

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias e Ingenierías Físicas y Formales
Escuela Profesional de Ingeniería Industrial



**DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN
Y FUNCIONES COMO ESTRATEGIA DE CONTROL EN LA EMPRESA
RACING PERFORMANCE GARAGE**

Tesis presentada por el Bachiller:

Velazco Cáceres, Paolo André

Para optar por el título profesional de:

Ingeniero Industrial

Asesor:

Dr. Rodríguez Salazar, Oswaldo Rene

Arequipa – Perú

2024

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
INGENIERIA INDUSTRIAL
TITULACIÓN CON TESIS
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 13 de Octubre del 2023

Dictamen: 009214-C-EPII-2023

Visto el borrador del expediente 009214, presentado por:

2016801891 - VELAZCO CACERES PAOLO ANDRE

Titulado:

**DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES COMO
ESTRATEGIA DE CONTROL EN LA EMPRESA RACING PERFORMANCE GARAGE**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**32770023 - DEZA LOYAGA WALTER FRANCISCO
DICTAMINADOR**



**40697050 - NIETO PEÑA VANESSA GLADYS
DICTAMINADOR**



**29628917 - BUSTOS ARAPA BRAULIO ANGEL
DICTAMINADOR**



DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES COMO ESTRATEGIA DE CONTROL EN LA EMPRESA RACING PERFORMANCE GARAGE

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

10%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

www.slideshare.net

Fuente de Internet

4%

2

Submitted to Universidad Católica de Santa María

Trabajo del estudiante

4%

3

Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO

Trabajo del estudiante

2%

4

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

2%

5

Submitted to Universidad Católica San Pablo

Trabajo del estudiante

1%

6

tesis.ucsm.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

Submitted to Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC

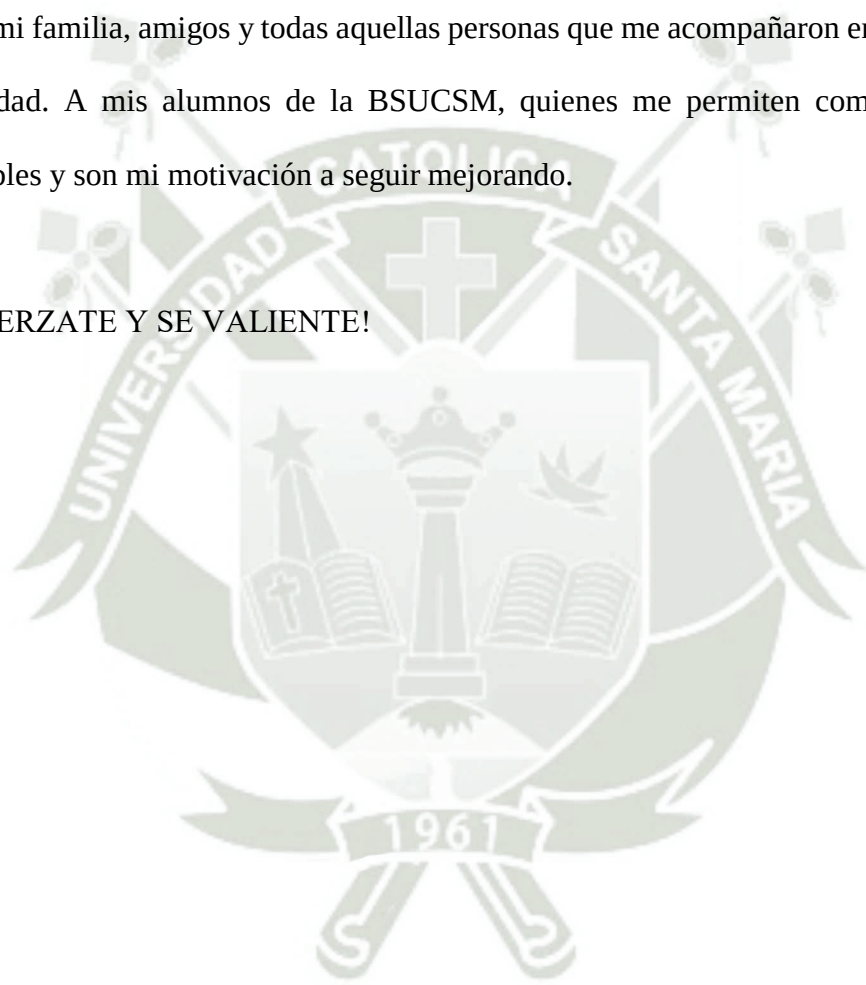
Trabajo del estudiante

1%

DEDICATORIA

A Dios, mi familia, amigos y todas aquellas personas que me acompañaron en este viaje llamado Universidad. A mis alumnos de la BSUCSM, quienes me permiten compartir experiencias inolvidables y son mi motivación a seguir mejorando.

...ESFUERZATE Y SE VALIENTE!



AGRADECIMIENTO

A Dios, por guiar mi camino durante todos estos años, por ponerme en el camino y el momento adecuado durante todos estos años y por darme vida para vivir tan increíbles experiencias.

A mis padres, Anibal y Maria por su apoyo durante mi época universitaria, el esfuerzo realizado para culminar mis estudios y por darme el espacio para tomar mis propias decisiones, mi familia, quienes son mi soporte y motivación.

Al Dr. Manuel Briceño Ortega, Rector de la UCSM, por la confianza depositada en mi para dirigir a la BSUCSM, desde mi época de estudiante. Apoyando las decisiones tomadas y los objetivos propuestos año a año.

Al Dr. Oswaldo Rodriguez Salazar, no solo por los consejos para la realización de este trabajo, sino que, junto al Ing. Abraham Pacheco Oviedo, han sido un ejemplo a seguir durante mi formación como Ingeniero Industrial.

A Ana Lucia Rubio, quien me impulsó a culminar con este trabajo de investigación y acompañarme en los buenos y malos momentos. A mis amigos, Fabrizio, Belén, Paulo y Carlos por siempre estar dispuestos a ayudarme y formar parte de este viaje.

A Erick, Fernando, Tania, Adrián y todo el equipo de RPG, por todos los momentos de aprendizaje y por la confianza depositada en mi la realización de este trabajo.

INTRODUCCION

La evolución constante en el entorno laboral y empresarial exige a las organizaciones una adaptación continua para mantenerse competitivas y eficientes. En este contexto, la implementación de estrategias y políticas organizativas se vuelve crucial para garantizar la cohesión interna, la eficacia operativa y el bienestar de los colaboradores. La presente investigación se centra en un aspecto fundamental de esta dinámica empresarial: el diseño e implementación de un Manual de Organización y Funciones (MOF) como estrategia de control.

La empresa, con una trayectoria de nueve años en el mercado automotriz arequipeño, ha experimentado un crecimiento significativo relacionado con la creciente demanda de servicios especializados en el mantenimiento de autos de gama alta y la importación de piezas de tuning y rally. No obstante, este crecimiento ha venido acompañado de desafíos organizativos, evidenciados por conflictos internos y dificultades en la gestión financiera de los servicios ofrecidos. Para abordar estas problemáticas, se propone el desarrollo y aplicación de un MOF que defina claramente metas institucionales, responsabilidades, y establezca una nueva estructura organizacional orientada a mejorar la supervisión y comunicación entre diferentes áreas.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación aborda la falta de definición organizacional en una empresa automotriz con nueve años de experiencia en el mercado arequipeño. La compañía se ha destacado por trabajar con autos de gama alta y ofrecer servicios de importación e instalación de piezas de tuning o de rally, ganando reconocimiento en un contexto de crecimiento del parque automotriz en Arequipa.

A medida que la empresa ha buscado cubrir las crecientes necesidades de los clientes, se ha descuidado la parte organizacional, generando conflictos entre los trabajadores y dificultades en la gestión financiera de los servicios. Para abordar estos desafíos, se propone la creación de un Manual de Organización y Funciones que establezca claramente metas, valores institucionales, responsabilidades y funciones de cada puesto de trabajo, junto con una nueva estructura organizacional orientada a mejorar la supervisión y comunicación entre diferentes áreas.

