descripción de cargos de venta. |
| UCSG | Domingo 28 de Agosto del 2011 | 19:00 - 19:30 | - Karla Maldonado | Seguí realizando la descripción de cargos de venta. |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



Semana del 29/08/11 al 04/09/11

| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-----------|---------------------------------|---------------|-------------------|---|
| Casa | Lunes 29 de Agosto del 2011 | 19:00 – 22:00 | - Karla Maldonado | Seguí realizando la descripción de cargos de venta. Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| Casa | Martes 30 de Agosto del 2011 | 19:00 – 22:00 | - Karla Maldonado | Seguí realizando la descripción de cargos de venta. Reunión con el Dr. Antonio Santos. |
| Casa | Miércoles 31 de Agosto del 2011 | 22:00-22:30 | - Karla Maldonado | Seguí realizando la descripción de cargos de venta. |
| Autoconsa | Jueves 1 de Septiembre del 2011 | 08:30-10:30 | - Karla Maldonado | Empecé a realizar los cargos del área de repuestos. |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental

Semana del 05/09/11 al 11/09/11



| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-----------|------------------------------------|---------------|-------------------|---|
| UCSG | Lunes 5 de Septiembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | - Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| UCSG | Martes 6 de Septiembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | - Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| Autoconsa | Miércoles 7 de Septiembre del 2011 | 08:30 – 19:00 | - Karla Maldonado | Realizando los cargos del Área de Repuestos |
| Autoconsa | Jueves 8 de Septiembre del 2011 | 08:30 – 19:00 | - Karla Maldonado | Realizando los cargos del Área de Repuestos |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA
Empresa: Automotores Continental



| | | | | |
|------|-----------------------------------|---------------|------------------|---|
| Casa | Viernes 9 de Septiembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando los cargos del Área de Repuestos |
| Casa | Sábado 10 de Septiembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando los cargos del Área de Repuestos |
| Casa | Domingo 11 de Septiembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando los cargos del Área de Repuestos |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA
Empresa: Automotores Continental

Semana del 12/09/11 al 18/09/11



| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-------|--|---------------|------------------|-----------------------------------|
| UCSG | Lunes 12 de Septiembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| UCSG | Martes 13 de Septiembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA
Empresa: Automotores Continental



| | | | | |
|-----------|-------------------------------------|---------------|------------------|---|
| Autoconsa | Miércoles 14 de Septiembre del 2011 | 08:30 – 19:00 | -Karla Maldonado | Realizando levantamientos respecto al nivel gerencial |
| Autoconsa | Jueves 15 de Septiembre del 2011 | 08:30 – 19:00 | -Karla Maldonado | Realizando levantamientos respecto al nivel gerencial |
| Autoconsa | Viernes 16 de Septiembre del 2011 | 08:30 – 19:00 | -Karla Maldonado | Realizando levantamientos respecto al nivel gerencial |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA
Empresa: Automotores Continental



| | | | | |
|------|-----------------------------------|---------------|------------------|---|
| Casa | Sábado 17 de Septiembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando levantamientos respecto al nivel gerencial |
| Casa | Domingo 18 de Septiembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando levantamientos respecto al nivel gerencial. Realizo comentarios en redes sociales |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental

Semana del 19/09/11 al 25/09/11



| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-----------|------------------------------------|---------------|------------------|--|
| UCSG | Lunes 19 de Septiembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| UCSG | Martes 20 de Septiembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| Autoconsa | Miércoles 21 de Septiembre de 2011 | 08:30 – 19:00 | -Karla Maldonado | Realizando el formato del manual de funciones exigido por la empresa Autoconsa |
| Autoconsa | Jueves 22 de Septiembre del 2011 | 08:30 – 19:00 | -Karla Maldonado | Realizando el formato del manual de funciones exigido por la empresa Autoconsa |
| Autoconsa | Viernes 23 de Septiembre del 2011 | 08:30 – 19:00 | -Karla Maldonado | Realizando el formato del manual de funciones exigido por la empresa Autoconsa |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA
Empresa: Automotores Continental



| | | | | |
|------|-----------------------------------|---------------|------------------|--|
| Casa | Sábado 24 de Septiembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando el formato del manual de funciones exigido por la empresa Autoconsa |
| Casa | Domingo 25 de Septiembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Envío mail al Dr. Antonio Santos respecto al formato del manual de funciones |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental

Semana del 26/09/11 al 02/10/11



| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-----------|-------------------------------------|---------------|------------------|--|
| UCSG | Lunes 26 de Septiembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Envío mail comunicando al Dr. Antonio Santos sobre el cambio de formato del manual de funciones requerido por la empresa. Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| UCSG | Martes 27 de Septiembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| Autoconsa | Miércoles 28 de Septiembre del 2011 | 08:30 – 19:00 | -Karla Maldonado | adecuaciones esta semana presente las capacitaciones a realizar al Gerente |
| Autoconsa | Jueves 29 de Septiembre del 2011 | 08:30 – 19:00 | -Karla Maldonado | adecuaciones esta semana presente las capacitaciones a realizar al Gerente |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA
Empresa: Automotores Continental



| | | | | |
|-----------|-----------------------------------|---------------|------------------|--|
| Autoconsa | Viernes 30 de Septiembre del 2011 | 08:30 – 19:00 | -Karla Maldonado | adecuaciones esta semana presente las capacitaciones a realizar al Gerente |
| Casa | Sábado 1 de Octubre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Preparando reunión con el área de ventas para hacer los focus group. |
| Casa | Domingo 2 de Octubre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Preparando reunión con el área de ventas para hacer los focus group. |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental

Semana del 03/10/11 al 09/10/11



| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-----------|---------------------------------|---------------|------------------|---|
| UCSG | Lunes 3 de Octubre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| UCSG | Martes 4 de Octubre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos Informe vía redes sociales reunión con el área de ventas |
| Autoconsa | Miércoles 5 de Octubre del 2011 | 08:30 – 19:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el área de ventas para hacer los focus group. |
| Autoconsa | Jueves 6 de Octubre del 2011 | 08:30 – 19:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el área de ventas para hacer los focus group. |
| Autoconsa | Viernes 7 de Octubre del 2011 | 08:00 – 19:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el área de ventas para hacer los focus group. |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA
Empresa: Automotores Continental



| | | | | |
|------|-------------------------------------|---------------|------------------|--|
| Casa | Sábado 8 de Octubre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando el informe acerca de la reunión del focus group enfocado en el manual de inducción |
| Casa | Domingo 9 de Octubre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando el informe acerca de la reunión del focus group enfocado en el manual de inducción |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental

Semana del 10/10/11 al 16/10/11



| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-------|----------------------------------|---------------|------------------|--|
| UCSG | Lunes 10 de Octubre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos acerca de la tutoría |
| UCSG | Martes 11 de Octubre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión por tutorías con el Dr. Antonio Santos |
| Casa | Miércoles 12 de Octubre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Ajustando los formatos del diagrama de Gantt y Jefe del dep. de servicios de acuerdo a lo establecido por la empresa |
| Casa | Jueves 13 de Octubre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Ajustando los formatos del diagrama de Gantt y Jefe del dep. de servicios de acuerdo a lo establecido por la empresa |
| Casa | Viernes 14 de Octubre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Ajustando los formatos del diagrama de Gantt y Jefe del dep. de servicios de acuerdo a lo establecido por la empresa |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



| | | | | |
|------|--------------------------------------|---------------|------------------|--|
| Casa | Sábado 15 de Octubre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Ajustando los formatos del diagrama de Gantt y Jefe del dep. de servicios de acuerdo a lo establecido por la empresa |
| Casa | Domingo 16 de Octubre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Informe vía mail al Dr. Antonio Santos respecto a los cambios en los formatos del diagrama de Gantt y Jefe del dep. de servicios de acuerdo a lo establecido por la empresa |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



Semana del 17/10/11 al 23/10/11

| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-----------|--|---------------|------------------|--|
| UCSG | Lunes 17 de Octubre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| UCSG | Martes 18 de Octubre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| Autoconsa | Miércoles 19 de Octubre del 2011 | 08:30 – 19:00 | -Karla Maldonado | Ajustando los formatos del diagrama de Gantt y descripciones de cargo del Jefe del dep. de servicios de acuerdo a lo establecido por la empresa |
| Autoconsa | Jueves 20 de Octubre del 2011 | 08:30 – 19:00 | -Karla Maldonado | Ajustando los formatos del diagrama de Gantt y descripciones de cargo del Jefe del dep. de servicios de acuerdo a lo establecido por la empresa |
| Autoconsa | Viernes 21 de Octubre del 2011 | 08:30 – 19:00 | -Karla Maldonado | Modificando y cruzando información con las descripciones de cargo de acuerdo a lo establecido por la empresa. Comentario en las redes sociales sobre Steve Jobs |



CATÓLICA
DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



| | | | |
|-------------------------------------|---------------|------------------|---|
| Sábado 22 de Octubre del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Diapositivas del proyecto Autoconsa - Avances |
| Domingo 23 de Octubre del | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Diapositivas del proyecto Autoconsa - Avances |



