

Caracterización de los Procesos del Área de Repuestos de la Empresa Autopacifico S.A. de Cali

Lorena Tovar Galvis

Yuliana Vélez Romero

Institución Universitaria Antonio José Camacho

Facultad de Ciencias Empresariales

Programa de Administración de Empresas

Santiago de Cali

2019

Caracterización de los Procesos del Área de Repuestos de la Empresa Autopacifico S.A. de Cali

Lorena Tovar Galvis

Yuliana Vélez Romero

Trabajo de Grado para Obtener el Título de
Administrador de Empresas

Asesor: Erika Andrea Contreras Gamboa
Magister Gerencia Talento Humano

Institución Universitaria Antonio José Camacho

Facultad de Ciencias Empresariales

Programa de Administración de Empresas

Santiago de Cali

2019

Tabla de Contenido

	Pág.
Introducción	9
1. Planteamiento del Problema	11
1.1. Formulación del Problema	13
1.2. Sistematización del Problema	13
2. Objetivos	14
2.1. Objetivo General	14
2.2. Objetivos Específicos	14
3. Justificación	15
4. Marco Referencial	17
4.1. Antecedentes	17
4.2. Marco Teórico	20
4.2.1. Teoría Clásica de la Administración	20
4.2.2. Teoría de Kaisen	22
4.2.3. Procesos	23
4.2.4. Gestión de Procesos	24
4.2.5. El Compromiso de la Gerencia con los Procesos de Cambio Organizacional	25
4.2.6. Sistema de Justo a Tiempo “JIT”	26
4.2.7. Diagrama de Flujo	27
4.2.8. Manual de Funciones	28
4.2.9. Sistemas de Inventarios	29
4.2.10. Administración de Recursos Humanos	31
4.3. Marco Contextual	32
4.4. Marco Legal	34
5. Metodología	42
5.1. Tipo de Estudio	42
5.2. Enfoque de Investigación	44
5.3. Método de Investigación	45
5.4. Fuentes de Información	46

5.5. Población	46
6. Plan de Desarrollo	48
6.1. Desarrollo de la Encuesta Realizada a los Colaboradores del Área de Repuestos de la Empresa Autopacifico S.A	48
6.1.1. Lista de Chequeo	61
6.2. Procesos Actuales del Área de Repuestos de la Empresa Autopacifico S.A	77
6.2.1. Proceso de Compra del Repuesto	79
6.2.2. Proceso de Almacenamiento del Repuesto	81
6.2.3. Proceso de Distribución del Repuesto	82
6.2.4. Proceso de Venta del Repuesto	83
6.2.5. Actualización de la Descripción de Cargo del Área de Repuestos de la Empresa Autopacifico S.A	85
6.3. Descripción de Cargo Asesor de Repuestos Mostrador del Área de Repuestos de la Empresa Autopacifico S.A	87
6.3.1. Descripción de Cargo Asesor de Repuestos Taller del Área de Repuestos de la Empresa Autopacifico S.A	88
6.3.2. Descripción de Cargo Asesor de Repuestos Colisión del Área de Repuestos de la Empresa Autopacifico S.A	89
6.3.3. Descripción de Cargo Coordinador de Compras del Área de Repuestos de la Empresa Autopacifico S.A	90
6.3.4. Descripción de Cargo Coordinador de Accesorios del Área de Repuestos de la Empresa Autopacifico S.A	91
6.3.5. Descripción de Cargo Coordinador de Repuestos del Área de Repuestos de la Empresa Autopacifico S.A	92
6.3.6. Descripción de Cargo de Mensajero del Área de Repuestos de la Empresa Autopacifico S.A	93
6.3.7. Descripción de Cargo de Almacenista del Área de Repuestos de la Empresa Autopacifico S.A	94
6.3.8. Descripción de Cargo de Auxiliar Operativo del Área de Repuestos de la Empresa Autopacifico S.A	95

6.3.9. Descripción de Cargo de Coordinador de Mensajería del Área de Repuestos de la Empresa Autopacifico S.A	96
6.4. Plan de Acción	97
7. Conclusiones	100
8. Recomendaciones	102
Bibliografía	104
Anexos	106
Anexo 1: Formato Listas De Chequeo Realizadas A Trabajadores Del Área De Repuestos De La Empresa Autopacifico S.A	106
Anexo 2: Encuesta	111
Anexo 3. Listas de Chequeos	115

Tabla de Gráficas

	Pág.
Grafica No. 1 Esquema de Procesos	20
Grafica No. 2 Los 14 Principios de Henry Fayol	22
Grafica No. 3 Organigrama General Autopacifico S.A.....	33
Grafica No. 4 Organigrama Área de Repuestos de Autopacifico S.A.....	33
Grafica No. 5 Mapa de Procesos de Autopacifico S.A.....	34
Grafica No. 6 Rango de Edad Trabajadores	48
Grafica No. 7 ¿Conoces los objetivos de la empresa?.....	49
Grafica No. 8 ¿Te encuentras de acuerdo con los objetivos de la empresa?	50
Grafica No. 9 ¿Apoyas los objetivos de la empresa?	50
Grafica No. 10 ¿Tienes clara cuál es la meta de la empresa?	51
Grafica No. 11 ¿Te piden opinión tus superiores para cambiar algunos aspectos de la empresa?	51
Grafica No. 12 ¿Conoces el organigrama de la empresa?	52
Grafica No. 13 ¿Te sientes parte de la estructura de la empresa?	53
Grafica No. 14 ¿Conoces los niveles jerárquicos de la empresa?	53
Grafica No. 15 ¿Tienes oportunidades de ascender en el puesto que laboras?	54
Grafica No. 16 ¿Te sientes motivado(a) a seguir laborando en la empresa?.....	55
Grafica No. 17 ¿Las personas con las que laboras te apoyan a realizar tu trabajo?	55
Grafica No. 18 ¿Existe relación directa para con tus superiores?	56
Grafica No. 19 ¿Existe algún paquete de incentivos?	56

Grafica No. 20 ¿Te encuentras de acuerdo con la manera y los incentivos con los que eres recompensado(a)?	57
Grafica No. 21 ¿Conoces a tus superiores y a quien funge como líder en la empresa (el gerente)?	58
Grafica No. 22 ¿Existe algún tipo de relación con tu líder?	58
Grafica No. 23 ¿Tu líder crea un ambiente de trabajo propicio?.....	59
Grafica No. 24 ¿Tu líder te pregunta tu opinión?	59
Grafica No. 25 ¿Cuentas con todas las herramientas necesarias para desempeñar tus tareas? ...	60
Grafica No. 26 ¿Existe algún método para mejorar la calidad de tu trabajo?	61
Grafica No. 27 ¿Las horas laboradas semanalmente superan las 48 horas?.....	62
Grafica No. 28 ¿El ritmo de trabajo es establecido por la actividad?.....	63
Grafica No. 29 ¿Si el trabajador se ausenta sus tareas se afectan a lo largo de la jornada?	63
Grafica No. 30 ¿El trabajo implica realizar varias actividades al mismo tiempo?	64
Grafica No. 31 ¿Existe manual de funciones de su cargo?.....	65
Grafica No. 32 ¿Realiza labores adicionales a las funciones asignadas?	65
Grafica No. 33 ¿Visita clientes durante la semana?	66
Grafica No. 34 ¿Realiza facturas de acuerdo a lo solicitado por el cliente?.....	67
Grafica No. 35 ¿Programa llamadas de acuerdo al estado del cliente?	67
Grafica No. 36 ¿Factura periódicamente la mercancía en consignación a los clientes?	68
Grafica No. 37 ¿Reporta a compras productos para reposición de stock?	69
Grafica No. 38 ¿Revisa si la mercancía entregada corresponde físicamente con lo que dice el documento?.....	70

Grafica No. 39 ¿Firma con letra legible los documentos del material que se le haya entregado?	71
Grafica No. 40 ¿Entrega los pedidos de acuerdo al tiempo estipulado?.....	72
Grafica No. 41 ¿Realiza sus entregas tomando una ruta eficaz?	72
Grafica No. 42 ¿Deja estipulado en el tablero el recorrido que tiene?	73
Grafica No. 43 ¿Reporta las novedades a sus superiores?.....	74
Grafica No. 44 Diagrama de flujo área de repuestos de la empresa Autopacifico S.A de la ciudad de Cali	78
Grafica No. 45 Diagrama de flujo del proceso de compras del área de repuestos de la empresa Autopacifico S.A.....	80
Grafica No. 46 Diagrama de flujo del proceso de almacenamiento del área de repuestos de la empresa Autopacifico S.A	81
Grafica No. 47 Diagrama de flujo del proceso de distribución del área de repuestos de la empresa Autopacifico S.A	83
Grafica No. 48 Diagrama de flujo del proceso de Venta del área de repuestos de la empresa Autopacifico S.A.....	84

Introducción

La gestión correcta de los procesos de una empresa puede comprometer su futuro y bienestar, pero a menudo las organizaciones se encuentran en situaciones de debilidad, donde pueden perder su enfoque. Si bien, una organización es un sistema, el cual cuenta con otros subsistemas que se encargan de unos procesos específicos para el correcto funcionamiento, pero cuando uno de sus componentes empieza a fallar puede generar otros conflictos, ya que es una cadena, por lo que emerge la necesidad de encontrar las estrategias suficientes para mejorar los procesos y no cometer errores.

Cabe destacar que una caracterización de procesos brinda la información necesaria para fortalecer la empresa, además de ser una oportunidad de crecimiento; es así como la alineación de las operaciones con las prioridades estratégicas, a través de la gestión de sus procesos, es un elemento clave en la búsqueda de la competitividad a largo plazo (Kaplan R., & Murdock L., 1991); entonces, las organizaciones buscan un mejoramiento continuo a través de estrategias que permitan su crecimiento, fortaleciendo los procesos y adecuándolos para obtener más beneficios. Según (Gardner, 2001) el mejoramiento de procesos es una forma efectiva para gestionar una organización en cualquier nivel y para el apoyo en el logro de sus objetivos generales.

“La esencia de la organización moderna es hacer que las cualidades y conocimientos del individuo sean productivos y lograr que sus deficiencias no tengan influencia alguna” Peter F. Drucker

Un departamento con un nivel de productividad y compromiso alto genera una ventaja competitiva en el mercado y no solo eso, la fidelización del cliente que queda satisfecho con el servicio y la calidad del producto hacen que vuelva a la empresa y por su efecto atraiga futuros nuevos compradores.

“La ventaja competitiva crece fundamentalmente en razón del valor que una empresa es capaz de generar. El concepto de valor representa lo que los compradores están dispuestos a pagar, y el crecimiento de este valor a un nivel superior se debe a la capacidad de ofrecer precios más bajos en relación a los competidores por beneficios equivalentes o proporcionar beneficios únicos en el mercado que puedan compensar los precios más elevados” (Porter, 1985)

1. Planteamiento del Problema

Autopacífico es una empresa vallecaucana dedicada a la comercialización de vehículos automotores y partes de vehículos, y además presta servicio de taller. Fue fundado el 4 de diciembre de 1984, abrió operaciones con solo 28 colaboradores, con el respaldo de GM Colmotores-Chevrolet se dio inicio a la construcción de una marca que con 34 años en el mercado se ha posicionado como líder.

Al ofrecer un servicio postventa como lo son los talleres y la venta de repuestos para los vehículos, se adquiere una responsabilidad mayor con el cliente, ya que el tiempo y la puntualidad en la entrega del repuesto para el automóvil se vuelve indispensable. Para la satisfacción del cliente Autopacífico cuenta con 7 sedes, las cuales tienen un stock heterogéneo en la bodega de repuestos para suplir las necesidades que se puedan presentar, pero diariamente aparece una escasez en alguna sede y debido a esto se debe trasladar de otra, teniendo en cuenta la distancia entre cada una de ellas, incluyendo las que se encuentran en otras ciudades, a esto se suma la realización de ventas telefónicas las cuales son enviadas a domicilio, se crea un conflicto, por tiempo, transporte y optimización de recursos.

Actualmente Autopacífico cuenta con un inventario de repuestos avaluado en \$3.955.000.000,00 (tres mil novecientos cincuenta y cinco millones de pesos) para cualquier empresa es positivo contar con un inventario amplio, y más en el sector de las autopartes, pero en cada bodega se encuentran repuestos en mal estado y/o averiados cada semana, en el actual año se ha presentado una disminución en las ventas que resulta desfavorable para la organización acompañadas de un exceso de inventario en repuestos de baja rotación y menor utilidad sobre la venta.

Se identifica que la distribución de los productos en las diferentes bodegas a través del análisis de inventarios y compras no se hace de la manera correcta, junto con los traslados solicitados por otras sedes con menor rotación y promedio de ventas bajo, adicionando compras a colegas a precios más altos debido a que el producto no lo hay en stock o urgencia del cliente según el concepto establecido por la empresa ante estos sucesos, en los casos donde se realiza compra a la fábrica de productos de baja rotación y se quedan en bodega durante largos periodos de tiempo hasta la obsolescencia se da por diagnósticos erróneos sobre los daños del vehículo o el cliente desistió de la compra por razones ajenas y no se realizó la devolución a General Motors en el tiempo establecido y luego de un tiempo GM baja su precio pero ya se presenta sobre costo en algunas referencias por cambio de valor.

El departamento de repuestos cuenta con un recurso humano con amplia experiencia de las actividades que realizan a diario, sin embargo, se presenta carencia en la organización de los procesos y procedimientos, existe baja pro actividad entre el personal, tampoco se cuenta con un manual de funciones para el personal de bodega, no se realizan los debidos llamados de atención formales por incumplimiento de deberes.

El área de repuestos de la empresa Autopacifico S.A de la ciudad de Cali para sus procesos tiene el siguiente recurso humano: asesores de ventas, almacenistas y mensajeros, actualmente la organización cuenta con un outsourcing, el cual consiste en la contratación de otra empresa la cual presta el servicio de mensajería asignando un total de diez (10) mensajeros para los diferentes procesos y un coordinador de mensajería, el cual lidera el personal para el cumplimiento de sus diferentes responsabilidades, pero al no existir los procesos estandarizados y un cronograma establecido las entregas se retrasan y no cumplen a los clientes con respecto a la entrega de los repuestos, el personal debe comprometerse con la compañía para apoyar y

aportar a su crecimiento continuo, pensar solo en el bienestar individual hoy en día puede afectar el trabajo en equipo de una empresa donde cada persona hace parte de un proceso, afectando el resultado final.

Si no se realizan las correcciones necesarias a los problemas se generará pérdida de clientes potenciales que ya ha pasado en situaciones anteriores, despidos de personal para la disminución de gastos, desestabilización de clima laboral, pérdida de ventaja competitiva en el mercado y las ventas seguirán bajando, por eso es indispensable la creación de un manual de funciones y diagramas de flujo porque de seguir con estas falencias será más difícil de controlar y pronosticar a través del tiempo, viéndose afectado los objetivos tanto del área como de la organización en general.

1.1. Formulación del Problema

¿Cuál es la caracterización de los procesos del área de repuestos de la empresa Autopacífico S. A. de la ciudad de Cali?

1.2. Sistematización del Problema

- ✓ ¿Cuáles son los procesos que se manejan dentro del área de repuestos de la empresa Autopacífico S A de la ciudad de Cali?
- ✓ ¿Cómo realizar un manual de funciones, mediante la descripción de cargos del área de repuestos de la empresa Autopacífico S.A. de la ciudad de Cali?
- ✓ ¿Cuál es el plan de acción que se requiere para optimizar los procesos del área de repuestos de la empresa Autopacífico S A de la ciudad de Cali?

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Caracterizar los procesos del área de repuestos de la empresa Autopacífico S.A de la ciudad de Cali.

2.2. Objetivos Específicos

- Identificar los procesos del área de repuestos de la empresa Autopacífico S.A. de la ciudad de Cali.
- Realizar un manual de funciones, mediante la descripción de cargos del área de repuestos de la empresa Autopacífico S.A. de la ciudad de Cali.
- Proponer un plan de acción para la mejora de los procesos del área de repuestos de la empresa Autopacífico S.A de la ciudad de Cali.

3. Justificación

En un mundo donde actualmente la competitividad de las empresas es el protagonista en el mercado debido a la globalización, que según el economista Omar Alejandro Martínez se caracteriza por la desaparición de fronteras económicas que impedían la libre circulación, y entonces se facilita la comercialización de bienes y/o servicios entre países ubicados en cualquier lugar del planeta, las empresas se ven en obligación de someterse y adaptarse a los cambios, creciendo en sus procesos, protegiendo los recursos que poseen, sean estos tangible o intangibles, y evaluando de manera constante sus objetivos; utilizando cada uno de estos de tal manera que cada día se obtengan mayores beneficios y ventajas sobre la competencia.

La siguiente investigación, denominada “Caracterización de los procesos del área de repuestos de la empresa Autopacífico S.A. de Cali.”, tendrá como finalidad aportar al mejoramiento continuo de la organización, mediante propuestas para fortalecer el departamento que actualmente presenta una serie de debilidades en sus procesos. En toda organización siempre han existido “procesos”, constituyendo “lo que se hace y como se hace”. Estos fluyen a través de la empresa, pasando de una persona a otra, de un departamento a otro. (Bendell et al., 1993).

La mayoría de las organizaciones que han tomado conciencia de la importancia de la gestión por procesos, han reaccionado potenciando el concepto de proceso y una visión de objetivo en el cliente. Los procesos han llegado a ser considerados como la base operativa de gran parte de las organizaciones y gradualmente se convierten en la base estructural de un número creciente de empresas (Amozarrain, 1999).

Se realiza la caracterización de los procesos porque mediante ella la organización identificará como se han venido realizando los procesos y como deberían hacerse, para así tomar medidas sobre las causas que provocan falencias y pérdidas creando estrategias que permitan

contrarrestar consecuencias negativas, el interés de realizar una propuesta en el área de repuestos de la empresa Autopacífico surge en vista de que esta es un área que maneja varios procesos al igual que una variedad de inventario que representa dinero para la compañía, por este motivo, se necesita de mucho cuidado y buen manejo, por lo que tener un orden y establecer procedimientos adecuados es fundamental, genera mayor rapidez, efectividad, disminución de errores y clientes satisfechos.

4. Marco Referencial

4.1. Antecedentes

A continuación, se relacionan algunas de las investigaciones que han sido realizadas por estudiantes de diferentes universidades ubicadas en diversos lugares, tanto nacional como internacionalmente, las cuales se han utilizado como base para complementar nuestro conocimiento, ya que su temática se relaciona con la de esta investigación.

- “Propuesta para el mejoramiento de gestión en los procesos operativos de la Ferretería El Cisne”. Christian Fernando Yunga Sarmiento; Universidad Politécnica Salesiana (2012), La finalidad de esta investigación es realizar un análisis a profundidad de la empresa para conocer de esta manera en donde se encuentran las fallas y así presentar las posibles soluciones, considerada las más factibles para la continuidad de sus deberes y procesos, y aumentando la efectividad de la organización llamada “Ferretería El Cisne”. Hallan muchas variables y al final especifican qué deben hacer.
- Se realiza un diagnóstico mediante la revisión visual de la ferretería encontrado falencias de infraestructura, orden de procesos y carencia de medidas sobre la seguridad y salud en el trabajo, después de encontrar los puntos débiles se realizan recomendaciones sobre las áreas contable y administrativa además de facilitar un programa que mejorara los procesos y sistematizara la ferretería, permitiendo un mejor control sobre inventarios ya que anteriormente no se utilizaba uno. Para la seguridad industrial fue necesario realizar capacitaciones sobre la prevención de accidentes, se elabora un mapa donde se identifican riesgos en el lugar de trabajo.
- “La productividad del capital humano en la empresa informativa”. Manuela Bueno López; Universidad Complutense de Madrid (2005). Buscó los factores más

determinantes en el capital humano para conseguir la máxima productividad. El grado de interés del profesional en el desarrollo de su labor, las actitudes y motivaciones, las razones por las que realiza este tipo de trabajo, las necesidades y aspiraciones de cada profesional que trabaja en estos medios, su sentido del deber y de la responsabilidad y su formación, se encontró que para conseguir la máxima productividad posible en el trabajo, las personas que elaboran el producto informativo deben ser profesionales de la información, además de que la productividad depende del dueño de ese factor que es la persona humana, por lo tanto, mientras más favorables sean las condiciones jurídicas y económicas, mejor realizará el profesional de la información sus funciones y más productividad prestará al empresario. De este modo, se hace necesario la existencia de una política adecuada de recursos humanos que incida y favorezca la productividad del profesional que mejorara sus condiciones y aumentara su productividad.

- “Propuesta de mejoramiento para el proceso de compras en una empresa de servicios”. John Edwin Arias Victoria, Astrid Johana Loaiza Vásquez; Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium (2016). tiene como finalidad establecer una propuesta para el mejoramiento del proceso de compras en una empresa de servicios, para beneficio de la empresa y sus proveedores, generando eficiencia en el proceso mediante optimización de tiempo y recurso. Los autores explican lo que es el proceso de compras y que factores inciden en el como lo son los proveedores. Con la caracterización del proceso de compras se logró determinar las problemáticas, identificando todas aquellas actividades que generan reproceso y disminuyen la eficiencia, a través del análisis causa efecto, se pudo identificar las variables críticas

del proceso de compras y el problema raíz, con ello se logró establecer alternativas de mejora que brindarán solución a las problemáticas existentes en cada uno de los subprocesos analizados.

- “Plan de mejoramiento para la logística interna en “Smurfit Kappa Cartón Colombia S.A.” Sede Bogotá D.C”. Luis Fabián Corredor Medina; Universidad Distrital Francisco José De Caldas (2011). Esta investigación se realiza dada la importancia de la logística en una organización, ya que de ella depende desde el momento en que el cliente hace la compra hasta que el producto o servicio esté en manos del comprador. El objetivo de este proyecto es lograr reducir los tiempos de alistamientos entre cada uno de los pedidos y evitar tiempos improductivos, así como el paro de la producción a causa de errores en el abastecimiento de las materias, se diagnostica que Los causas con mayor grado de incidencia en las fallas en la logística interna de la planta de producción de cajas de cartón corrugado de Smurfit Kappa Cartón de Colombia S.A. Sede Bogotá D.C, son: Paradas de maquina Innecesaria, Ausencia o Mala calidad de Materia Prima, Error en el almacenamiento del producto en proceso, Espacio Insuficiente en la Zona de Almacenamiento de Producto en proceso, Traslados innecesarios de material, Fallas en el Abastecimiento de materia prima en la Sección de Terminado, Cuellos de Botella en la Sección Terminados y Mala Gestión en la Sección de Despachos.

4.2. Marco Teórico

Para la realización del marco teórico se ha decidido abarcar temas de suma importancia que darán un soporte argumentativo a este proyecto lo cual será una base para realizar el debido estudio de la caracterización de los procesos y manual de funciones de la organización Autopacífico Chevrolet de la ciudad de Cali. Se iniciará con la teórica clásica porque el proceso administrativo es la base para una correcta administración de los recursos, ya sean humanos, tecnológicos, financieros entre muchos otros; al establecer el proceso administrativo de una forma óptima y conveniente para la compañía se va a lograr llevar a cabo los objetivos propuestos, porque al establecerse todas las actividades que se deben realizar por áreas y cargos se va a lograr una sinergia y que todas las áreas y colaboradores trabajen en conjunto y no de forma asiladas.

4.2.1. Teoría Clásica de la Administración

Los procesos en una organización son fundamentales para su desarrollo y bienestar; durante muchos años, ha prevalecido el proceso de la administración, establecido por Henry Fayol en su teoría clásica, donde explica las bases de la gerencia. Estos procesos son mencionados a continuación:

Grafica No. 1 Esquema de Procesos



Fuente: Creación propia de los autores

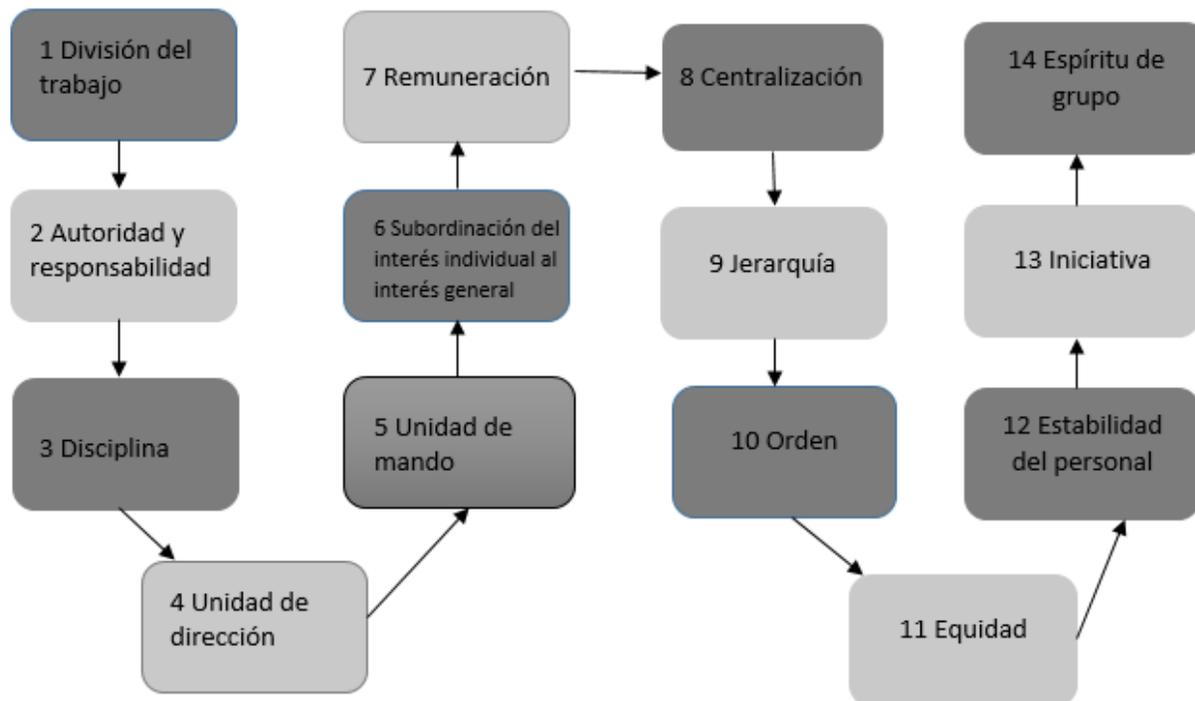
- ✓ La planeación: Capacidad de diseñar un plan de acción.

- ✓ La organización: La constitución del doble cuerpo de la organización entendido como lo material y lo social.
- ✓ La dirección: Consiste en hacer que funcione el plan; dar las ordenes para que las actividades previstas se realicen.
- ✓ La coordinación: Es la armonización de actos y esfuerzos.
- ✓ El control: Es la verificación del cumplimiento de los planes.

“Estos elementos de la administración, que constituyen el llamado *proceso administrativo*, se hallan presentes en cualquier actividad del administrador y en cualquier nivel o área de actividad de la empresa”. (Chiavenato, 2006) Esto quiere decir que tanto el director, jefe, supervisor, operario u otros cargos ubicados en diferentes niveles de jerarquía dentro de la organización, se encargan de realizar actividades de planeación, organización, dirección, coordinación y control, ya que estas son actividades fundamentales de orden administrativo.

Todo esto se convierte en un concepto fundamental al momento de pensar en la organización y considerando que, si se realiza de forma adecuada el proceso administrativo, los subprocesos darán el resultado esperado por el líder.

Henry Fayol, autor reconocido por ser el fundador de la *teoría clásica de la administración*, establece 14 principios, los cuales se caracterizan por la flexibilidad y la capacidad para adaptarse a cualquier necesidad; a continuación, enseñaremos una gráfica donde se muestran los 14 principios:

Grafica No. 2 Los 14 Principios de Henry Fayol

Fuente: Creación propia de los autores

Los principios establecidos por Henry Fayol se convirtieron en los ejemplos a seguir para la gestión correcta en una organización permitiendo darle una importancia al capital humano en la empresa, se puede decir que llevando a cabo los 14 principios que establece Fayol una organización va a tener una mejora en sus operaciones empresariales

4.2.2. Teoría de Kaisen

Originaria de Japón, Masaaki Imai fue quien introdujo el término “Kaisen”, a mediados de los años ochenta, en su libro llamado KAISEN – The key to Japan’s Competitive Success (1986), definiéndolo como “Mejoramiento y aún más significa mejoramiento continuo que involucra a todos, gerente y trabajadores por igual” (IMAI, 1989). Este término entró como el posible “elemento perdido” del éxito operacional de las empresas japonesas. De hecho, “el concepto cobró tanta fuerza en este sentido, que el Kaizen ha sido considerado como un elemento clave

para la competitividad de las organizaciones japonesas en las últimas tres décadas del siglo XX” (Imai, 1986) (Brunet, 2000). La teoría de Kaisen, donde “Kai” significa cambio y “Sen” es bueno, siendo “Cambio para mejorar” su traducción completa; en este sentido, la Asociación de Relaciones Humanas del Japón, señala que “para los japoneses, la palabra Kaizen se asume como un símbolo a los problemas y luchas de cada día, y del modo en el que los empleados se enfrentan a todo ello”. (1992). Esta teoría es considerada una filosofía y a su vez un sistema integral y sistémico, que resulta muy útil en el momento de querer mejorar una organización, desde los procesos y actividades que la conforman hasta su recurso humano, ya que este sistema tiene como principal objetivo mejorar para así ofrecer al cliente el mayor potencial evidenciado en el valor agregado; todo esto es posible mediante una mejora continua y sistémica de todos aquellos elementos que componen como tal a la organización, como son los costos, la calidad del servicio y/o producto, la variedad en el portafolio, disminución en los tiempos de respuestas y algo muy importante que es el nivel de satisfacción del cliente. Por su lado, otro autor lo define como: “Una filosofía de gestión que genera cambios o pequeñas mejoras incrementales en el método de trabajo (o procesos de trabajo) que permite reducir despilfarros y por consecuencia mejorar el rendimiento del trabajo, llevando a la organización a una espiral de innovación incremental.” (Suárez - Barraza, 2007)

4.2.3. Procesos

La palabra procesos viene del latín *processus*, formado por *pro* (“adelante”) y *cadere* (“caminar”), por lo que refiere a la acción de ir hacia adelante, de avanzar en una trayectoria determinada y, por semejanza, avanzar en el tiempo. Es un término empleado en una enorme variedad de contextos, sobre todo técnicos o industriales, pero siempre conservando ese sentido original.