El proceso de implementación del manual involucró el diseño de perfiles de puesto mediante la guía metodológica de SERVIR, la propuesta de misión, visión, organigrama, objetivos estratégicos y valores institucionales, así como el mapeo de procesos clave. También se sugirieron formatos para el trabajo diario. La obtención de información se realizó a través de encuestas, entrevistas y observación directa durante dos fases: en 2021 con trabajo directo en la empresa y en 2022-2023 mediante consultoría externa.

Los resultados señalan que la implementación del manual brindó claridad en la asignación de responsabilidades, fortaleció la cohesión del equipo y redujo significativamente las incidencias en un 84% después de la implementación. En conjunto, este enfoque estructurado y organizado ha demostrado ser efectivo para mejorar la gestión interna y alcanzar los objetivos de la empresa.

Palabras Clave: Estructura organizacional, manual de organización, diseño de perfiles de puesto.

ABSTRACT

The present research work addresses the lack of organizational definition in a automotive company with nine years of experience in the Arequipa market. The company has stood out for working with high-end cars and offering importation and installation services for tuning or rally parts, gaining recognition in the context of the growth of the automotive park in Arequipa.

As the company has sought to meet the growing needs of customers, the organizational aspect has been neglected, leading to conflicts among workers and difficulties in the financial management of services. To address these challenges, the proposal is to create an Organization and Functions Manual that clearly establishes goals, institutional values, responsibilities, and functions for each position, along with a new organizational structure aimed at improving supervision and communication across different areas.

The implementation process of the manual involved designing job profiles using the SERVIR methodological guide, proposing mission, vision, organizational chart, strategic objectives, and institutional values, as well as mapping key processes. Formats for daily work were also suggested. Information was obtained through surveys, interviews, and direct observation in two phases: in 2021 with direct work in the company, and in 2022-2023 through external consultancy. The results indicate that the implementation of the manual provided clarity in assigning responsibilities, strengthened team cohesion, and significantly reduced incidents by 84% after implementation. Overall, this structured and organized approach has proven effective in improving internal management and achieving the company's objectives.

Keywords: Organizational structure, organization manual, job profile design.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INTRODUCCION	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE.....	1
INDICE DE ILUSTRACIONES.....	3
INDICE DE TABLAS	4
INDICE DE ECUACIONES.....	4
CAPÍTULO I	5
1. Planteamiento Operacional	6
1.1. Descripción de la realidad de la problemática	6
1.2. Formulación del problema	7
1.3. Objetivos de la investigación	7
1.4. Justificación	8
1.5. Delimitación de la investigación.....	8
1.6. Hipótesis de la investigación	9
1.7. Variables.....	9
1.8. Operacionalización de variables	9
1.9. Limitaciones	10
1.10. Metodología de la investigación	10
1.11. Herramientas de diagnostico.....	11
1.12. Herramientas de mejora	12
CAPITULO II.....	17
2. Planteamiento teórico	18
2.1. Antecedentes de la Investigación	18
2.2. Marco legal.....	22
2.3. Marco conceptual	25

CAPITULO III.....	27
3. Análisis de la situación actual.....	28
3.1. Identificación de la empresa	28
3.2. Descripción de la empresa y su actividad	30
3.3. Misión y visión de la empresa	30
3.4. Horarios de trabajo y refrigerio.....	31
3.5. Descripción de los puestos de trabajo y sus relaciones	31
3.6. Análisis de encuesta.....	39
3.7. Problemas observados	42
CAPITULO IV	44
4. Metodología para realizar un manual.....	45
4.1. Análisis del Documento:.....	45
4.2. Estructuración del Manual:.....	46
4.3. Revisión y Validación:	48
CAPITULO V	50
5. Discusión de resultados	51
5.1. Sobre la implementación	51
5.2. Comprobación de hipótesis.....	51
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
6. Conclusiones y recomendaciones	56
6.1. Conclusiones	56
6.2. Recomendaciones	57
REFERENCIAS.....	58
Anexo A. Cuestionario.....	61
Anexo B. Consolidado respuestas entrevista.....	64
Anexo C. Consolidado respuestas a la encuesta virtual.....	70
Anexo E formatos de desarrollo administrador de servicios	81
Anexo F formatos de desarrollo encargado de marketing y ventas	86
Anexo G formatos de desarrollo encargado de logística e importaciones	91
Anexo H formatos de desarrollo encargado de contabilidad y finanzas	96

Anexo I formatos de desarrollo asesor de ventas	101
Anexo J formatos de desarrollo encargado de almacén	106
Anexo K formatos de desarrollo encargado de compras y reparto	111
Anexo L formatos de desarrollo encargado de lavado	116
Anexo M formatos de desarrollo maestro mecánico	121
Anexo N formatos de desarrollo ayudante de mecánica	126
Anexo O formatos de desarrollo practicante de mecánica	131
Anexo P Propuesta	136
Anexo Q Confiabilidad del instrumento	168
Anexo R Validación de Instrumento	169

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Portada de la guía Metodológica para el diseño de perfiles de puestos para entidades publicas	16
Ilustración 2 Logo de RPG	28
Ilustración 3 Vista panorámica del taller	29
Ilustración 4 Publicidad de la Empresa	30
Ilustración 5 Grafico comparativo entre personal Administrativo y de Taller	40
Ilustración 6 Nivel educativo de los Trabajadores	40
Ilustración 7 Proporción de trabajadores que consideran el cumplimiento de sus funciones asignadas	41
Ilustración 8 Proporción de trabajadores que tienen conocimiento sobre el organigrama	41
Ilustración 9 Motivos de incidencia previo a la implementación	53
Ilustración 10 Motivos de incidencia posterior a la implementación	54
Ilustración 11 Organigrama Propuesto	138

Ilustración 12 Procedimiento Mantenimientos Menores o Servicios Rápidos	156
Ilustración 13 Procedimiento Mantenimiento Mayores o Servicios de Reparación	157
Ilustración 14 Procedimiento Servicio de Lavado	158
Ilustración 15 Procedimiento compra y recojo nivel local.....	159
Ilustración 16 Procedimiento compra y recojo nivel nacional.....	160
Ilustración 17 Procedimiento compra y recojo de importaciones	161
Ilustración 18 Procedimiento envío de mercancías (venta nivel nacional)	162
Ilustración 19 Procedimiento de Gestión de Residuos.....	163
Ilustración 20 Orden de Servicio.....	164
Ilustración 21 Formato de recepción vehicular	165
Ilustración 220 Registro de pedidos	166
Ilustración 231 Consolidado de importaciones	167

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de Variables	9
Tabla 2 Puntuación de Factores	15
Tabla 3 Ficha RUC.....	29
Tabla 4 Registro de Incidencias (Diciembre 2022 - Febrero 2023).....	52
Tabla 5 Registro de Incidencias (Abril 2023 - Junio 2023)	52

INDICE DE ECUACIONES

Ecuación 1 Puntaje de Funciones.....	15
--------------------------------------	----



CAPÍTULO I

1. Planteamiento Operacional

1.1. Descripción de la realidad de la problemática

La empresa, una MYPE del sector automotriz con nueve años en el mercado peruano, se especializa en la importación de repuestos y accesorios, así como en el servicio de mantenimiento, reparación y mejora de vehículos, principalmente de marcas europeas. Su crecimiento constante se ha reflejado en un aumento de la clientela y en la diversificación de los servicios ofrecidos.

Sin embargo, este crecimiento no ha sido acompañado de un desarrollo organizacional adecuado. La empresa aún no ha establecido una misión y visión claras, y su estructura organizacional sigue siendo informal, basándose principalmente en la antigüedad y el nivel educativo de sus trabajadores. Esto ha llevado a una gestión ineficiente, con diecisiete empleados entre personal administrativo, taller y practicantes operando sin una jerarquía o roles claramente definidos.