IGLESIA CATÓLICA
DE GUAYAQUIL

BITACORA
Empresa: Automotores Continental



Semana del 24/10/11 al 30/10/11

| PAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-----|----------------------------------|---------------|------------------|---|
| SG | Lunes 24 de Octubre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| SG | Martes 25 de Octubre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| asa | Miércoles 26 de Octubre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Diapositivas del proyecto Autoconsa – Avances |
| asa | Jueves 27 de Octubre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Diapositivas del proyecto Autoconsa – Avances |
| asa | Viernes 28 de Octubre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Diapositivas del proyecto Autoconsa – Avances |



IGLESIA CATÓLICA
TIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



| | | | | |
|------|--------------------------------------|---------------|------------------|---|
| Casa | Sábado 29 de Octubre del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Diapositivas del proyecto Autoconsa - Avances |
| Casa | Domingo 30 de Octubre del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Envío mail al Dr. Antonio Santos para revisión de las Diapositivas del proyecto Autoconsa - Avances |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental

Semana del 31/10/11 al 06/11/11



| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-------|-----------------------------------|---------------|------------------|--|
| UCSG | Lunes 31 de Octubre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| UCSG | Martes 1 de Noviembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| Casa | Miércoles 2 de Noviembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Diapositivas del proyecto Autoconsa – Avances |
| Casa | Jueves 3 de Noviembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Diapositivas del proyecto Autoconsa – Avances |
| Casa | Viernes 4 de Noviembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Diapositivas del Proyecto de Autoconsa – Avances |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



| | | | | |
|------|---------------------------------------|---------------|------------------|--|
| Casa | Sábado 5 de Noviembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Envío vía mail al Dr. Antonio Santos de diapositivas para nueva revisión Comentario del libro de Einstein sobre Cultivar una Solución |
| Casa | Domingo 6 de Noviembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Estructurando la inducción Preparando diapositivas del proyecto Autoconsa para realizar la presentación al gerente. |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental

Semana del 07/11/11 al 13/11/11



| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-----------|---|---------------|------------------|--|
| UCSG | Lunes 7 de Noviembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos Preparando diapositivas del proyecto Autoconsa para realizar la presentación al gerente. |
| UCSG | Martes 8 de Noviembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos Preparando diapositivas del proyecto Autoconsa para realizar la presentación al gerente. |
| Autoconsa | Miércoles 9 de Noviembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Presente las diapositivas del proyecto al Gerente Regional de Autoconsa |
| Casa | Jueves 10 de Noviembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Pasando la información de las diapositivas del proyecto Autoconsa a texto |
| Casa | Viernes 11 de Noviembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Pasando la información de las diapositivas del proyecto Autoconsa a texto |
| Casa | Sábado 12 de Noviembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Pasando la información de las diapositivas del proyecto Autoconsa a texto |



UNIVERSIDAD CATOLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



| | | | | |
|------|--|---------------|------------------|--|
| Casa | Domingo 13 de Noviembre del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Pasando la información de las diapositivas del proyecto Autoconsa a texto |
|------|--|---------------|------------------|--|



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental

Semana del 14/11/11 al 20/11/11



| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-------|--|---------------|------------------|--|
| UCSG | Lunes 14 de Noviembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| UCSG | Martes 15 de Noviembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos Envío mail al Dr. Antonio Santos adjuntando información de las diapositivas del proyecto autoconsa pasada a texto |
| Casa | Miércoles 16 de Noviembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Avanzando en las políticas de selección |
| Casa | Jueves 17 de Noviembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Avanzando en las políticas de selección y justificando mi cambio en la reducción del manual de funciones a solo administrativo, tuve la oportunidad que sea presentada la necesidad de establecer políticas de capacitación en la compañía. |
| Casa | Viernes 18 de Noviembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Avanzando en las políticas de selección |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



| | | | | |
|------|--|---------------|------------------|---|
| Casa | Sábado 19 de Noviembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Avanzando en las políticas de selección y políticas de capacitación. |
| Casa | Domingo 20 de Noviembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Avanzando en las políticas de selección |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



Semana del 21/11/11 al 27/11/11

| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-------|--|---------------|------------------|--|
| UCSG | Lunes 21 de Noviembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| UCSG | Martes 22 de Noviembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| Casa | Miércoles 23 de Noviembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Avanzando en las políticas de selección y políticas de capacitación |
| Casa | Jueves 24 de Noviembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Avanzando en las políticas de selección |
| Casa | Viernes 25 de Noviembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Avanzando en las políticas de selección y políticas de capacitación |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



| | | | |
|--|---------------|------------------|--|
| Sábado 26 de Noviembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Avanzando en las políticas de selección |
| Domingo 27 de Noviembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Avanzando en las políticas de selección y políticas de capacitación |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental

Semana del 28/11/11 al 04/12/11



| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-------|--|---------------|------------------|--|
| UCSG | Lunes 28 de Noviembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| UCSG | Martes 29 de Noviembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| Casa | Miércoles 30 de Noviembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Avanzando en las políticas de selección y políticas de capacitación |
| Casa | Jueves 1 de Diciembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Avanzando en las políticas de selección y políticas de capacitación |
| Casa | Viernes 2 de Diciembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Avanzando en las políticas de selección y políticas de capacitación |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA
Empresa: Automotores Continental

**AUTOMOTORES
CONTINENTAL**
#MEGA comunicación



| | | | | |
|------|---------------------------------------|---------------|------------------|--|
| Casa | Sábado 3 de Diciembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Avanzando en las políticas de selección y políticas de capacitación |
| Casa | Domingo 4 de Diciembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Avanzando en las políticas de selección y políticas de capacitación |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



Semana del 05/12/11 al 11/12/11

| LUGAR | FECHA | HORA | FECHA | TAREA |
|-----------|---|---------------|------------------|---|
| UCSG | Lunes 5 de Diciembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| UCSG | Martes 6 de Diciembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos |
| Autoconsa | Miércoles 7 de Diciembre del 2011 | 08:30 – 19:00 | -Karla Maldonado | Envié al Gerente de RRHH en Quito las políticas de selección para que las apruebe y como segunda aprobación al Gerente General. |
| Autoconsa | Jueves 8 de Diciembre del 2011 | 08:30 – 19:00 | -Karla Maldonado | Me encuentro realizando el informe de los focus group. Para implementar el Manual de Inducción. |
| Autoconsa | Viernes 9 de Diciembre del 2011 | 08:30 – 19:00 | -Karla Maldonado | Me encuentro realizando el informe de los focus group. Para implementar el Manual de Inducción. |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



| | | | |
|--|---------------|------------------|---|
| Sábado 10 de Diciembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Informe vía mail al Dr. Antonio Santos sobre el envío al Gerente de RRHH en Quito las políticas de selección para que las apruebe y como segunda aprobación al Gerente General. |
| Domingo 11 de Diciembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando el informe de los focus group. Para implementar el Manual de Inducción. |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA
Empresa: Automotores Continental



Semana del 12/12/11 al 18/12/11

| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-------|------------------------------------|---------------|------------------|---|
| UCSG | Lunes 12 de Diciembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos; vemos la película In Good Company |
| UCSG | Martes 13 de Diciembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Reunión con el Dr. Antonio Santos; vemos la película Camino a Casa |
| Casa | Miércoles 14 de Diciembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando el informe de los focus group. Para implementar el Manual de Inducción. |
| Casa | Jueves 15 de Diciembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando el informe de los focus group. Para implementar el Manual de Inducción. |
| Casa | Viernes 16 de Diciembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Comentario de la película "In Good Company" y "Camino a Casa" vía redes sociales. Las políticas de selección ya fueron aprobadas por el Gerente de RRHH (Quito) |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



| | | | |
|--|---------------|------------------|---------------------------------------|
| Sábado 17 de Diciembre del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando el desarrollo del proyecto |
| Domingo 18 de Diciembre del 2011 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando el desarrollo del proyecto |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental

Semana del 19/12/11 al 25/12/11



| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-------|------------------------------------|---------------|------------------|---------------------------------------|
| Casa | Lunes 19 de Diciembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando el desarrollo del proyecto |
| Casa | Martes 20 de Diciembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando el desarrollo del proyecto |
| Casa | Miércoles 21 de Diciembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando el desarrollo del proyecto |
| Casa | Jueves 22 de Diciembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando el desarrollo del proyecto |
| Casa | Viernes 23 de Diciembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando el desarrollo del proyecto |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



| | | | | |
|------|--|---------------|------------------|---------------------------------------|
| Casa | Sábado 24 de Diciembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando el desarrollo del proyecto |
| Casa | Domingo 25 de Diciembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando el desarrollo del proyecto |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA
Empresa: Automotores Continental



Semana del 26/12/11 al 01/01/12

| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-------|--|---------------|------------------|---------------------------------------|
| Casa | Lunes 26 de Diciembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando el desarrollo del proyecto |
| Casa | Martes 27 de Diciembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando el desarrollo del proyecto |
| Casa | Miércoles 28 de Diciembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando el desarrollo del proyecto |
| Casa | Jueves 29 de Diciembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando el desarrollo del proyecto |
| Casa | Viernes 30 de Diciembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando el desarrollo del proyecto |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



| | | | | |
|------|---------------------------------------|---------------|------------------|---------------------------------------|
| Casa | Sábado 31 de Diciembre del 2011 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando el desarrollo del proyecto |
| Casa | Domingo 1 de Enero del 2012 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando el desarrollo del proyecto |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