En líneas generales, se habla de procesos cuando se tiene un estado inicial y uno final de algún cuerpo, sistema o ambiente, entre los cuales se da una transformación, desplazamiento o cambio de alguna naturaleza.

Otro uso importante del término proceso tiene que ver con las etapas que componen el ciclo de un sistema determinado, como son los sistemas administrativos, informativos o sociales, entre otros. En estos ámbitos un proceso se entiende como algo que está ocurriendo, o sea, un elemento activo que bien puede ameritar control, dirección, evaluación, etc. (Raffino, 2010). Los procesos son fundamentales en las organizaciones porque impulsan al avance, al implementarlos de manera adecuada según lo requiera la organización se va a lograr optimizar todos los recursos, desde el tiempo hasta los financieros, se va a tener una cadena de valor mejor, se van alcanzar por ende los objetivos propuestos y se va a desencadenar una serie de reacciones positivas, mayor productividad en los colaboradores, se van a evitar reprocesos, satisfacción del cliente.

4.2.4. Gestión de Procesos

“Los procesos son posiblemente el elemento más importante y más extendido en la gestión de las empresas innovadoras, especialmente de las que basan su sistema de gestión en la Calidad Total.” J. R. ZARATIEGUI

La gestión de procesos coexiste con la administración funcional, asignando “propietarios” a los procesos clave, haciendo posible una gestión interfuncional generadora de valor para el cliente y que, por tanto, procura su satisfacción. Determina qué procesos necesitan ser mejorados o rediseñados, establece prioridades y provee de un contexto para iniciar y mantener planes de mejora que permitan alcanzar objetivos establecidos. Hace posible la comprensión del modo en que están configurados los procesos de negocio, de sus fortalezas y debilidades.

Un modelo de gestión integrado debe presentar una visión globalizada y orientada al cliente tanto interno como externo según postulados de calidad total y de ser posible según principios basados en modelos de excelencia empresarial.

No estaremos hablando realmente de un sistema de gestión integrado hasta que no consigamos sistematizar todos los procesos claves y relevantes que intervienen en la empresa. (Maldonado, 2011)

Las ideas para gestionar correctamente los procesos guían a la mejora continua de una organización, además de que los procesos son la base para el planteamiento de los indicadores de gestión que permiten realizar el análisis interno de la organización. La importancia de los procesos fue apareciendo de forma progresiva en los modelos de gestión empresarial. No irrumpieron con fuerza como la solución, sino que se les fue considerando poco a poco como unos medios muy útiles para transformar la empresa y para adecuarse al mercado. Inicialmente los modelos de gestión y las empresas adoptaron una visión individualizada de los procesos, en la que se elegían los procesos más interesantes o más importantes, se analizaban y mejoraban estos procesos y de ese análisis se deducían consecuencias prácticas que resultaban útiles y aplicables la próxima vez que la empresa se proponía a renovar otro proceso.

4.2.5. El Compromiso de la Gerencia con los Procesos de Cambio Organizacional

Cambios vertiginosos e inusitados parecen ser el común denominador de la actividad humana en esta época: “La sociedad se reestructura a sí misma; cambia su visión del mundo, sus valores básicos, su estructura política y social, sus artes y sus instituciones claves”, entre estos cambios se observa el proceso de globalización de las economías mundiales, el cual forma ya parte de nuestro lenguaje cotidiano aun cuando tiene muchas veces connotaciones diferentes para cada persona: Algunos podrían percibirla como la posibilidad de adquirir bienes y servicios en todo el

mundo; otros como una amenaza para su negocio al tener que competir con fabricantes de otras partes del mundo; habrá quienes perciban como una oportunidad de negocios para poder acceder más fácilmente a mercados no imaginados en otros tiempos. En síntesis, podría decirse que la Globalización es una forma novedosa de llevar a cabo la gestión empresarial. (Barrios, 2003)

El hecho inevitable e ineludible es que la gerencia de las organizaciones de todos los países del globo deberá buscar el aumento de su productividad y competitividad si quiere permanecer en el mercado. La globalización no es una opción, es un imperativo. Independientemente de que sea buena o mala, justa o injusta, está allí y hay que adaptarse a ella. La globalización no toma en cuenta el tamaño o el desarrollo de los países, el nivel educativo, índice de pobreza o tasa de desempleo. “Cada día, los grandes centros financieros imponen sus leyes a naciones y grupos de naciones en todo el mundo. Reordenan y reacomodan sus habitantes” (González C. y., 1999) Aquellas empresas y/o países que no estén preparados para esas leyes y reordenamientos, quedan fuera del proceso de globalización. Por ellos es de vital importancia que desde la gerencia se establezcan de manera estratégica los procesos y darlos a conocer a los demás colaboradores para así estandarizar todos los procesos y procedimientos hablando un mismo idioma dentro de cada una de las organizaciones, logrando sinergia y el logro de los objetivos.

4.2.6. Sistema de Justo a Tiempo “JIT”

El sistema de justo a tiempo nació en la empresa Toyota en la búsqueda de mejorar la flexibilidad de los procesos, en el estudio de la filosofía japonesa encontraron 14 puntos principales de trabajo, 7 relacionados con el respeto a las personas y otros 7 enfocados en la parte técnica. En esta filosofía se fundamenta principalmente en:

- La reducción del desperdicio.
- La calidad de los productos o servicios.

- Profundo compromiso (lealtad) de todos y cada uno de los integrantes de la organización.
- Fuerte orientación a sus tareas (involucrarse en el trabajo).
- Mayor productividad, menores costos, calidad, mayor satisfacción del cliente, mayores ventas y muy probablemente mayores utilidades.

(Rodriguez)

Al aplicar de forma correcta la filosofía de justo a tiempo se van a obtener beneficios dentro de la organización ya que los inventarios se reducen, se obtiene un mejoramiento en el control de la calidad, la fiabilidad del producto, el aprovechamiento del personal, ya que al aplicar el justo a tiempo se van a reducir las cantidades de elementos en stock y tener las necesarias para que lleguen justo a tiempo y se reponen también justo a tiempo las piezas utilizadas, esto también reduce costos de almacenaje. Si se tienen grandes cantidades de stock se genera grandes costos de almacenaje, se aumentan riesgo de obsolescencia o daños de los elementos.

4.2.7. Diagrama de Flujo

Los diagramas de flujo son esquemas que describen un proceso, un sistema o algoritmo informático; se utilizan para estudiar, planificar, mejorar y comunicar de una manera más fácil procesos que suelen ser complejos y los convierten en diagramas claros y fáciles de comprender. Los diagramas emplean rectángulos, óvalos, diamantes entre otras figuras las cuales sirven para mostrar las secuencias que existen en cada uno de los procesos.

Los diagramas de flujo se empezaron a utilizar entre las décadas de 1920 y 1930 para establecer y documentar los negocios. En 1921, los ingenieros industriales Frank y Lilian Gilbreth presentaron el “diagrama de flujo de procesos” en la Sociedad Americana de Ingenieros

Mecánicos. A través de los años los diagramas de flujos se empezaron a utilizar más y en muchas áreas en la actualidad tienen muchos campos de aplicación.

Un diagrama de flujo es la representación gráfica de flujo o secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución, es decir, viene a ser la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo. Un diagrama es una representación gráfica que desglosa un proceso en cualquier tipo de actividad a desarrollarse tanto en empresas industriales o de servicios y en sus departamentos, secciones u áreas de su estructura organizativa. (Manene, 2011). Son importantes en cualquier empresa y en cualquier departamento ya que al permitir visualizar cada uno de los procesos se puede evidenciar cuál de ellos es innecesario, cual se puede eliminar o reestructurar, también se puede observar la carga laboral que tiene cada uno de los colaboradores y redistribuir tareas en caso de que alguien tenga más carga de trabajo que otro colaborador.

4.2.8. Manual de Funciones

En la década de 1970 a 1980 comenzaron diferentes autores a establecer hipótesis acerca de la nueva forma de administrar las organizaciones donde la prioridad era la división del trabajo y donde se buscaba siempre la mayor productividad sin tener en cuenta factores importantes como la satisfacción del cliente, la calidad de los productos, la satisfacción de los colaboradores. A finales del siglo XX hubo muchos avances tecnológicos donde las organizaciones se vieron obligadas a cambiar y evolucionar sobre las nuevas tendencias de administrar donde el impacto competitivo japonés sobre la calidad, la administración por objetivos de Peter Drucker, La teoría Z, Peter y la revolución del cliente empezaron a jugar un papel muy importante (Gan & Triginé, 2006). El recurso humano paso a ser un factor importante y determinante para el buen

funcionamiento de las organizaciones, por ello se vieron obligadas a crear un manual de funciones para establecer el perfil de sus colaboradores y las tareas asignadas a cada uno de ellos.

El manual de funciones es una herramienta muy importante ya que contiene el conjunto de normas y tareas que debe desarrollar cada colaborador en sus funciones diarias, donde se establecen cada uno de los procesos y procedimientos que debe realizar, también se establecen la relaciones que su puesto de trabajo tiene con otras áreas de la organización siempre orientadas al mejoramiento continuo, es una herramienta que ha tomado gran relevancia ya que gracias a ella minimiza conflictos entre áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden. A medida que las organizaciones van evolucionando con el pasar del año y las nuevas tendencias, los manuales de funciones también ya que muchos procesos se quitan, se cambian o reestructuran según las exigencias que piden los cambios estructurales.

4.2.9. Sistemas de Inventarios

Conjunto de políticas y controles que regulan los niveles de inventarios y determinan que niveles se deben mantener, cuando se deben reabastecer existencias y cuál debe ser el volumen de los pedidos.

Clasificación de inventarios desde el punto de vista logístico según Ballou se pueden clasificar así:

En ductos: Son los inventarios en tránsito entre los niveles del canal de suministros. Los inventarios de trabajo en proceso, es decir, los productos que se encuentran en estado de producción en las fábricas.

Existencias para especulación: Las materias primas, como cobre, oro y plata se compran tanto para especular con el precio como para satisfacer los requisitos de la operación y cuando los inventarios se mantienen con anticipación a las ventas estacionales o de temporada.

Existencias de naturaleza regular o cíclica: Estos son los inventarios necesarios para satisfacer la demanda promedio durante el tiempo entre aprovisionamientos sucesivos.

Existencias de seguridad: El inventario que puede crearse como protección contra la variabilidad en la demanda de existencias y el tiempo total de reaprovisionamiento.

Existencias obsoletas, muertas o perdidas: cuando se mantiene por mucho tiempo, se deteriora, caduca, se pierde o es robado.

No todas las organizaciones cuentan con esta clasificación de inventarios ya que depende del tipo de empresa que sea, por ejemplo, si una empresa comercializa un tipo de producto lo compra, por lo tanto, no tendría existencias en ducto o fabricación. Los inventarios representan activos para la compañía, pero cuando se cuenta con existencias obsoletas pueden tender a desvalorizarse en el mercado debido al paso de tiempo, se establece la relación costo de compra y precio de venta después del tiempo en bodega y se puede ver que en la mayoría de casos el margen de utilidad fue mucho menor al que se pudo haber obtenido inicialmente.

Para Ballou el objetivo del inventario es equilibrar la disponibilidad del producto para la satisfacción del cliente. “El principal objetivo del manejo de inventarios es asegurar que el producto esté disponible en el momento y en las cantidades deseadas. Normalmente, esto se basa en la probabilidad de la capacidad de cumplimiento a partir del stock actual. A esta probabilidad, o tasa de surtimiento del artículo, nos referiremos como el nivel de servicio, y para un único artículo puede definirse como:”

Nivel de servicio = 1 - Número de unidades agotadas anualmente

Demanda anual total

4.2.10. Administración de Recursos Humanos

Descripción de Cargos

La descripción del cargo se refiere a las tareas, los deberes y las responsabilidades del puesto, se presenta interrogantes cómo: ¿Qué hace el ocupante? ¿Cada cuánto lo hace? ¿Cómo lo hace? Y ¿por qué lo hace? Entonces se especifican los requisitos que necesita el ocupante para cumplir, por tanto, los cargos se proveen de acuerdo a la descripción y la compatibilidad que tenga con la persona aspirante al cargo, ya sea por sus competencias, cualidades, capacidad y experiencia. Para Chiavenato “la descripción del cargo presenta el contenido de éste de manera impersonal, y las especificaciones suministran la percepción que tiene la organización respecto de las características humanas que se requieren para ejecutar el trabajo, expresadas en términos de educación, experiencia, iniciativa, etc. Puesto que en la mayor parte de las organizaciones los cargos se proyectan y se diseñan sin contar con la dependencia de ARH, falta saber cómo los proyectan y los diseñan las otras dependencias. En otras palabras, es necesario que se analicen y se describan los cargos para conocer su contenido y sus especificaciones, con el fin de administrar los recursos humanos empleados en ellos. Cuando el diseño del cargo ya está hecho desde hace mucho tiempo, la dificultad radica en conocerlo en su totalidad. La descripción y el análisis de cargos es el mejor camino para lograrlo.

4.3. Marco Contextual

Historia Autopacífico

Fue fundado el 4 de diciembre de 1984, abrió operaciones con solo 28 colaboradores en las instalaciones que fueron en su momento de Automotores San Jorge. Con el respaldo de GM Colmotores-Chevrolet se dio inicio a la construcción de una marca que con 34 años en el mercado se ha posicionado como líder por su seriedad, transparencia y servicio.

Autopacífico S.A cuenta hoy con más de 300 trabajadores altamente calificados, con orientación al servicio, que desempeñan su labor a lo largo de los 20.000mt en los que se distribuyen los servicios de venta de vehículos nuevos y usados, los servicios de mecánica rápida, especializada, colisión, Diesel, Pintuexpress y Lubriexpress entre otros.

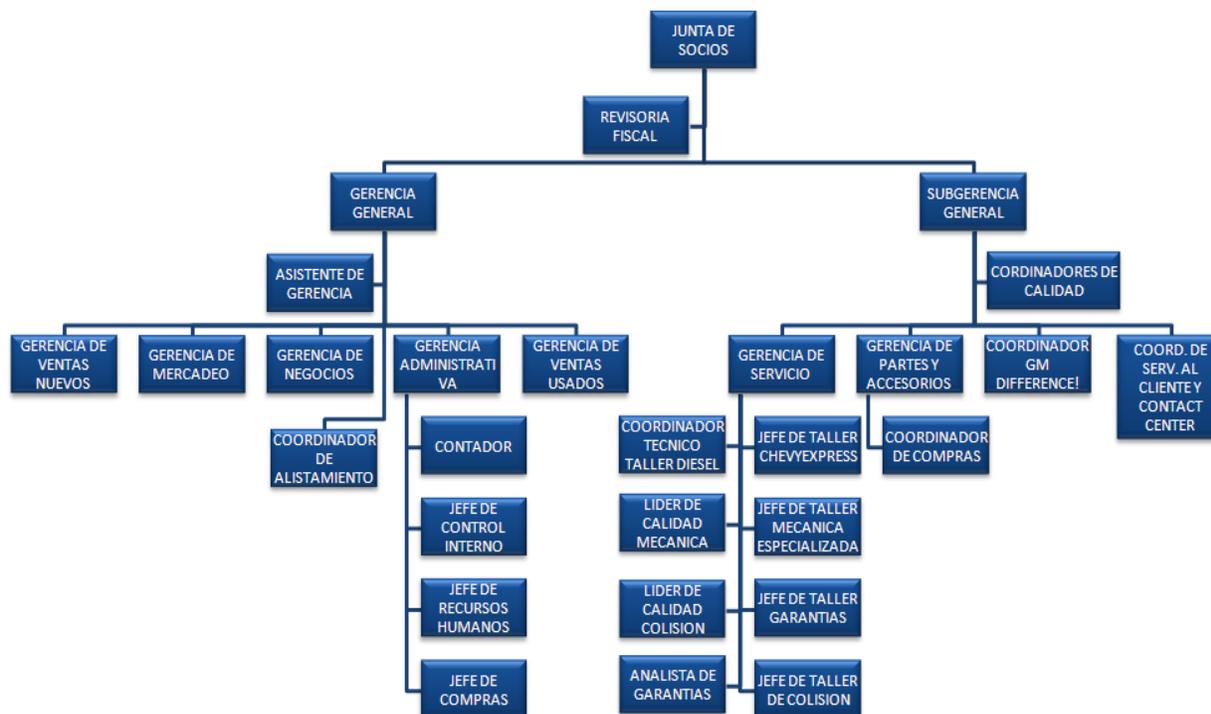
Misión: Somos un concesionario automotriz que busca exceder las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos, externos y accionistas a través de la comercialización de vehículos nuevos y usados, repuestos, accesorios, seguros y servicios de taller, generando valor para todos.

Visión: Posicionar la marca **AUTOPACÍFICO** como el mejor concesionario de vehículos en Colombia, haciendo clientes, colaboradores, proveedores y accionistas felices para toda la vida.

Valores

- Integridad.
- Respeto por los demás.
- Inspirar confiabilidad.
- Entusiasmo por el trabajo en equipo.
- Pasión por servir.
- Responsabilidad por el resultado.

Grafica No. 3 Organigrama General Autopacifico S.A

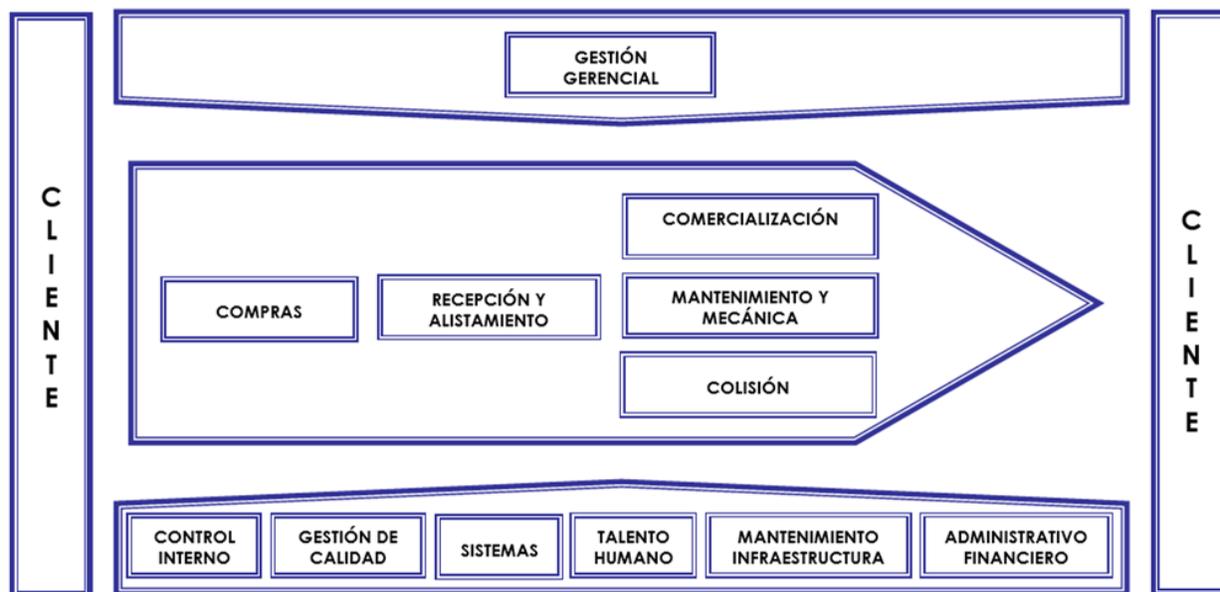


Fuente: Autopacifico S.A

Grafica No. 4 Organigrama Área de Repuestos de Autopacifico S.A



Fuente: creación propia de los autores

Grafica No. 5 Mapa de Procesos de Autopacifico S.A

Fuente Autopacifico S.A

4.4. Marco Legal

Superintendencia de industria y comercio sobre sistemas de Peticiones, Quejas y Reclamos

La superintendencia de industria y comercio ha establecido visitas a los concesionarios de carros y motocicletas para verificar que estén cumpliendo con los sistemas de peticiones, quejas y reclamos – PQR´s- en el sector automotor.

El objetivo de las visitas es evidenciar si los concesionarios están recibiendo las PQR`s de sus usuarios, si las mismas están siendo tramitadas eficazmente y si se les está brindando una solución a los consumidores cumpliendo con el término de 15 días hábiles que establece la norma, es decir que los concesionarios se encuentran con el deber de solucionar a las peticiones de los clientes en poco tiempo.

En las visitas la Superindustria verificará lo correspondiente a:

- Mecanismo institucional, el cual refiere al sistema de PQR's que todo punto de venta y servicio autorizado de automotores debe tener con la relación de las quejas y reclamos.

- Mecanismo de protección contractual, consistente en la información que le es brindada al consumidor al momento de adquirir un vehículo nuevo o usado y al solicitar servicio posventa por cualquier concepto, siendo además relevante verificar que a los consumidores les sea informado la competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor, a través del aviso de cumplimiento el cual debe ser visible en el punto de venta así como en talleres de los establecimientos.

En Colombia los productores, ensambladores, importadores, concesionarios, talleres y expendedores de repuestos están obligados a contar con un sistema de PQR's alimentado por lo que sucede y reportan los usuarios a nivel regional o local, permitiendo la identificación, clasificación, atención, respuesta y seguimiento de las distintas peticiones, quejas y reclamos que presenta el consumidor.

En caso de un incumplimiento de las disposiciones e instrucciones en materia de PQR's, la Superindustria puede imponer multas de hasta DOS MIL SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES (2.000 SMMLV) que equivalen a MIL QUINIENTOS MILLONES DE PESOS (\$1.500.000.000).

¿Qué requisitos deben cumplir los sistemas de PQR's?

- a) Tener a disposición del consumidor información impresa con las direcciones ordinarias y electrónicas y procedimientos aplicables a las PQR's.
- b) Contar con procedimientos administrativos internos y formularios para la recepción y trámite de las PQR's.

- c) Contar con un sistema que permita identificar y clasificar adecuadamente las PQR's.
- d) Llevar una relación detallada de las PQR's presentadas por los consumidores.
- e) Todos los contratos celebrados con los consumidores deberán indicar el derecho a presentar PQR's, así como los mecanismos y procedimientos existentes para los efectos.

Adicionalmente, deberán remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio la siguiente información:

Dentro de la segunda semana de cada trimestre, los productores, ensambladores, importadores y representantes de productos, informarán al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor el cumplimiento de los esquemas adoptados en su red, indicando los resultados obtenidos, las desviaciones que se hubiesen presentado, el responsable de la anomalía y las correcciones adoptadas.

LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012 (octubre 17) Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Artículo 1°. Objeto.

La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Artículo 2°. Ámbito de aplicación.

Los principios y disposiciones contenidas en la presente ley serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada. La presente ley aplicará al tratamiento de datos personales efectuado en el territorio colombiano o cuando al responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento no establecido en territorio nacional le sea aplicable la legislación colombiana en virtud de normas y tratados internacionales. El régimen de protección de datos personales que se establece en la presente ley no será de aplicación: a) A las bases de datos o archivos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico. Cuando estas bases de datos o archivos vayan a ser suministrados a terceros se deberá, de manera previa, informar al Titular y solicitar su autorización. En este caso los Responsables y Encargados de las bases de datos y archivos quedarán sujetos a las disposiciones contenidas en la presente ley; b) A las bases de datos y archivos que tengan por finalidad la seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo; c) A las bases de datos que tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia; d) A las bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales; e) A las bases de datos y archivos regulados por la Ley 1266 de 2008; f) A las bases de datos y archivos regulados por la Ley 79 de 1993. Parágrafo. Los principios sobre protección de datos serán aplicables a todas las bases de datos, incluidas las exceptuadas en el presente artículo, con los límites dispuestos en la presente ley y sin reñir con los datos que tienen características de estar amparados por la reserva legal. En el evento que la normatividad especial que regule las bases de datos exceptuadas prevea principios que tengan en consideración la

naturaleza especial de datos, los mismos aplicarán de manera concurrente a los previstos en la presente ley.

Artículo 3°. Definiciones. Para los efectos de la presente ley, se entiende por: a) Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales; b) Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento; c) Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables; d) Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento; e) Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos; f) Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento; g) Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO, LAVADO DE ACTIVOS y UIAF. LEY 1121 DE 2006 (diciembre 29)

Por la cual se dictan normas para la prevención, detección, investigación y sanción de la financiación del terrorismo y otras disposiciones. El Congreso de la República DECRETA:
Artículo 1°. Modificase el numeral 1 y el literal d) del numeral 2 del artículo 102 del Decreto 663 de 1993, los cuales quedarán así:

Artículo 102. Régimen general. 1. Obligación y control a actividades delictivas. Las instituciones sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera o quien haga sus veces, estarán obligadas a adoptar medidas de control apropiadas y suficientes, orientadas a

evitar que en la realización de sus operaciones puedan ser utilizadas como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o destinados a su financiación, o para dar apariencia de legalidad a las actividades delictivas o a las transacciones y fondos vinculados con las mismas.

2. Mecanismos de control. (...) d) Reportar de forma inmediata y suficiente a la Unidad de Información y Análisis Financiero cualquier información relevante sobre manejo de activos o pasivos u otros recursos, cuya cuantía o características no guarden relación con la actividad económica de sus clientes, o sobre transacciones de sus usuarios que por su número, por las cantidades transadas o por las características particulares de las mismas, puedan conducir razonablemente a sospechar que los mismos están usando a la entidad para transferir, manejar, aprovechar o invertir dineros o recursos provenientes de actividades delictivas o destinados a su financiación.

Artículo 2°. Modificase el artículo 105 del Decreto 663 de 1993, modificado por el artículo 11 de la Ley 526 de 1999, el cual quedará así: Artículo 105. Reserva sobre la información reportada. Sin perjuicio de la obligación de reportar de forma inmediata y suficiente a la Unidad de Información y Análisis Financiero la información a que se refiere la letra d) del numeral 2 del artículo 102, las instituciones financieras solo estarán obligadas a suministrar información obtenida en desarrollo de los mecanismos previstos en los artículos anteriores cuando así lo solicite la Unidad de Información y Análisis Financiero o la Fiscalía General de la Nación. Las autoridades, las entidades, sus administradores y sus funcionarios que tengan conocimiento por cualquier motivo de las informaciones y documentos a que se refieren los artículos anteriores deberán mantener reserva sobre los mismos. Las autoridades, las entidades, sus administradores y sus funcionarios no podrán dar a conocer a las personas que hayan efectuado o intenten

efectuar operaciones sospechosas, que se ha comunicado a la Unidad de Información y Análisis Financiero información sobre las mismas, y deberán guardar reserva sobre dicha información.

Artículo 3°. Modificase el artículo 43 de la Ley 190 de 1995, el cual quedará así: Artículo 43. Las obligaciones establecidas en los artículos 102 a 107 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto 663 de 1993) y demás normas concordantes serán aplicables en lo pertinente a las personas que se dediquen profesionalmente a actividades de comercio exterior, operaciones de cambio y del mercado libre de divisas, casinos o juegos de azar, así como aquellas que determine el Gobierno Nacional. Parágrafo. El control del cumplimiento de las obligaciones impuestas por la presente disposición se realizará por la respectiva entidad que ejerza vigilancia sobre la persona obligada.

Artículo 4°. Modificase los incisos 1°, 2° y 3° del artículo 3° de la Ley 526 de 1999, los cuales quedarán así: Artículo 3°. Funciones de la unidad. La Unidad tendrá como objetivo la prevención y detección de operaciones que puedan ser utilizadas como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o destinados a su financiación, o para dar apariencia de legalidad a las actividades delictivas o a las transacciones y fondos vinculados con las mismas, prioritariamente el lavado de activos y la financiación del terrorismo. Para ello centralizará, sistematizará y analizará mediante actividades de inteligencia financiera la información recaudada, en desarrollo de lo previsto en los artículos 102 a 107 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y sus normas remisorias o complementarias, las normas tributarias, aduaneras y demás información que conozcan las entidades del Estado o privadas que pueda resultar relevante para el ejercicio de sus funciones. Dichas entidades estarán obligadas a suministrar de oficio o a solicitud de la Unidad, la información de que trata el presente artículo.