Esta falta de estructura ha generado desafíos en la operatividad y la coordinación interna. Por un lado, la ausencia de un organigrama claro ha causado confusión en la asignación y ejecución de tareas, afectando la satisfacción laboral y la eficiencia del equipo. Por otro lado, la comunicación deficiente entre el área administrativa y el taller ha llevado a descoordinaciones en la atención al cliente, la programación de servicios y el manejo de inventario, lo que ha impactado negativamente en el control de stocks y en la eficiencia de la prestación de servicios.

Este panorama presenta un desafío clave para la empresa: la necesidad de implementar una estructura organizacional sólida y definida que permita mejorar la coordinación, la eficiencia operativa y el manejo de recursos, asegurando así un crecimiento sostenible y una mejor experiencia tanto para los empleados como para los clientes.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo afecta la falta de una estructura organizacional clara en Racing Performance Garage E.I.R.L. a la gestión y control efectivo de los servicios, insumos y cobros?

1.2.2. Problema específico

- ¿De qué manera la falta de definición de roles y responsabilidades entre los trabajadores impacta el control interno de la empresa?
- ¿Cómo incide una estructura organizacional deficiente en la comunicación entre empleados y departamentos, y qué efectos tiene esto en la coordinación de actividades y toma de decisiones?
- ¿Cuál es el impacto de la falta de documentación adecuada en el control de las actividades realizadas por la empresa?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Crear y aplicar un manual de organización y funciones en Racing Performance Garage E.I.R.L., para mejorar el control organizacional.

1.3.2. Objetivos específicos

Establecer claramente las responsabilidades y requisitos para cada puesto, fortaleciendo el control de las funciones.

Diseñar una estructura que facilite la comunicación y colaboración entre puestos, mejorando así el control de las operaciones.

Proponer herramientas documentales para un mejor seguimiento y control de los procesos clave.

Determinar cómo el manual de organización contribuye al control efectivo de los procesos en la empresa.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación general

El presente trabajo de investigación busca implementar un manual de organización y funciones en la empresa Racing Performance Garage, lo cual permitirá a la misma poder afrontar el crecimiento y los nuevos requerimientos que viene desarrollando durante estos años de una forma ordenada.

1.4.2. Justificación económica

Al definir las funciones específicas de cada puesto de trabajo, se podrá aprovechar al máximo el tiempo de los trabajadores, lo cual se traduce en un óptimo uso del recurso humano. Por otra parte, al definir el procedimiento adecuado para los procesos más importantes, se podrá tener un mejor control de las mercancías, así como la realización de cada uno de los servicios.

1.4.3. Justificación práctica

El presente trabajo de investigación permitirá mejorar el desarrollo de las actividades diarias de cada trabajador, ya que estos tendrán las actividades correctamente definidas dentro de sus puestos de trabajo, lo que en consecuencia mejorará la interacción entre los mismos.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación espacial

El presente trabajo de investigación se realizará en la empresa Racing Performance Garage, ubicado en el distrito de Sachaca en Arequipa, Perú.

1.5.2. Delimitación social

Para la realización de este trabajo de investigación se considera a todos los trabajadores de la empresa antes mencionada, tanto el personal administrativo como el equipo de mecánicos y sus practicantes.

1.6. Hipótesis de la investigación

La implementación de un manual de organización y funciones influye en la mejora de los procesos de la empresa Racing Performance Garage.

1.6.1. Verificación de la hipótesis

H0: El diseño e implementación de un manual de organización y funciones NO actúa como una estrategia de control efectiva, mejorando significativamente los procesos y la eficiencia operativa en la empresa Racing Performance Garage.

H1: El diseño e implementación de un manual de organización y funciones SI actúa como una estrategia de control efectiva, mejorando significativamente los procesos y la eficiencia operativa en la empresa Racing Performance Garage.

1.7. Variables

1.7.1. Variable independiente:

Implementación del manual de organización y funciones en la empresa.

1.7.2. Variable dependiente:

Cantidad de incidencias registradas.

1.7.3. Variable interviniente:

Compromiso por parte de los empleados para cumplir con las funciones y procesos asignados a cada puesto de trabajo.

1.8. Operacionalización de variables

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	UNIDADES DE MEDIDA	NIVELES DE MEDICION
Implementación del manual de organización y funciones en la empresa.	Llevar a cabo las directrices y disposiciones establecidas en el manual de organización y funciones de la empresa, con el objetivo de	Identificar la implementación a través de elementos tangibles, como el número de secciones del manual aplicadas, el porcentaje de	La implementación de un manual	Implementado o no implementado

	estructurar y regular las actividades laborales.	empleados que han sido capacitados según el manual, y la incorporación de cambios sugeridos en el manual.		
Cantidad de incidencias registradas.	Es el número total de eventos o situaciones no planificadas que afectan las operaciones de la empresa y que deben ser registradas para su análisis.	Se medirá contando el número absoluto de incidencias reportadas en un período específico, como errores operativos, problemas de calidad o interrupciones en la producción.	La variable se medirá en términos de número absoluto, aunque también se puede expresar como un porcentaje de cambio con respecto a un período anterior.	Se trata de una variable de razón, ya que puede tener un valor de cero y permite realizar operaciones de resta y división.
Compromiso por parte de los empleados para cumplir con las funciones y procesos asignados a cada puesto de trabajo.	Se refiere al grado en que los empleados están emocional y cognitivamente comprometidos con el cumplimiento de las funciones y procesos específicos asignados a sus puestos de trabajo.	Se medirá a través de indicadores como la participación voluntaria en actividades de formación.	Escalas de autoevaluación, porcentajes de participación en actividades	Alto, medio o bajo

1.9. Limitaciones

El éxito o fracaso de la implementación dependerá del nivel de cumplimiento del manual por parte de los trabajadores de la empresa.

1.10. Metodología de la investigación

1.10.1. Enfoque de la investigación

Para el presente trabajo de busca enlistar las funciones más importantes de cada uno de los puestos de trabajo y determinar también cuáles son los procesos críticos dentro de la empresa, en tal sentido se realizaron encuestas y entrevistas a los trabajadores para

recopilar información, además de la toma de apuntes del día a día, para de esta manera obtener la información exacta de los antes mencionado, por lo tanto se trata de una investigación con un enfoque mixto.

1.10.2. Tipo de investigación

El presente trabajo es una investigación del tipo Correlacional-Descriptiva, debido a que se realizará el análisis de los puestos de trabajo y las relaciones entre los mismos dentro de la organización. Esta información se obtendrá utilizando el método del cuestionario y de observación directa.

1.10.3. Nivel de la investigación

El presente trabajo plantea resolver los problemas que se presentan dentro del día a día de los trabajadores de la empresa Racing Performance Garaje. Por lo tanto, se trata de una investigación de tipo aplicada.

1.11. Herramientas de diagnóstico

1.11.1. Método de observación directa

Este método de recolección de datos consiste básicamente en observar el día a día dentro del local de Racing Performance Garage E.I.R.L. esto permitirá obtener identificar aspectos relacionados con el comportamiento de los trabajadores y conocer detalladamente las funciones y responsabilidades dentro de cada uno de los puestos de trabajo, también permitirá mapear las interacciones que existen entre los distintos.

Este método será de mucha utilidad debido a que al no tener un manual que nos ayude a conocer las funciones específicas de cada trabajador, se debe de tomar nota de las actividades que realizan dentro de su horario de trabajo, y analizar la variabilidad con otros trabajadores que se encuentren dentro de la misma categoría.

1.11.2. Método del cuestionario

El diseño de un cuestionario permitirá obtener información de cada uno de los trabajadores de la empresa. Las preguntas serán formuladas de acuerdo a los objetivos

de la investigación con claridad y sencillez, lo cual facilitara la recolección y procesamiento de la información.