Semana del 02/01/12 al 08/01/12

| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-------|-------------------------------|---------------|------------------|------------------------------|
| Casa | Lunes 2 de Enero del 2012 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando Informe Ejecutivo |
| Casa | Martes 3 de Enero del 2012 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando Informe Ejecutivo |
| Casa | Miércoles 4 de Enero del 2012 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando Informe Ejecutivo |
| Casa | Jueves 5 de Enero del 2012 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando Informe Ejecutivo |
| Casa | Viernes 6 de Enero del 2012 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Realizando Informe Ejecutivo |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



| | | | | |
|------|--------------------------------|---------------|------------------|---|
| Casa | Sábado 7 de Enero del 2012 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Informe vía redes sociales sobre la realización del proyecto con las últimas modificaciones del manual de funciones de la Compañía Automotores Continental y el informe de este |
| Casa | Domingo 8 de Enero del 2012 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | realizando el desarrollo del proyecto con las últimas modificaciones del manual de funciones de la Compañía Automotores Continental y el informe de este |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA
Empresa: Automotores Continental

Semana del 09/01/12 al 15/01/12



| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-------|--------------------------------|---------------|------------------|-------------------------------|
| Casa | Lunes 9 de Enero del 2012 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Marco Teórico e Informe Final |
| Casa | Martes 10 de Enero del 2012 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Marco Teórico e Informe Final |
| Casa | Miércoles 11 de Enero del 2012 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Marco Teórico e Informe Final |
| Casa | Jueves 12 de Enero del 2012 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Marco Teórico e Informe Final |
| Casa | Viernes 13 de Enero del 2012 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Marco Teórico e Informe Final |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



| | | | | |
|------|------------------------------------|---------------|------------------|-------------------------------|
| Casa | Sábado 14 de Enero del 2012 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Marco Teórico e Informe Final |
| Casa | Domingo 15 de Enero del 2012 | 19:00 - 22:00 | -Karla Maldonado | Marco Teórico e Informe Final |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

BITACORA

Empresa: Automotores Continental



Semana del 16/01/12 al 22/01/12

| LUGAR | FECHA | HORA | INTEGRANTE | TAREA |
|-------|--------------------------------|---------------|------------------|-------------------------------|
| Casa | Lunes 16 de Enero del 2012 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Marco Teórico e Informe Final |
| Casa | Martes 17 de Enero del 2012 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Marco Teórico e Informe Final |
| Casa | Miércoles 18 de Enero del 2012 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Marco Teórico e Informe Final |
| Casa | Jueves 19 de Enero del 2012 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Marco Teórico e Informe Final |
| Casa | Viernes 20 de Enero del 2012 | 19:00 – 22:00 | -Karla Maldonado | Finalizando Tesis |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

AUTOMOTORES
CONTINENTAL
EL MEGA CONTRATADO



Anexo 5 Modificación de la Propuesta

Karla Maldonado V.

1. Antecedentes

1.1 Antecedentes de la Empresa

Automotores Continental inicia sus actividades en el año 1972 como una de las empresas del Señor Bela Botar Kendur, posicionándose desde sus inicios como concesionario de General Motors.

El objetivo original es la importación y distribución de automotores, y el mantenimiento de vehículos y repuestos a través de talleres propios y autorizados.

Con más de 38 años de presencia en el mercado automotriz ha centrado sus actividades en lograr siempre la satisfacción del cliente más exigente, asumiendo este reto como su filosofía de trabajo, por lo cual ha llegado a ser reconocida como el mega concesionario Chevrolet, por ser el más completo, todo esto avalado por más de 55.000 clientes que han confiado y siguen confiando en nosotros.

Nuestra Misión

Automotores Continental es un concesionario General Motors, comprometido en entregar al cliente productos y servicios de calidad, que se reflejan en niveles de venta y rentabilidad crecientes.

Nuestra Visión

Ser el concesionario Chevrolet número uno del Ecuador, mediante la innovación y el mejoramiento continuo, la excelencia y el cumplimiento, siempre buscando el bienestar de nuestra gente.

Principales Productos y Servicios

1. Ventas de Vehículos Nuevos
2. Venta de Repuestos
3. Servicio de Taller Mecánico
4. Enderezada y Pintura
5. Venta de Autos usados

Valores

Nuestra filosofía empresarial se basa en los siguientes valores:

- Honestidad
- Ética
- Responsabilidad Social

1.2 Antecedentes del Proyecto

En la Compañía existe una definición poco clara de las respectivas responsabilidades y funciones de cada cargo, lo que genera una confusión y duplicidad de funciones en el personal de la Compañía, y esto a su vez un retraso en la realización y entrega de trabajos y proyectos.

Además de un proceso inadecuado e insuficiente en la selección e inducción del personal ocasionando un personal poco capacitado para el cargo con desconocimiento de las actividades de la Organización y una deficiente comunicación Organizacional.

2. Finalidad

Obtener un grupo eficiente que tenga servicios de calidad mediante la productividad de sus colaboradores.

3. Objetivos

3.1 Objetivos Generales

- ◆ Formalización de los procesos de RRHH

1.2. Objetivos específicos

- ◆ Elaborar el Manual de Funciones estructurado en su totalidad.
- ◆ Determinación de las competencias para cada cargo.
- ◆ Establecer el procedimiento del subsistema de Selección.
- ◆ Elaborar Manual de Inducción.

3. Espacio Geográfico

En la Compañía de Automotores Continental ubicada en el Sector Norte de la ciudad de Guayaquil Av. Francisco de Orellana junto al Hipermarket, y la otra Sucursal ubicada en Av. Juan Tanca Marengo y Calle 11, Cdla. ADACE, José Luis Tamayo, también una existente en Salinas Urb. Nautilus, frente al Colegio Muey.

4. Grupo Objetivo

Segmento del cliente interno involucrados por el proyecto como son el personal administrativo y operativo.

5. Metodología

Metodología Cualitativa

La metodología cualitativa es un tipo de investigación que produce datos (que no se analizan estadísticamente) mediante un conjunto de técnicas, procedentes del campo de las Ciencias Sociales (por ejemplo, la entrevista abierta, el grupo de discusión y la observación participante). La orientación metodológica cualitativa *no* suele partir del planteamiento de un *problema específico*, sino de un *área problemática* más amplia en la cual puede haber muchos problemas entrelazados que no se vislumbrarán hasta que no haya sido suficientemente avanzada la investigación. Por esto, en general, el partir de *un* problema cierra el posible horizonte que tienen las realidades complejas, como son las realidades humanas.

En investigaciones cualitativas se debe hablar de entendimiento en profundidad en lugar de exactitud: se trata de obtener un entendimiento lo más profundo posible.

Spech

Se va a realizar:

-Entrevistas con los directivos de la empresa (Jefes).

Esto se lo realiza para conocer cuáles son las necesidades, fortalezas, oportunidades que ellos consideran que deben poseer los cargos.

Un análisis del requerimiento de las competencias para ese cargo

Las cuales se realizarán durante la primera semana de ejecución del proyecto, debido a su gran importancia y urgencia.

- Elaboración del formato de selección del personal y aprobación por los directivos.

Formulario del proceso de selección

- Elaboración del manual de inducción con su respectiva difusión e Instrucciones para su uso.

6.1. Técnicas

Estudio de Gabinete

Fuentes de Información Primarias

-Entre las técnicas de recopilación de información se utilizará la entrevista con los jefes directos de cada cargo. La entrevista es el instrumento que permite descubrir aspectos ocultos que forman parte de todo trabajo y ayuda a la verificar la información recolectada mediante la narración de las personas bajo este propósito se harán entrevistas con el personal para el manual de funciones, políticas de selección y de inducción.

En este paso se realizará preguntas sobre funciones que ejercen los empleados en el día a día en su lugar de trabajo.

La finalidad es conocer que están realizando y que deberían realizar de acuerdo al cargo. (Funciones específicas).

Esta información se la requerirá durante los dos primeros meses del proyecto ya que es mi valor agregado para la Compañía.

- Investigación sobre los diferentes modelos de descripción de cargos y manual de funciones a utilizar.

- Recopilación de Procedimiento de selección y de inducción con la finalidad del conocimiento detallado de la Compañía.

Esto es para saber qué modelo se ajusta más a las diferentes necesidades que puede tener la Compañía. Esto se realizará durante la primera mitad de la ejecución del proyecto.

Fuentes de Información Secundarias

Se hará un análisis de la documentación existente de la Compañía como sus antecedentes, misión, visión, inventario del personal y formatos de: requisición de personal, oferta de servicio, informe final de selección, referencias de trabajo, entre otros.

Se pretende revisar y analizar la información para determinar la situación actual de Autoconsa S.A. en cuanto a sus cargos y funciones.

Por lo que se realizará durante las primeras semanas de ejecución ya que sin información vital no podrá avanzar con el proyecto

-Organigrama, La reestructuración del mismo en caso de ser conveniente para efecto de un mejor manejo de los cargos dentro de la empresa.

Este tema será durante los primeros meses de ejecución del proyecto por la importancia del mismo.