Así mismo, la Unidad podrá recibir información de personas naturales. La Unidad en cumplimiento de su objetivo, comunicará a las autoridades competentes y a las entidades legitimadas para ejercitar la acción de extinción de dominio, cualquier información pertinente dentro del marco de la lucha integral contra el lavado de activos, la financiación del terrorismo y las actividades que dan origen a la acción de extinción del dominio.

5. Metodología

5.1. Tipo de Estudio

El tipo de estudio que corresponde y se adapta a esta investigación es el descriptivo porque mediante la identificación de características se facilitara el análisis de las variables que naturalmente afectan sus procesos, identificando las tendencias del área y las funciones que realizan diariamente las personas.

Muchos investigadores tienen como objetivo describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; es decir, detallar cómo son y cómo se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis; en otras palabras, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. Por ejemplo, un investigador organizacional que tenga como objetivo describir varias empresas industriales de Lima, en términos de su complejidad, tecnología, tamaño, centralización y capacidad de innovación, mide estas variables y por medio de sus resultados describirá: 1) la diferenciación horizontal (subdivisión de las tareas), la vertical (número de niveles jerárquicos) y la espacial (número de centros de trabajo), así como el número de metas que han definido las empresas (complejidad); 2) qué tan automatizadas se encuentran (tecnología); 3) cuántas personas laboran en ellas (tamaño); 4) cuánta libertad en la toma de decisiones tienen los distintos niveles organizacionales y cuántos tienen acceso a la toma de decisiones (centralización de las decisiones), y 5) en qué medida llegan a modernizarse o realizar cambios en los métodos de trabajo o maquinaria (capacidad de innovación). Sin embargo, el investigador no pretende analizar por medio de su estudio si las empresas con tecnología más

automatizada son las más complejas (relacionar tecnología con complejidad) ni decirnos si la capacidad de innovación es mayor en las empresas menos centralizadas (correlacionar capacidad de innovación con centralización). Lo mismo ocurre con el psicólogo clínico que tiene como fin describir la personalidad de un individuo. Se limitará a medir sus dimensiones (hipocondría, depresión, histeria, masculinidad-feminidad, introversión social, etc.), para posteriormente describirla. No le interesa analizar si mayor depresión se relaciona con mayor introversión social; en cambio, si pretendiera establecer relaciones entre dimensiones o asociar la personalidad con la agresividad del individuo, su estudio sería básicamente correlacional y no descriptivo.

Según el autor Roberto Sampieri, “Los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. En esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar, qué se medirá (qué conceptos, variables, componentes, etc.) y sobre qué o quiénes se recolectarán los datos (personas, grupos, comunidades, objetos, animales, hechos). La descripción puede ser más o menos profunda, aunque en cualquier caso se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno de interés.”

Este tipo de estudio se enfatiza en permitir deducir una situación o circunstancia que esté sucediendo dentro de cualquier ámbito, en este caso es aplicado dentro del área de repuestos de la empresa Autopacífico, realizando una descripción de cada proceso y las variables que inciden en el para así determinar cómo actuar frente a lo que se está presentando, buscando estrategias y alternativas. Se busca describir la realidad de las situaciones, problemáticas o mejoras a realizar después de hacer la descripción sobre el área, será más probable encontrar la problemática y las debilidades de los procesos.

5.2. Enfoque de Investigación

Esta investigación tiene un enfoque mixto, ya que según el libro “Metodología de la investigación (2003)” basado en el autor Roberto Sampieri Hernández, entre otros autores, “el *enfoque cuantitativo* utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. El *enfoque cualitativo*, por lo común, se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. A veces, pero no necesariamente, se prueban hipótesis (Grinnell, 1997). Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones. Por lo regular, las preguntas e hipótesis surgen como parte del proceso de investigación y éste es flexible, y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. Su propósito consiste en “reconstruir” la realidad, tal y como la observan los actores de un sistema social previamente definido. A menudo se llama “holístico”, porque se precia de considerar el “todo”, sin reducirlo al estudio de sus partes. Desde nuestro punto de vista, ambos enfoques resultan muy valiosos y han realizado notables aportaciones al avance del conocimiento. Ninguno es intrínsecamente mejor que el otro, sólo constituyen diferentes aproximaciones al estudio de un fenómeno. Pensamos que la controversia entre las dos visiones ha sido innecesaria y no está exenta de dogmatismo. La posición asumida en esta obra es que son enfoques complementarios; es decir, cada uno sirve a una función específica para conocer un fenómeno, y para conducirnos a la solución de los diversos problemas y cuestionamientos. El investigador debe ser metodológicamente plural, y guiarse por el contexto, la situación, los recursos de que dispone, sus objetivos y el problema de estudio. En efecto, se trata de una postura pragmática.”

Es importante contar con el factor humano de la organización, pero principalmente con los empleados del área de repuestos quienes aportan a su desarrollo y probablemente son quienes entienden las principales debilidades y pueden dar ideas sobre los fallos, entonces se hace un análisis a través de recolectar información interna y poder brindar una solución a cada problema, satisfaciendo las necesidades a través de este método. (Metodología de la Investigación, 2003)

Se ha determinado que la presente investigación tiene un enfoque de investigación mixto, ya que se incluyen tanto las variables cualitativas como las cuantitativas, permitiendo tener una mayor certeza y enfoque al realizar las investigaciones. Por una parte, se encuentra el enfoque cuantitativo que permite utilizar la recolección y análisis de datos para contestar las preguntas que surgen de la investigación y a su vez poder probar las hipótesis; con esto se tiene mayor certeza debido a que se hace uso de los números para la medición, conteo y la estadística, logrando establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población, proceso o lugar. Por otra parte, está el enfoque cualitativo, con el que en primera instancia se logra descubrir y refinar preguntas de investigación y al basarse en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como lo son las descripciones y las observaciones, y por su flexibilidad se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría.

5.3. Método de Investigación

El método de investigación más apropiado para esta investigación es el *deductivo*, debido a que según el autor Hyde (2000) “afirma que hay dos enfoques generales a un razonamiento que puede resultar en la adquisición de nuevos conocimientos: El razonamiento inductivo que comienza con la observación de casos específicos, el cual tiene por objeto establecer principalmente generalizaciones; y el razonamiento deductivo que comienza con las generalizaciones, tratando de ver si estas generalizaciones se aplican a casos específicos. Muy a

menudo, la investigación cualitativa sigue un proceso inductivo. En la mayoría de los casos, sin embargo, la teoría desarrollada a partir de la investigación cualitativa es la teoría no probada. Ambos investigadores, tanto cuantitativos como cualitativos demuestran procesos deductivos e inductivos en su investigación, pero fracasan en reconocer estos procesos.” (Hyde, Kenneth F, 2000) (Abreu, José Luis, 2014)

“El método deductivo permite determinar las características de una realidad particular que se estudia por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad. Mediante la deducción se derivan las consecuencias particulares o individuales de las inferencias o conclusiones generales aceptadas.” (Abreu, José Luis, 2014)

5.4. Fuentes de Información

- Fuentes de información primaria: Son aquellos datos que obtiene el grupo investigador de primera mano, que pueden encontrar en libros y revistas convencionales, así como en otros tipos de documentos, donde se encuentran unos datos históricos o antecedentes sobre el tema a investigar.
- Fuentes de información secundaria: Son el resultado del análisis de la información primaria donde se obtendrán datos importantes para la investigación, es decir, resúmenes, tesis etc.

5.5. Población

Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros". (PINEDA et al

1994:108) También se puede definir como el conjunto de elementos en el espacio y en el tiempo, que están afectando al mismo problema, objeto de estudio, y de los cuales se desea obtener una información. Los elementos de la población pueden ser familias, empresas, personas, trabajadores, etc.

En este caso la población de Autopacífico son 330 personas distribuidas en diferentes áreas, pero el departamento de repuestos cuenta con 32 empleados directos, 2 aprendices SENA y 7 mensajeros que laboran para la organización por medio de un outsourcing, para un total de 42 personas, que serán la población accesible para la investigación.

Herramientas utilizadas para la recolección de datos

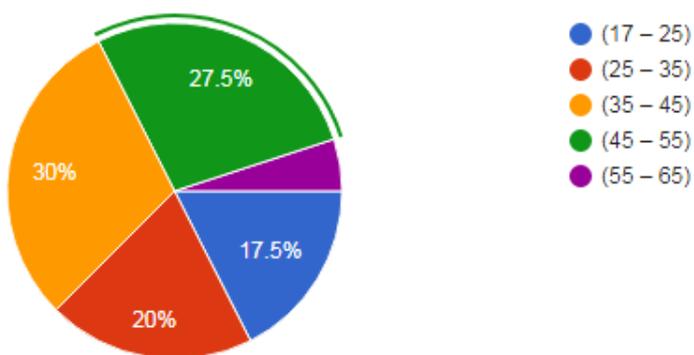
- ✓ Encuesta
- ✓ Lista de chequeo

6. Plan de Desarrollo

6.1. Desarrollo de la Encuesta Realizada a los Colaboradores del Área de Repuestos de la Empresa Autopacifico S.A

Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos con el fin de obtener información a través de preguntas realizadas a personas sobre diferentes temas, cada encuesta tiene diferentes propósitos y se pueden llevar a cabo de diferentes maneras de acuerdo a la metodología que se escoja. A continuación se darán a conocer los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los colaboradores del área de repuestos de la empresa Autopacifico S.A, la metodología utilizada fue un cuestionario de preguntas donde se evidencian aspectos demográficos, el conocimiento que tienen sobre la estructura organizacional, las políticas organizacionales, el clima laboral y el sistema de recompensas.

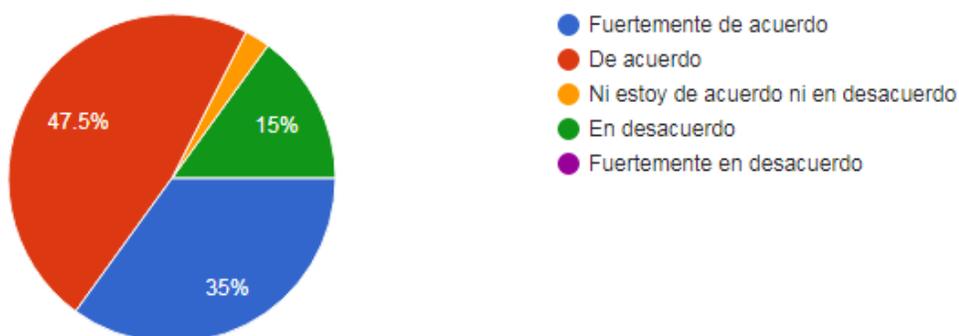
Grafica No. 6 Rango de Edad Trabajadores



Fuente: Creación propia de los autores

Al analizar el gráfico No. 6 podemos observar que en la empresa Autopacifico Chevrolet el rango de edades más alto esta entre (35-45), precedido por edades entre (45-55), debido a que es el área con menor rotación de toda la organización, se puede evidenciar que un gran porcentaje de los colaboradores llevan laborando muchos años dentro de la organización.

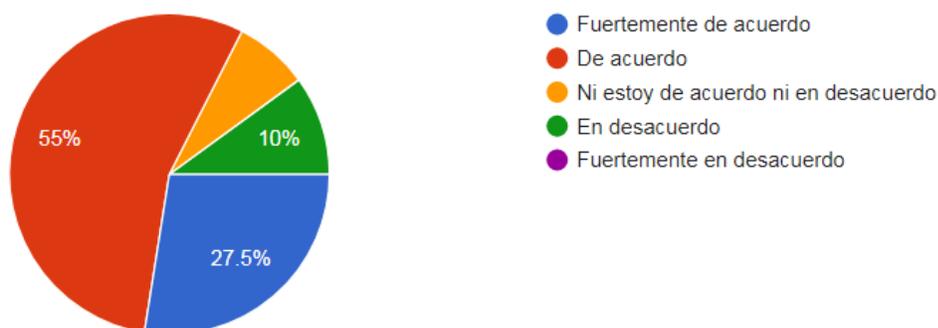
Grafica No. 7 ¿Conoces los objetivos de la empresa?



Fuente: Creación propia de los autores

En el gráfico No.7 al preguntarle a los colaboradores que si conocen los objetivos organizacionales de Autopacifico las respuestas más relevantes fueron: el 47.5% respondieron que están de acuerdo con ellos y el 35% fuertemente de acuerdo, esto debido que los colaboradores que llevan más tiempo en la compañía si los conocen o en algún momento se los explicaron y hablaron de ellos, los colaboradores que llevan menos de 5 años en la organización no los conocen.

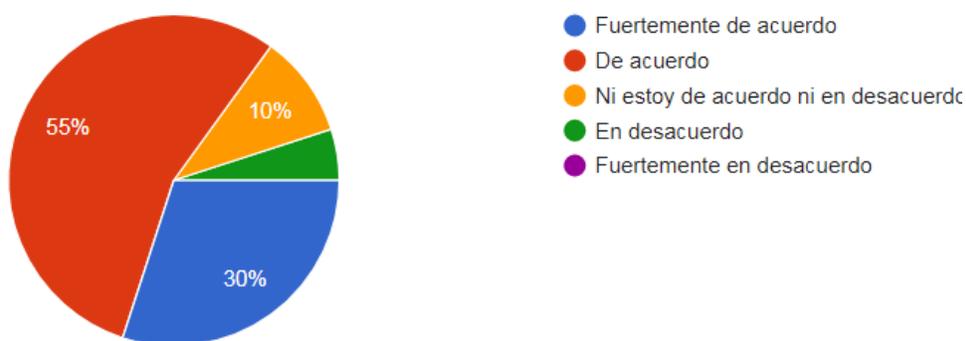
Grafica No. 8 ¿Te encuentras de acuerdo con los objetivos de la empresa?



Fuente: Creación propia de los autores

En el gráfico No. 8 donde se preguntó si realmente están de acuerdo con los objetivos de Autopacifico se puede evidenciar que el 55% y el 27.5% están de acuerdo y fuertemente de acuerdo respectivamente con los objetivos, por el contrario el 10% y el 7.5% están en desacuerdo o en un punto de vista neutral ni de acuerdo ni en desacuerdo ya que no tienen conocimiento de ellos.

Grafica No. 9 ¿Apoyas los objetivos de la empresa?

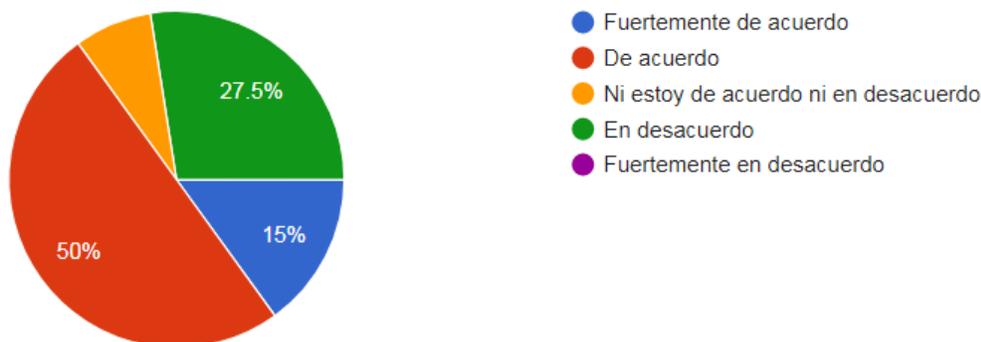


Fuente: Creación propia de los autores

En el gráfico No. 9 se evidencia que el 30% están fuertemente de acuerdo con los objetivos y el 55% están de acuerdo con ellos que son los colaboradores que llevan varios años en la

compañía y los conocen muy bien y el restante son los colaboradores que llevan menos de 5 años y no conocen los objetivos ni las metas de la organización.

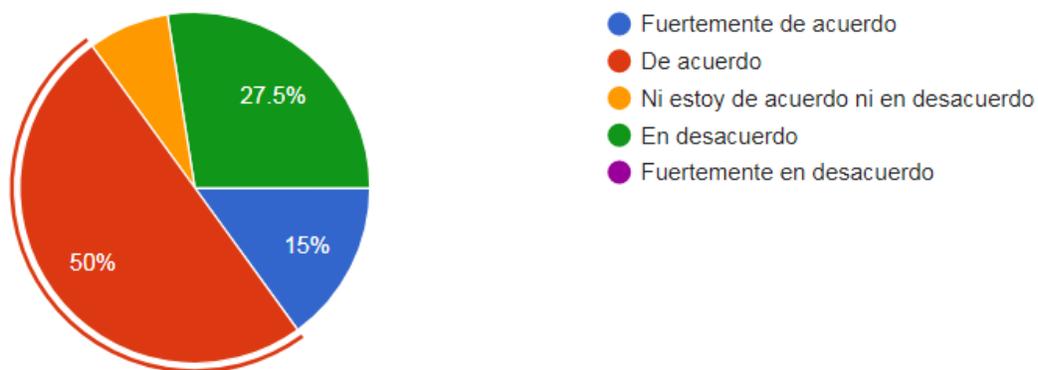
Grafica No. 10 ¿Tienes clara cuál es la meta de la empresa?



Fuente: Creación propia de los autores

En el gráfico No. 10 el 50% de los colaboradores del área de repuestos de Autopacifico conocen cual es la meta de la empresa, el 15% la conocen bien y estan fuertemente de acuerdo con ella, mientras que el 15% estan en desacuerdo que son aquellos colaboradores que no conocen muy bien los objetivos ni la meta, lo cual no es bueno para ninguna organización porque todos los colaboradores deben saber cual es el objetivo y las metas de la misma.

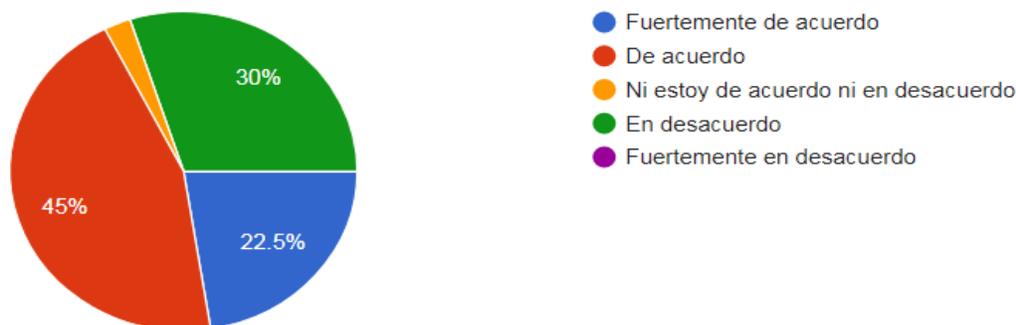
Grafica No. 11 ¿Te piden opinión tus superiores para cambiar algunos aspectos de la empresa?



Fuente: Creación propia de los autores

En el gráfico No. 11 donde se pregunta si los superiores piden opinión para cambiar aspectos de la empresa el 15% están fuertemente de acuerdo, el 50% de acuerdo que son aquellas personas que llevan más tiempo en la compañía y conocen muy bien todos los procesos que se llevan a cabo y a los cuales se tienen en cuenta para dar opiniones, el 27.5% están en desacuerdo y el 7.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo respectivamente que son aquellos empleados que llevan poco tiempo en la compañía o cargos asistenciales y a los cuales no toman mucho en cuenta para dar opiniones respecto a cambios o mejoras que se puedan realizar.

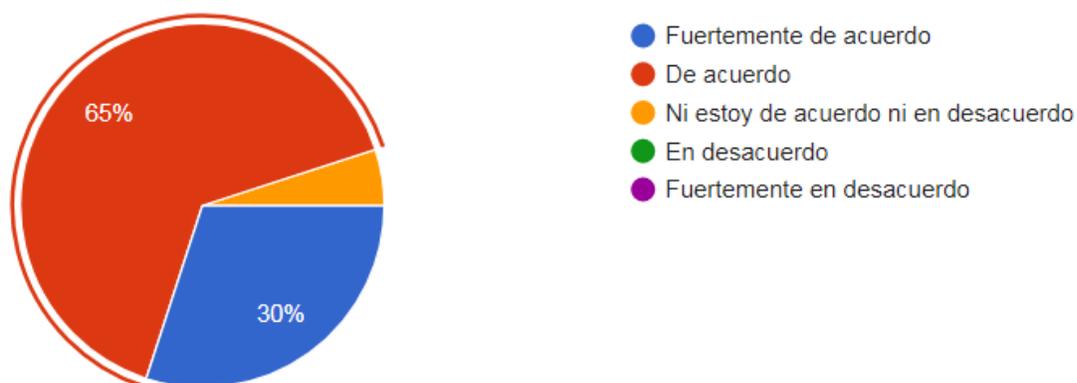
Grafica No. 12 ¿Conoces el organigrama de la empresa?



Fuente: Creación propia de los autores

En el gráfico No. 12 que corresponde a la pregunta 6 donde se consulta que si conocen el organigrama de Autopacifico el 22,5% están fuertemente de acuerdo con él, el 45% están de acuerdo y el 30% están en desacuerdo que corresponde a aquellos colaboradores que nunca lo han visto y no saben cómo está conformada la organización, lo cual es negativo porque no saben en qué nivel jerárquico se encuentran dentro de la compañía y dentro del área a la cual pertenecen.

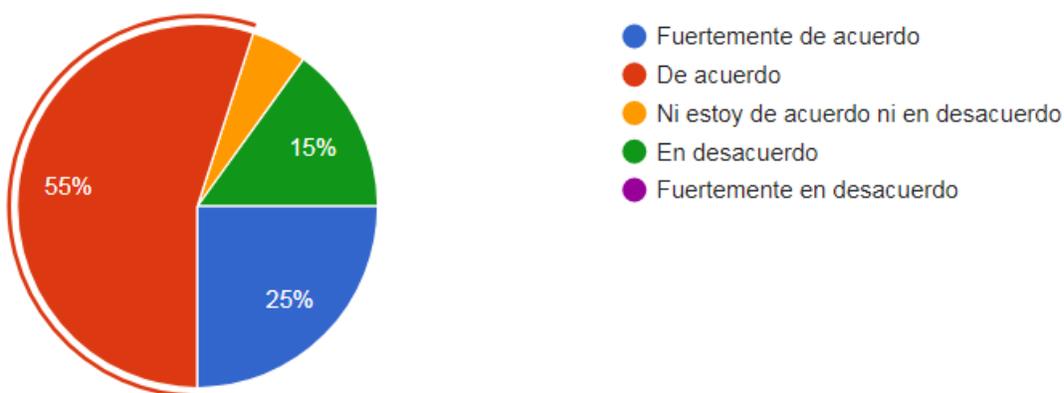
Grafica No. 13 ¿Te sientes parte de la estructura de la empresa?



Fuente: Creación propia de los autores

En el gráfico No. 13 al preguntarles a los colaboradores del área de repuestos si se sienten parte de la estructura de la organización el 30% contestó que están fuertemente de acuerdo, el 65% de acuerdo y el restante tienen un punto de vista neutral ni están de acuerdo ni en desacuerdo, es positivo que la gran mayoría de los colaboradores del área se sientan parte de la estructura porque esto hará que se puedan lograr los objetivos.

Grafica No. 14 ¿Conoces los niveles jerárquicos de la empresa?

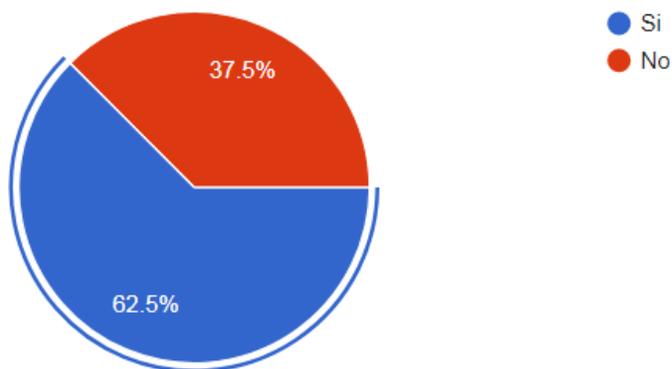


Fuente: Creación propia de los autores

En el gráfico No. 14 el 25% conocen los niveles jerárquicos, el 55% los han visto y están de acuerdo con ellos que son los colaboradores que llevan más tiempo en la organización y el 15%

en desacuerdo y el 5% neutral que son aquellos colaboradores que llevan poco tiempo y no conocen la estructura organizacional.

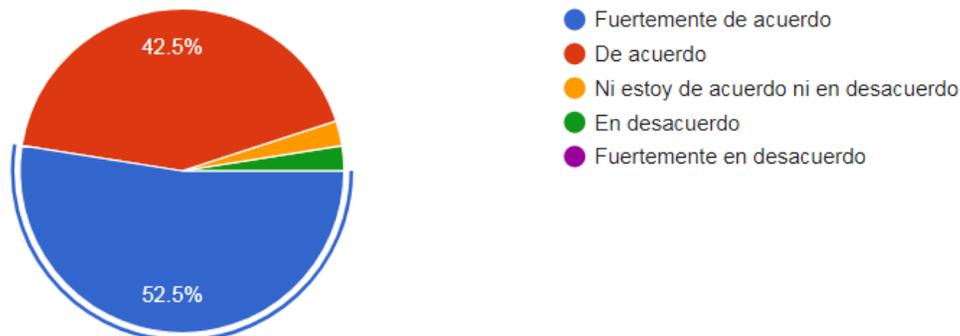
Grafica No. 15 ¿Tienes oportunidades de ascender en el puesto que laboras?



Fuente: Creación propia de los autores

En la pregunta nueve donde se consulta si hay posibilidades de ascender el 62,5% respondieron que si esto se debe a que muchos de los colaboradores que llevan mucho tiempo en la organización a través de los años han ido ascendiendo debido al buen desempeño que han tenido y al conocimiento de los procesos y también teniendo en cuenta de que cumplen con las exigencias y los requisitos que tiene el cargo al cual van a ser ascendidos, mientras que el 37,5% respondieron que no, son aquellas personas que llevan menos tiempo y no han tenido o no ven la oportunidad de un ascenso laboral debido a la baja rotación de personal que hay en el área, al no ver que hay vacantes a las cuales postularse creen que un ascenso es muy difícil.

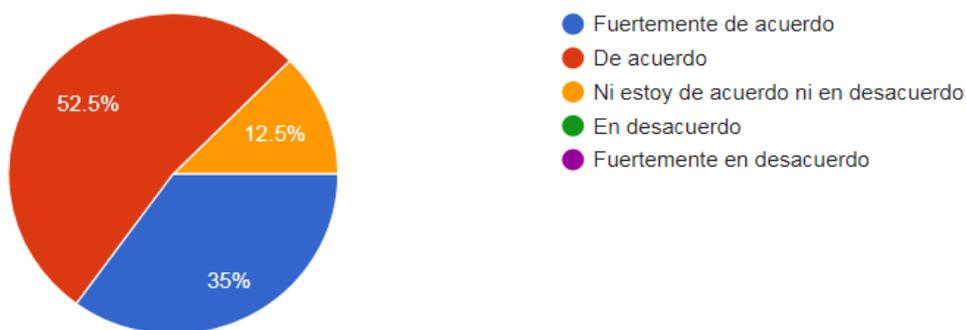
Grafica No. 16 ¿Te sientes motivado(a) a seguir laborando en la empresa?



Fuente: Creación propia de los autores

En el gráfico No. 16 se analiza que un gran porcentaje de los colaboradores del área se encuentran motivados a seguir laborando dentro de la organización todo esto debido al buen ambiente laboral que existe, al compañerismo y que los tienen en cuenta para la toma de decisiones.

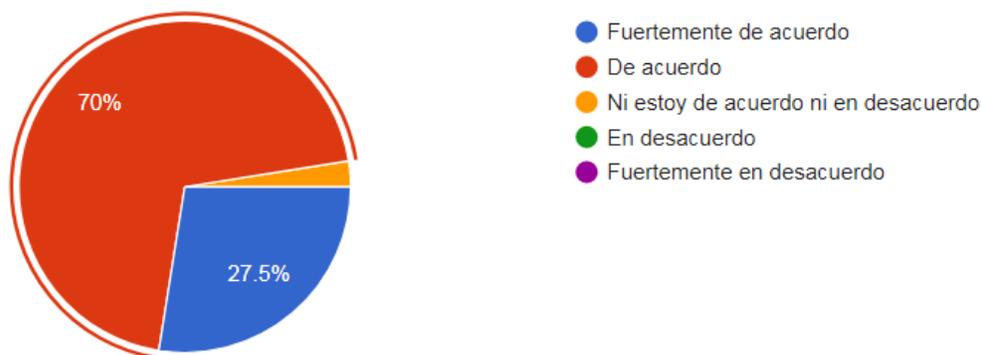
Grafica No. 17 ¿Las personas con las que laboras te apoyan a realizar tu trabajo?



Fuente: Creación propia de los autores

En el gráfico No. 17 se evidencia que el 35% y el 52.5% sienten un apoyo de las personas con las que trabajan lo que significa que dentro del área hay compañerismo y un buen clima laboral, lo cual es muy positivo porque trabajan en equipo y al hacer esto se obtienen buenos resultados y el logro de los objetivos del área y de la organización en general.