Para la realización de este cuestionario se tiene en cuenta los siguientes parámetros:

- Será realizada mediante la plataforma de Google Forms, ya que esta ofrece la posibilidad de realizar un análisis de los resultados con apoyo de gráficos, además que, al estar disponible durante todo el día, los trabajadores podrán realizarla a la hora que ellos vean por conveniente sin interferir con sus actividades.
- De igual forma para asegurar que los trabajadores respondan con la mayor veracidad posible, se vio por conveniente que esta encuesta será llenada de forma anónima.
- Si se considerara en la encuesta la diferencia entre el personal administrativo y de taller para determinar en qué área existe mayor variabilidad.
- El diseño de la encuesta será expuesto en el ANEXO A del presente documento.

1.12. Herramientas de mejora

Se plantea como herramienta de mejora la implementación de un manual de organización y funciones, el cual es un documento que describe de forma detallada la estructura organizativa y las responsabilidades de cada uno de los puestos o cargos de la empresa. Es decir, una guía que establece como se divide el trabajo dentro de una organización, quien es responsable de determinadas tareas y como se relacionan los diferentes departamentos o áreas.

1.12.1. Definición del organigrama

Para la realización del organigrama, se tomó en cuenta las relaciones ya existentes entre los miembros de la empresa, y también las funciones de cada uno de los trabajadores, de esta forma se propone la implementación de un organigrama de tipo jerárquico, en este se detalla de forma vertical donde en la parte mas alta se ubica al empleado de mayor cargo

y en los niveles inferiores se van ubicando los trabajadores y responsables de menor cargo en un orden jerárquico descendiente. Para realizar esto se tomó como referencia la Guía para elaboración de organigramas, publicado por la Secretaría de la Contraloría General del estado de Sonora, México (2005).

1.12.2. Puestos de trabajo

Para la realización del manual de puestos de trabajo se utilizará como referencia la Guía metodológica para el diseño de perfiles de puestos para entidades públicas, publicado por la Autoridad Nacional del Servicio Civil [SERVIR] (2019), la cual propone los siguientes pasos:

- **PASO 1 IDENTIFICAR EL PUESTO:**

En este paso se identificará la información esencial de cada puesto de trabajo, para esto se deberá tener en cuenta los siguientes conceptos:

- **Unidad de Organización:** Se debe indicar el nombre de la unidad a la que pertenece el puesto, de acuerdo con la estructura orgánica de la entidad.
- **Denominación:** Se debe proporcionar la clasificación del puesto según el Cuadro para Asignación de Personal (CAP) o el Cuadro de Puestos de la Entidad (CPE), según lo establecido por la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. Esto se aplica si se cuenta con estos instrumentos o si hay otros documentos que definieron la posición.
- **Nombre del Puesto:** Debe indicarse la denominación utilizada en los instrumentos o documentos de gestión. En caso de que no exista un nombre específico, no se debe completar este campo.
- **Dependencia Jerárquica Lineal:** Se debe mencionar el nombre del puesto del superior inmediato o de la persona que ejerce autoridad formal sobre las funciones del puesto. Esto puede encontrarse en el Manual de Organización y Funciones (MOF) u otros documentos de apoyo.

- Dependencia Jerárquica Funcional: En caso de que exista, se debe indicar el nombre del puesto al que se reporta funcionalmente, pero que no ejerce autoridad directa sobre el puesto en cuestión. Se pueden utilizar el MOF actual u otros documentos de apoyo para obtener esta información.
- Puestos que supervisa: Se debe indicar el puesto o los puestos que están directamente bajo su supervisión o mando inmediato, o aquellos que se le han asignado de acuerdo con el CAP o CPE, si se cuenta con estos instrumentos de gestión.
- **PASO 2 REVISAR INFORMACIÓN SOBRE EL PUESTO:**
Una vez que se ha identificado el puesto, ya sea dentro de la estructura organizativa existente o como un nuevo puesto, se debe comenzar recopilando información del mapeo de puestos si la entidad cuenta con esta herramienta. En caso de que no exista un mapeo de puestos, se debe realizar una búsqueda exhaustiva y revisar detenidamente los documentos e instrumentos de gestión relacionados con el puesto en cuestión, como el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el Manual de Organización y Funciones (MOF), el Clasificador de Cargos y los Términos de Referencia. Esto es necesario para obtener un mayor conocimiento sobre la ubicación del puesto, sus funciones y los requisitos establecidos, los cuales serán sujetos a revisión y/o actualización.
- **PASO 3 ELABORAR LA PROPUESTA DE LA MISIÓN, FUNCIONES Y COORDINACIONES PRINCIPALES DEL PUESTO**
En este paso se elabora la propuesta de la misión del puesto, se redactan las funciones utilizando las sugerencias y el esquema de redacción, se establece las principales coordinaciones internas y externas del puesto.
- **PASO 4 IDENTIFICAR LAS FUNCIONES ESENCIALES:**
Puntuar cada función utilizando la tabla de puntuación de funciones;

posteriormente identifique las cuatro (04) funciones esenciales según la ponderación obtenida. Para este proceso será necesaria la siguiente ecuación:

Ecuación 1 Puntaje de Funciones

$$PJE\ TOTAL = (CE \times COM) + F$$

Donde:

- F: es la frecuencia o regularidad con que se realiza la función
- CE (Consecuencia de error o no aplicación de la función): que tan graves son las consecuencias por no realizar la actividad o la existencia de un error en su ejecución
- COM (Complejidad de la función): es el grado de dificultad, esfuerzo y complejidad (intelectual o física) que implica ejecutar la función.

Para la puntuación será necesario tomar en cuenta:

Tabla 2 Puntuación de Factores

GRADOS	F	CE	COM
5	Diario	Consecuencias muy graves: pueden afectar a toda la organización en múltiples aspectos.	Máxima complejidad: la actividad demanda el mayor grado de esfuerzo, conocimientos, habilidades.
4	Semanal	Consecuencias graves: pueden afectar resultados, procesos o áreas funcionales de la organización.	Alta complejidad: la actividad demanda un considerable nivel de esfuerzo, conocimientos, habilidades
3	Quincenal	Consecuencias considerables: repercuten negativamente en los resultados o trabajos de otros.	Complejidad moderada: la actividad requiere un grado medio de esfuerzo, conocimientos, habilidades.
2	Mensual	Consecuencias menores: cierta incidencia en resultados o actividades que pertenecen al mismo puesto.	Baja complejidad: la actividad requiere un bajo nivel de esfuerzo, conocimientos, habilidades.
1	Otros (bimestral, semestral, anual)	Consecuencias mínimas: poca o ninguna incidencia en resultados o actividades.	Mínima complejidad: la actividad requiere un mínimo nivel de esfuerzo, conocimientos o habilidades.

- PASO 5 VALIDAR LA MISIÓN DEL PUESTO Y DEFINIR HABILIDADES:

En base a las funciones esenciales, valide la misión del puesto y defina las habilidades o competencias necesarias.

- PASO 6 ESTABLECER LOS REQUISITOS DEL PUESTO:

Teniendo en cuenta las funciones esenciales del puesto, se establecen los requisitos de formación académica, conocimientos y experiencia necesarios.

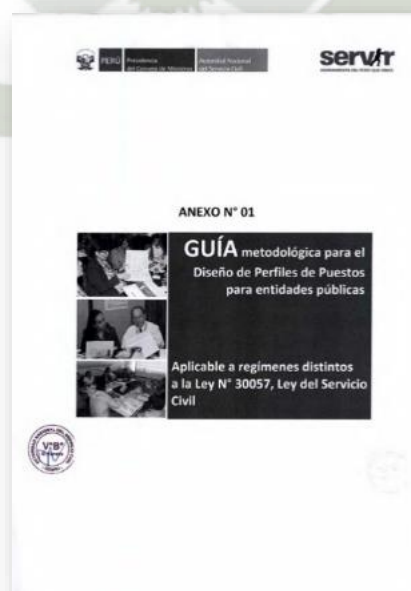
- PASO 7 CONSOLIDAR LA INFORMACION DEL PUESTO:

Se consolida la información en la hoja de trabajo N°4 y se revisa la pertinencia y coherencia de la identificación, misión, funciones, coordinaciones principales, requisitos, habilidades o competencias.

- PASO 8: VALIDAR EL PERFIL DEL PUESTO

El encargado revisa y valida la información contenida en el perfil del puesto.