-Políticas de selección de la Compañía para adecuar los procedimientos de selección y de inducción.

7-Fases del proyecto:

1. Formulación del diagnóstico inicial
2. Elaboración del plan estratégico
3. Implementación del diagnóstico como modelo
4. Diagnóstico final y conclusiones

1.6.PLAN DE ACCIÓN: FORMALIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE RRHH

| Actividad | Duración | Recursos | Responsables | |
|--|-----------------------------|---|-----------------|----------------|
| | | | Directos | Indirectos |
| Presentación de la Propuesta Formal | 30 min | Folleto de presentación Tiempo | Karla Maldonado | Autoconsa S.A. |
| Elaboración del cronograma de trabajo | 2 Horas | Tiempo Computadora | Karla Maldonado | Autoconsa S.A. |
| Recolección de información de la Compañía; Organigrama, misión, visión, inventario de empleados y cargos ,políticas de selección e inducción | 1 día | Tiempo Computadora Información, documentación de la Compañía | Karla Maldonado | Autoconsa S.A. |
| Elaboración de Entrevista con el personal de la empresa (jefes – colaboradores) | 20 minutos con cada persona | Tiempo Grabadora Apuntes | Karla Maldonado | Autoconsa S.A. |
| Depuración de la información obtenida de la Empresa | 4 días | Tiempo Computadora Grabadora Hojas | Karla Maldonado | Autoconsa S.A. |

| | | | | |
|--|-----------|---|--------------------|----------------|
| Análisis de la información obtenida en la recolección de datos y en las entrevistas | 3 semanas | Tiempo Computadora Grabadora Investigación(fuentes Bibliográficas) | Karla Maldonado | Autoconsa S.A. |
| Describir los cargos y las competencias para cada cargo | 2 semanas | Tiempo Computadora | Karla Maldonado | Autoconsa S.A. |
| Revisión de los manuales con las respectivas competencias | 4 semanas | Tiempo Investigación(Fuentes Bibliográficas,internet) | | |
| Elección y análisis del modelo de descripción de cargos y manual de funciones a utilizar | 3 horas | Tiempo Computadora Información Internet Apuntes | Karla Maldonado | Autoconsa S.A. |
| Elaboración de la descripción de cargos, manual de funciones | 2 semanas | Tiempo Computadora Información Apuntes | Karla Maldonado | Autoconsa S.A. |
| Levantamiento de información para la elaboración del Manual de Funciones y definición de competencias. | 4 semanas | Tiempo Computadora Información, apuntes | Karla Maldonado | Autoconsa S.A. |

| | | | |
|---|---------|---|-----------------------------------|
| Impresión de los manuales de funciones y la descripción de cargos definitivos | 2 días | Tiempo Computadora- Impresora-Tinta Hojas | Karla Maldonado Autoconsa S.A. |
| Elaboración de los procedimientos de selección | 5 días | Tiempo Computadora Información | Karla Maldonado Autoconsa S.A. |
| Impresión de los formularios de selección | 1 día | Tiempo Computadora- Impresora-Tinta Hojas | Karla Maldonado Autoconsa S.A. |
| Elaboración de los procedimientos de inducción | 5 días | Tiempo Computadora Información | Karla Maldonado Autoconsa S.A. |
| Elaboración de la presentación ejecutiva | 4 horas | Tiempo Computadora | Karla Maldonado Autoconsa S.A. |
| Convocatoria a los jefes para la presentación del proyecto | 1 día | Tiempo Teléfono Listado de directorios Computadora-Listado de Outlook | Karla Maldonado Autoconsa S.A. |

| | | | |
|--|------------|--|-----------------------------------|
| Presentación de la Descripción de Cargo y Manual de Funciones ,presentación de procedimientos de selección e inducción | 40 minutos | Tiempo Computadora Proyector Impresiones de la Información Información | Karla Autoconsa S.A. Maldonado |
|--|------------|--|-----------------------------------|

8. Producto a Entregar

Le entregamos

Informe de consultoría

5.1 El Manual de Funciones estructurado.

5.2 El procedimiento del subsistema de Selección.

5.3 Manual de Inducción.

Informe Ejecutivo.-Conclusión y recomendación

9. Duración

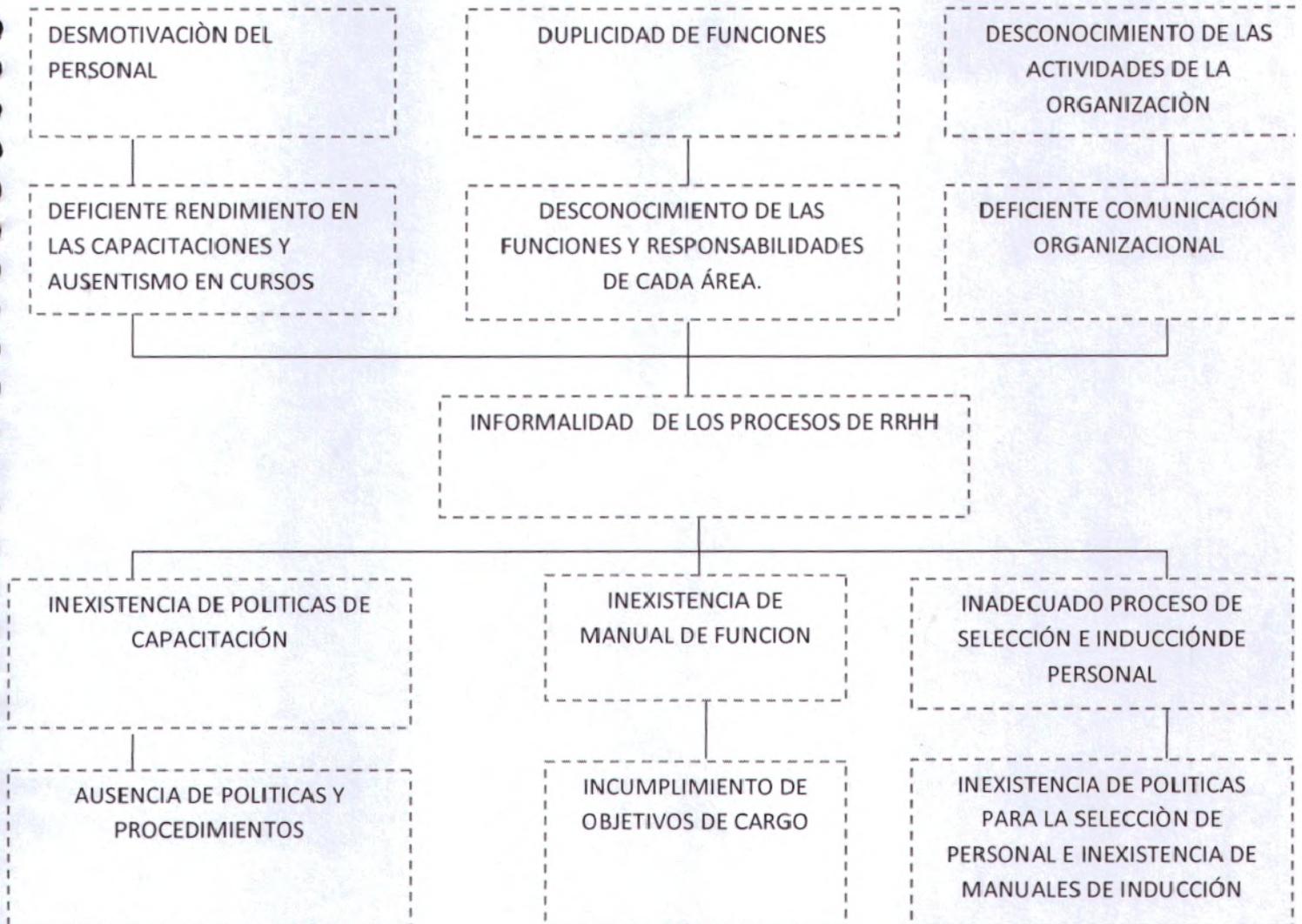
El tiempo de duración es de ocho meses.