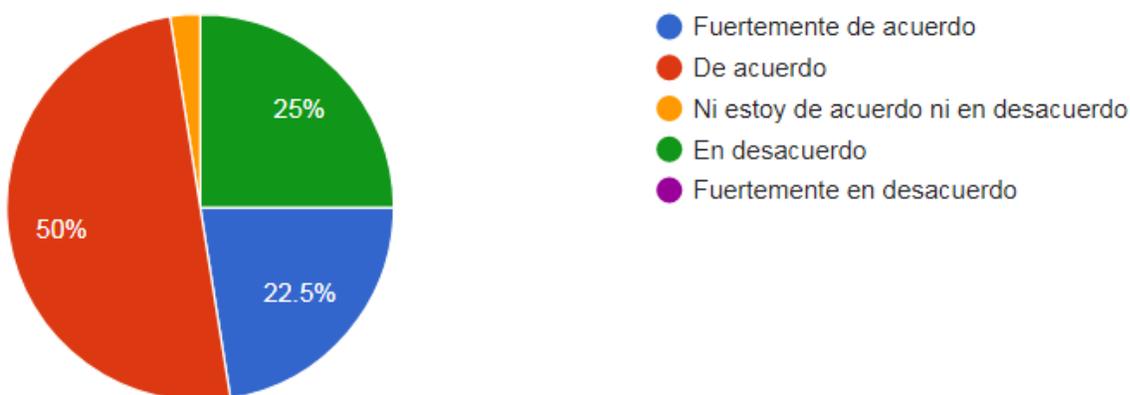
Grafica No. 18 ¿Existe relación directa para con tus superiores?



Fuente: Creación propia de los autores

En el gráfico No. 18, el 27,5% están fuertemente de acuerdo y 70% de acuerdo, referente a si tienen una relación directa con sus superiores debido a que todos están ubicados en una misma oficina dentro de la organización, lo que hace que la relación entre colaborador y líder sea más estrecha y directa, lo cual es positivo porque la resolución de conflictos y la toma de decisiones es más rápida y evita inconvenientes mayores.

Grafica No. 19 ¿Existe algún paquete de incentivos?

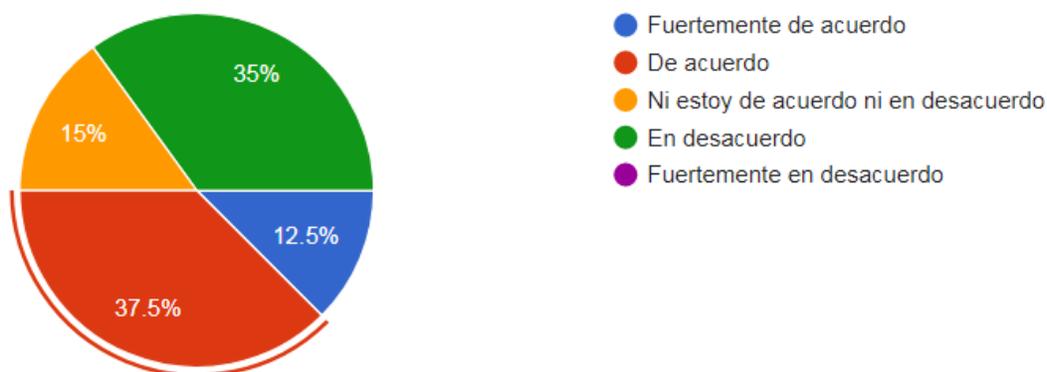


Fuente: Creación propia de los autores

En el gráfico 19 el 50% y el 22,5%, están fuertemente de acuerdo y de acuerdo respectivamente, es general es un porcentaje alto porque algunos de ellos comisionan, tanto por ventas de repuestos como por accesorios y por el cumplimiento de metas que son propuestas por

fábrica para cumplir con los indicadores, los cargos que comisionan son los asesores de ventas, los asesores de accesorios, los coordinadores de accesorios y el gerente de repuestos por cumplimiento, 25% está en desacuerdo y el 2,5% están neutrales que son los colaboradores que no comisionan como los almacenistas, los aprendices, los mensajeros entre otros.

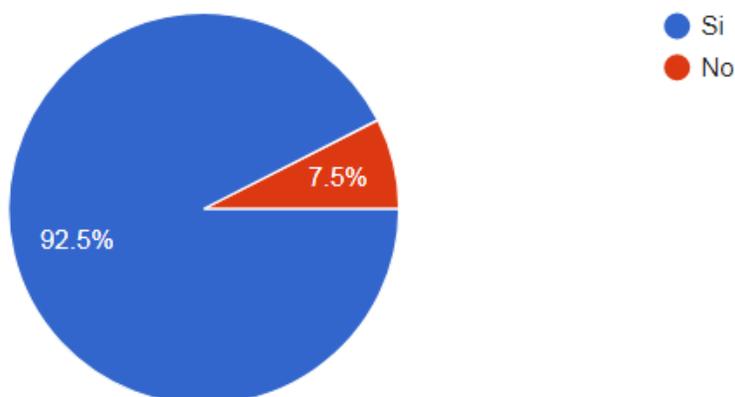
Grafica No. 20 ¿Te encuentras de acuerdo con la manera y los incentivos con los que eres recompensado(a)?



Fuente: Creación propia de los autores

En el gráfico No. 20 se puede observar que el 37,5% de los encuestados están de acuerdo y 12,5% están fuertemente de acuerdo con los incentivos que reciben, el 15% se encuentran en una posición neutral ni están de acuerdo ni en desacuerdo y el 12,5% no están satisfechos con los incentivos que reciben, en los dos últimos porcentajes se encuentran quienes no comisionan y algunos que no están muy de acuerdo con la comisión que reciben en comparación con las labores que deben realizar.

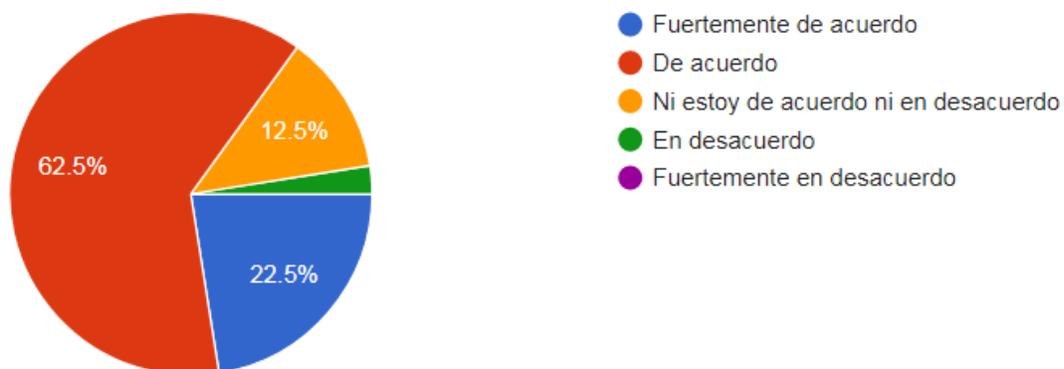
Grafica No. 21 ¿Conoces a tus superiores y a quien funge como líder en la empresa (el gerente)?



Fuente: Creación propia de los autores

En el gráfico No. 21 el 92,5% de los encuestados que corresponde a un gran porcentaje conocen al gerente de la organización Autopacifico y solo 7,5% de los encuestados respondió que no, que son aquellos que llevan muy poco tiempo en la empresa y aún no han tenido la oportunidad de conocerlo.

Grafica No. 22 ¿Existe algún tipo de relación con tu líder?

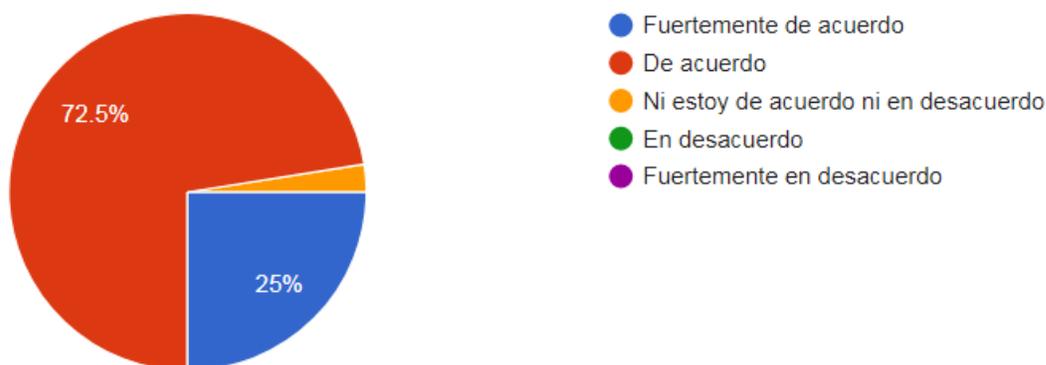


Fuente: Creación propia de los autores

En el gráfico No.22 al cuestionar a los colaboradores sobre la relacion con el lider de área el 22.5% respodieron que estan fuertemente de acuerdo, el 62.5% de acuerdo , el 12,5% es una posicion neutral y el 2,5% en desacuerdo, fueron más quienes dieron una respuesta positiva

debido a como se menciono anteriormente todos se encuentran ubicados en una misma oficina y hay una relacion directa con el lider del área que en este caso es el gerente de repuestos.

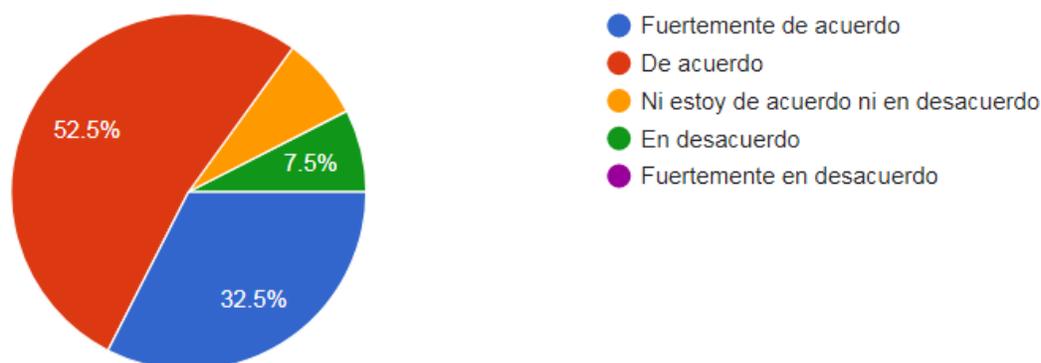
Grafica No. 23 ¿Tu líder crea un ambiente de trabajo propicio?



Fuente: Creación propia de los autores

En el gráfico No. 23 el 72,5% está de acuerdo y el 25% fuertemente de acuerdo con respecto al ambiente laboral que genera el líder dentro del área en este caso de repuestos, lo cual es muy positivo porque al existir el buen ambiente laboral, también va a existir compañerismo, trabajo en equipo es muy bueno para lograr los objetivos y las metas propuestas, solo el 2,5% de los encuestas están en una posición neutral donde no sienten estar de acuerdo y ni en desacuerdo con respecto al ambiente creado por el gerente de repuestos.

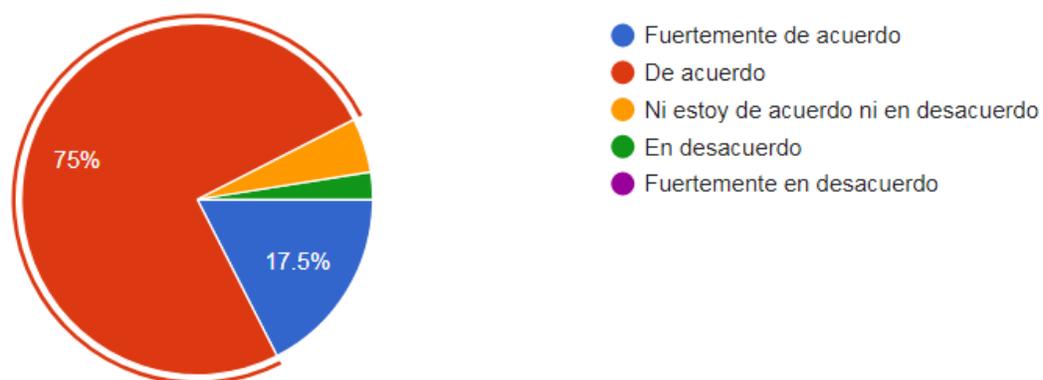
Grafica No. 24 ¿Tu líder te pregunta tu opinión?



Fuente: Creación propia de los autores

En el gráfico No. 24 el 32,5% están fuertemente de acuerdo, el 52,5% están de acuerdo y sienten que su opinión es tomada en cuenta por el líder del área, mientras que el 7,5% no están de acuerdo ni en desacuerdo y el 7,5% sienten que su opinión no es importante para el líder o no es tomada en cuenta.

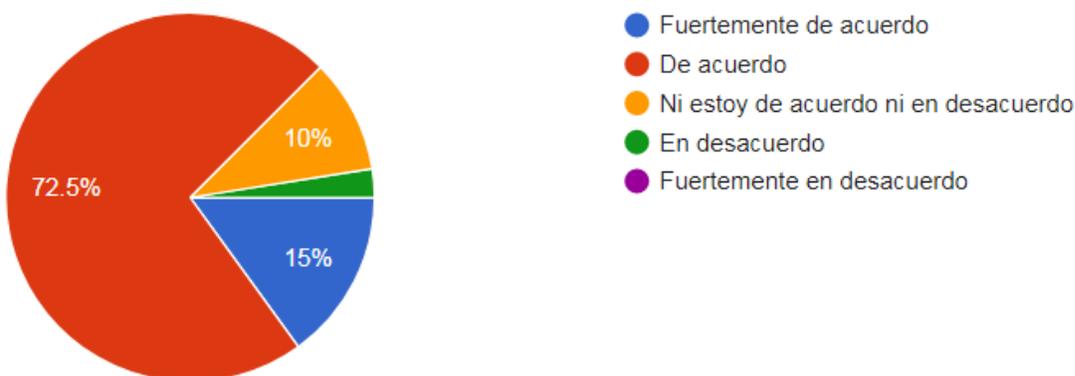
Grafica No. 25 ¿Cuentas con todas las herramientas necesarias para desempeñar tus tareas?



Fuente: Creación propia de los autores

En el gráfico No. 25 el 17,5% están fuertemente de acuerdo, el 75% de acuerdo, en que cuentan con todas las herramientas necesarias para poder desempeñar todas sus funciones como un escritorio adecuado, las herramientas tecnológicas, la infraestructura adecuada, la iluminación y el 7,5% están en posición neutral o en desacuerdo con las herramientas que cuentan para realizar sus labores diarias.

Grafica No. 26 ¿Existe algún método para mejorar la calidad de tu trabajo?



Fuente: Creación propia de los autores

En el gráfico No. 26 se observa que un gran porcentaje el 72,5% de los encuestados están de acuerdo en que la calidad de su trabajo puede mejorar, por medio del mejoramiento de algunos de los procesos, el 15% están fuertemente de acuerdo, el 10% no están de acuerdo ni en desacuerdo y el 2,5% están en desacuerdo y creen que como realizan su trabajo está bien.

6.1.1. Lista de Chequeo

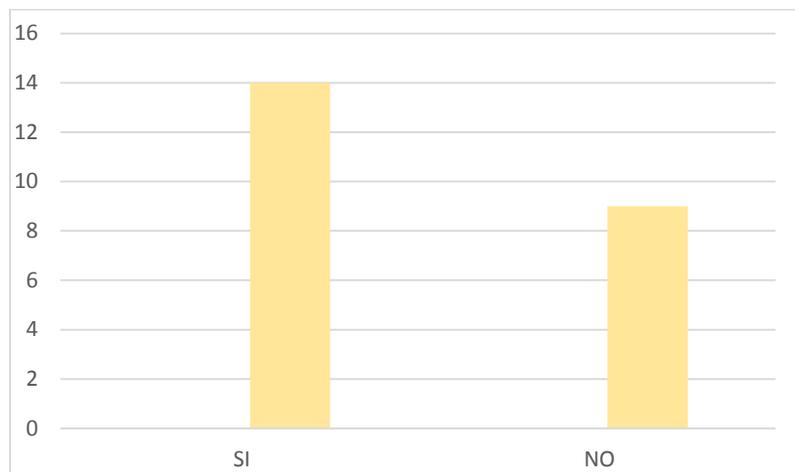
Hallazgos de la lista de chequeo realizada a algunos colaboradores del área de repuestos de la Empresa Autopacifico S.A de la ciudad de Cali con el fin de verificar el cumplimiento de las funciones asignadas de acuerdo a la descripción del cargo, los aspectos organizacionales aplican para todas las funciones de los colaboradores del área de repuestos de Autopacifico S.A ya que son factores generales.

La lista de chequeo solo se realizó a aquellos empleados que tienen un cargo el cual cuenta con el formato de descripción de cargo realizado por la empresa hace más de 5 años, de 41 empleados solo 23 participaron en la verificación de funciones, se encontró que los almacenistas y auxiliares operativos no cuentan con descripción de cargo por lo tanto no hubo lista de chequeo

para estas personas. (Ver anexo 1 formato listas de chequeo realizadas a trabajadores del área de repuestos de la empresa Autopacifico S.A)

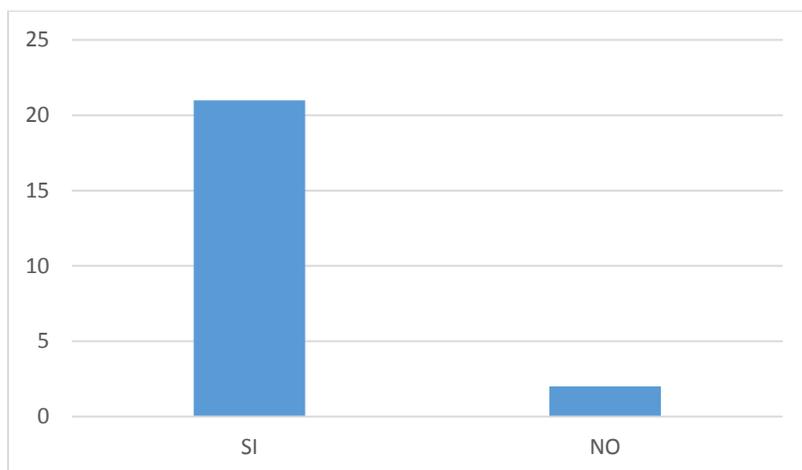
A continuación, resultados de la verificación de aspectos organizacionales

Grafica No. 27 ¿Las horas laboradas semanalmente superan las 48 horas?



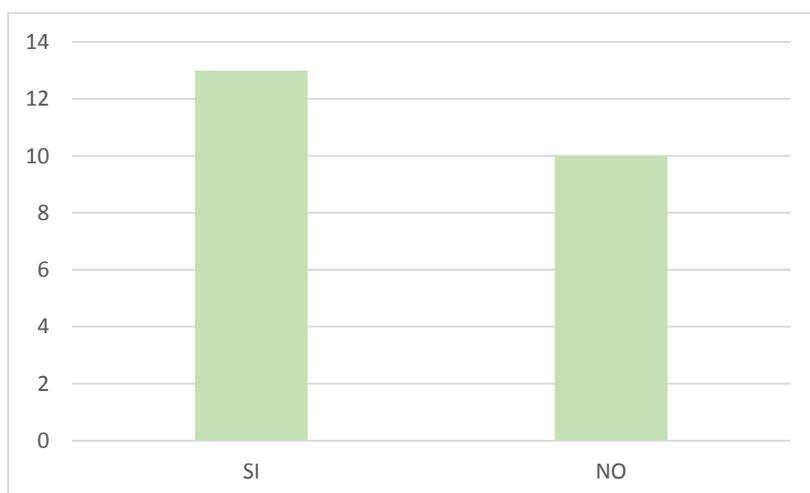
Fuente: Creación propia de los autores

Según el grafico N°27 de los 23 empleados que contestaron la lista de chequeo 14 empleados laboran más horas de lo legal de acuerdo a lo establecido por la ley colombiana, a estas personas no se les pagan horas extras a diferencia de los almacenistas, pueden existir varias causas como trabajo represado o carga laboral por lo cual se quedan más tiempo de lo establecido, pero mediante la observación se indicó que en el área se presenta mucha procrastinación.

Grafica No. 28 ¿El ritmo de trabajo es establecido por la actividad?

Fuente: Creación propia de los autores

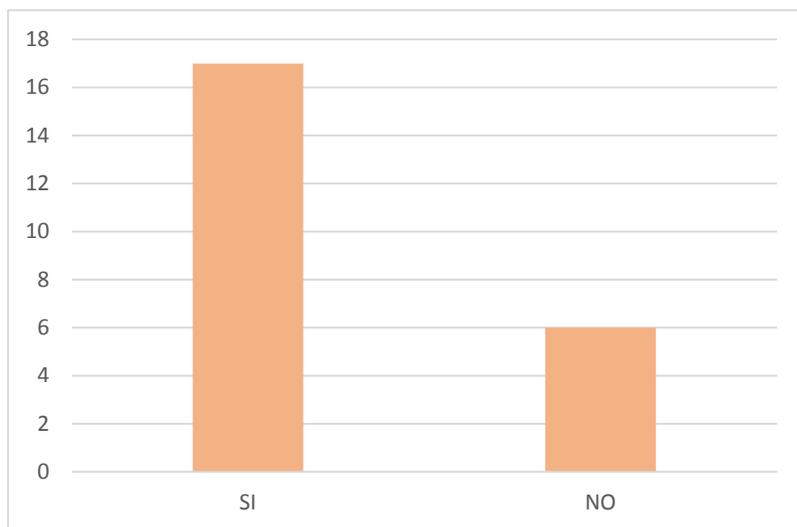
El 91% de los empleados tiene un ritmo de trabajo alto de acuerdo a la actividad es decir que su tiempo necesario para la realización de una tarea no es el adecuado, pero muchas veces por poca actividad se dedican a realizar otras actividades desaprovechando el tiempo libre para avanzar en otras actividades que se encuentren pendientes.

Grafica No. 29 ¿Si el trabajador se ausenta sus tareas se afectan a lo largo de la jornada?

Fuente: Creación propia de los autores

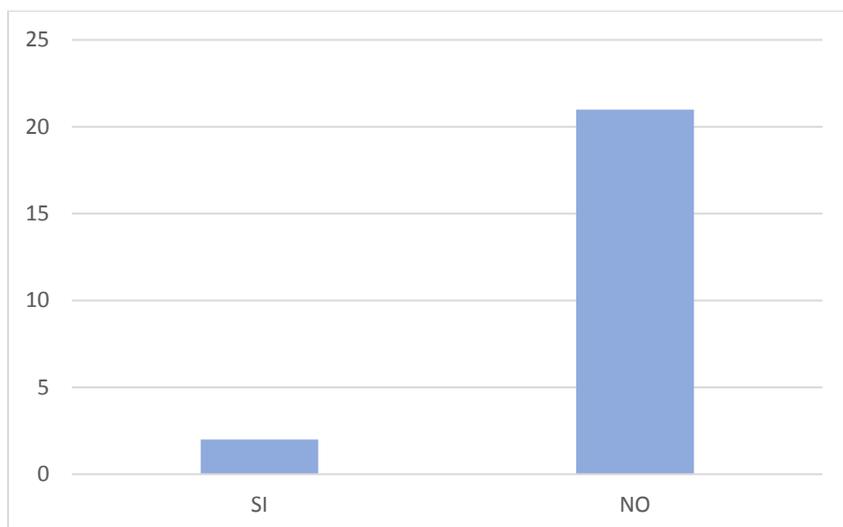
De acuerdo al grafico N°29 13 empleados se atrasan en sus funciones cuando se ausenta de su lugar de trabajo, es decir que por una u otra razón el empleado sale de la empresa o abandona su puesto de trabajo por un tiempo determinado sus funciones se atrasan teniendo así trabajo represado, necesario mantener una organización adecuada ya que si bien se puede observar hay 10 los cuales cuando se ausentan no se represan sus funciones.

Grafica No. 30 ¿El trabajo implica realizar varias actividades al mismo tiempo?



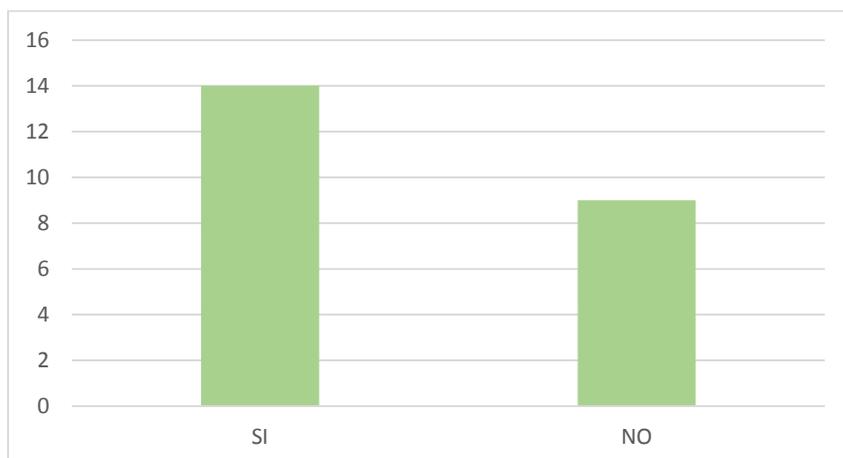
Fuente: Creación propia de los autores

Según 17 trabajadores su trabajo implica realizar varias actividades al mismo tiempo, sin tener en cuenta que todas van enfocadas a cumplir con el objetivo principal de su cargo, se identifica que tienen diferente percepción sobre las actividades que realizan y como las realizan, los otros 6 sienten que no realizan varias actividades al mismo tiempo y que son etapas para llegar a la meta final del proceso en el que esté involucrado.

Grafica No. 31 ¿Existe manual de funciones de su cargo?

Fuente: Creación propia de los autores

Según el grafico N°31 el 91% de los empleados que realizaron la lista de chequeo expresaron que no existe manual de funciones de su cargo y además de eso desconocen totalmente que existan un documento sobre la descripción de su cargo, que exprese sus funciones y línea jerárquica, y el 9% restante dijo que si ya que hace años se realizó una descripción del cargo en la que ellos participaron.

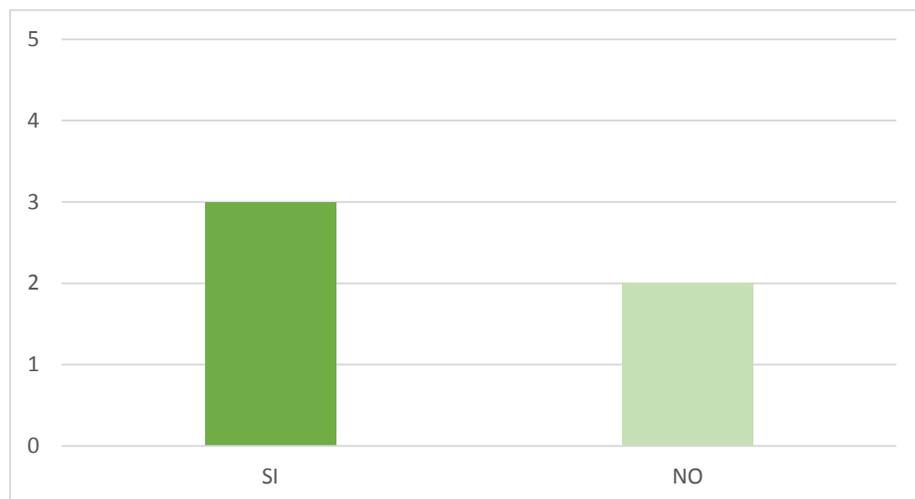
Grafica No. 32 ¿Realiza labores adicionales a las funciones asignadas?

Fuente: Creación propia de los autores

Según el grafico N°32 el 61% de los empleados que contestaron la lista de chequeo realizan laborales adicionales a las asignadas, pueden tener una percepción errónea ya que desconocen la descripción de cargo que indica las funciones de puesto, adicionalmente en Autopacifico se está creando una cultura organizacional que implica dar más del 100% incentivando a sus empleados a dar más de cada uno para el cumplimiento de objetivos y es allí donde tal vez se sienten mal remunerados por todo lo que hacen.

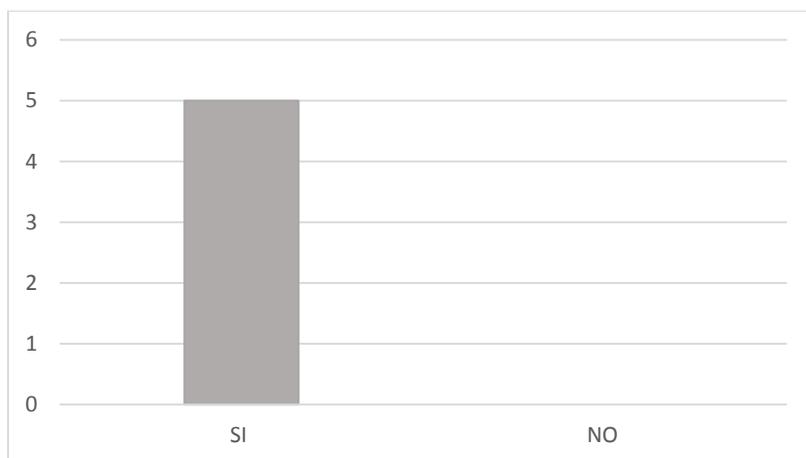
Cumplimiento tareas asesor mostrador

Grafica No. 33 ¿Visita clientes durante la semana?