Ilustración 1 Portada de la guía Metodológica para el diseño de perfiles de puestos para entidades publicas



Nota: Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2019



CAPITULO II

2. Planteamiento teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

- Jaramillo, Y. (2022) DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES COMO ESTRATEGIA DE FORMALIZACIÓN DE UNA MYPE en su tesis, realiza un enfoque en el diseño e implementación de un manual de organización y funciones como estrategia de formalización de una MYPE. En ella, se aborda la importancia de contar con un manual de organización y funciones en la planificación y gestión de los recursos humanos de una empresa, específicamente en el caso de las micro y pequeñas empresas. Teniendo entre los puntos más destacados de esta tesis es que se ofrece una guía detallada para la elaboración de un manual de organización y funciones, incluyendo las diferentes secciones que deben ser consideradas y cómo llevar a cabo el proceso de implementación en una MYPE. Además, se presentan casos prácticos y recomendaciones para adaptarse a las necesidades específicas de cada empresa, con el objetivo de mejorar su eficiencia y competitividad en el mercado.
- Gonzales, A. (2020). IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DELIMA NORTE COMUNICACIONES SAC EN EL DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2020 en su tesis, realiza un manual que sirva como guía para la gestión administrativa de la empresa. El manual tiene como objetivo mejorar la organización y las funciones administrativas de la empresa. En esta tesis es que se presenta una solución concreta y aplicable a un problema específico de una empresa en particular. Además, se enfoca en mejorar la gestión administrativa de la empresa, lo cual puede tener un impacto positivo en su eficiencia y productividad. La tesis también demuestra la importancia de tener un manual de organización y funciones como herramienta para la gestión empresarial.

- Contreras, F. (2020). DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES, EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA DE OBRAS PÚBLICAS Y PRIVADAS en su tesis, busca mejorar la eficiencia y efectividad de una empresa constructora a través de la implementación de un manual de organización y funciones que describa claramente los roles y responsabilidades de cada miembro del equipo, enfocándose en la creación de un manual de organización y funciones específico para la empresa de nombre Corporación Prisma S.A.C., la cual se desarrolla dentro del rubro de construcción y además es la empresa matriz de un grupo empresarial conformado por otras dos, de nombre Corporación San Rafael S.A.C. y Constructora K&S S.A.C. En este trabajo podemos apreciar que las principales limitantes para poder lograr esta implementación están en el área de recursos humanos de la empresa cuenta con sobrecarga laboral lo cual no permite dedicarle el tiempo necesario a este proceso, además que según lo expuesto existe poco interés por parte de los trabajadores en la implementación del mismo.
- Julca, B. (2019). DISEÑO DE PUESTOS DE TRABAJO PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DEL PROCESO PRODUCTIVO EN LA EMPRESA PROCESOS DEL NORTE S.A.C. en su tesis, empleó una metodología de estudio del trabajo para el diseño de los puestos dentro de una empresa dedicada a la producción de bastones de papa en la ciudad de Chiclayo, en este además de organizar las funciones se adaptó los equipos y herramientas para reducir la cantidad de riesgos durante el proceso productivo. En el análisis comparativo de la situación anterior y después del método propuesto se obtuvieron incrementos en la productividad de la mano de obra en un 22.65%, lo cual se traduce en el indicador de Beneficio/Costo que es del 2.61, permitiendo comprobar la rentabilidad de este nuevo diseño y también la mejora en el confort de los operadores.
- En 2018, Li, Y. (2018). PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DEL

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES PARA MEJORAR LA GESTION ADMINISTRATIVA EN EL ILUSTRE COLEGIO DE ABOGADOS DE PIURA en su tesis, busca mejorar la gestión administrativa del Colegio de Abogados de Piura mediante la implementación de un Manual de Organización y Funciones (MOF). En esta, se presenta la descripción de la situación actual del colegio, la identificación de los problemas en la gestión administrativa, la propuesta de un MOF y su implementación, así como la evaluación de los resultados obtenidos. El MOF propuesto en la tesis incluye la definición de las funciones y responsabilidades de cada área del colegio, el establecimiento de un organigrama jerárquico y la descripción del flujo de procesos y procedimientos. La implementación del MOF permitió mejorar la comunicación interna, la eficiencia en la asignación de tareas y la identificación de áreas de mejora. Además, se logró una mayor claridad y transparencia en la toma de decisiones.

- García, J., Castillo, I., & Rivas, T. (2019). PROPUESTA DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF) EN LA EMPRESA SAMUEL MANSELL DEL MUNICIPIO DE SAN ISIDRO, DEPARTAMENTO DE MATAGALPA en su tesis, tiene como objetivo principal mejorar la eficiencia y efectividad de la empresa, a través de la definición clara de las funciones de cada uno de sus empleados y la organización de los procesos de trabajo. Entre los puntos principales que se pueden resaltar de esta tesis se encuentran la importancia de contar con un MOF en una empresa, la descripción de las funciones de cada uno de los cargos de la empresa, la definición de los procesos de trabajo y la identificación de mejoras en la gestión del personal.
- Cárdenas, I. (2015). EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES Y EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA OLPI CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA en

su tesis, analiza la relación entre el manual de organización y funciones y el rendimiento laboral del personal operativo de la empresa OLPI en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. El objetivo principal es determinar si la existencia de un manual de organización y funciones tiene un impacto positivo en el rendimiento laboral del personal operativo, así como identificar las posibles áreas de mejora en la empresa. Para su realización se utilizaron varios métodos, en primer lugar, se utilizó el método descriptivo, que permitió describir detalladamente los elementos de la empresa OLPI, así como el proceso de elaboración del manual de organización y funciones. También se aplicó una encuesta a 60 trabajadores operativos de la empresa para conocer su percepción sobre el manual y su impacto en el rendimiento laboral. Además, se realizó una entrevista al gerente general de la empresa para obtener información sobre la elaboración y la implementación del manual de organización y funciones en la empresa. Por último, se utilizó el análisis estadístico para procesar y analizar los datos recogidos en la encuesta.

- Morfin, A. (2014). MANUAL DE ORGANIZACIÓN PARA LA EMPRESA FRANCISCO MORFIN CARDENAS en su tesis, realiza un proyecto que busca desarrollar y brindar un documento a la empresa en el cual se pueda plasmar la estructura organizacional, objetivos, funciones, cargos y responsabilidades de los distintos puestos de trabajo de la empresa. Esto con el objetivo de estandarizar y controlar la relación de las funciones y el cumplimiento de estas dentro de la empresa, siendo esto de mucha importancia ya que cada empleado de la organización conoce cuáles son sus funciones y que momento debe intervenir, lo cual será una herramienta para evitar conflictos o que los trabajadores escapen a sus responsabilidades.
- Gonzales, M., & Calvachi, J. (2014). ELABORACIÓN Y DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DEL TALLER DE SERVICIO AUTOMOTRIZ en su tesis, utilizan como línea base los principios de “las

5S de Calidad” y plantean recomendaciones para cada puesto de trabajo dentro de un taller automotriz que ofrece distintos tipos de servicios de mantenimiento y reparaciones, ya que anteriormente a la implementación este reportaba pérdidas de tiempo por la falta de procedimientos para cada una de las funciones a realizar de cada trabajador.

- Viquez, L. (2010). PROPUESTA DE MANUAL DE ORGANIZACIÓN, PUESTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ QUINCHO S.A., CIUDAD QUESADA, SAN CARLOS en su tesis, detalla con distintos tipos de documentos la estructura de la organización antes mencionada, esto con el objetivo de poder hacer llegar la información a los nuevos colaboradores que se vayan sumando al centro laboral. De igual forma en estos documentos se establecen las funciones, responsabilidades y tareas a desarrollar por cada puesto existente, lo cual permite que estas mismas sean ejecutadas de la forma adecuada.