10. Beneficios

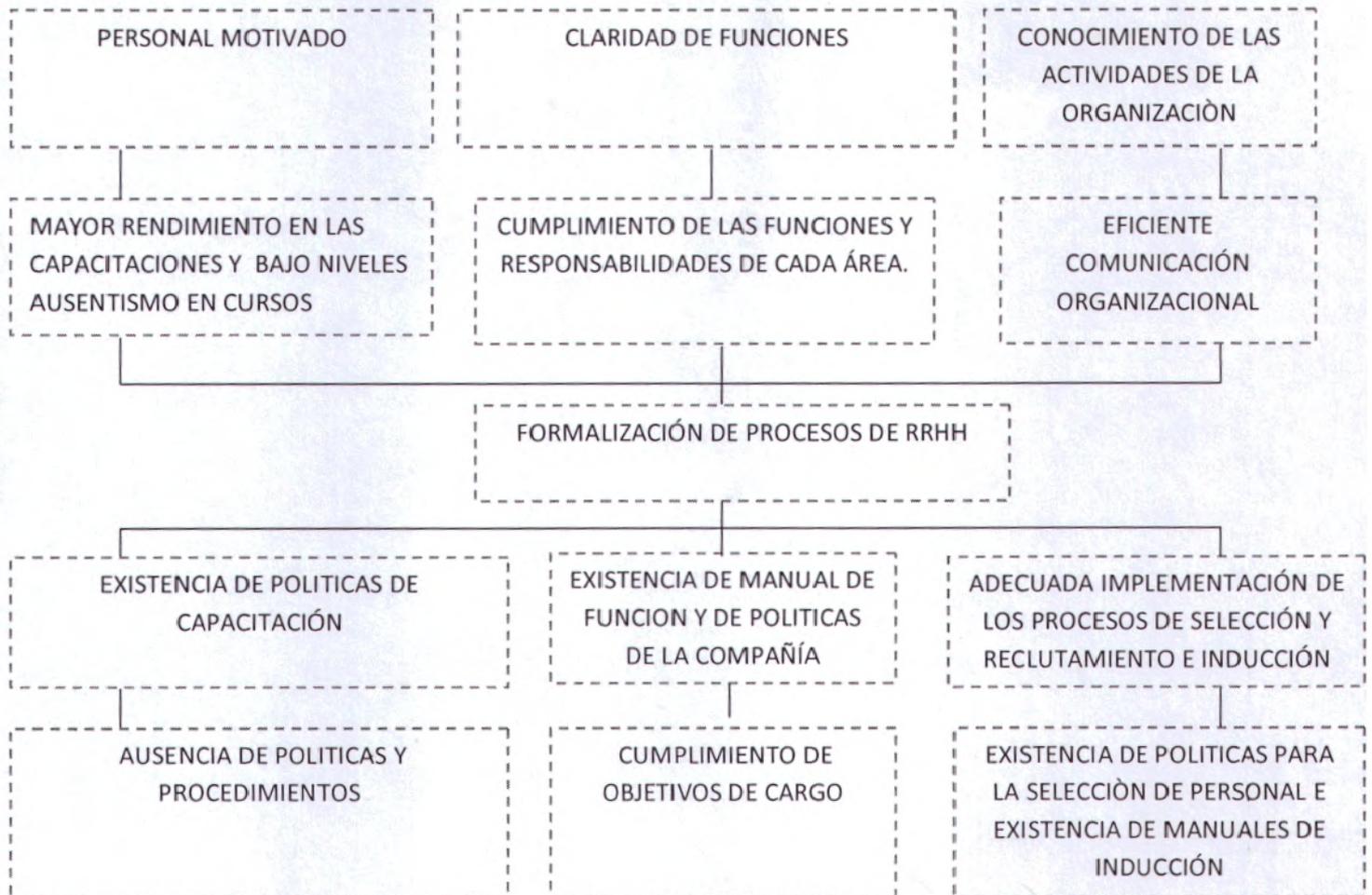
Los beneficios que brinda una formalización de los procesos de RRHH a través de la Descripción de cargos y Manual de funciones y además del Procedimiento de Selección e inducción es:

- ◆ Los colaboradores tendrán pleno conocimiento de las responsabilidades según el cargo que ocupan dentro de la compañía
- ◆ Alineamiento de los procesos de selección del personal con las competencias necesarias para cada cargo con un procedimiento de inducción que le agregue al colaborador un mejor cumplimiento de su cargo.
- ◆ La selección del personal está orientado a competencias que estarán indicadas en el manual de funciones desarrollando más las habilidades del personal potenciándolo a un ascenso.
- ◆ El Jefe de cada área evaluará mejor el desempeño y el comportamiento de sus colaboradores, teniendo como base variable las competencias de cada cargo.
- ◆ Planifica y organiza el trabajo, de tal forma que podrá organizar su unidad de manera que funcione como engranaje.
- ◆ Se puede identificar a los individuos que requieran perfeccionamiento en determinadas áreas de actividades, seleccionar a los que tienen condiciones de promoción o transferencias.

ÁRBOL DE PROBLEMAS



ÁRBOL DE OBJETIVOS



MATRIZ DEL MARCO LÓGICO

| RESUMEN NARRATIVO DE OBJETIVOS | INDICADORES VERIFICABLES OBJETIVAMENTE | MEDIOS DE VERIFICACIÓN | SUPUESTOS |
|---|--|---|---|
| <p>FIN: Obtener un grupo eficiente que tenga servicios de calidad mediante la productividad de sus colaboradores</p> | <p>Personal tendrán una retroalimentación por medio del cual será favorable para que tenga un conocimiento mayor de las necesidades de su trabajo.</p> | <p>Podrán medirse por medio de la productividad y rendimiento de su trabajo.</p> | <p>Se logrará un procedimiento organizado y formal de los procesos de RRHH, orientados a la retroalimentación del personal, generando competencias en su trabajo.</p> |
| <p>PROPÓSITO: Formalización de los procesos de RRHH</p> | <p>El resultado es el mayor número de cumplimiento de las funciones y responsabilidades de cada área</p> | <p>En la productividad de su desempeño del personal con sentido de pertenencia con la Institución</p> | <p>Óptimo desempeño del personal y mejora de la calidad de servicio, generando un feedback y fortalecimiento de los procedimientos Organizacionales</p> |

| COMPONENTES : | | | |
|--|--|--|---|
| 1. Elaborar y diseñar manuales de función | Personal con conocimiento de sus funciones y descripción. | Manuales de Descripción y funciones aprobados por los directivos de la institución | Utilización adecuada y continua del manual por competencias del personal de la Compañía |
| 2. Establecer el políticas del subsistema de Selección | Como resultado personal que ingresa a la compañía | Políticas procedimiento de selección | Uso adecuada del proceso de selección articulado con el manual de funciones |
| 3. Elaborar el Manual de Inducción | Manual de procedimiento de inducción tendrán mayor conocimiento acerca de valores organizacionales y sistema de normativas | Manual del procedimiento de inducción | Colaboradores con conocimientos de las actividades de la Organización y con conocimiento de sus funciones |
| 4. Elaborar las políticas de Capacitación | Como resultado mayor rendimiento por establecimiento de normativas enfocados a incentivos | Políticas de Capacitación | Colaboradores capacitados con resultados de productividad y motivados |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| <p>ACTIVIDADES FASE I:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Revisión del Organigrama de la Compañía. -Determinación de los perfiles y competencias de cada cargo -Diseño y elaboración del formato de levantamiento de información -Aplicación del procesamiento de Datos, función y glosario de competencias. Aplicación de la prueba piloto. -Aplicación del levantamiento a todos los departamentos | <p>Niveles de competencia establecidas para el cargo</p> | <p>Manual de funciones aprobadas por los directivos de la Compañía.</p> | <p>Las competencias son acordes a la tarea a desempeñar.</p> |
| <p>FASE II:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Elaboración de políticas de selección -Aprobación de políticas de selección por parte de Gerencias e informe | <p>El resultado obtenido en la selección del personal será que cumplen con las exigencias del cargo</p> | <p>Resultados de productividad y eficiencia en su trabajo</p> | <p>Políticas de Requerimientos para la selección del personal a ingresar.</p> |
| <p>FASE III:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Elaboración de los contenidos de la inducción -Diseño de la inducción con las actividades de la Organización -Aprobación del | <p>Estrategia de inducción al personal interno para obtener una eficiente comunicación y conocimiento acerca de las actividades de la</p> | <p>Mayor rendimiento y conocimiento de la Organización misión ,visión</p> | <p>Personal motivado con significación de las tareas a realizar.</p> |

| | | | |
|---|--|--|--|
| <p>manual de inducción por parte de los directivos e informe. -Ejecución y difusión de la Inducción</p> | <p>Organización y de sus procedimientos</p> | <p>y razón de ser ,procedimientos de la Compañía</p> | |
| <p><u>FASE IV:</u> -Elaboración de Políticas de Capacitación -Aprobación de políticas de capacitación por parte de Gerencias e informe</p> | <p>El resultado obtenido en la capacitaciones es mayor asistencia del personal y mayor rendimiento en su puesto de trabajo</p> | <p>Conocimiento de políticas de capacitaciones y así se logrará mejores calificaciones en los cursos</p> | <p>Mejor Resultados evidenciados en el desempeño del trabajo diario y asistencias normalizadas</p> |

| Actividad | Duración | Recursos | Responsables | |
|---|-----------------------------|---|--------------------|------------|
| | | | Directos | Indirectos |
| Elaboración del cronograma de trabajo | 2 Horas | Tiempo Computadora | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Recolección de información de la Compañía; Organigrama, misión, visión, inventario de empleados y cargos ,políticas de selección e inducción | 1 día | Tiempo Computadora Información, documentación de la Compañía | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Elaboración de Entrevista con el personal de la empresa (jefes – colaboradores) | 20 minutos con cada persona | Tiempo Grabadora Apuntes | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Depuración de la información obtenida de la Empresa | 4 días | Tiempo Computadora Grabadora Hojas | Karla Maldonado | Autoconsa |

| | | | | |
|--|-----------|---|--------------------|-----------|
| Análisis de la información obtenida en la recolección de datos y en las entrevistas | 3 semanas | Tiempo Computadora Grabadora Investigación(fuentes Bibliográficas) | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Describir los cargos y las competencias para cada cargo | 2 semanas | Tiempo Computadora | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Elección y análisis del modelo de descripción de cargos y manual de funciones a utilizar | 3 horas | Tiempo Computadora Información Internet Apuntes | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Elaboración de la descripción de cargos, manual de funciones | 2 semanas | Tiempo Computadora Información Apuntes | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Impresión de los manuales de funciones y la descripción de cargos definitivos | 2 días | Tiempo Computadora- Impresora-Tinta Hojas | Karla Maldonado | Autoconsa |