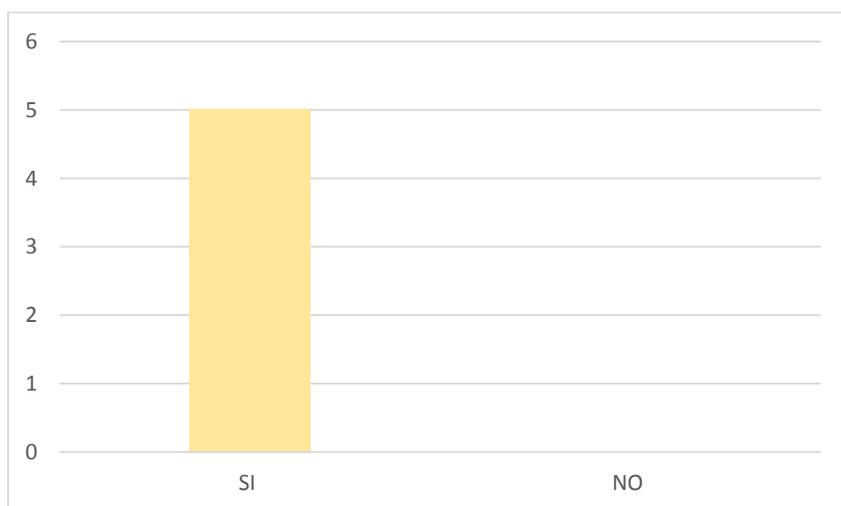
Fuente: Creación propia de los autores

Una de las principales funciones que tiene un asesor de mostrador es visitar cliente durante la semana según la descripción del cargo en la empresa (ver anexo) con el fin de fortalecer lazos comerciales y consecución de clientes nuevos para así lograr un aumento en las ventas, pero según el gráfico N°27 el 60% de los asesores de mostrador visitan semanalmente a algún cliente, se necesita que esto se cumpla 100% un asesor manifestó que no visita clientes porque no cuenta con el respaldo de sus compañeros para que atiendan a sus clientes mientras él no está.

Grafica No. 34 ¿Realiza facturas de acuerdo a lo solicitado por el cliente?

Fuente: Creación propia de los autores

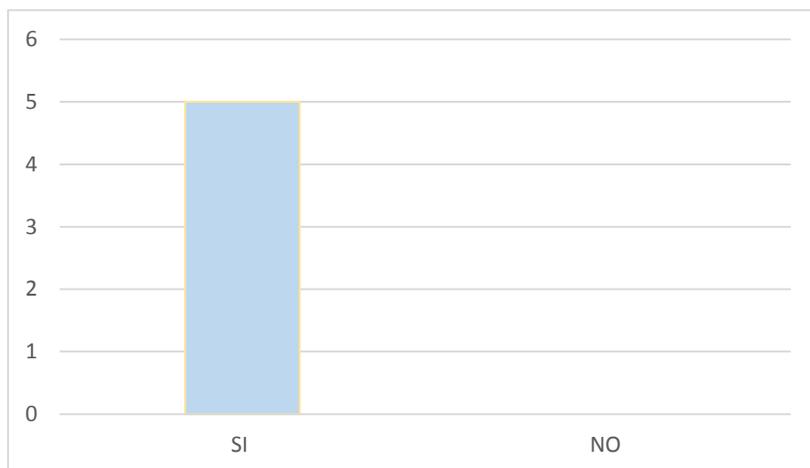
De acuerdo al grafico N°34 todos los asesores facturan de acuerdo a lo solicitado por el cliente, el repuesto que se factura es el resultado de la búsqueda en el catálogo del vehículo que necesita la parte, pero los asesores no ignoran las devoluciones a facturas que se dan por que el repuesto no aplico, lo cual sucede por información errónea del cliente sobre el modelo del vehículo.

Grafica No. 35 ¿Programa llamadas de acuerdo al estado del cliente?

Fuente: Creación propia de los autores

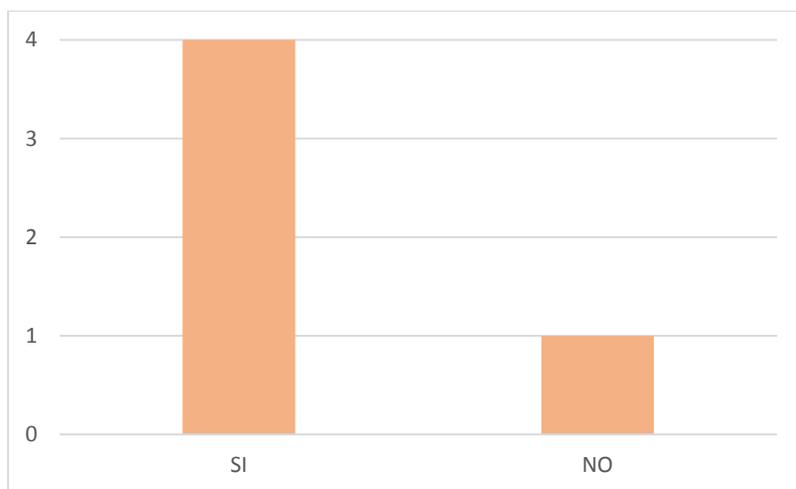
Los 2 asesores de venta de mostrador llaman a los clientes de acuerdo a su estado, muchas veces pueden ser clientes que tenga saldos pendientes con la empresa, es decir facturas sin cancelar, otros motivos de llamadas son que el cliente lleve un tiempo considerable sin comprar y se quiere recuperar la constancia en facturación y otro motivo por el cual llaman es para fidelizar clientes.

Grafica No. 36 ¿Factura periódicamente la mercancía en consignación a los clientes?



Fuente: Creación propia de los autores

Una estrategia que utiliza la empresa para vender es enviar mercancía a talleres o almacenes de repuestos para que tengan en su stock, esta mercancía no se factura hasta que el taller no la venda por lo tanto se envía con otro documento llamado remisión, los asesores mensualmente deben de facturar lo que se haya vendido en el taller, según la gráfica esto se cumple al 100% ya que los 5 asesores de mostrador facturan la mercancía en consignación.

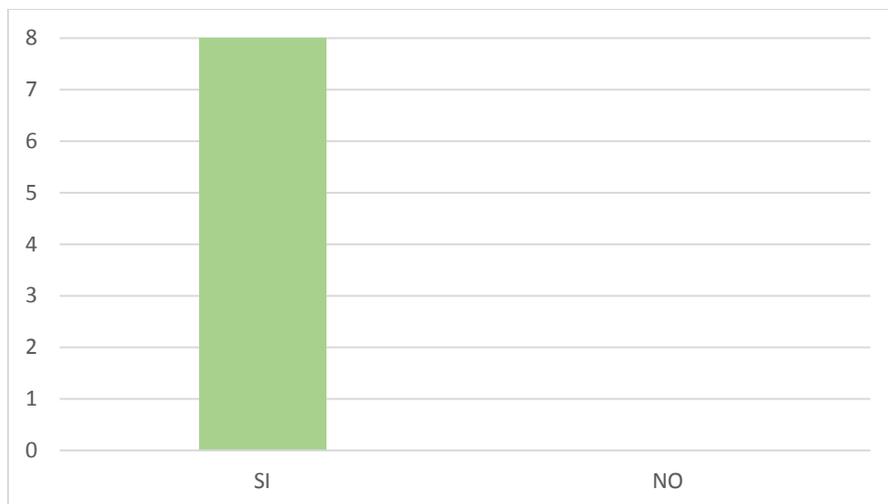
Grafica No. 37 ¿Reporta a compras productos para reposición de stock?

Fuente: Creación propia de los autores

Según el gráfico N°37 80% de los asesores reportan a la coordinadora de compras por medio de las herramientas del sistema las referencias para reposición de stock cuando quedan pocas unidades o no quedan en inventario, esta es una estrategia para mantener los inventarios con los repuestos necesarios, pero no todos los asesores lo hacen, es necesario que cada vez que realicen una venta y el stock quede en 0 se reporte para realizar la compra.

Cumplimiento tareas mensajero

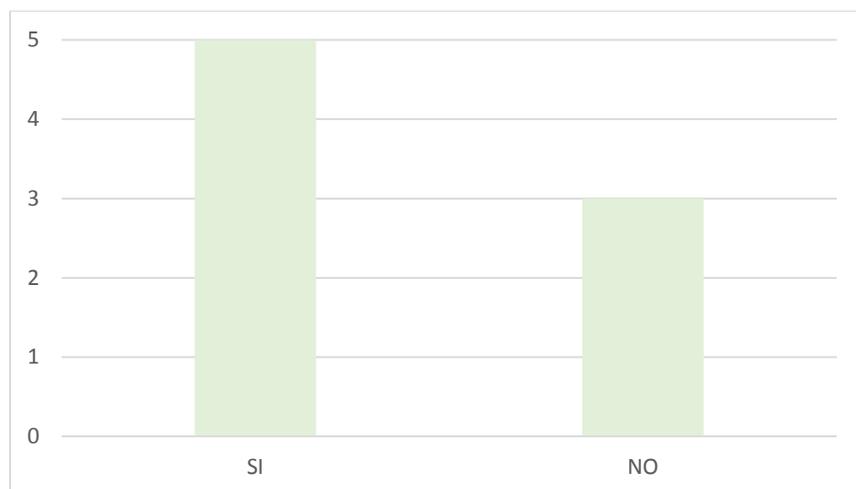
Grafica No. 38 ¿Revisa si la mercancía entregada corresponde físicamente con lo que dice el documento?



Fuente: Creación propia de los autores

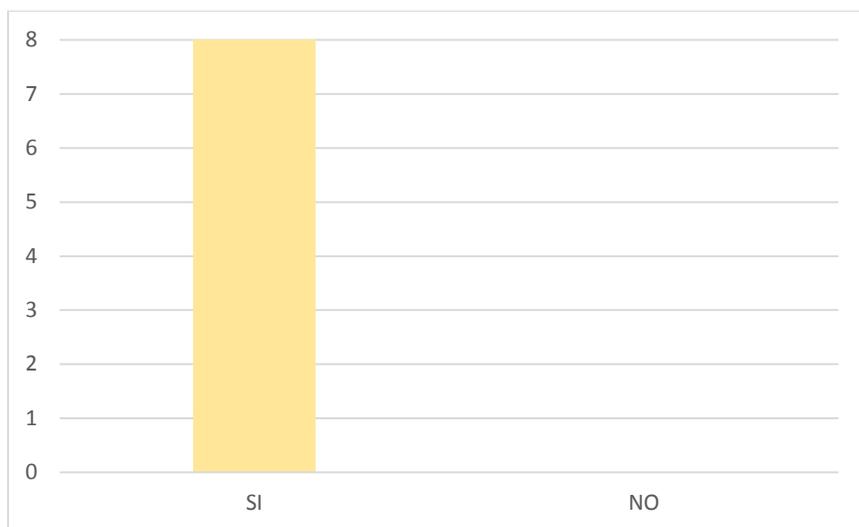
En el grafico No. 38 el 100% de los mensajeros revisan antes de salir a realizar los despachos que lo que está en la remisión o factura coincida con lo que le están entregando de almacén, lo cual es algo positivo porque así se evitan errores y retrasos. Es deber del mensajero verificar que el pedido este de la forma correcta, es un segundo filtro después del almacenista para que el pedido llegue correctamente al cliente y lograr satisfacerlo al 100% en varias ocasiones debido al ritmo de trabajo se pueden enviar repuestos que no corresponden a lo que dice en el documento de salida.

Cabe recordar que el servicio de mensajería que tiene Autopacifico es un outsourcing por lo tanto se ha presentado que la rotación de personal es alta a pesar de que se ha venido controlando debido a que entorpece el proceso volver a enseñar cómo se deben hacer los procedimientos.

Grafica No. 39 ¿Firma con letra legible los documentos del material que se le haya entregado?

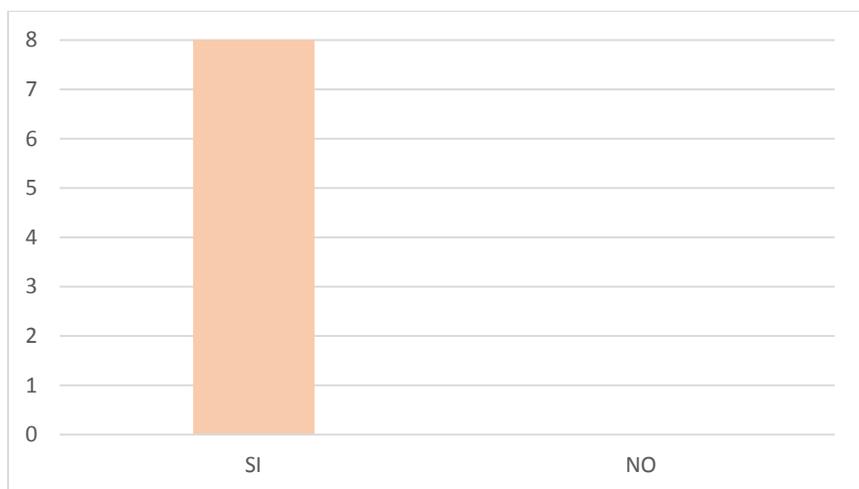
Fuente: Creación propia de los autores

En la grafico No. 39 el 60% de los mensajeros firma con letra clara los documentos que les entregan como las facturas y remisiones, hay que empezar a trabajar con el 40% de mensajeros para que empiecen a firmar también con letra clara los documentos pues así será más fácil la identificación de los despachos que realicen, es necesario que al momento de presentarse una novedad se pueda identificar a través de los documentos quien llevo el producto y así mismo adquirir la información necesaria sobre que paso y buscar algún tipo de solución, la firma lo hace responsable del material entregado hasta que llegue a su destino final.

Grafica No. 40 ¿Entrega los pedidos de acuerdo al tiempo estipulado?

Fuente: Creación propia de los autores

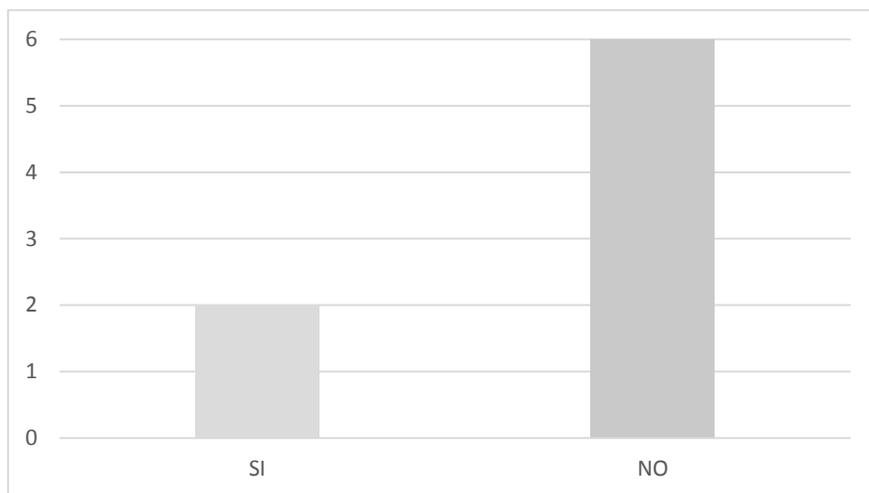
En el grafico No. 40 el 100% de los mensajeros cumplen con los tiempos establecidos para la entrega de los pedidos, ya que antes de salir organizan las rutas estratégicamente para la obtención de una ruta estratégica, teniendo en cuenta las distancias para así cumplir los acuerdos pactados con los clientes y entregar a tiempo la mercancía.

Grafica No. 41 ¿Realiza sus entregas tomando una ruta eficaz?

Fuente: Creación propia de los autores

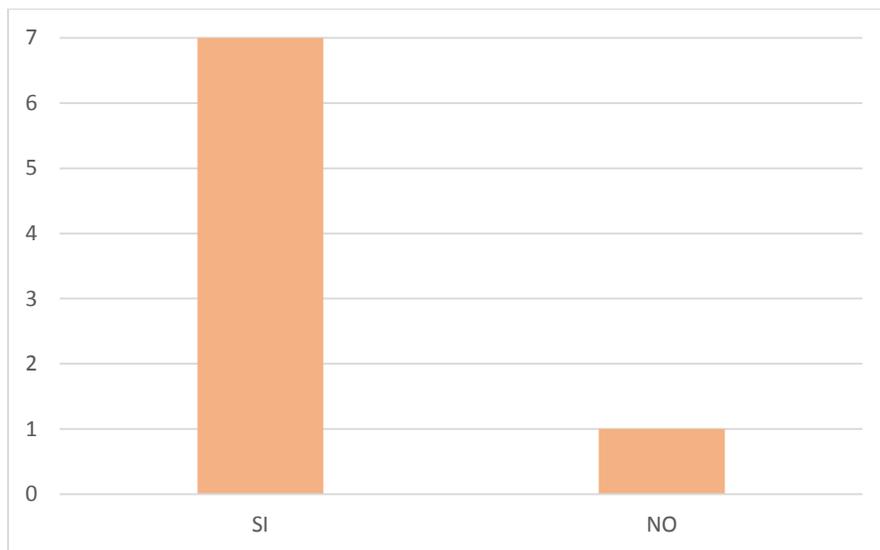
En el grafico No. 41 el 100% de los mensajeros toma una ruta eficaz para la entrega de los pedidos ya que todos tienen experiencia y conocen muy bien la ciudad y las rutas más rápidas para llegar a tiempo a su destino y cumplirle al cliente de acuerdo a lo que él asesor de ventas le prometió, el objetivo es que el mensajero conozca rutas alternativas que permitan llegar a los puntos de entrega en un tiempo más corto.

Grafica No. 42 ¿Deja estipulado en el tablero el recorrido que tiene?



Fuente: Creación propia de los autores

Es deber de todos los mensajeros dejar en el tablero asignado el recorrido que van a realizar, en el grafico No. 42 se observa que solamente el 25% de los mensajeros dejan establecido el recorrido que van a realizar ya sea en la mañana o en la tarde, es importante que todos lo empiecen a realizar por si de pronto sale un pedido adicional saber a qué mensajero se le puede encomendar la tarea de acuerdo a la ruta que va a realizar.

Grafica No. 43 ¿Reporta las novedades a sus superiores?

Fuente: Creación propia de los autores

Es importante que todos los mensajeros reporten aquellas dificultades que se le puedan presentar en sus labores, en la grafica No. 43 se observa que el 87.5% de los mensajeros si reportan las novedades y dificultades que les ocurren en sus labores diarias a sus superiores, lo cual es algo muy bueno porque así se pueden tomar decisiones rápidamente y solucionar los inconvenientes presentados, en el caso de no reportar novedades a medida que pase el tiempo se puede complicar la solución a algún problema.

Cumplimiento de tareas coordinador de accesorios

La lista de chequeo se realizó con base a la descripción del cargo de la empresa (ver anexo) hecha hace varios años la cual requiere una actualización ya que muchas de las funciones expresadas allí han cambiado al igual que el personal que realizaba ese cargo.

- No recepciona carpetas de vehículos
- Si realiza exhibiciones de accesorios
- Si agenda técnicos para las instalaciones de accesorios en vehículos

- Si realiza sugeridos de compras de accesorios
- Si tramita y soluciona garantías de accesorios instalados por taller y nuevos
- Si recepción de facturas chevystar para pago comisión en bonos

La coordinadora cumple con la mayoría de funciones adquiridas, lo cual indica que tiene un gran porcentaje de productividad, se debe identificar quien cumple con la función de la recepción de carpetas de vehículos o si ya no es necesario este procedimiento, en el área se recomienda que en la descripción del cargo se resalten las competencias y habilidades que debe de tener la persona que ejerza el cargo, ya que este cargo es uno de los más importante para el área ya que engrana con el área de ventas de la empresa donde se accesorizan los vehículos que va a ser entregados a los clientes, es importante que a través de esta coordinación el cliente quede satisfecho con los tiempos de entrega y la calidad del trabajo y por supuesto del accesorio. El coordinador de accesorios cuenta con auxiliares operativos que apoyan sus procedimientos ya que por el grado de responsabilidad que adquieren se necesita contar con la capacidad necesaria para sacar el proceso adelante.

Cumplimiento de tareas coordinador de compras

El coordinador de compras debe analizar, controlar y mantener un stock adecuado de repuestos para todo el concesionario procurando un suministro idóneo para talleres y mostrador para satisfacer las necesidades de los clientes del concesionario. De acuerdo a la lista de chequeo realizada a la coordinadora de compras se encontró lo siguiente:

- Si realiza análisis del stock para reposición de inventarios
- Si realiza nivelación de bodegas
- Si clasifica en DMS los repuestos según su segmento y aplicación al vehículo

- Si Realiza reclamos a GM en el tiempo establecido
- No controla y relaciona ingresos diarios de mercancía de proveedores

Se tiene en cuenta que la persona que actualmente es la coordinado de compras venía desempeñando otro puesto en la empresa y a pesar de ello, cumple con el 80% de las funciones adquiridas lo cual es muy importante ya que su cargo influye sobre las funciones de otros y participa en los diferentes procesos del área directamente en la compra y venta, se puede identificar que la función que no cumple como lo es controlar y relacionar los ingresos diarios de las compras de mercancía a proveedores la realiza su auxiliar, por lo tanto necesario que en su manual de funciones esta sea eliminada y se deje validado que la realiza la auxiliar.

Cumplimiento de tareas coordinador de repuestos

El propósito de la coordinadora de repuestos es mantener el control del inventario general del almacén de repuestos, manteniendo el orden del proceso operativo del área además de la supervisión sobre el resto del personal demostrando capacidad de liderazgo. Este cargo tiene comunicación constante con el personal de otras áreas por lo tanto se destacan habilidades sociales

- Si recepciona de facturas
- Si realiza ajustes de inventarios y devoluciones de facturas
- Si realiza pedidos en SAP solicitados por los asesores
- Si realiza reclamos por averías y faltantes
- No archiva todos los documentos del área
- No entrega consumos internos a control interno

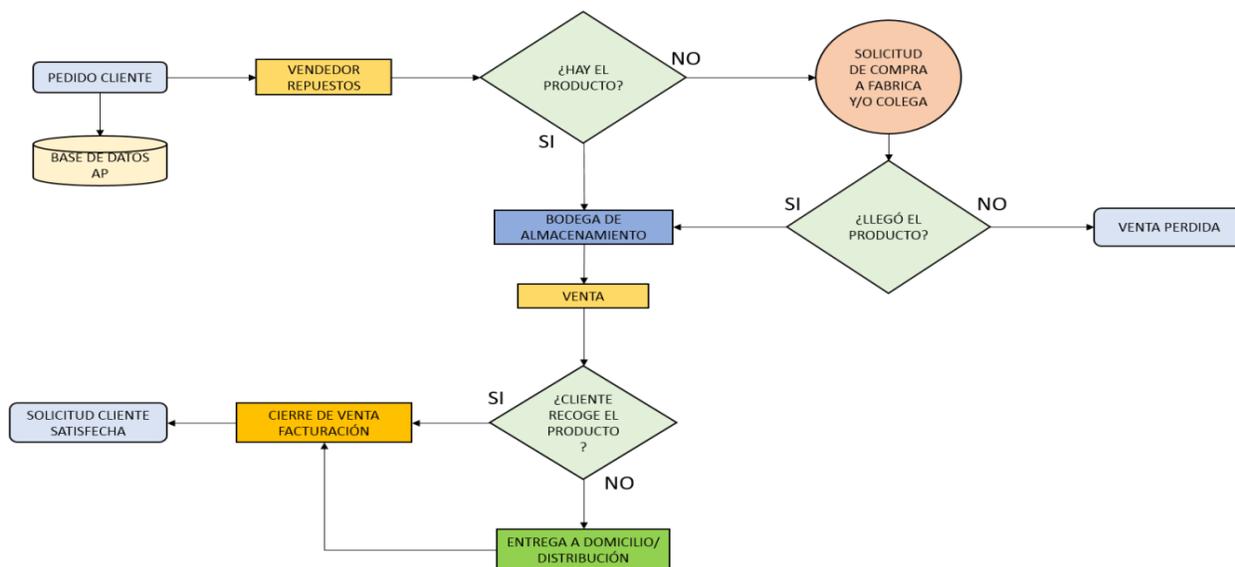
La lista de chequeo muestra que cumple con el 66,66% de sus funciones principales, lo cual aporta a que fluya normalmente el proceso, pero las 2 funciones que no cumple puede ocasionar algún tiempo de conflicto con el área de auditoria, se recomienda encontrar otra forma de cumplir estas funciones actualizando los métodos obsoletos que se usaban.

6.2. Procesos Actuales del Área de Repuestos de la Empresa Autopacifico S.A

El área de repuestos es parte del servicio posventa de la empresa Autopacifico que implica cubrir las necesidades de los clientes que adquieren un vehículo Chevrolet, hay diferentes formas de darle solución a los problemas de los clientes, la primera el servicio de taller donde se revisa el carro y se suministran los repuestos para ser instalados por técnicos de la empresa de acuerdo a sus diagnósticos y la segunda es la venta por mostrador donde el cliente adquiere el repuesto y su instalación se hace por medio de un taller diferente a los de Autopacifico SA.

Siempre va a existir la necesidad de algún repuesto debido a la gran variedad de vehículos de la marca y las cantidades de cada carro que se encuentran en las calles, esto se identifica como el pedido del cliente que llega al área de repuestos que se encarga de satisfacer la necesidad suministrando lo necesario, a continuación se muestra el diagrama de flujo para el área de repuestos en la cual influyen varios procesos como lo son la compra del producto, el almacenamiento, la venta y la distribución.

Grafica No. 44 Diagrama de flujo área de repuestos de la empresa Autopacifico S.A de la ciudad de Cali



Fuente: elaboración propia de los autores

En el grafico No.44 donde se muestra el diagrama de flujo del área de repuestos de la empresa Autopacifico, el cual inicia por la solicitud de compra que realiza el cliente, se debe buscar el historial del cliente verificando que compras ha realizado y si no está creado en el sistema se procede a crearlo para agregarlo a la base de datos, la cual es importante para todas las empresas ya que por medio de ella se pueden crear estrategias para la fidelización de clientes y así mismo aumento de ventas, la solicitud la recibe el vendedor de repuestos el cual debe verificar si el repuesto solicitado por el cliente lo hay disponible en el concesionario, en caso de que no lo haya se empieza a consultar con otros concesionarios u otras distribuidoras autorizadas por GM Colmotores, una vez verificada la información se le informa al cliente la disponibilidad de la parte, si no se logra conseguir será una venta perdida; si se consigue la pieza y el cliente acepta los términos de compra se debe validar si el mismo se lleva el repuesto o se debe coordinar con mensajería para la entrega del mismo, se cierra la venta con la facturación de acuerdo a lo

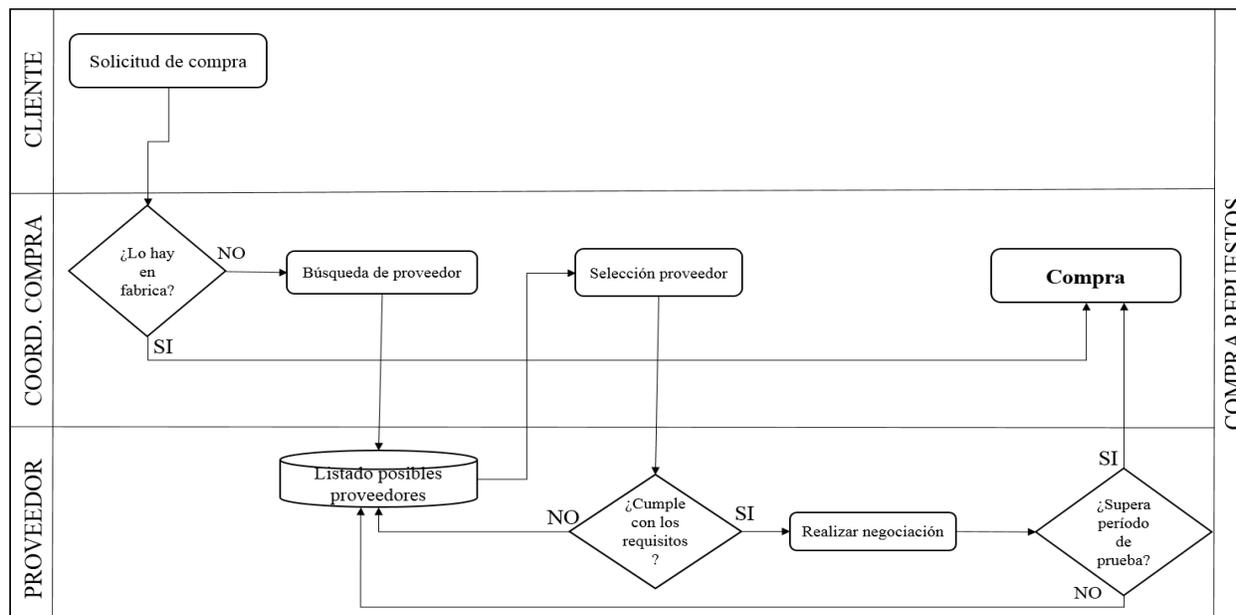
solicitado por el cliente y al cumplir con lo establecido habrá un cliente satisfecho el cual muy probablemente va a volver.

6.2.1. Proceso de Compra del Repuesto

Toda empresa comercializadora debe de comprar a la empresa fabricante los productos que va a vender, es allí donde se inicia el proceso de compra, donde en primera instancia se adquieren productos de alta rotación para tener en el stock de las bodegas y después se adquieren los repuestos de acuerdo con las solicitudes de los clientes.