2.2. Marco legal

2.2.1. Legislación peruana

- **Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (2001 – 2022):** Esta ley establece que las entidades públicas deben contar con un manual de organización y funciones, el cual debe ser aprobado por el titular de la entidad.
- **Decreto Supremo N° 005-90-PCM, Reglamento de Organización y Funciones (1990):** Este decreto establece que las entidades públicas deben contar con un reglamento de organización y funciones, el cual debe incluir la estructura orgánica y las funciones de cada unidad orgánica.
- **Código Civil peruano (1984 – 2022):** El Código Civil establece que toda empresa debe contar con una organización adecuada y eficiente para el

cumplimiento de sus fines, y que esta organización debe estar establecida en un estatuto o en un reglamento interno.

- **Decreto Supremo N° 002-97-TR, Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N°728 (1997):** Este documento está relacionado con los regímenes laborales en el sector privado. El cual tiene como objetivo principal establecer las normas y condiciones en las que se rige la relación entre empleador y trabajadores, teniendo como puntos mas importantes la definición de los contratos de trabajo, jornadas laborales y remuneraciones, vacaciones, condiciones de trabajo, beneficios sociales entre otros.

- **Ley N° 28518, Ley sobre modalidades formativas laborales (2018):** Al ser una empresa que trabaja constantemente con practicantes en sus áreas operativas, se vio por conveniente la consulta a esta ley la cual regula las prácticas preprofesionales y profesionales, estableciendo condiciones y disposiciones para las llamadas modalidades formativas. En este documento se detallan la duración de estas modalidades, las condiciones para el desarrollo de las prácticas, beneficios para los participantes de estas y las prohibiciones y sanciones de los mismos.

- **Decreto Supremo N° 039-91-TR, Reglamento Interno de Trabajo (1991):** Este documento tiene como objetivo establecer las normas y disposiciones que regulas las condiciones laborales dentro de una empresa. En el mismo se definen las disposiciones relacionadas con las jornadas de trabajo, descansos, vacaciones, remuneración, seguridad y salud ocupacional, disciplina, entre otros. Además de tener carácter de obligatorio en su cumplimiento, tanto por parte del empleador como de los trabajadores.

2.2.2. Normas ISO

- **ISO 9001:** En la publicación titulada Guía ISO 9001: Claves para implementar

un Sistema de Gestión de la Calidad eficiente realizada por Riveros, Alejandro (s.f) en la página web de “EALDE, BUSSINES SCHOOL”, la define como un estándar de gestión de calidad que define requisitos generales de tal manera que puede aplicarse a cualquier organización, independientemente de su industria, tamaño o tipo. Por lo tanto, este estándar de calidad puede ser aplicado tanto por una empresa comercial y por una organización sin fines de lucro. Estos estándares se implantan por lo general cuando se busca aumentar la satisfacción del cliente o cuando se desea mostrar la capacidad de ofrecer productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente. En este documento también se define el contexto de la organización según la ISO 9001, la cual hace referencia a la importancia de identificar las cuestiones internas y externas para definir el contexto de la organización cuando se implementa una ISO 9001, explica los siguientes puntos:

- Comprensión de la organización y su contexto: Es importante considerar el entorno interno y externo de la empresa para definir su propósito y dirección estratégica en el campo de la calidad. Si todo lo que afecta a la organización está bien definido, es más fácil crear un sistema de calidad y conseguir los resultados esperados.
- Identificación de las partes interesadas dentro del contexto de la organización: Las organizaciones interactúan con muchos agentes y elementos en su contexto. Para implementar con éxito la Norma ISO 9001 es necesario identificar las partes interesadas y sus necesidades y expectativas en la organización.
- Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad: Una vez definidos los factores internos, externos y las partes implicadas, llega el

momento de definir el alcance del sistema de gestión de la calidad. El alcance del sistema de gestión de la calidad puede abarcar toda la organización o parte de ella. Lo mismo se aplica a los procesos y funciones ejecutables.

- El sistema de gestión de calidad y sus procesos: como último requisito, se debe asegurar que se determinen los procesos necesarios en su sistema de gestión de calidad. Para esto hay que tener en cuenta los procesos estratégicos, operativos y de soporte.
- **ISO 45001:** En la publicación titulada Qué es la ISO 45001 para la Seguridad y Salud en el Trabajo de Riveros, Alejandro (s.f.), en la página web de “EALDE BUSSINES SCHOOL”, la define como el estándar internacional para la aplicación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. En esta publicación se define el siguiente ciclo:
 - Planificar: Identificar los riesgos y oportunidades. Para poder establecer objetivos reales en el sistema de seguridad en el trabajo.
 - Hacer: Referido a la etapa de la implementación.
 - Verificar: Referido a la etapa de seguimiento y cumplimiento de los objetivos.
 - Actuar: Principio de acción-reacción. Identificar oportunidades de mejora en caso algo no vaya bien.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Principales conceptos de la investigación

La guía metodológica para el diseño de perfiles de puestos de la Autoridad Nacional del Servicio Civil [SERVIR] (2019), define los siguientes conceptos importantes para la implementación de un manual de organización y funciones:

- Puesto: Es el conjunto de funciones y responsabilidades que corresponden a

una posición dentro de una entidad, así como los requisitos para su adecuado ejercicio. Se encuentra descrito en los instrumentos de gestión de la entidad.

- Ocupante referente del puesto: Persona(s) que se desempeña en el puesto y reúne la mayor experiencia y conocimientos de las funciones que se realizan.
- Misión de la empresa: Es una declaración concisa que describe el propósito fundamental de la organización, incluyendo su razón de ser, sus objetivos y su enfoque estratégico. Es decir, la misión define lo que la organización quiere lograr y cómo lo hará.
- Visión de la empresa: La visión de una organización es una declaración clara y convincente que describe lo que la organización aspira a ser en el futuro. Es una imagen o meta a largo plazo que la organización busca alcanzar en su trayectoria.
- Función del puesto: Conjunto de actividades diferentes entre sí, pero similares por el objetivo común que persiguen. Describen lo que se realiza para cumplir la misión del puesto.
- Habilidades: Cualidades de las personas que son inherentes a sus características personales y/o son adquiridas por la práctica constante.
- Competencias: Características personales que se traducen en comportamientos visibles para el desempeño laboral exitoso, involucra de forma integrada el conocimiento, habilidades y actitudes.



CAPITULO III

3. Análisis de la situación actual

3.1. Identificación de la empresa

- **Registro Único de Contribuyente:** 20559189376
- **Razón Social:** RACING PERFORMANCE GARAGE EMPRESA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA.
- **Nombre comercial:** Racing Performance Garage E.I.R.L.
- **Dirección:** Calle Tahuaycani 103-C, Arequipa, Perú
- **Número Telefónico:** 957 336 939 / (054) 656303
- **Horario de atención:**
 - Lunes a viernes de 08:000 hrs. a 18:00 hrs.
 - Sábados de 8:00 hrs. a 14:00 hrs.
- **Actividad:**
 - Venta de partes, piezas y accesorios
 - Mantenimiento y Reparación de Vehículos.
- **Logo**

Ilustración 2 Logo de RPG



Nota: Racing Performance Garage, 2022

Ilustración 3 Vista panorámica del taller



3.1.1. Ficha RUC

Tabla 3 Ficha RUC

Número de RUC:		20559189376 - RACING PERFORMANCE GARAGE	
Tipo Contribuyente:		EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA	
Nombre Comercial:		RACING PERFORMANCE GARAGE EIRL	
Fecha de Inscripción:	17/05/2014	Fecha de Inicio de Actividades:	19/05/2014
Estado del Contribuyente:		ACTIVO	
Condición del Contribuyente:		HABIDO	
Domicilio Fiscal:		CAL.TAHUAYCANI NRO. 103C (FRENTE IGLESIA	
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL/COMPUTARIZADO	Actividad Comercio Exterior:	IMPORTADOR
Sistema Contabilidad:		COMPUTARIZADO	
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4530 - VENTA DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS		
	Secundaria 1 - 4520 - MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):		FACTURA	
		BOLETA DE VENTA	
		NOTA DE CREDITO	
		GUIA DE REMISION - REMITENTE	
Sistema de Emisión Electrónica:		DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 23/10/2018	
Emisor electrónico desde:		23/10/2018	
Comprobantes Electrónicos:		FACTURA (desde 23/10/2018),BOLETA (desde 23/10/2018)	
Afiliado al PLE desde:		1/01/2016	
Padrones:		NINGUNO	

3.2. Descripción de la empresa y su actividad

Racing Performance Garage es una empresa ubicada en Arequipa, Perú, fundada en mayo del 2014, la cual se especializa en la personalización y modificación de vehículos de gama alta. La empresa ofrece una amplia variedad de servicios, que incluyen la reparación de motores y mantenimiento de motores, instalación de sistemas de frenos y suspensión e instalación de mejoras en la performance del auto.