| | | | | |
|---|----------|--|--------------------|-----------|
| Elaboración de los políticas de selección | 2 días | Tiempo Computadora Información | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Impresión de las políticas de selección | 1 día | Tiempo Computadora- Impresora-Tinta Hojas | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Aprobación de las políticas de selección | 1 semana | Revisión de las políticas Firmas de Gerentes | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Elaboración de los manuales de inducción | 2 días | Tiempo Computadora Información | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Impresión de los manuales de inducción | 1 día | Tiempo Computadora- Impresora-Tinta Hojas | Karla Maldonado | Autoconsa |

| | | | | |
|--|----------|---|--------------------|-----------|
| Aprobación de manuales de de inducción | 1 semana | Revisión de las políticas Firmas de Gerentes | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Elaboración de las políticas de capacitación | 2 días | Tiempo Computadora Información | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Impresión de las políticas de capacitación | 1 día | Tiempo Computadora- Impresora-Tinta Hojas | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Aprobación de las políticas de capacitación | 1 semana | Revisión de las políticas Firmas de Gerentes | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Elaboración de la presentación ejecutiva | 4 horas | Tiempo Computadora | Karla Maldonado | Autoconsa |
| Convocatoria a los jefes para la presentación del proyecto | 2 horas | Tiempo Teléfono Listado de directorios Computadora- Listado de Outlook | Karla Maldonado | Autoconsa |

| | | | | |
|--|------------|--|--------------------|-----------|
| Presentación de la Descripción de Cargo y Manual de Funciones ,presentación de políticas de selección ,manual de inducción y políticas de capacitación | 40 minutos | Tiempo Computadora Proyector Impresiones de la Información Información | Karla Maldonado | Autoconsa |
|--|------------|--|--------------------|-----------|



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

AUTOMOTORES
CONTINENTAL

Y MEGA CONECTADOS



CHEVROLET

Anexo 6

Formato de

Entrevista

Karla Maldonado V.



DESCRIPCIÓN DE CARGOS

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:

ÁREA:

CARGO AL QUE REPORTA:

CUANTAS PERSONAS:

FECHA:

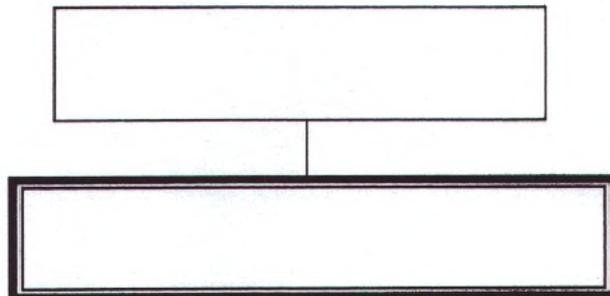
2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

DEFINICIÓN.- Razón de la existencia del cargo, objetivos y resultados que se esperan.

MISIÓN DEL CARGO:

3. ORGANIGRAMA

Ubicación del cargo y definición de la línea de mando.



7. COMPETENCIAS PERSONALES

| <u>COMPETENCIAS</u> | NIVEL | | |
|---------------------|-------|-------|------|
| | ALTO | MEDIO | BAJO |
| GENERALES | | | |

| | | | | |
|----|--|--|--|--|
| 1 | Adaptación | | | |
| 2 | Pensamiento Analítico | | | |
| 3 | Aprendizaje | | | |
| 4 | Autocontrol | | | |
| 5 | Independencia | | | |
| 6 | Creatividad | | | |
| 7 | Empowerment | | | |
| 8 | Dinamismo | | | |
| 9 | Flexibilidad | | | |
| 10 | Preocupación por el orden, la calidad y la precisión | | | |
| 11 | Iniciativa | | | |
| 12 | Integridad | | | |
| 13 | Prudencia | | | |
| 14 | Juicio | | | |
| 15 | Liderazgo | | | |
| 16 | Negociación y conciliación | | | |
| 17 | Orientación al servicio | | | |
| 18 | Persuasión | | | |
| 19 | Planificación y Organización | | | |
| 20 | Resolución de problemas | | | |
| 21 | Sociabilidad | | | |
| 22 | Toma de decisiones | | | |
| 23 | Trabajo bajo presión | | | |
| 24 | Trabajo en equipo y cooperación | | | |
| 25 | Conducción de personas | | | |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

AUTOMOTORES
CONTINENTAL

EMEGA COMPARTAS



CHEVROLET

Anexo 7

Modificación

de la Entrevista

Karla Maldonado V.

DESCRIPTIVO DE CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo :
Centro de Costos:

Área:
Ciudad: Guayaquil

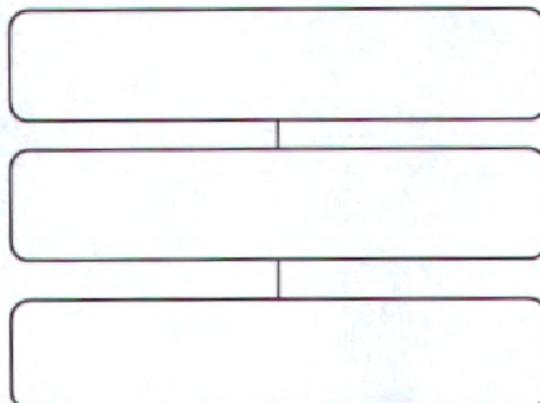
Número de ocupantes:
Reporta a:
Supervisa a :
Fecha de Revisión:

REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Instrucción Mínima requerida:
Experiencia:
Otros conocimientos:

MISION DEL CARGO

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES PRINCIPALES:

ACTIVIDADES SECUNDARIAS:

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

| | | Req. Sel. | Req. Cap. |
|---------------------------------|--|-----------|-----------|
| CONOCIMIENTOS | | | |
| NIVEL ESTRATEGICO | | | |
| TENDENCIAS, PRACTICAS, ENFOQUES | | | |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | |
| LEYES Y REGULACIONES | | | |

HABILIDADES Y DESTREZAS /COMPETENCIAS

| | | | |
|-----------------------------------|--|---|--|
| DESTREZAS ESPECÍFICAS | | | |
| DESTREZAS Y HABILIDADES GENERALES | | Nivel A A A A A A A A | |

Nivel

B:Bajo

M:Medio

A: Alto

CONTACTOS INTERNOS / EXTERNOS

Relaciones Internas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|-------------|-------|----------|------------|
| PROVEEDORES | | | |
| CLIENTES | | | |

Relaciones Externas: Relaciones más significativas que mantiene el cargo con otros en la organización.

| | QUIEN | PARA QUE | FRECUENCIA |
|-------------|-------|----------|------------|
| PROVEEDORES | | | |
| CLIENTES | | | |

| ELABORADO POR | REVISADO POR (Titular) | APROBADO POR (Gerente Área) |
|---------------|---------------------------|--------------------------------|
| | | |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