Autopacífico establece como primera opción de compra a la empresa GM Colmotores quien es como tal es la dueña de la marca Chevrolet, para el área de repuestos es muy importante adquirir los repuestos con ellos ya sea por la excelente relación comercial y por los beneficios que trae consigo esas compras ya que existe un indicador de fidelidad para con ellos y los precios garantizan tener un margen mayor de utilidad.

Grafica No. 45 Diagrama de flujo del proceso de compras del área de repuestos de la empresa Autopacifico S.A



Fuente: elaboración propia de los autores

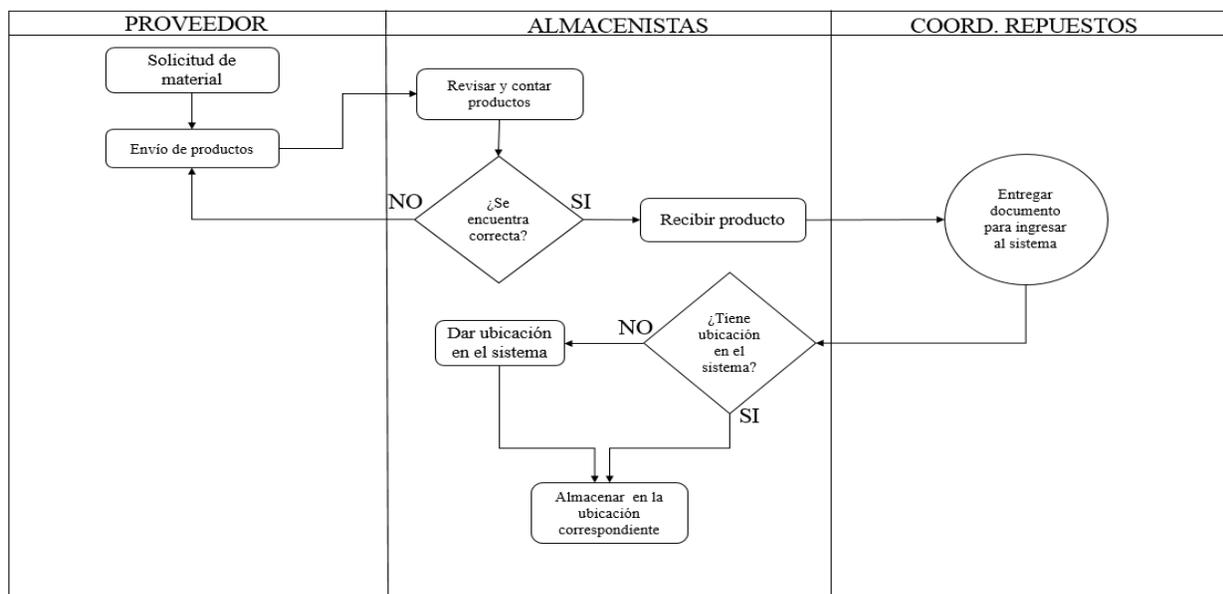
En el grafico No. 45 se estableció el diagrama de flujo del proceso de compras del área de repuestos que empieza por la solicitud de compra, se verifica si lo hay disponible, sino lo hay se debe verificar que proveedor puede suministrar el repuesto una vez que se escoja el proveedor se valida que este cumpla con los requisitos establecidos por Autopacifico, se negocia el repuesto y si cumple con todas las especificaciones de compra, se recuerda que la opción de compra principal siempre debe de ser para la fábrica Colmotores que en caso de que el repuesto solicitado esté disponible allá se compra sin necesidad de buscar algún proveedor

6.2.2. Proceso de Almacenamiento del Repuesto

Después de realizar el proceso de compra, los productos adquiridos llegarán a las sedes de la empresa, donde se deberán almacenar en las bodegas del área de modo que se garantice su conservación y excelente estado hasta su venta ya que son repuestos nuevos y es necesaria la buena imagen para que el cliente no dude del producto, una vez llegan los repuestos los almacenistas son los encargados de realizar el procedimiento de verificación del estado en el que llega el producto y confirmando que lo facturado haya llegado completo para así realizar la afirmación de que lo que figuran en el inventario del sistema sea lo que hay físicamente.

Una vez al año se realiza inventario general en las bodegas para verificar cantidades e identificar diferencias disminuyendo así las probabilidades de futuros inconvenientes en la venta, además de que semanalmente se realizan inventarios selectivos en estanterías de las bodegas como autodiagnósticos.

Grafica No. 46 Diagrama de flujo del proceso de almacenamiento del área de repuestos de la empresa Autopacifico S.A



Fuente: elaboración propia de los autores

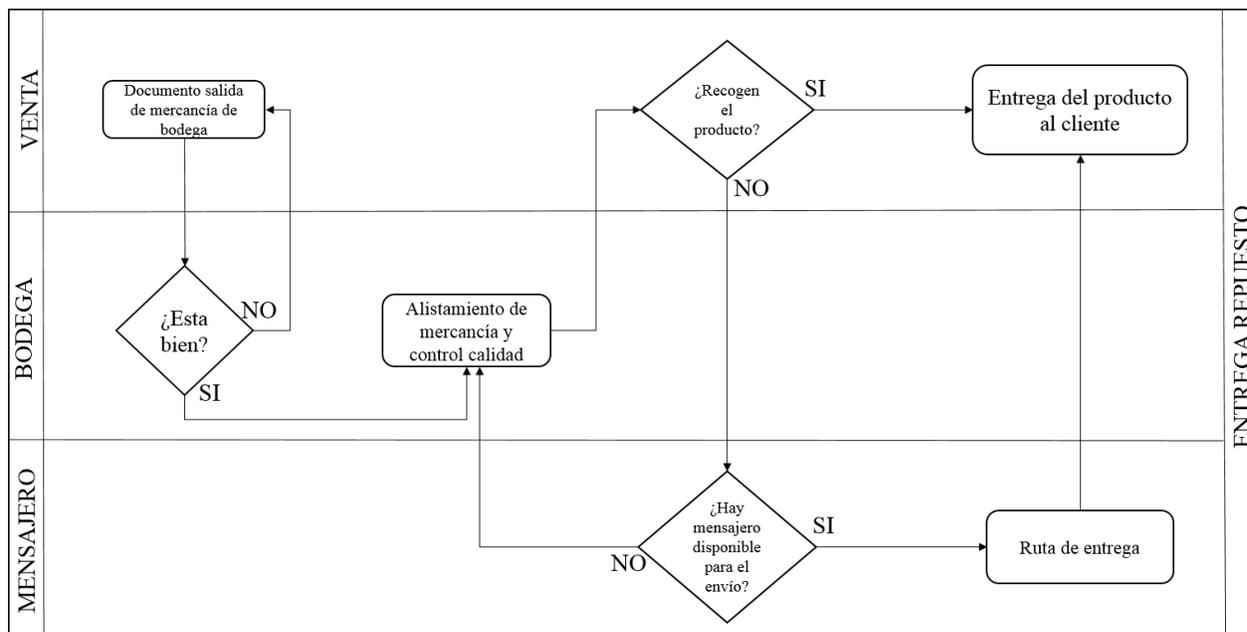
En el gráfico No. 46 se observa el diagrama de flujo de almacenamiento del área de repuestos, inicia con la solicitud del material, una vez se realiza la solicitud se envían los productos solicitados, cuando llegan al área repuestos los almacenistas revisan que sea lo que se pidió y que estén en buen estado, sino están en buen estado estos se devuelven; si la pieza está bien no tiene ningún defecto y fue lo que se pidió se recibe el producto, se entrega el documento con el cual llega el repuesto al coordinador de repuestos para que revise en el sistema, si tiene ubicación se procede a su almacenamiento en el estante que le corresponde, sino tiene ubicación en el sistema se crea una ubicación y se almacena, hasta que se reciba una solicitud de compra por parte de un cliente.

6.2.3. Proceso de Distribución del Repuesto

Actualmente el área de repuestos cuenta con un mensajero directo por la empresa, y los demás por medio de una subcontratación con la empresa de mensajería aquí estoy quien suministra personal al área de acuerdo a las necesidades, Autopacífico cuenta con el servicio a domicilio ya que a través de las líneas telefónicas los clientes realizan sus pedidos al asesor de venta quien se encarga de identificar el repuesto que necesitan, el domicilio no tiene ningún costo y hace parte del servicio y es el valor agregado en la venta.

En ocasiones la capacidad se ve superada es allí donde se debe hacer mucho con los pocos recursos y su correcto uso en la mayoría de casos cuando el mensajero sale con algún domicilio no se va con uno sino con una ruta de varias entregas de acuerdo a la zona a la que va. El mensajero recibe de parte de su coordinador el documento con el cual reclamara en bodega los repuestos para el domicilio, debe verificar que lo que le entrega el almacenista concuerde con lo especificado en la factura, ya sea referencias y cantidades, firmar con letra legible el documento que muestra que el llevo esa factura.

Grafica No. 47 Diagrama de flujo del proceso de distribución del área de repuestos de la empresa Autopacifico S.A



Fuente: elaboración propia de los autores

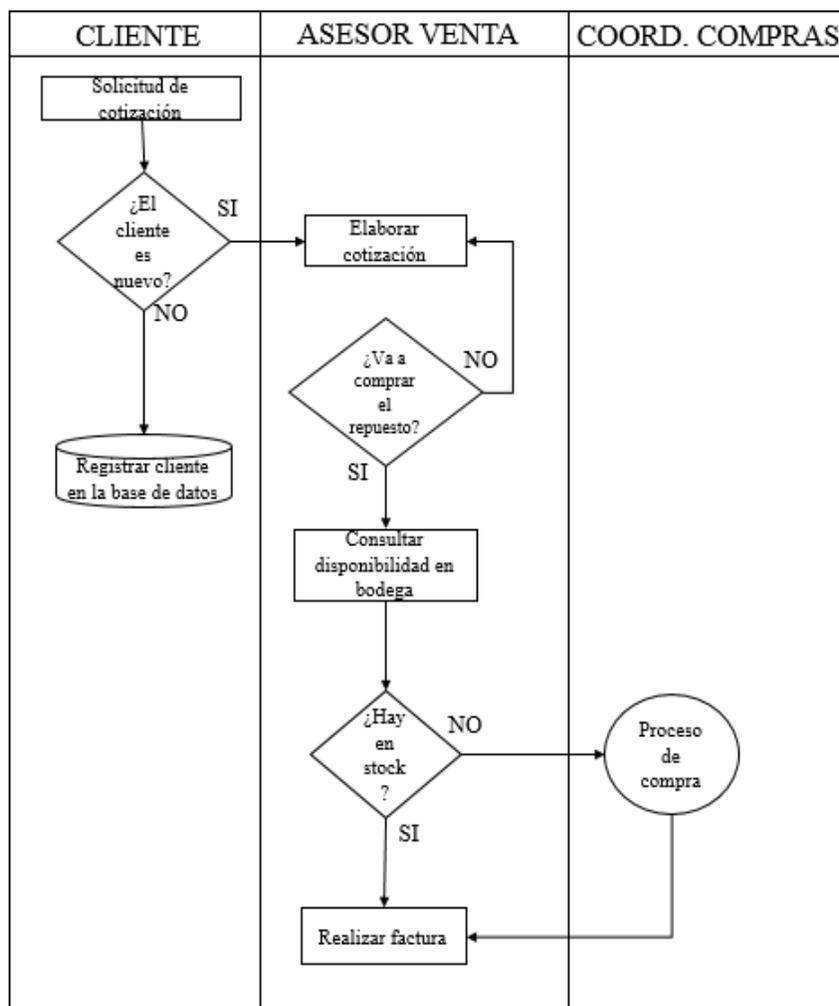
En el grafico No. 47 está establecido el proceso de distribución del área de repuestos de la empresa Autopacifico, inicia con la venta del repuesto, se realiza el documento de salida de mercancía de la bodega, en bodega revisan si el documento está bien, sino lo esta se devuelve el documento, si está bien se alista el repuesto y se hace el respectivo control de calidad, se valida si el cliente recoge el producto o se despacha con mensajería; si el cliente lo recoge se hace la entrega, si es con mensajería se consulta que mensajero está disponible, se establece una ruta y finalmente la entrega.

6.2.4. Proceso de Venta del Repuesto

Como proceso principal se encuentra la venta ya que es la que genera ingresos a la compañía, y por lo tanto es el centro del área, y el objetivo principal es vender que genera el ciclo del proceso del área para su sostenimiento ya que por medio de las ventas se deben cubrir los costos

del área de repuestos, se establecen estrategias para obtener siempre el más alto margen de utilidad sobre una venta y se destaca el papel del asesor de ventas quien es el encargado de asegurar al cliente identificando que necesita y brindarle un buen servicio para que continúe adquiriendo el producto que necesita por medio de Autopacifico SA.

Grafica No. 48 Diagrama de flujo del proceso de Venta del área de repuestos de la empresa Autopacifico S.A



Fuente: elaboración propia de los autores

En el grafico No. 48 está ilustrado el diagrama de flujo del proceso de ventas del área de repuestos de Autopacifico, inicia por una solicitud de cotización, el asesor confirma en el sistema

si el cliente esta creado o no en la base de datos, sino esta creado se procede a crearlo, si ya esta se realiza la respectiva cotización, si el cliente tiene una respuesta positiva frente a la cotización y decide comprar el repuesto, el asesor verifica que haya en stock la pieza solicitada, sino la hay el coordinador de compras empieza a buscar un proveedor para negociar el repuesto solicitado; si hay el repuesto en stock se procede a facturar y hacer la entrega al cliente.

6.2.5. Actualización de la Descripción de Cargo del Área de Repuestos de la Empresa Autopacifico S.A

“Procedimiento por el cual se determinan las responsabilidades de cada puesto y las características de las personas que deberían contratarse para desempeñarlos”. (Varela, 2012)

Para toda empresa es importante tener la descripción del cargo lo cual permite conocer las funciones, tareas de un trabajador en un puestos, además de expresar como lo hacen o que recursos utilizan para cumplir sus objetivos. La descripción ofrece un panorama sobre la carga laboral y el crecimiento en la organización, Autopacifico actualmente cuenta con una descripción de cargos parcial, es decir que no todo el personal del área cuenta con una descripción de su puesto y gran mayoría ignoran que existan, además de que fueron realizados hace aproximadamente más de 5 (cinco) años por personas que trabajaban en al área y ya no están o en otros casos ya no desempeñan ese puesto. Se realiza la proposición de actualizar cargos debido a que hay nuevas personas, nuevas funciones y otros perfiles, con el fin de mostrar al trabajador las funciones que tiene e importancia dentro de la organización, ya que algunos tienen la percepción de que tienen muchas funciones y su recompensación económica es poca.

La descripción de cargo es una base para la evaluación de desempeño del personal ya que como se dijo anteriormente indica deberes y obligaciones de las que es responsable la persona

que ocupa el cargo, permitiendo determinar hasta donde la persona está desarrollando correctamente sus funciones de acuerdo con lo exigido.

6.3. Descripción de Cargo Asesor de Repuestos Mostrador del Área de Repuestos de la Empresa Autopacífico S.A

	Macroproceso: Caracterización de los procesos del área de Repuestos		Formato: PQ-ADC
	Cargos: Asesor de repuestos - Mostrador		Fecha: 01/11/2019
	Reporta a: Gerente De Repuestos	Tipo de función: Comercial	
I. MISION			
Cumplir con los objetivos de venta por mostrador en comercializar P Y A			
II. FUNCIONES Y FINALIDADES			
<p>*Realizar visitas a los clientes nuevos y antiguos 3 veces a la semana.</p> <p>*Programar llamadas a los clientes una vez revise el sistema de siembra cosecha donde indica clientes desertores</p> <p>*Revisar en el sistema (DMS), módulo 0701, los clientes que estan pendiente por pago de facturas y programar una llamada para el cobro de la misma, esta tarea se debe realizar una vez a la semana y se debe dejar constancia en el historial del cliente sobre la verbalización de la llamada.</p> <p>*Organizar lista de consignacion de cada cliente y remisionar para entrega, esta tarea se debe realizar una vez al mes por</p> <p>*Atención de clientes presenciales y telefónica.</p> <p>*Elaborar Facturas en el DMS de acuerdo al pedido del cliente, esta tarea se debe cumplir a diario.</p> <p>*Realizar el reporte de actividades y trabajos efectuados, para el conocimiento de su jefe inmediato</p>			
III. RECURSOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL CARGO			
<p>*Equipo de computacion y comunicación</p> <p>*Tener buenas relaciones interpersonales para el trabajo en equipo</p> <p>*Escritorio, archivadores, sillas adecuadas</p>			
IV. PRINCIPALES ÁREAS / PROCESOS DE RESPONSABILIDAD			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Visitas a clientes 2. Llamadas a clientes 3. Llamada para cobro de cartera 4. Mercancía en consignación 5. Ventas 			
V. RELACIONES DE TRABAJO			
INTERNAS		EXTERNAS	
Taller		Clientes externos	
Sistemas		Buses y Camiones	
Administración			
Cartera			
Ventas nuevos			
Caja			
Contact center			
VI. PERFIL			
PERFIL EDUCATIVO			
EDUCACION FORMAL	*Bachiller		
EDUCACION NO FORMAL	<p>*Cursos de ventas</p> <p>*Manejo de excel intermedio</p> <p>*Conocimiento en DMS</p> <p>*Manejo de las herramientas tecnologicas</p>		
VII. EXPERIENCIA			
*Debe tener experiencia de 2 años en cargos afines			

6.3.1. Descripción de Cargo Asesor de Repuestos Taller del Área de Repuestos de la Empresa Autopacífico S.A

	Macroproceso: Caracterización de los procesos del área de Repuestos		Formato: PQ-ADC
	Cargo: Asesor de repuestos - Taller		Fecha: 01/11/2019
		Reporta a: Gerente de Repuestos	Tipo de función: Comercial
I. MISION			
Atender a todo tipo de clientes que llegan al mostrador del área con en el proposito de mantener unos buenos indices de ventas, produciendo muy buena rentabilidad.			
II. FUNCIONES Y FINALIDADES			
*Facturación de repuestos vendidos, se debe ingresar en el sistema (DMS) al módulo 1304, se carga la información del cliente y de los elementos vendidos, se imprime factura para que el cliente pague en caja, es una tarea que se debe realizar a diario.			
*Cotización de repuestos en general, es una tarea que se debe realizar a diario.			
*Aplicar a subastas en páginas de aseguradoras, es una tarea que se debe realizar cada 2 días.			
*Brindar información concreta sobre precios y existencia de repuestos, es una tarea que se debe realizar a diario.			
*Visitas empresariales y seguimiento a los clientes mediante llamadas, correos para mantener una relación más cercana con ellos, es una tarea que se debe realizar a diario.			
* Investigación y consultas técnicas a través del uso de catálogos y consultas hechas por internet en GM Colmotores, es una tarea que se debe realizar a diario.			
* Actualizaciones y capacitaciones respecto a nuevos vehículos, repuestos y conocimientos de mecánica a través de GM Training por internet, es una tarea esporádica, se realiza cuando sea necesario.			
III. RECURSOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL CARGO			
*Equipo de computacion y comunicación			
*Tener buenas relaciones interpersonales para el trabajo en equipo			
*Escritorio, archivadores, sillas adecuadas			
*Buena iluminación			
IV. PRINCIPALES ÁREAS / PROCESOS DE RESPONSABILIDAD			
1. Atención de publico presencial, telefonico y virtual			
2. Cotizaciones			
3. Facturación			
4. Seguimiento y visita a clientes			
5. Investigacion y consultas técnicas			
V. RELACIONES DE TRABAJO			
INTERNAS		EXTERNAS	
Contact center		Clientes personales mostrador	
Asesores venta de vehículo		Clientes institucionales	
Técnicos del taller		Clientes flotas	
Cartera		Aseguradoras	
Caja		Talleres	
Contabilidad		Técnicos del taller	
VI. PERFIL			
PERFIL EDUCATIVO			
EDUCACION FORMAL	*Bachiller *Técnico en mercadeo y ventas		
EDUCACION NO FORMAL	*Cursos de ventas *Manejo de excel intermedio *Conocimiento en DMS *Manejo de las herramientas tecnologicas		
VII. EXPERIENCIA			
*Debe tener experiencia de 1 año en cargos afines			

6.3.2. Descripción de Cargo Asesor de Repuestos Colisión del Área de Repuestos de la Empresa Autopacifico S.A

	Macroproceso: Caracterización de los procesos del área de Repuestos		Formato: PQ-ADC
	Cargo: Asesor de repuestos - Colisión		Fecha: 01/11/2019
	Reporta a: Gerente de Repuestos	Tipo de función: Operativa	
I. MISION			
Asegurar el suministro de repuestos en el taller, asegurando el inventario de repuestos y despacho a las otras sedes.			
II. FUNCIONES Y FINALIDADES			
<p>*Tener al día el inventario de los lubricantes que hay en stock, es una tarea que se debe realizar a diario.</p> <p>*Atender las solicitudes requeridas en el taller como cotizaciones o despachos, es una tarea que se debe realizar a diario.</p> <p>*Estar pendiente del stock de las sedes de Palmira y Tulua, es una tarea que se debe realizar a diario.</p> <p>*Ingresar en el sistema la facturación diaria crédito y contado de proveedores.</p> <p>*Ingresar las devoluciones diarias tanto internas como externas, es una tarea que se debe realizar a diario.</p> <p>*Consultar con la fábrica por aquellos repuestos que son difíciles de conseguir, es una tarea que se debe realizar a diario.</p>			
III. RECURSOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL CARGO			
<p>*Equipo de computación y comunicación</p> <p>*Tener buenas relaciones interpersonales para el trabajo en equipo</p> <p>*Escritorio, archivadores, sillas adecuadas</p> <p>*Buena iluminación</p>			
IV. PRINCIPALES ÁREAS / PROCESOS DE RESPONSABILIDAD			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Administrar material lubricante. Aceites en la compañía 2. Atender taller requerimientos taller 3. Inventario repuestos sedes Palmira, Tulua 4. Ingreso facturas proveedores, devoluciones, consumos 5. Consulta técnicas a GM sobre repuestos 			
V. RELACIONES DE TRABAJO			
INTERNAS		EXTERNAS	
Contabilidad		Proveedores	
Asesores ventas de vehículos			
Aseguradoras			
VI. PERFIL			
PERFIL EDUCATIVO			
EDUCACION FORMAL	<p>*Bachiller</p> <p>*Tecnico en mecánica básica</p>		
EDUCACION NO FORMAL	<p>*Cursos de ventas</p> <p>*Manejo de excel intermedio</p> <p>*Conocimiento en DMS</p> <p>*Manejo de las herramientas tecnologicas</p>		
VII. EXPERIENCIA			
*Debe tener experiencia de 2 años en cargos afines			

6.3.3. Descripción de Cargo Coordinador de Compras del Área de Repuestos de la Empresa Autopacífico S.A

	Macroproceso: Caracterización de los procesos del área de Repuestos		Formato: PQ-ADC
			Fecha: 01/11/2019
	Cargo: Coordinador compras de repuestos	Reporta a: Gerente de Repuestos	Tipo de función: Administrativa
I. MISION			
Analizar, controlar y mantener un stock adecuado de repuestos para todo el concesionario procurando un suministro idóneo para talleres y mostrador			
II. FUNCIONES Y FINALIDADES			
<p>*Analizar el stock existente para hacer la reposición de inventario para todas las sedes, es una tarea que se debe realizar a diario.</p> <p>*Las partes se deben clasificar por nombre correcto y entendible, el vehículo al que pertenecen, es una tarea que se debe realizar a diario.</p> <p>*Revisar mediante el software de consultas de GM se generan las preguntas acerca de las piezas que no están catalogadas y se requieren, es una tarea que se debe hacer semanal.</p> <p>*Realizar reporte a fábrica del material que llega defectuoso o que la referencia no concuerde, es una tarea que se debe realizar semanalmente.</p> <p>*Realizar reporte a Servientrega de la mercancía que llegue averiada o cuando se reporten faltantes, es una tarea que se debe realizar</p> <p>*Todos los pedidos que llegan de la fábrica se ingresan al sistema (DMS), es una tarea que se debe realizar a Diario.</p> <p>*Se realizan controles mediante inventarios programados por auditoría y gerencia de repuestos, estos controles se realizan mensuales.</p> <p>*Diariamente se lleva una relación de compras a proveedores, la cual se envía a contabilidad, es una tarea que se realiza a diario.</p> <p>*Se lleva control de las ventas realizadas por mostrador, es una tarea que realiza a diario.</p> <p>*Llevar control de las compras realizadas a la fábrica y a otros proveedores, es una tarea que se realiza a diario.</p>			
III. RECURSOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL CARGO			
<p>*Equipo de computación y comunicación</p> <p>*Tener buenas relaciones interpersonales para el trabajo en equipo</p> <p>*Escritorio, archivadores, sillas adecuadas</p> <p>*Buena iluminación</p>			
IV. PRINCIPALES ÁREAS / PROCESOS DE RESPONSABILIDAD			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisis de inventarios y pedidos a GM colmotores 2. Catalogar y clasificar las piezas en el inventario 3. Hacer consultas técnicas de repuestos a GM 4. Realizar los reclamos a GM- colmotores 5. Realizar los reclamos a servientrega 6. Ingresar la mercancía que llega de GM 7. Hacer notas de ajuste y consumo 8. Realizar inventarios selectivos 9. Controlar, imprimir y relacionar ingresos diarios de mercancía de proveedores 10. Relacionar e imprimir el formato de ventas diario de mostrador 11. Enviar el formato diario de compras al Gerente General y Gerente de Repuestos 			
V. RELACIONES DE TRABAJO			
INTERNAS		EXTERNAS	
Servicio		GM- Colmotores	
Ventas vehiculos (nuevos y usados)		Proveedores	
Contabilidad		Aseguradoras	
Sistemas			
VI. PERFIL			
PERFIL EDUCATIVO			
EDUCACION FORMAL	<p>*Bachiller</p> <p>*Técnico en Gestión Empresarial, Administrador de Empresas.</p>		
EDUCACION NO FORMAL	<p>*Manejo de excel intermedio</p> <p>*Conocimiento en DMS</p> <p>*Manejo de las herramientas tecnológicas</p>		
VII. EXPERIENCIA			
*Debe tener experiencia de 1 año en cargos afines			

6.3.4. Descripción de Cargo Coordinador de Accesorios del Área de Repuestos de la Empresa Autopacífico S.A

	Macroproceso: Caracterización de los procesos del área de Repuestos		Formato: PQ-ADC
	Cargo: Coordinador de accesorios		Fecha: 01/11/2019
	Reporta a: Gerente de Repuestos		Tipo de función: Administrativa
I. MISION			
Apoyar la asesoría en ventas de accesorios, asegurando el cumplimiento del presupuesto mensual. Facturar, programar la instalación de accesorios.			
II. FUNCIONES Y FINALIDADES			
<p>*Recepción carpeta de vehículos, creación del cliente en el sistema (DMS), solicitar ajustes de mercancía, crear ventas de accesorios y compras en DMS, es una tarea que se debe realizar a diario.</p> <p>*Capacitar al personal, actualizar lista de precios accesorios.</p> <p>*Programar instalación de accesorios en vehículos, exhibir accesorios, es una tarea que se debe realizar semanalmente.</p> <p>*Cotización por mail a los clientes, contact center, mostrador de repuestos, es una tarea que se debe realizar a diario.</p> <p>*Asesoría a clientes internos y externos presentes en salas de venta y talleres, es una tarea que se debe realizar a diario.</p> <p>*Agendamiento de citas en taller para la instalación de los accesorios, es una tarea que se debe realizar a diario.</p> <p>*Realizar reporte de ventas por parte de las áreas de taller y contact center, es una tarea que se realiza quincenal.</p> <p>*Reporte de ventas de accesorios por medio de campañas de la fábrica GM, el reporte se debe realizar mensual.</p> <p>*Recepción de facturas chevystar para pago de comisión con bonos para taller, ventas de vehículos y contact center, es una tarea que se debe realizar mensual.</p> <p>*Tramite y solución de garantías de accesorios instalados por taller y nuevos, es una tarea que se debe realizar a diario.</p>			
III. RECURSOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL CARGO			
<p>*Equipo de computacion y comunicación</p> <p>*Tener buenas relaciones interpersonales para el trabajo en equipo</p> <p>*Escritorio, archivadores, sillas adecuadas</p> <p>*Buena iluminación</p>			
IV. PRINCIPALES ÁREAS / PROCESOS DE RESPONSABILIDAD			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Facturación 2. Cumplimiento cuota en Ventas 3. Asesoría en Venta de accesorios 4. Programación Instalaciones 5. Presentación de informes 6. Búsqueda de mercancía 7. Control Inventario 8. recepción facturas 			
V. RELACIONES DE TRABAJO			
INTERNAS		EXTERNAS	
Asesores de Ventas Nuevos y Usados		Proveedores locales	
Taller		Accesorios	
Contact Center		GM	
Cartera		Coordinación Chevystar	
Talento Humano			
Caja			
Garantías			
Negocios			
Servicio al Cliente			
VI. PERFIL			
PERFIL EDUCATIVO			
EDUCACION FORMAL	<p>*Bachiller</p> <p>*Técnico en Gestión Empresarial, Administrador de Empresas.</p>		
EDUCACION NO FORMAL	<p>*Manejo de excel intermedio</p> <p>*Conocimiento en DMS</p> <p>*Manejo de las herramientas tecnologicas</p>		
VII. EXPERIENCIA			
*Debe tener experiencia de 2 años en cargos afines			