Además de los servicios de mantenimiento y modificaciones, también se ofrece la importación de productos y accesorios de alto rendimiento, también cuenta con distintos corredores de rally dentro de su cartera de clientes.

La empresa cuenta con un equipo de expertos en mecánica automotriz y personalización de vehículos que trabajan con los clientes para poder ofrecer una atención personalizada que se adapten a sus necesidades y presupuesto.

Ilustración 4 Publicidad de la Empresa



3.3. Misión y visión de la empresa

Actualmente la empresa no cuenta con una visión ni misión establecidas.

3.4. Horarios de trabajo y refrigerio

Los trabajadores cuentan con un horario de trabajo de lunes a viernes de 08:00 hrs a 18:00 hrs incluyendo una (1) hora de almuerzo, la cual se coordina entre los ocupantes de cada puesto de trabajo para continuar con la atención al público. Los días sábado el horario es de 08:00 hrs a 14:00 hrs de corrido, por lo tanto, no se incluye el horario de refrigerio.

3.5. Descripción de los puestos de trabajo y sus relaciones

Para la obtención de la información se realizaron entrevistas a cada uno de los trabajadores consultándoles sobre las funciones que realizan día a día. El consolidado de las preguntas podrá ser encontrado en el ANEXO B del presente documento.

La empresa Racing Performance Garage cuenta con (17) trabajadores los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

3.5.1. Funciones por puesto de trabajo

- **Gerente general**
 - Representante legal de la empresa
 - Entrevistar a los nuevos trabajadores.
 - Autorizar compras en el exterior.
 - Realizar alianzas estratégicas y planificación de eventos.
 - Contactar nuevos proveedores.
 - Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa y el personal dentro del corto y largo plazo.
 - Planificar y realizar inversiones de la empresa en tangibles e intangibles.
 - Verificar el cumplimiento de las metas de los trabajadores.
 - Autorizar los pagos y movimientos en las cuentas bancarias.
 - Verificar el cuadro de comisiones de los trabajadores
- **Administrador de servicios**
 - Venta de repuestos y servicios de mantenimiento a clientes.

- Realizar el abastecimiento de insumos de taller.
- Coordinar y programar la realización de los servicios de mecánica y lavado.
- Recibir vehículos para realización de mantenimientos.
- Encargado de entregar equipos y a herramientas al personal de taller.
- Coordinar los servicios agendados por el área de ventas.
- Programar las salidas del personal de compras.
- Hacer seguimiento del avance de los servicios.
- Programar el mantenimiento de los equipos del taller (compresora, máquinas de lavado, elevadores, etc.).
- Tomar fotografías de los servicios.
- Coordinar los cobros por mano de obra.
- **Encargado de ventas 1**
 - Atención de clientes en tienda
 - Atención de clientes en redes sociales
 - Atención de clientes mediante llamadas telefónicas
 - Realizar búsqueda de piezas por internet
 - Cotizar repuestos con proveedores de Lima y Arequipa
 - Vender los servicios ofrecidos por el taller
 - Revisar las cotizaciones enviadas por los otros vendedores
 - Enviar los pedidos de compras internacionales a gerencia para su aprobación
 - Tomar fotografías de los servicios
 - Programar publicaciones de servicios en redes sociales
 - Dar seguimiento a importaciones y pedidos de proveedores nacionales
 - Tomar fotografías de los eventos que se realizan periódicamente

- **Encargado de ventas 2**

- Atención de clientes en tienda
- Atención de clientes mediante llamadas telefónicas
- Realizar búsqueda de piezas por internet
- Cotizar repuestos con proveedores de Lima y Arequipa
- Vender los servicios ofrecidos por el taller
- Enviar los pedidos de compras internacionales a encargado de ventas 1 para su revisión
- Dar seguimiento a importaciones y pedidos de proveedores nacionales

- **Encargado de ventas 3**

- Atención de clientes en tienda
- Atención de clientes mediante llamadas telefónicas
- Realizar búsqueda de piezas por internet
- Cotizar repuestos con proveedores de Lima y Arequipa
- Vender los servicios ofrecidos por el taller.
- Enviar los pedidos de compras internacionales a gerencia para su aprobación.
- Dar seguimiento a importaciones y pedidos de proveedores nacionales.

- **Encargada de contabilidad**

- Gestionar el proceso de facturación y cobro de los servicios de reparación y mantenimiento de vehículos.
- Supervisar la gestión de la nómina y el pago de los salarios de los empleados del taller.
- Llevar un registro detallado de los ingresos y gastos del taller, y preparar informes financieros periódicos.
- Asegurarse de que se cumplan todos los requisitos fiscales y contables,

incluyendo la presentación de impuestos y el cumplimiento de las normas contables.

- Cierre diario del dinero en caja
- Depósito semanal de dinero en cuentas de la empresa

- **Encargado de importaciones**

- Apoyar en la cobranza de los servicios de reparación y mantenimiento de vehículos
- Encargado de hacer seguimiento a las importaciones
- Encargado de pagar impuestos y pago de servicios para liberar cargas
- Encargado de recibir y verificar la carga
- Informar al equipo de ventas sobre sus pedidos de importación
- Cierre diario del dinero en caja
- Abrir y cerrar el local, activar y desactivar alarma
- Supervisar los stocks registrados

- **Encargado de almacén**

- Encargado de custodiar los repuestos e insumos almacenados
- Encargado de controlar los ingresos y salidas del almacén
- Encargado de informar al administrador los productos para reabastecer
- Encargado de custodiar los activos de la empresa en los eventos externos
- Encargado de recibir y verificar la carga
- Encargado de la entrega de EPP para el personal de mecánica

- **Encargado de compras y reparto**

- Encargado de recojo de paquetería de proveedores de lima e importaciones
- Encargado de recojo de repuestos e insumos de proveedores locales
- Encargado de llevar al mecánico para realización de auxilios

- Encargado de cotizar productos de ferretería

- **Maestro mecánico 1**

- Encargado de realizar las reparaciones y trabajos mayores
- Encargado de informar y coordinar con el administrador de taller los trabajos en proceso
- Encargado de repartir los trabajos al personal de acuerdo a la complejidad
- Encargado de coordinar los cobros de mano de obra con el administrador de taller
- Recibir clientes para mantenimientos
- Probar vehículos antes de ser entregados
- Diagnóstico de vehículos

- **Maestro mecánico 2**

- Encargado de realizar las reparaciones y trabajos mayores
- Encargado de realizar trabajos a los autos de carreras
- Encargado de realizar mantenimientos menores
- Probar vehículos antes de ser entregados
- Recibir clientes para mantenimientos
- Diagnóstico de vehículos

- **Ayudante de mecánica 1**

- Reparaciones y trabajos mayores con supervisión de maestro
- Encargado de realizar mantenimientos menores
- Apoyo a los maestros mecánicos si lo solicitan

- **Ayudante de mecánica 2**

- Reparaciones y trabajos mayores con supervisión de maestro
- Encargado de realizar mantenimientos menores