AUTOMOTORES
CONTINENTAL

MECA



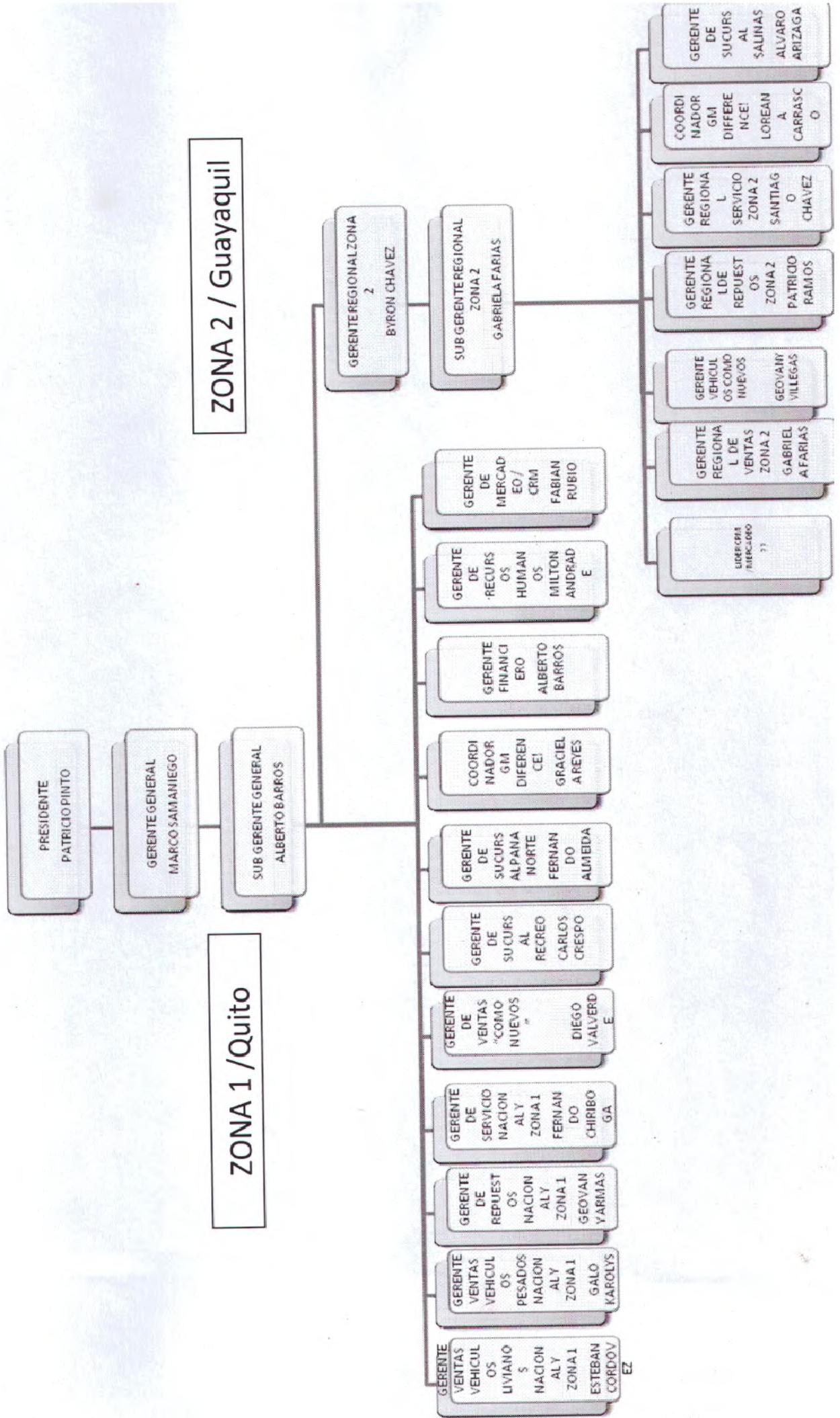
CHEVROLET

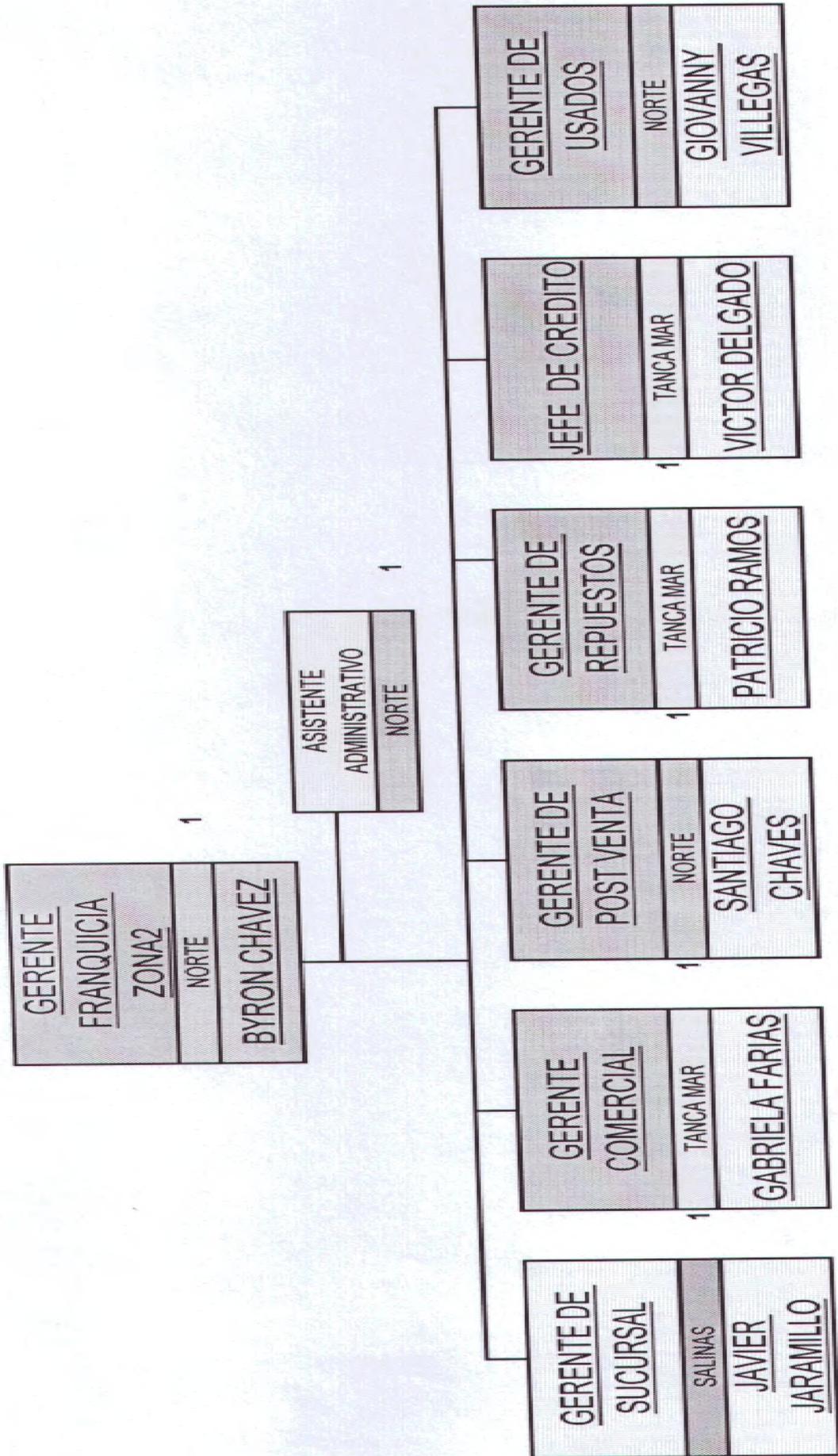
Anexo 8

Información

de la Compañía

Karla Maldonado V.





MANUALES DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS RECURSOS HUMANOS

DOCUMENTACION Y VERIFICACION DE REGISTROS DE EMPLEADOS

I.- POLITICA

Es política de la Institución conservar en la carpeta personal de trabajador:

- Copias de documentos de educación,
- Certificados de nacimiento,
- Certificados de matrimonio,
- Afiliación al IESS,
- Los Certificados de Empleos anteriores (di los tuviera),
- Evaluaciones de desempeño de periodos de prueba,
- y cualquier otra documentación relacionada,

Se mantendrán en un archivo confidencial, el cual será guardado en las oficinas de Recursos Humanos en Quito y en Guayquil de su personal.

El acceso a estos archivos por parte de los Gerentes o Jefes Departamentales, deberá ser canalizado por la oficina de Recursos Humanos quien está encargada de la guarda y custodia de estos archivos.

II.- PRACTICA

1. Verificación de documentos.

Es responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos asegurarse de la exactitud y autenticidad de los documentos a ser guardados en el archivo del empleado. Para ello deberá solicitar siempre el documento original y la copia. Se dejará en la carpeta personal la copia debidamente certificada su autenticidad con un sello y firma de quien recibe documentos.

2. Documentos educacionales.

El Departamento de Recursos Humanos aceptará peticiones del empleado para cambiar títulos universitarios en el archivo de Personal, solamente cuando provea una copia del título recibido presentando el original para verificar autenticidad.

Podrán ser adicionados certificados, títulos o diplomas que correspondan a participación en cursos, seminarios o cualquier actividad de entrenamiento dentro o fuera de la Institución.

3. Nuevos empleados / candidatos.

Todos los candidatos deberán presentar documentos de estudio original y copia con el fin de certificar su originalidad.

Cualquier candidato o empleado cuyos logros académicos son encontrados falsos o sin soporte, no serán contratados, y en el caso de empleados, será causa de terminación del contrato, de conformidad con la Ley.

Igualmente se procederá con los certificados o referencias de empleos anteriores.

| | |
|----------------|----------|
| POLITICAS RRHH | APROBADO |
| Milton Andrade | |

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS RECURSOS HUMANOS

SELECCION DE PERSONAL

I POLITICA

El objetivo de esta política es determinar el procedimiento de selección al que deberán sujetar cualquiera de los candidatos o aspirantes a ocupar una posición en Automotores Continental.

II PRACTICA

- A) El Departamento de Recursos Humanos mantendrá un banco de datos sobre los aspirantes clasificados por especialización y por orden alfabético del cual se seleccionará a los que cumplan los requisitos determinados en el perfil del puesto vacante.
- B) La selección se centralizará en los mejores candidatos para cada puesto de trabajo, los mismos que deberán poseer aptitudes que les permitan ser elegidos para futuras promociones.
- C) El propósito de la Institución es conseguir personal idóneo, cuya vinculación con Automotores Continental sea estable y de largo plazo.

Responsabilidad

La selección de personal estará bajo la responsabilidad y manejo del Departamento de Recursos Humanos.

III PROCEDIMIENTO

- A) Para llenar una posición vacante o para o para proceder a la creación de un cargo, el Jefe Departamental solicitará al Departamento de Recursos Humanos que de inicio al trámite correspondiente.
- B) El Departamento de Recursos Humanos en el caso de una creación procederá a realizar el estudio correspondiente y determinar si se justifica o no dicha creación.
- C) Para cubrir un puesto vacante o una creación se procederá de acuerdo a las políticas de selección de personal establecidas.
- D) Los candidatos a ingresar en Automotores Continental requieren:

Ser ecuatorianos y estar en ejercicio de los derechos de ciudadanía.