6.3.5. Descripción de Cargo Coordinador de Repuestos del Área de Repuestos de la Empresa Autopacífico S.A

	Macroproceso: Caracterización de los procesos del área de Repuestos		Formato: PQ-ADC
	Cargo: Coordinador de almacén de repuestos		Fecha: 01/11/2019
	Reporta a: Gerente de Repuestos	Tipo de función: Administrativa y Operativa	
I. MISION			
Mantener el control del inventario general del almacen de repuestos			
II. FUNCIONES Y FINALIDADES			
<p>*Realizar arqueo de recepción de facturas y recibos, cuadro de facturas y efectivo, firma autorizada del gerente, elaborar recibo, es una tarea que se debe realizar quincenal.</p> <p>*Hacer notas de ajustes, devoluciones, grabar facturas proveedores y de fábrica, sacar informes de facturación para el área de contabilidad, entregar facturas de mostrador a cajera taller, es una tarea que se debe realizar a diario.</p> <p>*Montar en SAP pedidos a fábrica solicitados por los asesores</p> <p>*Montar reclamos a fábrica o a la transportadora cuando lleguen partes averiadas o hayan faltantes, es una tarea que se realiza esporádicamente.</p> <p>*Archivar todos los documentos del área a excepcion de los traslados entre bodegas, es una tarea que se debe realizar a diario.</p> <p>*Informe mensual de horas extras para recursos humanos, es una tarea que se debe realizar mensual.</p> <p>*Entregar a recursos humanos el reporte de consumos internos de principal a control interno, revisar y ordenar notas de ajuste de la principal y de colision para control interno, este reporte se debe realizar mensual.</p>			
III. RECURSOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL CARGO			
<p>*Equipo de computacion y comunicación</p> <p>*Tener buenas relaciones interpersonales para el trabajo en equipo</p> <p>*Escritorio, archivadores, sillas adecuadas</p> <p>*Buena iluminación</p>			
IV. PRINCIPALES ÁREAS / PROCESOS DE RESPONSABILIDAD			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Manejo caja menor 2. Elaboración documentos contables 3. Hacer pedidos a fabrica - montar reclamos 4. Archivo general 5. Informes varios 			
V. RELACIONES DE TRABAJO			
INTERNAS		EXTERNAS	
Contabilidad		Proveedores locales	
Caja principal		GM. Colmotores	
Caja taller			
Departamento usados Ventas-taller			
Caja colision			
Bodega colision			
VI. PERFIL			
PERFIL EDUCATIVO			
EDUCACION FORMAL	<p>*Bachiller</p> <p>*Técnologo en Gestión Empresarial.</p>		
EDUCACION NO FORMAL	<p>*Manejo de excel intermedio</p> <p>*Conocimiento en DMS</p> <p>*Manejo de las herramientas tecnologicas</p>		
VII. EXPERIENCIA			
*Debe tener experiencia de 2 años en cargos afines			

6.3.6. Descripción de Cargo de Mensajero del Área de Repuestos de la Empresa Autopacífico S.A

	Macroproceso: Caracterización de los procesos del área de Repuestos		Formato: PQ-ADC
			Fecha: 01/11/2019
Cargo: Mensajero	Reporta a: Gerente Repuestos		Tipo de función: Operativa
I. MISION			
Trasladar ó suministrar repuestos y documentos entre las bodegas y para el área de ventas			
II. FUNCIONES Y FINALIDADES			
<p>*La persona encargada de la bodega debe generar un documento en cual se especifica el tipo de respuesto, la referencia, el nombre de la persona o de la entidad y destino, se verifica que la información en el documento concuerde con lo que le estan entregando en fisico; en caso de que no corresponda se debe poner una nota aclaratoria en el documento, es una tarea que se debe realizar a diario.</p> <p>*Para el caso de entrega de material quien recibe la mercancía en el destino solicitado debe firmar el documento; si lo que se va a entregar es correspondencia la persona que recibe debe firmar una planilla de control que maneja cada mensajero, es una tarea que se debe realizar a diario.</p> <p>*Deben escribir en el tablero la ruta que van a realizar en el día, es una tarea que se realiza 2 veces al día en la mañana y en la tarde.</p> <p>*La persona encargada de la caja debe entregarle el dinero y la consignación previamente diligenciada; el mensajero debe verificar que el dinero concuerde con lo que esta escrito en la consignación, una vez verificada la información el mensajero debe dirigirse a la entidad bancaria según corresponda y realizar la consignación, es una tarea que se debe realizar a diario.</p> <p>*El taller suministra la muestra o el nombre del insumo o repuesto que se debe conseguir; el mensajero debe firmar un vale en el cual va especificado el monto de dinero suministrado y su fin; procede a buscarlo en los diferentes proveedores. Si es una compra a crédito solo lleva un documento llamado orden de compra que ha sido entregado previa o posteriormente según sea el insumo o repuesto por un asesor de repuestos, es una tarea que se debe realizar a diario.</p>			
III. RECURSOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL CARGO			
*Tener buenas relaciones interpersonales para el trabajo en equipo			
*Medio de transporte (moto) que se encuentre en optimas condiciones y con la documentación al día			
IV. PRINCIPALES ÁREAS / PROCESOS DE RESPONSABILIDAD			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Traslado de repuestos y documentos entre las bodegas. 2. Traslado de documentos para área de ventas 3. Consignación de la sede Ciudad Jardin. 4. Remover material necesario para el taller (insumos/repuestos) 			
V. RELACIONES DE TRABAJO			
INTERNAS		EXTERNAS	
Cajera		Financieras	
Bodeguero / Almacenistas		Bancos	
Técnicos		Proveedores	
Anfitriona / Recepcionista			
Asesores de ventas			
VI. PERFIL			
PERFIL EDUCATIVO			
EDUCACION FORMAL	*Bachiller		
EDUCACION NO FORMAL	*Buen servicio al cliente tanto interno como externo.		
VII. EXPERIENCIA			
*No requiere experiencia			

6.3.7. Descripción de Cargo de Almacenista del Área de Repuestos de la Empresa Autopacífico S.A

	Macroproceso: Caracterización de los procesos del área de Repuestos		Formato: PQ-ADC
			Fecha: 01/11/2019
Cargo: Almacenista	Reporta a: coordinadores repuestos// Gerente De Repuestos		Tipo de función: Operativa
I. MISION			
Cumplir con los objetivos de almacenamiento de los repuestos y materiales del area de repuestos			
II. FUNCIONES Y FINALIDADES			
<p>*Recibir la mercancia que llega de los proveedores, verificando que se encuentre correcto el pedido teniendo en cuenta las cantidades físicas y lo facturado, se debe revisar bien que la mercancia sea para Autopacífico S.A</p> <p>*Almacenar y ubicar los repuestos de acuerdo a la ubicación que tienen en el sistema, y si no tiene se le debe dar de acuerdo al espacio disponible</p> <p>*Realizar autocontroles de inventario máximo 3 mensuales para tener un autodiagnóstico sobre las diferencias físicas por estanterías.</p> <p>*Revisar el aceite a granel semanalmente para confirmar la cantidad física vs cantidad que muestra el inventario en stock</p> <p>*Realizar traslados a otras bodegas de acuerdo a las solicitudes de los demás compañeros</p> <p>*Despachar la mercancia a las demás bodegas en el menor tiempo posible, se debe realizar 2 envíos puntuales diarios a otras ciudades uno en la mañana y otro en la tarde.</p> <p>*Informar a su jefe inmediato sobre repuestos faltantes y sobrantes para realizar los debidos ajustes e implementar un seguimiento a lo sucedido.</p> <p>*Realizar el reporte de actividades y trabajos efectuados, para el conocimiento de su jefe inmediato</p>			
III. RECURSOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL CARGO			
<p>*Equipo de computación y comunicación</p> <p>*Tener buenas relaciones interpersonales para el trabajo en equipo</p> <p>*Escritorio, archivadores, sillas adecuadas</p>			
IV. PRINCIPALES ÁREAS / PROCESOS DE RESPONSABILIDAD			
<p>1. Recibir mercancia</p> <p>2. Despachar mercancia</p> <p>3. Almacenar mercancia</p>			
V. RELACIONES DE TRABAJO			
INTERNAS		EXTERNAS	
Taller			
Asesores de venta			
VI. PERFIL			
PERFIL EDUCATIVO			
EDUCACION FORMAL	*Bachiller		
EDUCACION NO FORMAL	<p>*Manejo de excel básico</p> <p>*Conocimiento en DMS</p> <p>*Manejo de las herramientas tecnológicas</p> <p>*Curso de altas actualizado</p>		
VII. EXPERIENCIA			
*Debe tener experiencia de 1 año en cargos afines			

6.3.8. Descripción de Cargo de Auxiliar Operativo del Área de Repuestos de la Empresa Autopacífico S.A

	Macroproceso: Caracterización de los procesos del área de Repuestos		Formato: PQ-ADC
			Fecha: 01/11/2019
Cargo: Auxiliar operativo	Reporta a: Coordinadores de area// Gerente De Repuestos		Tipo de función: Comercial
I. MISION			
Realizar diferentes funciones en el area de repuestos para mantener un correcto funcionamiento			
II. FUNCIONES Y FINALIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> *Ingresar facturas de proveedores y así mismo realizar sus devoluciones *Recibir, almacenar y despachar mercancía de acuerdo a lo establecido por las normas de la bodega *Aplicar a subastas en páginas de aseguradoras *Atención de clientes presenciales y telefónica. *Elaborar Facturas en el DMS de acuerdo al pedido del cliente, esta tarea se debe cumplir a diario. *Realizar autocontroles de inventario máximo 3 mensuales para tener un autodiagnostico sobre las diferencias físicas por estanterías. *Realizar traslados a otras bodegas de acuerdo a las solicitudes de los demás compañeros *Realizar el reporte de actividades y trabajos efectuados, para el conocimiento de su jefe inmediato 			
III. RECURSOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL CARGO			
<ul style="list-style-type: none"> *Equipo de computación y comunicación *Tener buenas relaciones interpersonales para el trabajo en equipo *Escritorio, archivadores, sillas adecuadas 			
IV. PRINCIPALES ÁREAS / PROCESOS DE RESPONSABILIDAD			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Llamadas a clientes 2. Facturar repuestos 3. Almacenamiento de mercancía 			
V. RELACIONES DE TRABAJO			
INTERNAS		EXTERNAS	
Taller		Clientes externos	
Sistemas			
Administración			
Cartera			
Ventas nuevos			
Caja			
Contact center			
VI. PERFIL			
PERFIL EDUCATIVO			
EDUCACION FORMAL	*Bachiller		
EDUCACION NO FORMAL	<ul style="list-style-type: none"> *Manejo de excel intermedio *Conocimiento en DMS *Manejo de las herramientas tecnologicas 		
VII. EXPERIENCIA			
*Debe tener experiencia de 2 años en cargos afines			

6.3.9. Descripción de Cargo de Coordinador de Mensajería del Área de Repuestos de la Empresa Autopacífico S.A

	Macroproceso: Caracterización de los procesos del área de Repuestos		Formato: PQ-ADC
	Cargo: Coordinador Mensajería		Fecha: 01/11/2019
	Reporta a: Gerente Repuestos	Tipo de función: Operativa	
I. MISION			
Direccionar y coordinar a los mensajeros para la entrega y distribución de repuestos y/o documentos del area			
II. FUNCIONES Y FINALIDADES			
<p>*Enrutar a los mensajeros de acuerdo a las solicitudes que le realicen como entrega de repuestos, soat, polizas traslados entre bodegas</p> <p>*Debe ingresar las planillas de recorrido diario de cada mensajero a excel donde son tabuladas y analizadas de acuerdo a los destinos y los tiempos de los domicilios.</p> <p>*Recibir las solicitudes de las demas areas para destinar un mensajero para dar solución</p>			
III. RECURSOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL CARGO			
*Tener buenas relaciones interpersonales para el trabajo en equipo			
*Medio de transporte (moto) que se encuentre en optimas condiciones y con la documentación al día			
IV. PRINCIPALES ÁREAS / PROCESOS DE RESPONSABILIDAD			
1. Coordinar los mensajeros			
V. RELACIONES DE TRABAJO			
INTERNAS		EXTERNAS	
Administración		Financieras	
contac center		Bancos	
Taller		Proveedores	
Repuestos			
VI. PERFIL			
PERFIL EDUCATIVO			
EDUCACION FORMAL	*Bachiller *Tecnico en logistica		
EDUCACION NO FORMAL	*Buen servicio al cliente tanto interno como externo.		
VII. EXPERIENCIA			
*Debe tener experiencia minima de 1 año en cargos afines y/o logistica			

6.4. Plan de Acción

A continuación se plantea un camino de solución a la problemática evidenciada referente al área de repuestos de la empresa Autopacifico S.A., se propone un plan de acción por medio del cual se van a diseñar acciones de mejora para lograr un área efectiva y el logro de los objetivos. El plan de acción se va a convertir en una herramienta orientada al fortalecimiento continuo de los procesos y actividades que realizan los colaboradores del área. La propuesta está basada en la coordinación, planificación, capacitación y formación para los colaboradores del área, de manera que los elementos mencionados anteriormente sean el norte para la realización de las actividades diarias.

La propuesta está basada en la mejora de los procesos, la optimización de los recursos, aumento de la productividad, aumento de ventas, para así lograr óptimos resultados tanto al interior del área como a los clientes que son los consumidores finales y son quienes van a recomendar al concesionario y van a seguir utilizando los servicios del área de repuestos.

PLAN DE ACCIÓN ESTRATEGIAS DE MEJORA						
Estrategias proceso de compras de repuestos	Actividad	Responsable	Fecha inicio	Lugar	Indicador	Costo
Concientización a los asesores de venta para reporte de repuestos agotados del stock	Reuniones mensuales con los asesores de ventas para verificar si están realizando los reportes en el sistema de los repuestos agotados	Gerente del area	Del 24 de enero al 30 de enero del 2020	No aplica	Disminución compras a colegas	\$ 0
Disminución de la carga laboral del coordinador de compras	Análisis de las funciones actuales verificando si realiza funciones diferentes a comprar que pueda realizar la auxiliar o aprendiz.	Gerente del area/coordinadora de compras	Del 1 de febrero al 15 de febrero del 2020	Area de repuestos	Disminución repuestos baja rotación y aumento de unidades de alta rotación en bodegas	\$ 0
Fortalecer lazos con proveedores de suministros y materiales diferentes a repuestos chevrolet	Reuniones con proveedores, que permitan negociaciones positivas para ambas partes	Coordinadora de compras	Del 1 de febrero al 10 de febrero del 2020	Sala de capacitación sede colision	Disminución costos y aumento de utilidad	\$ 500.000
Estrategias proceso de ventas de repuestos	Actividad	Responsable	Fecha inicio	Lugar	Indicador	Costo
Charlas motivacionales resaltando la importancia de la venta y del empleado para la compañía	Contratación de persona para dictar capacitación sobre la pasión por vender	Persona experta en ventas	Del 2 de marzo al 10 de marzo del 2020	Sala de capacitación sede colision	Aumento de ventas y productividad de empleados	\$ 570.000
Aumentar visitas a clientes por parte de los asesores de repuestos	Aumento de bonificaciones o incentivos no economicos	Asesores de venta	Del 2 de marzo al 10 de marzo del 2020	Area de repuestos	Aumento de ventas	\$ 100.000
	Delegar o contratar a una persona que apoye a los asesores que se encuentren visitando a clientes externos	Asesores de venta /Gerente del area	Del 2 de febrero al 10 de febrero del 2020	Area de repuestos		\$ 850.000
SUBTOTAL COSTOS						\$ 2.020.000

PLAN DE ACCIÓN ESTRATEGIAS DE MEJORA						
Estrategias proceso de almacenamiento de repuestos	Actividad	Responsable	Fecha inicio	Lugar	Indicador	Costo
Capacitación a almacenistas	Alianza con entes educativos para que los trabajadores realicen estudios superiores	Gerente del area	Del 1 de marzo al 31 de marzo del 2020	No aplica	Aumento de competencias laborales	\$ 0
Concientización a almacenistas sobre errores diarios en bodega	Reuniones donde se retroalimenten sobre las acciones realizadas	Gerente del area	Del 2 de enero al 10 de enero del 2020	Area de repuestos	Responsabilidad sobre bodega	\$ 0
Adquirir experiencias en otros lugares	Visitas a otras empresas con grandes plataformas de almacenamiento para crear experiencias y adquirir conocimiento que puedan aplicar en la empresa para el crecimiento continuo	Coordinadora de compras/ almacén de repuestos	Del 1 de febrero al 28 de febrero del 2020	No aplica	Aumento de capacidades e innovación	\$ 500.000
Estretagias proceso de distribución de repuestos	Actividad	Responsable	Fecha inicio	Lugar	Indicador	Costo
Charlas motivacionales resaltando la importancia de los mensajeros para la empresa Autopacifico S.A	Integración area de repuestos con empresa de mensajería Aquí toy en la cual se exprese la cultura organizacional de Autopacifico para que se sientan parte de ella	Coordinadores de repuestos	Del 2 de enero al 10 de enero del 2020	Sala de capacitación sede colision/ lugar diferente Autopacifico	Mensajeros comprometidos con la empresa y disminución de rotación de mensajeros	\$ 1.000.000
Benefecios para los mensajeros del area de repuestos	Aumento de bonificaciones o incentivos no economicos/ crear el programa mensajero del trimestre	Gerente empresa Aquí toy	Del 2 de enero al 10 de enero del 2020	Area de repuestos	Aumento de productividad	\$ 700.000
Cambiar metodo de remuneración para mensajeros	Instaurar un salario basico menor al actual y que se pague por vuelta realizada incentivando a disminuir tiempos de entrega y aumentando numeros de domiclios	Gerente area de repuestos/ Gerente empresa de mensajería	Del 2 de febrero al 10 de febrero del 2020	Area de repuestos		\$ 0
TOTAL COSTOS						\$ 4.220.000

7. Conclusiones

Luego de realizar las respectivas encuestas y la lista de chequeo a todos los colaboradores del área de repuestos de la empresa Autopacifico S.A., se evidencio que muchas de las funciones que tienen establecidas en los manuales actuales ya no las realizan pues han sido modificadas a través de los años, algunos de los cargos no tienen manual, los colaboradores que llevan menos de 5 años no conocen los manuales de funciones, ni los objetivos organizacionales, por ello se hace imprescindible la actualización y creación de manuales de funciones para todos los cargos del área y la difusión .

En la segunda fase del proyecto se identificaron los procesos más importantes y a su vez los procedimientos que se llevan a cabo, el primero es el proceso en general que se lleva a cabo en toda el área, segundo el proceso de compra de los repuestos y accesorios, el tercer proceso es el de almacenamiento, el cuarto proceso es el de distribución y por último el proceso de venta, una vez que se establecieron cada uno de ellos se realizó el análisis de los procedimientos que se llevan a cabo para cumplir con el objetivo del proceso y así empezar a crear los diagramas de flujo de cada uno de los procesos. Se recopiló la información de los manuales de funciones que ya existían y que fueron creados hace más de 5 (cinco) años para su análisis y comparación con las funciones que realizan los colaboradores en la actualidad, al realizar estas comparaciones se hizo la actualización de los manuales de funciones respecto a las actividades que realizan en la actualidad, la frecuencia de las actividades, finalmente se procedió con la creación de manuales de funciones para los cargos que no lo tenían creado.

Una vez evidenciadas todas las falencias y problemáticas que existen dentro del área se plantean una serie de actividades y estrategias encaminadas en la mejora de todos estos inconvenientes que de una u otra forma están afectado el día a día, las estrategias están basadas

en el mejoramiento continuo de todos los procesos y la capacitación de los colaboradores haciendo que se sientan motivados, que conozcan más a cerca de sus puestos de trabajo, sus funciones y que puedan realizar sus actividades de manera eficiente, logrando los objetivos del área. En el plan de acción se plantean diferentes estrategias cada una de ellas pensadas al logro de los objetivos, donde se detallan las actividades, los responsables, el costo, la fecha en que se va a poner en marcha las estrategias y por último el indicador que es muy importante porque con él se va a medir que tan beneficiosa es la estrategia y logro de la misma.

8. Recomendaciones

Con base a los resultados obtenidos en este presente proyecto se precisa la importancia que tienen todos los procesos y procedimientos dentro de la empresa, como se conoce las organizaciones son sistemas abiertos que a su vez tienen subsistemas que al unirse y trabajar entre si se crea la sinergia y el logro de los objetivos propuestos tanto en general como en cada nivel establecido dentro de la organización. Es de vital importancia conocer a los colaboradores y la percepción, que así mismo ellos conozcan la organización y sus funciones en el área al cual pertenecen, es deber del trabajador conocer los objetivos organizacionales, para crear una cultura organizacional donde todos van a estar enfocados al logro de las metas, un buen clima laboral permite el trabajo en equipo, como bien sabemos los colaboradores son los que conocen muy bien los procesos y las actividades que deben realizar en su día a día, muchas veces las tareas se modifican o en su defecto algunas de ellas se reemplazan por otras por este motivo se deben estar actualizando la lista de chequeo de las actividades que se deben realizar en cada cargo, pues si el colaborador se va de la organización es él quien se va a llevar todo el conocimiento y se van a crear reprocesos e inconformidades.

El área de repuestos de Autopacifico debe tener muy en cuenta la constante revisión, actualización y reestructuración tanto de los diagramas de flujos de los diferentes procesos que se llevan a cabo, como de los manuales de funciones, ya que al estar en constante revisión se puede observar que tan efectivos están siendo los procesos y como los colaboradores está realizando las diferentes actividades que deben hacer, esto con el fin de evitar inconvenientes o hacer tareas de más o que no son necesarias por el logro de cada actividad.

Autopacífico es una empresa abierta al cambio, sus dirigentes entienden que hay oportunidades de mejora para el crecimiento de la organización y de su personal, es necesario que los trabajadores del área de repuestos abran la mente al cambio y no se predispongan ante alguna situación nueva, se recomienda implementar el plan de acción para obtener cambios en el área y así mismo ver las consecuencias que pueden traer evaluando la sensibilidad a un cambio, con el fin de que sean mayoritariamente positivas debido al buen clima laboral que se pudo evidenciar. La implementación del plan de acción contribuirá al fortalecimiento de los procesos del área permitiendo tener una ventaja competitiva y unas bases sólidas para ser líder absoluto en el mercado de autopartes.

Bibliografía

- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar;. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Abreu, José Luis. (2014). *El Método de la Investigación*. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Asociación de relaciones humanas de Japón. (1992). *Kaisen Teian. Desarrollo de sistemas para la mejora continua a traves de las propuestas de los empleados*. Portland, Oregon: Productivity Press.
- Barrios, J. D. (2003). El compromiso de la gerencia con los procesos de cambio organizacional. *Revista Venezolana de Ciencias Sociales* .
- Bastar, S. G. (2012). *Metodologia de la investigación* . México: Revisión Editorial: Ma. Eugenia Buendía López .
- Bell, W. F. (1995). *Desarrollo Organizacional* . México : Prentice Hall.
- Brunet, A. (2000). *"Kaizen: From Understanding to Action"*, Ponencia realizada en el *Institution of Electrical Engineers*. London, UK: IEE Savoy Place.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración (7° edición)*. México, D. F.: McGraw-Hill/Ínteramericana Editores, S.A.
- Elton Mayo. (1929). *Teoria de las relaciones humanas*.
- Faria, F. D. (1995). *Desarrollo Organizacional* . Ciudad de México : Editorial Li-Musa.
- Fayol, H. (1916). *Administración industrial y general (14° edición)*. Libreria El Ateneo Editorial.
- Gan, F., & Triginé, J. (2006). *Manual de instrumentos De Gestión y Desarrollo De Las Personas En Las Organizaciones*. Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Gardner, H. (2001). *Estructuras de la mente. La teroía de las inteligencias multiples*. Bogotá D.C.: Fondo de cultura económica LTDA.
- González, C. y. (1999). *La globalización al desnudo*. Venezuela analítica .
- Guízar, R. (1998). *Desarrollo Organizacional: Principios y Aplicaciones* . México: Mc Graw Hill.

- Hyde, Kenneth F. (2000). *Recognising deductive processes in qualitative research. Qualitative Market. An International Journal.*
- Imai, M. (1986). *Kaizen-The key to Japan's Competitive Success.* New York: Random House.
- IMAI, M. (1989). *Kaizen, la clave de la ventaja competitiva japonesa.* México, D.F.: CECOSA.
- James Gibson, J. I. (1996). *Las Organizaciones, Comportamiento, Estructura, Procesos .* Colombia : Mc Graw Hill.
- Kaplan R., & Murdock L. (1991). Core process redesign. The McKinsey Quarterly.
- LÓPEZ, J. (s.f.). *MOTIVACIÓN LABORAL Y GESTIÓN DERECURSOS HUMANOS EN LA TEORÍA DEFREDERICK HERZBERG.*
- Maldonado, J. A. (2011). *Gestión De Procesos.*
- Manene, L. M. (2011). *Los Diagramas De Flujo: Su Definición, Objetivo, Ventajas, Elaboración, Fases Reglas y Ejemplos De Aplicaciones.*
- Porter, M. E. (1985). *Ventaja competitiva: Creacion y sostenibilidad de un rendimiento superior.* New York: Free Press.
- Raffino, M. E. (2010). *"Proceso".* Argentina .
- Rivero, D. S. (2008). *Introducción a la metodología de la investigación.* México : Shalom.
- Rodriguez, D. F. (s.f.). *Costos Estrategicos Justo a Tiempo "JIT".*
- Sampieri, D. R. (2014). *Metodologia de la investigación.* México : Interamericana Editores S.A.
- Suárez - Barraza, M. (2007). *El KAIZEN: La filosofía de Mejora Continua e Innovación Incremental detrás de la Administración por Calidad Total.* México, D.F.: Panorama.
- Varela, R. (2012). *Definición, propósitos e importancia del análisis de puestos de trabajo.* México DF.: Recursos Humanos I de la Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM .

Anexos

Anexo 1: Formato Listas De Chequeo Realizadas A Trabajadores Del Área De Repuestos De La Empresa Autopacifico S.A

A. Formato lista de chequeo cargo asesor de ventas mostrador del área de repuestos de la empresa Autopacifico S.A

FORMATO LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO DEL AREA DE REPUESTOS DE LA EMPRESA AUTOPACIFICO S.A			
LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO			
NOMBRE DEL TRABAJADOR:			
CARGO:			
SEDE:			
AÑOS EN LA EMPRESA:			
Lista de equipos utilizados para la tarea			
A. ASPECTOS ORGANIZACIONALES		SI	NO
1. Las horas laboradas semanalmente superan las 48 horas			
2. El ritmo de trabajo es establecido por la actividad			
3. Si el trabajador se ausenta sus tareas se afectan a lo largo de la jornada			
4. El trabajo implica realizar varias actividades al mismo tiempo			
5. Existen manuales de funciones de su cargo			
6. Realiza labores adicionales a las funciones asignadas			
Recomendaciones			
B. CUMPLIMIENTO DE TAREAS		SI	NO
1. Visita clientes durante la semana			
2. Realiza facturas de acuerdo a lo solicitado por el cliente			
3. Programar llamadas de acuerdo al estado del cliente			
4. Factura periodicamente la mercancía en consignación a clientes			
5. Reporta a compras productos para reposición de stock			
Recomendaciones			

B. Formato lista de chequeo Coordinador compras del área de repuestos de la empresa Autopacifico S.A

FORMATO LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO DEL AREA DE REPUESTOS DE LA EMPRESA AUTOPACIFICO S.A			
LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO			
NOMBRE DEL TRABAJADOR:			
CARGO:			
SEDE:			
AÑOS EN LA EMPRESA:			
Lista de equipos utilizados para la tarea			
A. ASPECTOS ORGANIZACIONALES		SI	NO
1. Las horas laboradas semanalmente superan las 48 horas			
2. El ritmo de trabajo es establecido por la actividad			
3. Si el trabajador se ausenta sus tareas se afectan a lo largo de la jornada			
4. El trabajo implica realizar varias actividades al mismo tiempo			
5. Existen manuales de funciones de su cargo			
6. Realiza labores adicionales a las funciones asignadas			
Recomendaciones			
B. CUMPLIMIENTO DE TAREAS		SI	NO
1. Realiza analisis del stock para reposicion de inventarios			
2. Realiza nivelación de bodegas			
3. Clasifica en DMS los repuestos según su segmento y aplicación al vehiculo			
4. Realiza reclamos a GM en el tiempo establecido			
5. Controlar y relacionar ingresos diarios de mercancia de proveedores			
Recomendaciones			

C. Formato lista de chequeo Coordinador accesorios del área de repuestos de la empresa Autopacifico S.A

FORMATO LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO DEL AREA DE REPUESTOS DE LA EMPRESA AUTOPACIFICO S.A			
LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO			
NOMBRE DEL TRABAJADOR:			
CARGO:			
SEDE:			
AÑOS EN LA EMPRESA:			
Lista de equipos utilizados para la tarea			
A. ASPECTOS ORGANIZACIONALES		SI	NO
1. Las horas laboradas semanalmente superan las 48 horas			
2. El ritmo de trabajo es establecido por la actividad			
3. Si el trabajador se ausenta sus tareas se afectan a lo largo de la jornada			
4. El trabajo implica realizar varias actividades al mismo tiempo			
5. Existen manuales de funciones de su cargo			
6. Realiza labores adicionales a las funciones asignadas			
Recomendaciones			
B. CUMPLIMIENTO DE TAREAS		SI	NO
1. Recepciona carpetas de vehiculos			
2. Realiza exhibiciones de accesorios			
3. Agenda tecnicos para las instalaciones de accesorios en vehiculos			
4. Realiza sugeridos de compras de accesorios			
5. Tramita y soluciona garantías de accesorios instalados por taller y nuevos			
6. Recepción de facturas chevystar para pago comisión en bonos			
Recomendaciones			

D. Formato lista de chequeo de Coordinador repuestos del área de repuestos de la empresa Autopacifico S.A

FORMATO LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO DEL AREA DE REPUESTOS DE LA EMPRESA AUTOPACIFICO S.A			
LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO			
NOMBRE DEL TRABAJADOR:			
CARGO:			
SEDE:			
AÑOS EN LA EMPRESA:			
Lista de equipos utilizados para la tarea			
A. ASPECTOS ORGANIZACIONALES		SI	NO
1. Las horas laboradas semanalmente superan las 48 horas			
2. El ritmo de trabajo es establecido por la actividad			
3. Si el trabajador se ausenta sus tareas se afectan a lo largo de la jornada			
4. El trabajo implica realizar varias actividades al mismo tiempo			
5. Existen manuales de funciones de su cargo			
6. Realiza labores adicionales a las funciones asignadas			
Recomendaciones			
B. CUMPLIMIENTO DE TAREAS		SI	NO
1. Recepción de facturas			
2. Realiza ajustes de inventarios y devoluciones de facturas			
3. Realiza pedidos en SAP solicitados por los asesores			
4. Realiza reclamos por averías y faltantes			
5. Archiva todos los documentos del área			
6. Entrega consumos internos a control interno			
Recomendaciones			

E. Formato lista de chequeo de mensajero del área de repuestos de la empresa Autopacifico S.A

FORMATO LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO DEL AREA DE REPUESTOS DE LA EMPRESA AUTOPACIFICO S.A			
LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO			
NOMBRE DEL TRABAJADOR:			
CARGO:			
SEDE:			
AÑOS EN LA EMPRESA:			
Lista de equipos utilizados para la tarea			
A. ASPECTOS ORGANIZACIONALES		SI	NO
1. Las horas laboradas semanalmente superan las 48 horas			
2. El ritmo de trabajo es establecido por la actividad			
3. Si el trabajador se ausenta sus tareas se afectan a lo largo de la jornada			
4. El trabajo implica realizar varias actividades al mismo tiempo			
5. Existen manuales de funciones de su cargo			
6. Realiza labores adicionales a las funciones asignadas			
Recomendaciones			
B. CUMPLIMIENTO DE TAREAS		SI	NO
1. Revisa si la mercancía entregada corresponde físicamente con lo que dice el documento			
2. Firma con letra legible los documentos de mercancía que se le haya entregado			
3. Entrega los pedidos de acuerdo al tiempo estipulado			
4. Realiza sus entregas tomando una ruta eficaz			
5. Deja estipulado en el tablero el recorrido que tiene			
6. Reporta novedades a sus superiores			
Recomendaciones			

Anexo 2: Encuesta

ENCUESTA A CLIENTES INTERNOS ÁREA DE REPUESTOS DE LA EMPRESA
 AUTOPACIFICO CHEVROLET DE LA CIUDAD DE CALI
 TITULO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema de proyecto: “Caracterización de los procesos del área de repuestos de la empresa
 Autopacifico Chevrolet de la ciudad de Cali”

Área de trabajo: _____

Sexo:

Antigüedad en la empresa: _____

Marque con una X su rango de edad:

(17 – 25) ____ (25 – 35) ____ (35 – 45) ____ (45 – 55) ____ (55 – 65) ____

1. ¿Considera usted como alternativa válida dentro de la empresa el establecimiento de un organigrama funcional?

1.1	De acuerdo	
1.2	Parcialmente de acuerdo	
1.3	Parcialmente en desacuerdo	
1.4	Desacuerdo	

2. ¿Considera usted que la estructura de la organización define claramente las responsabilidades en los puestos de trabajo?

2.1	De acuerdo	
2.2	Parcialmente de acuerdo	
2.3	Parcialmente en desacuerdo	
2.4	Desacuerdo	

3. ¿Existe el manual de funciones para realizar sus tareas dentro de la empresa?

a	Si	
b	No	

4. ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa Autopacifico Chevrolet?

a	Si	
b	No	

5. ¿Le presentaron el organigrama de la empresa Autopacifico Chevrolet?

a	Si	
b	No	

6. ¿La estructura organizacional responde a la naturaleza, objetivos y necesidades de la empresa?

a	Si	
b	No	

7. ¿La estructura organizacional contiene la delegación de autoridad y asignación de responsabilidades apropiadas?

7.1	De acuerdo	
7.2	Parcialmente de acuerdo	
7.3	Parcialmente en desacuerdo	
7.4	Desacuerdo	

8. ¿Existen políticas internas en la empresa para regular las conductas de las personas dentro de la empresa?

8.1	De acuerdo	
8.2	Parcialmente de acuerdo	
8.3	Parcialmente en desacuerdo	
8.4	Desacuerdo	

9. ¿Considera necesaria la elaboración y establecimiento de políticas en la empresa Autopacifico Chevrolet?

9.1	De acuerdo	
9.2	Parcialmente de acuerdo	
9.3	Parcialmente en desacuerdo	
9.4	Desacuerdo	

10. ¿Considera usted que la empresa Autopacifico Chevrolet debe tener un manual de procedimientos?

a	Si	
b	No	

11. ¿El retraso de las actividades del área de repuestos se debe a la duplicidad de funciones?

11.1	De acuerdo	
11.2	Parcialmente de acuerdo	
11.3	Parcialmente en desacuerdo	
11.4	Desacuerdo	

12. ¿Cómo considera usted que se maneja la información dentro de la empresa Autopacifico Chevrolet?

12.1	Muy eficiente	
12.2	Eficiente	
12.3	Poco eficiente	
12.4	Deficiente	

13. ¿Considera usted necesario que la empresa Autopacifico Chevrolet mejore sus funciones, procesos, procedimientos y políticas?

13.1	De acuerdo	
13.2	Parcialmente de acuerdo	
13.3	Parcialmente en desacuerdo	
13.4	Desacuerdo	

14. ¿Considera usted que las políticas, procesos y procedimientos mejoran los procesos internos en la empresa Autopacifico Chevrolet?

a	Si	
b	No	

15. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con Autopacifico Chevrolet en una escala de 1 a 5, donde 5 es completamente satisfecho y 1 es completamente

1	
2	
3	
4	
5	

Anexo 3. Listas de Chequeos

FORMATO LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO DEL AREA DE REPUESTOS DE LA EMPRESA AUTOPACIFICO S.A		
LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO		
NOMBRE DEL TRABAJADOR:	MARCO ADOLFO HERRERA	
CARGO:	ASISTENTE REPUESTOS B7C	
SEDE:	PPAL	
AÑOS EN LA EMPRESA:	15 AÑOS	
Lista de equipos utilizados para la tarea	PORTATIL, CELULAR,	
A. ASPECTOS ORGANIZACIONALES		
	SI	NO
1. Las horas laboradas semanalmente superan las 48 horas	X	
2. El ritmo de trabajo es establecido por la actividad	X	
3. Si el trabajador se ausenta sus tareas se afectan a lo largo de la jornada		X
4. El trabajo implica realizar varias actividades al mismo tiempo	X	
5. Existen manuales de funciones de su cargo	X	
6. Realiza labores adicionales a las funciones asignadas	X	
Recomendaciones		
B. CUMPLIMIENTO DE TAREAS		
	SI	NO
1. Visita clientes durante la semana	X	
2. Realiza facturas de acuerdo a lo solicitado por el cliente	X	
3. Programar llamadas de acuerdo al estado del cliente	X	
4. Factura periodicamente la mercancia en consignación a clientes	X	
5. Reporta a compras productos para reposición de stock	X	
Recomendaciones		

Marco A. Herrera

FIRMA TRABAJADOR

FORMATO LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO DEL AREA DE REPUESTOS DE LA EMPRESA AUTOPACIFICO S.A.		
LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO		
NOMBRE DEL TRABAJADOR: <u>Bernardo Castillo</u>		
CARGO: <u>Aseor venta</u>		
SEDE: <u>Principal Cali</u>		
AÑOS EN LA EMPRESA: <u>12 Años</u>		
Lista de equipos utilizados para la tarea		
<u>Computador, telefono, celular, libros</u>		
A. ASPECTOS ORGANIZACIONALES		
	SI	NO
1. Las horas laboradas semanalmente superan las 48 horas	<input checked="" type="checkbox"/>	
2. El ritmo de trabajo es establecido por la actividad	<input checked="" type="checkbox"/>	
3. Si el trabajador se ausenta sus tareas se afectan a lo largo de la jornada	<input checked="" type="checkbox"/>	
4. El trabajo implica realizar varias actividades al mismo tiempo	<input checked="" type="checkbox"/>	
5. Existen manuales de funciones de su cargo		<input checked="" type="checkbox"/>
6. Realiza labores adicionales a las funciones asignadas	<input checked="" type="checkbox"/>	
Recomendaciones		
B. CUMPLIMIENTO DE TAREAS		
	SI	NO
1. Visita clientes durante la semana	<input checked="" type="checkbox"/>	
2. Realiza facturas de acuerdo a lo solicitado por el cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	
3. Programar llamadas de acuerdo al estado del cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	
4. Factura periodicamente la mercancia en consignación a clientes	<input checked="" type="checkbox"/>	
5. Reporta a compras productos para reposición de stock	<input checked="" type="checkbox"/>	
Recomendaciones		

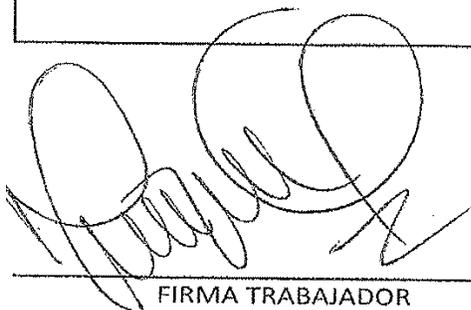
FORMATO LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO DEL AREA DE REPUESTOS DE LA EMPRESA AUTOPACIFICO S.A.			
LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO			
NOMBRE DEL TRABAJADOR: <i>Jose Fernando Carcedo</i>			
CARGO: <i>Asesor venta</i>			
SEDE: <i>Colosias Cali</i>			
AÑOS EN LA EMPRESA: <i>10 AÑO</i>			
Lista de equipos utilizados para la tarea <i>Computador, celular, telefono</i>			
A. ASPECTOS ORGANIZACIONALES		SI	NO
1. Las horas laboradas semanalmente superan las 48 horas		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. El ritmo de trabajo es establecido por la actividad		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Si el trabajador se ausenta sus tareas se afectan a lo largo de la jornada		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. El trabajo implica realizar varias actividades al mismo tiempo		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Existen manuales de funciones de su cargo		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. Realiza labores adicionales a las funciones asignadas		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recomendaciones:			
B. CUMPLIMIENTO DE TAREAS		SI	NO
1. Visita clientes durante la semana		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Realiza facturas de acuerdo a lo solicitado por el cliente		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Programar llamadas de acuerdo al estado del cliente		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Factura periodicamente la mercancia en consignación a clientes		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Reporta a compras productos para reposición de stock		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recomendaciones:			

FORMATO LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO DEL AREA DE REPUESTOS DE LA EMPRESA AUTOPACIFICO S.A		
LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO		
NOMBRE DEL TRABAJADOR: <i>Juan Freddy Gutierrez</i>		
CARGO: <i>Asesor Ventas</i>		
SEDE: <i>Principaal Cali</i>		
AÑOS EN LA EMPRESA: <i>16</i>		
Lista de equipos utilizados para la tarea <i>Computadores, celulas, telefono fijo.</i>		
A. ASPECTOS ORGANIZACIONALES		
1. Las horas laboradas semanalmente superan las 48 horas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. El ritmo de trabajo es establecido por la actividad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Si el trabajo se ausenta sus tareas se afectan a lo largo de la jornada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. El trabajo implica realizar varias actividades al mismo tiempo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Existen manuales de funciones de su cargo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. Realiza labores adicionales a las funciones asignadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recomendaciones		
B. CUMPLIMIENTO DE TAREAS		
1. Visita clientes durante la semana	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Realiza facturas de acuerdo a lo solicitado por el cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Programar llamadas de acuerdo al estado del cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Factura periódicamente la mercancia en consignación a clientes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Reporta a compras productos para reposición de stock	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recomendaciones		

Juan Freddy G.
FIRMA TRABAJADOR

FORMATO LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO DEL AREA DE REPUESTOS DE LA EMPRESA AUTOPACIFICO S.A		
LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO		
NOMBRE DEL TRABAJADOR: <i>Cristian Campo</i>		
CARGO: <i>Aseos venta</i>		
SEDE: <i>Principal Cali</i>		
AÑOS EN LA EMPRESA: <i>14 Años</i>		
Lista de equipos utilizados para la tarea <i>Computador, celular, telefono</i>		
A. ASPECTOS ORGANIZACIONALES		
1. Las horas laboradas semanalmente superan las 48 horas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. El ritmo de trabajo es establecido por la actividad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Si el trabajador se ausenta sus tareas se afectan a lo largo de la jornada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. El trabajo implica realizar varias actividades al mismo tiempo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Existen manuales de funciones de su cargo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. Realiza labores adicionales a las funciones asignadas	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Recomendaciones		
B. CUMPLIMIENTO DE TAREAS		
1. Visita clientes durante la semana	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Realiza facturas de acuerdo a lo solicitado por el cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Programar llamadas de acuerdo al estado del cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Factura periodicamente la mercancia en consignación a clientes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Reporta a compras productos para reposición de stock	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Recomendaciones <i>Cuando visite que un compañero se apersonalice de las llamadas</i>		

FORMATO LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO DEL AREA DE REPUESTOS DE LA EMPRESA AUTOPACIFICO S.A			
LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO			
NOMBRE DEL TRABAJADOR: <i>Alyandía Castillo.</i>			
CARGO: <i>Coordinadora de accesorios.</i>			
SEDE: <i>Principal.</i>			
AÑOS EN LA EMPRESA: <i>4 años.</i>			
Lista de equipos utilizados para la tarea <i>Computador, telefono fijo, celular, carpetas, archivadores, agenda, lapiceros, sellos, escritorio</i>			
A. ASPECTOS ORGANIZACIONALES		SI	NO
1. Las horas laboradas semanalmente superan las 48 horas		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. El ritmo de trabajo es establecido por la actividad		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Si el trabajador se ausenta sus tareas se afectan a lo largo de la jornada		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. El trabajo implica realizar varias actividades al mismo tiempo		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Existen manuales de funciones de su cargo		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. Realiza labores adicionales a las funciones asignadas		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recomendaciones			
B. CUMPLIMIENTO DE TAREAS		SI	NO
1. Recepciona carpetas de vehiculos		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Realiza exhibiciones de accesorios		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Agenda tecnicos para las instalaciones de accesorios en vehiculos		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Realiza sugeridos de compras de accesorios		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Tramita y soluciona garantías de accesorios instalados por taller y nuevos		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Recepción de facturas chevystar para pago comisión en bonos		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recomendaciones			



FIRMA TRABAJADOR

FORMATO LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO DEL AREA DE REPUESTOS DE LA EMPRESA AUTOPACIFICO S.A			
LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO			
NOMBRE DEL TRABAJADOR: <i>Alejandra Ordoñez</i>			
CARGO: <i>Coordinadora compras</i>			
SEDE: <i>Colón</i>			
AÑOS EN LA EMPRESA: <i>14 Meses</i>			
Lista de equipos utilizados para la tarea: <i>Computador, celular, telefono, impresora</i>			
A. ASPECTOS ORGANIZACIONALES		SI	NO
1. Las horas laboradas semanalmente superan las 48 horas			X
2. El ritmo de trabajo es establecido por la actividad		X	
3. Si el trabajador se ausenta sus tareas se afectan a lo largo de la jornada			X
4. El trabajo implica realizar varias actividades al mismo tiempo		X	
5. Existen manuales de funciones de su cargo		X	
6. Realiza labores adicionales a las funciones asignadas		X	
Recomendaciones: <i>La descripción de cargo debe ser actualizada</i>			
B. CUMPLIMIENTO DE TAREAS		SI	NO
1. Realiza análisis del stock para reposición de inventarios		X	
2. Realiza nivelación de bodegas		X	
3. Clasifica en DMS los repuestos según su segmento y aplicación al vehículo		X	
4. Realiza reclamos a GM en el tiempo establecido		X	
5. Controlar y relacionar ingresos diarios de mercancía de proveedores			X
Recomendaciones:			

FORMATO LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO DEL AREA DE REPUESTOS DE LA EMPRESA AUTOPACIFICO S.A		
LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO		
NOMBRE DEL TRABAJADOR: <i>Tuliana Udez V</i>		
CARGO: <i>Coordinadora repuestos</i>		
SEDE: <i>Univocal Cali</i>		
AÑOS EN LA EMPRESA: <i>1 Año</i>		
Lista de equipos utilizados para la tarea <i>computadores, celulas, telefono pjo.</i>		
A. ASPECTOS ORGANIZACIONALES		
1. Las horas laboradas semanalmente superan las 48 horas	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2. El ritmo de trabajo es establecido por la actividad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Si el trabajador se ausenta sus tareas se afectan a lo largo de la jornada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. El trabajo implica realizar varias actividades al mismo tiempo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Existen manuales de funciones de su cargo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. Realiza labores adicionales a las funciones asignadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recomendaciones		
B. CUMPLIMIENTO DE TAREAS		
1. Recepción de facturas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Realiza ajustes de inventarios y devoluciones de facturas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Realiza pedidos en SAP solicitados por los asesores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Realiza reclamos por averías y faltantes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Archiva todos los documentos del area	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. Entrega consumos internos a control interno	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Recomendaciones		

Tuliana Udez V

FIRMA TRABAJADOR

FORMATO LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO DEL AREA DE REPUESTOS DE LA EMPRESA AUTOPACIFICO S.A		
LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO		
NOMBRE DEL TRABAJADOR: <i>Juan Pablo Lopez</i>		
CARGO: <i>Mensajero</i>		
SEDE: <i>Principal Cali</i>		
AÑOS EN LA EMPRESA: <i>7 Años</i>		
Lista de equipos utilizados para la tarea <i>Vehículo, celular, guantes, botas de seguridad</i>		
A. ASPECTOS ORGANIZACIONALES		
1. Las horas laboradas semanalmente superan las 48 horas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. El ritmo de trabajo es establecido por la actividad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Si el trabajador se ausenta sus tareas se afectan a lo largo de la jornada	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4. El trabajo implica realizar varias actividades al mismo tiempo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5. Existen manuales de funciones de su cargo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. Realiza labores adicionales a las funciones asignadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recomendaciones		
B. CUMPLIMIENTO DE TAREAS		
1. Revisa si la mercancía entregada corresponde físicamente con lo que dice el documento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Firma con letra legible los documentos de mercancía que se le haya entregado	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Entrega los pedidos de acuerdo al tiempo estipulado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Realiza sus entregas tomando una ruta eficaz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Deja estipulado en el tablero el recorrido que tiene	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. Reporta novedades a sus superiores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recomendaciones		

FORMATO LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO DEL AREA DE REPUESTOS DE LA EMPRESA AUTOPACIFICO S.A		
LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO		
NOMBRE DEL TRABAJADOR: <i>Bladimir Toro</i>		
CARGO: <i>Mensajero</i>		
SEDE: <i>Principa Cal</i>		
AÑOS EN LA EMPRESA: <i>1 AÑO</i>		
Lista de equipos utilizados para la tarea		
<i>Moto</i>		
A ASPECTOS ORGANIZACIONALES		
1. Las horas laboradas semanalmente superan las 48 horas	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2. El ritmo de trabajo es establecido por la actividad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Si el trabajador se ausenta sus tareas se afectan a lo largo de la jornada	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4. El trabajo implica realizar varias actividades al mismo tiempo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5. Existen manuales de funciones de su cargo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. Realiza labores adicionales a las funciones asignadas	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Recomendaciones		
B. CUMPLIMIENTO DE TAREAS		
1. Revisa si la mercancía entregada corresponde físicamente con lo que dice el documento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Firma con letra legible los documentos de mercancía que se le haya entregado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Entrega los pedidos de acuerdo al tiempo estipulado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Realiza sus entregas tomando una ruta eficaz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Deja estipulado en el tablero el recorrido que tiene	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. Reporta novedades a sus superiores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recomendaciones		

Bladimir Toro

FIRMA TRABAJADOR

FORMATO LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO DEL AREA DE REPUESTOS DE LA EMPRESA AUTOPACIFICO S.A		
LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO		
NOMBRE DEL TRABAJADOR: <i>Alexander Moquesa</i>		
CARGO: <i>Mensajero</i>		
SEDE: <i>Domusdel Cali</i>		
AÑOS EN LA EMPRESA: <i>4 Años</i>		
Lista de equipos utilizados para la tarea <i>Moto, celular</i>		
A. ASPECTOS ORGANIZACIONALES		
	SI	NO
1. Las horas laboradas semanalmente superan las 48 horas		X
2. El ritmo de trabajo es establecido por la actividad	X	
3. Si el trabajador se ausenta sus tareas se afectan a lo largo de la jornada		X
4. El trabajo implica realizar varias actividades al mismo tiempo		X
5. Existen manuales de funciones de su cargo		X
6. Realiza labores adicionales a las funciones asignadas		X
Recomendaciones		
B. CUMPLIMIENTO DE TAREAS		
	SI	NO
1. Revisa si la mercancía entrega corresponde físicamente con lo que dice el documento	X	
2. Firma con letra legible los documentos de mercancía que se le haya entregado	X	
3. Entrega los pedidos de acuerdo al tiempo estipulado	X	
4. Realiza sus entregas tomando una ruta eficaz	X	
5. Deja estipulado en el tablero el recorrido que tiene	X	
6. Reporta novedades a sus superiores		X
Recomendaciones		

Alexander Moquesa
FIRMA TRABAJADOR

FORMATO LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO DEL AREA DE REPUESTOS DE LA EMPRESA AUTOPACIFICO S.A.		
LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO		
NOMBRE DEL TRABAJADOR: <i>Oscar Vaez</i>		
CARGO: <i>Mensajero</i>		
SEDE: <i>Principal Cali</i>		
AÑOS EN LA EMPRESA:		
Lista de equipos utilizados para la tarea		
<i>Moto</i>		
A. ASPECTOS ORGANIZACIONALES		
	SI	NO
1. Las horas laboradas semanalmente superan las 48 horas		X
2. El ritmo de trabajo es establecido por la actividad	X	
3. Si el trabajador se ausenta sus tareas se afectan a lo largo de la jornada		X
4. El trabajo implica realizar varias actividades al mismo tiempo		X
5. Existen manuales de funciones de su cargo		X
6. Realiza labores adicionales a las funciones asignadas		X
Recomendaciones:		
B. CUMPLIMIENTO DE TAREAS		
	SI	NO
1. Revisa si la mercancía entrega corresponde físicamente con lo que dice el documento	X	
2. Firma con letra legible los documentos de mercancía que se le haya entregado	X	
3. Entrega los pedidos de acuerdo al tiempo estipulado	X	
4. Realiza sus entregas tomando una ruta eficaz	X	
5. Deja estipulado en el tablero el recorrido que tiene		X
6. Reporta novedades a sus superiores	X	
Recomendaciones <i>Que el tablero se ubique en otro lugar</i>		

FORMATO LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO DEL AREA DE REPUESTOS DE LA EMPRESA AUTOPACIFICO S.A		
LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO		
NOMBRE DEL TRABAJADOR: <i>Daniel Hernandez</i>		
CARGO: <i>Mansocho</i>		
SEDE: <i>Coliston Cali</i>		
AÑOS EN LA EMPRESA: <i>8 meses</i>		
Lista de equipos utilizados para la tarea:		
<i>Moto, vehículo, botas</i>		
A. ASPECTOS ORGANIZACIONALES		
	SI	NO
1. Las horas laboradas semanalmente superan las 48 horas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. El ritmo de trabajo es establecido por la actividad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Si el trabajador se ausenta sus tareas se afectan a lo largo de la jornada	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4. El trabajo implica realizar varias actividades al mismo tiempo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5. Existen manuales de funciones de su cargo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. Realiza labores adicionales a las funciones asignadas	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Recomendaciones:		
<i>Pagar horas extras, o bonos</i>		
B. CUMPLIMIENTO DE TAREAS		
	SI	NO
1. Revisa si la mercancía entrega corresponde físicamente con lo que dice el documento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Firma con letra legible los documentos de mercancía que se le haya entregado	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Entrega los pedidos de acuerdo al tiempo estipulado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Realiza sus entregas tomando una ruta eficaz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Deja estipulado en el tablero el recorrido que tiene	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. Reporta novedades a sus superiores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recomendaciones:		

FORMATO LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO DEL AREA DE REPUESTOS DE LA EMPRESA AUTOPACIFICO S.A		
LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO		
NOMBRE DEL TRABAJADOR: <u>Uribe Eduardo Caba</u>		
CARGO: <u>Mensajero</u>		
SEDE: <u>Autopacifico Palmira</u>		
AÑOS EN LA EMPRESA: <u>2 Años</u>		
Lista de equipos utilizados para la tarea		
<u>Moto, celular.</u>		
A. ASPECTOS ORGANIZACIONALES		
	SI	NO
1. Las horas laboradas semanalmente superan las 48 horas		X
2. El ritmo de trabajo es establecido por la actividad	X	
3. Si el trabajador se ausenta sus tareas se afectan a lo largo de la jornada	X	
4. El trabajo implica realizar varias actividades al mismo tiempo		X
5. Existen manuales de funciones de su cargo		X
6. Realiza labores adicionales a las funciones asignadas		X
Recomendaciones		
B. CUMPLIMIENTO DE TAREAS		
	SI	NO
1. Revisa si la mercancía entregada corresponde físicamente con lo que dice el documento	X	
2. Firma con letra legible los documentos de mercancía que se le haya entregado	X	
3. Entrega los pedidos de acuerdo al tiempo estipulado	X	
4. Realiza sus entregas tomando una ruta eficaz	X	
5. Deja estipulado en el tablero el recorrido que tiene		X
6. Reporta novedades a sus superiores	X	
Recomendaciones		

FORMATO LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO DEL ÁREA DE REPUESTOS DE LA EMPRESA AUTOPACIFICO S.A		
LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO		
NOMBRE DEL TRABAJADOR: <i>Aldair Perlaza</i>		
CARGO: <i>Mensajero</i>		
SEDE: <i>Principal Cali</i>		
AÑOS EN LA EMPRESA: <i>5 Años</i>		
Lista de equipos utilizados para la tarea		
<i>Moto, celular</i>		
A ASPECTOS ORGANIZACIONALES		
	SI	NO
1. Las horas laboradas semanalmente superan las 48 horas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. El ritmo de trabajo es establecido por la actividad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Si el trabajador se ausenta sus tareas se afectan a lo largo de la jornada	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4. El trabajo implica realizar varias actividades al mismo tiempo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Existen manuales de funciones de su cargo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. Realiza labores adicionales a las funciones asignadas	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Recomendaciones		
B CUMPLIMIENTO DE TAREAS		
	SI	NO
1. Revisa si la mercancía entregada corresponde físicamente con lo que dice el documento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Firma con letra legible los documentos de mercancía que se le haya entregado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Entrega los pedidos de acuerdo al tiempo estipulado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Realiza sus entregas tomando una ruta eficaz.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Deja estipulado en el tablero el recorrido que tiene	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Reporta novedades a sus superiores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recomendaciones		

FORMATO LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO DEL AREA DE REPUESTOS DE LA EMPRESA AUTOPACIFICO S.A		
LISTA DE CHEQUEO FUNCIONES POR CARGO		
NOMBRE DEL TRABAJADOR: Ivan Zuñiga		
CARGO: Mensajero		
SEDE: Colisios Cali		
AÑOS EN LA EMPRESA: 1 AÑO		
Lista de equipos utilizados para la tarea		
Moto, maletín, chaqueta protección		
A. ASPECTOS ORGANIZACIONALES		
	SI	NO
1. Las horas laboradas semanalmente superan las 48 horas		X
2. El ritmo de trabajo es establecido por la actividad	X	
3. Si el trabajador se ausenta sus tareas se afectan a lo largo de la jornada		X
4. El trabajo implica realizar varias actividades al mismo tiempo	X	
5. Existen manuales de funciones de su cargo		X
6. Realiza labores adicionales a las funciones asignadas		X
Recomendaciones		
B. CUMPLIMIENTO DE TAREAS		
	SI	NO
1. Revisa si la mercancía entrega corresponde físicamente con lo que dice el documento	X	
2. Firma con letra legible los documentos de mercancía que se le haya entregado		X
3. Entrega los pedidos de acuerdo al tiempo estipulado	X	
4. Realiza sus entregas tomando una ruta eficaz	X	
5. Deja estipulado en el tablero el recorrido que tiene		X
6. Reporta novedades a sus superiores	X	
Recomendaciones		