En el caso de personal masculino haber cumplido con el servicio militar obligatorio, o poseer el certificado de exoneración.

Para puestos administrativos o técnicos, a excepción de los que requieran especialización y título a nivel superior, el requisito mínimo es haber terminado el bachillerato.

Acreditar dos certificados de buena conducta, extendidos por personas de reconocida honorabilidad y solvencia que no sean parientes del aspirante, ni empleados de Automotores Continental.

Presentar copia de la cédula de identidad, original del récord policial y dos fotografías tamaño carnet actualizadas.

Si hubiera trabajado anteriormente, presentar certificados extendidos por los últimos empleadores en los que se indique las causas de la separación y tiempo de servicio.

La documentación respectiva se acompañará a la oferta de servicio, la que deberá ser llenada a mano por el interesado, en la oficina de Recursos Humanos.

La Institución conservará estos documentos en la carpeta personal.

El proceso de selección se sujetará a los siguientes pasos:

- 1.- Recepción de solicitudes.
- 2.- Análisis y verificación de documentos.
- 3.- Dinámica grupal.
- 4.- Pruebas de conocimiento teórico prácticas.
- 5.- Pruebas psicológicas.
- 6.- Entrevista con el Jefe / Gerente de Area.
- 7.- Entrevista final con el Gerente de Recursos Humanos.

| | |
|----------------|----------|
| POLITICAS RRHH | APROBADO |
| Milton Andrade | |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

AUTOMOTORES
CONTINENTAL

el MECA concesionario



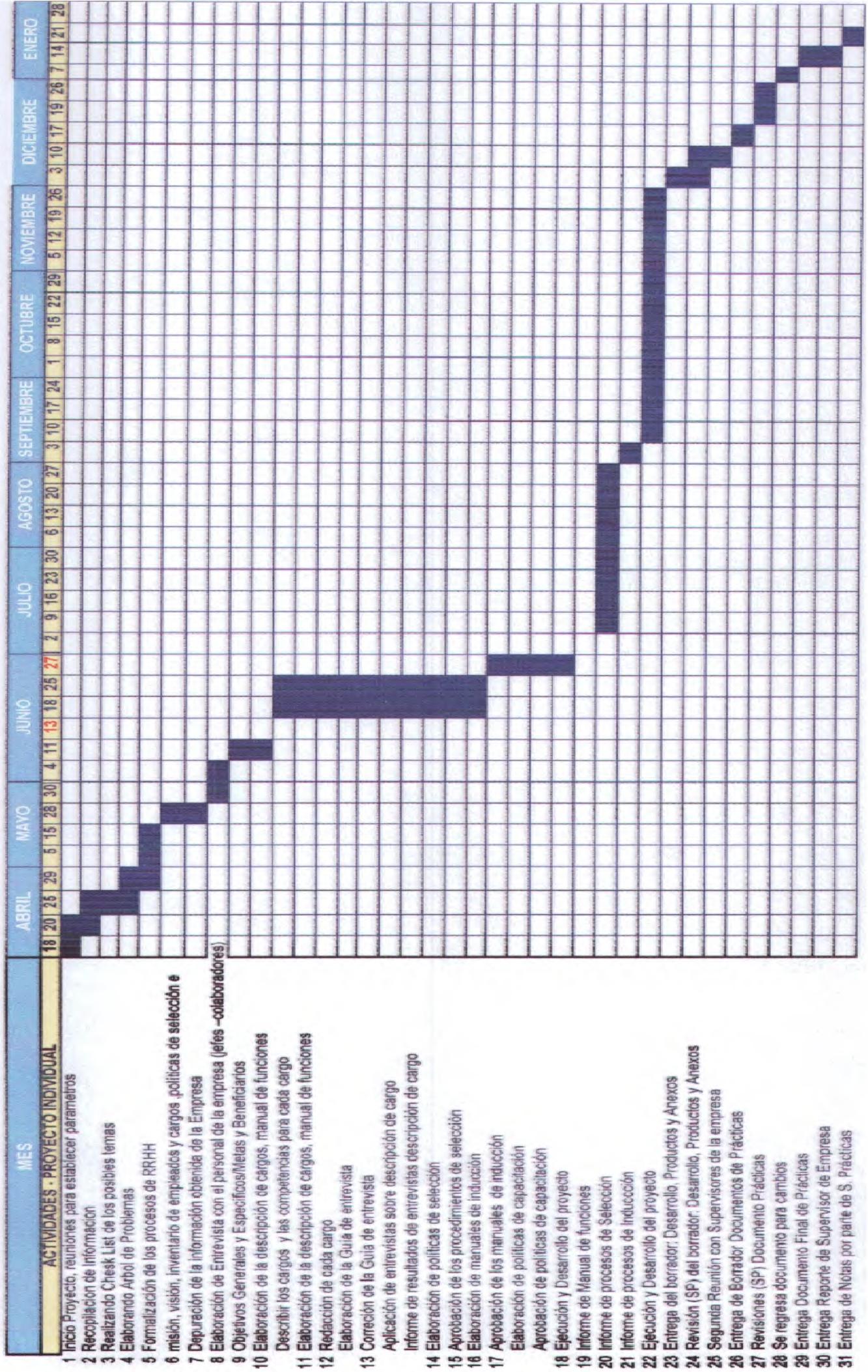
CHEVROLET

Anexo 9

Diagrama de Gantt

Karla Maldonado V.

DIAGRAMA DE GANTT - FECHAS ENTREGA DE PROYECTO INDIVIDUAL





UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

AUTOMOTORES
CONTINENTAL

es MEGA concesionario



CHEVROLET

ANEXO 10

Glosario de Competencias

Karla Maldonado V.

GLOSARIO DE COMPETENCIAS

Las competencias necesarias para desempeñar exitosamente una función se pueden clasificar en: técnicas, de conocimiento y de gestión. Este glosario y sus respectivas conceptualizaciones surgen de la investigación de las competencias utilizadas con más frecuencia, y de las cuales hemos seleccionado aquellas que más se ajustan al perfil de cada cargo con sus definiciones más usuales.

En el glosario determinaremos los distintos grados en que se puede desarrollar una competencia.

Iniciativa:

Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje.

Autocontrol:

Es la capacidad para controlar las emociones personales y evitar las reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad de los demás o cuando se trabaja en condiciones de estrés. Asimismo, implica la resistencia a condiciones constantes de estrés.

Comunicación escrita

Capacidad para redactar las ideas claramente y de forma gramaticalmente correcta, de manera que sean entendidas sin lugar a dudas.

Comunicación interpersonal

Capacidad para generar y mantener un flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo o de la organización, utilizando los distintos canales que en cada caso se requieran y favorecer el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas.

Responsabilidad:

Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada está primera.

Trabajo en equipo:

Es la capacidad de participar activamente en la persecución de una meta común, subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.

Innovación y creatividad:

Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones presentadas en el propio puesto, la Institución y/o los clientes con el objeto de agregarle valor a la entidad.

Comunicación:

Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponiendo aspectos positivos. Es la habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con brevedad y claridad.

Flexibilidad:

Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones, distintas personas o grupos. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera y promoviendo los cambios en la propia organización o las responsabilidades de su cargo.

Gestión de recursos

Capacidad para optimizar y rentabilizar los recursos humanos, técnicos y económicos de que dispone, con el objetivo de mejorar los procesos, procedimientos y métodos de trabajo y contribuir a la eficacia y agilidad de los sistemas de gestión.

Gestión de conflictos

Capacidad para resolver eficazmente situaciones, hechos o conflictos en los que se ponen en juego intereses que pueden afectar a las relaciones entre personas, hacer peligrar los objetivos, los intereses o la imagen de la organización.

Interés por mantenerse actualizado

Es la competencia que posee el líder referida al aprendizaje continuo de procesos que permiten implementar nuevos conceptos y metodologías, y compromiso con la promoción del aprendizaje organizacional.

Negociación y manejo de conflictos

Es la competencia que posee un líder para plantear soluciones y resolver diferencias de ideas u opiniones de las partes, apoyándose en la suficiente autoridad y justicia, centrándose en los intereses comunes, tratando de conciliar y mediar de manera equitativa para las partes, evitando la manipulación y la parcialidad de los intereses personales.

Productividad:

Habilidad de fijar para sí mismo objetivos de desempeño por encima de lo normal, alcanzándolos exitosamente. No espera que los superiores le fijen una meta; cuando el momento llega ya la tiene establecida, incluso superando lo que se espera de ella.

Dinamismo – Energía:

Es la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes, con interlocutores (oyentes) muy diversos, que varían en cortos espacios de tiempo o en jornadas de trabajo prolongadas sin que se vea afectado su nivel de actividad.

Liderazgo:

Es la capacidad para dirigir a un grupo o equipo de trabajo. Implica el deseo de guiar a los demás. Los líderes crean un clima de energía y compromiso, comunican la visión de la organización, ya sea desde una posición formal o informal de autoridad.

Responsabilidad:

Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada está primera.

Pensamiento analítico

Es la capacidad de entender una situación, desagregándola en pequeñas partes o identificando sus implicaciones paso a paso. Incluye el organizar las partes de un problema o situación de forma sistemática, al realizar comparaciones entre diferentes elementos o aspectos y el establecer prioridades de una forma racional.