- Apoyo a los maestros mecánicos si lo solicitan
- **Practicante de mecánica 1**
 - Apoyo a los mecánicos en lo que necesiten
 - Trabajos de cambio de aceite y mantenimiento de frenos
 - Limpieza del área de trabajo
 - Apoyo para el armado de toldos y propagandas en eventos
 - Apoyo para entrega de reciclaje y almacenado de aceite quemado
- **Practicante de mecánica 2**
 - Apoyo a los mecánicos en lo que necesiten
 - Trabajos de cambio de aceite y mantenimiento de frenos
 - Limpieza del área de trabajo
 - Apoyo para el armado de toldos y propagandas en eventos
 - Apoyo para entrega de reciclaje y almacenado de aceite quemado
- **Practicante de mecánica 3**
 - Apoyo a los mecánicos en lo que necesiten
 - Trabajos de cambio de aceite y mantenimiento de frenos
 - Limpieza del área de trabajo
 - Apoyo para el armado de toldos y propagandas en eventos
 - Apoyo para entrega de reciclaje y almacenado de aceite quemado
- **Encargado de lavado**
 - Encargado de lavado de vehículos
 - Encargado de limpiar la oficina y baños
 - Encargado de sacar la basura generada en el día a día

3.5.2. Descripción general de los procesos más importantes

- **Mantenimientos menores o servicios rápidos (mecánica)**

Este tipo de trabajos hace referencia a los trabajos de cambio de aceite,

mantenimiento de frenos, inspecciones de viaje, y todos aquellos trabajos que no requieran que el vehículo pase más de unas horas dentro del taller. Para estos trabajos se cuenta con la mayoría de insumos dentro del taller y los que no se consiguen con proveedores locales o caminando en calle puno. Una vez culminado el trabajo de comunica al cliente para realizar el cobro.

- **Mantenimientos mayores o servicios de reparación (mecánica)**

En este tipo de trabajos engloba a los trabajos de armado y desarmado de motor, trabajos de mejora en mecánica y todos aquellos en los cuales es necesario que el vehículo sea internado en el taller por más de 24 hrs. En estos trabajos es necesario un diagnóstico inicial por parte de uno de los maestros mecánicos, se puede trabajar tanto con proveedores locales como nacionales o internacionales. En estos trabajos es necesario mantener constante comunicación con el cliente debido a imprevistos que puedan ocurrir o incluso incrementos en los precios originales, una vez culminado el trabajo el maestro a cargo vuelve a realizar una prueba para verificar que no existan problemas, de ser así se comunica al cliente sobre la demora y se reprocesa.

- **Servicio de lavado**

El cliente ingresa el vehículo, selecciona el tipo de lavado y deja la llave, una vez culminado el trabajo se comunica al cliente y se realiza el cobro por el servicio.

- **Compra y recojo de repuestos a nivel local**

Este recurso se utiliza cuando en almacén no se cuenta con los repuestos necesarios para realizar un servicio. Se realiza consulta sobre disponibilidad por parte de los proveedores y se coordina si pueden enviarlo o si es necesario que el encargado de repartos lo recoge. Encargado de almacén recibe la factura para ingresarlo a almacén y posteriormente se la envía a contabilidad para control de gastos.

- **Compra y recojo de repuestos nivel nacional**

Este proceso se realiza cuando los proveedores locales no cuentan con disponibilidad de la pieza, se realiza consulta con proveedores de Lima de acuerdo a disponibilidad, se realiza pago por adelantado y se coordina el envío, una vez que el repuesto se encuentra en las oficinas del Courier se programa la salida del motorizado. Encargado de almacén recibe la factura para ingresarlo a almacén y posteriormente se la envía a contabilidad para control de gastos.

- **Compra y recojo de importaciones**

Para este proceso el cliente realiza cotización y paga el 50% del valor del artículo para poder realizar la compra, el asesor de ventas realiza búsqueda en páginas como ECS Tunnig, CTS tuning, RockAuto, Ebay, Amazon, PartsOuk, entre otros. El asesor de ventas copia el link y al cierre del día lo envía a gerencia para que realice la compra, todas las compras se programan para ser enviadas al almacén del agente logístico ubicado en Miami, Estados Unidos donde posteriormente son enviadas a Lima, Perú donde se realiza el pago de aduanas, gastos de transporte entre otros y posteriormente son enviados en camión directamente al taller en Arequipa.

- **Envío de mercancías**

La empresa también realiza venta de repuestos a nivel nacional, este proceso se realiza mediante redes sociales y llamadas, el cliente realiza la cotización de su pieza, posteriormente se le solicita el pago del producto y se verifica mediante la encargada de contabilidad el depósito, el encargado de almacén genera la guía de remisión y se programa la salida del motorizado.

- **Abastecimiento de existencias**

Encargado de almacén informa a administrador de servicios sobre necesidad de abastecer insumos o productos, si se trata de productos que pueden ser adquiridos con proveedores locales se realiza directamente las coordinaciones y compra, si se

trata de productos de importación se informa a gerencia quien decide si comprar o no y posteriormente se programa como cualquier importación.

- **Ingreso y salida de almacén**

Para el ingreso de mercancías el encargado de importaciones, junto con el encargado de almacén, verifica que la carga coincida con la guía de remisión y factura, posteriormente lo ingresan al almacén y lo separan si son productos para la venta o taller o si son parte del pedido de algún cliente.

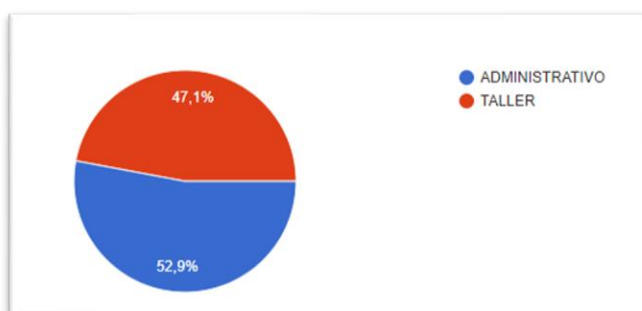
Para la salida de insumos para taller cada uno de los mecánicos va al almacén y solicita los insumos que necesita. En caso de repuestos para clientes el encargado de importaciones informa a los vendedores para que puedan informar al cliente, posteriormente se entrega directamente al cliente o a mecánica en caso el cliente solicite la instalación en el momento.

3.6. Análisis de encuesta

Como se explicó en el planteamiento metodológico se realizó una encuesta de forma virtual a los trabajadores, con la finalidad de obtener la opinión de los mismos en cuanto a sus funciones dentro del taller, el conocimiento sobre la existencia o no de un manual de organización y funciones, y también si consideran importante contar con uno. Todas las respuestas a las preguntas se encuentran en el ANEXO C del presente documento. De esta encuesta tenemos como puntos más importantes:

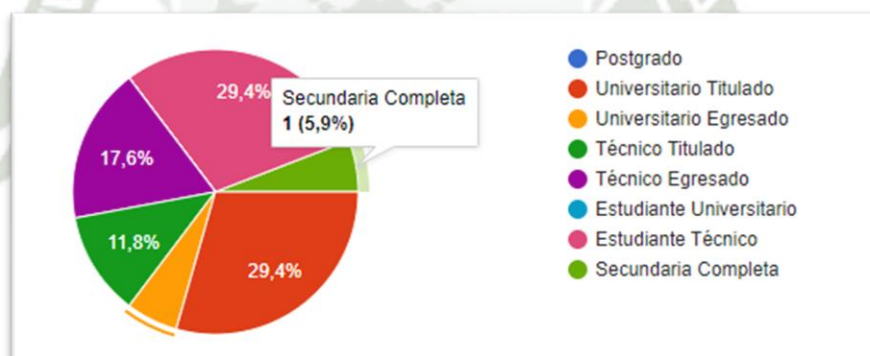
- La cantidad de trabajadores se encuentra distribuida en un 52.9% para el personal administrativo (nueve personas) y 47.1% para el personal operativo o de mecánica (8 personas).

Ilustración 5 Grafico comparativo entre personal Administrativo y de Taller



- Se puede observar la mayoría de trabajadores cuentan con estudios superiores culminados o en proceso de ser culminados. Siendo únicamente el encargado del área de lavado quien solo cuenta con secundaria completa.

Ilustración 6 Nivel educativo de los Trabajadores



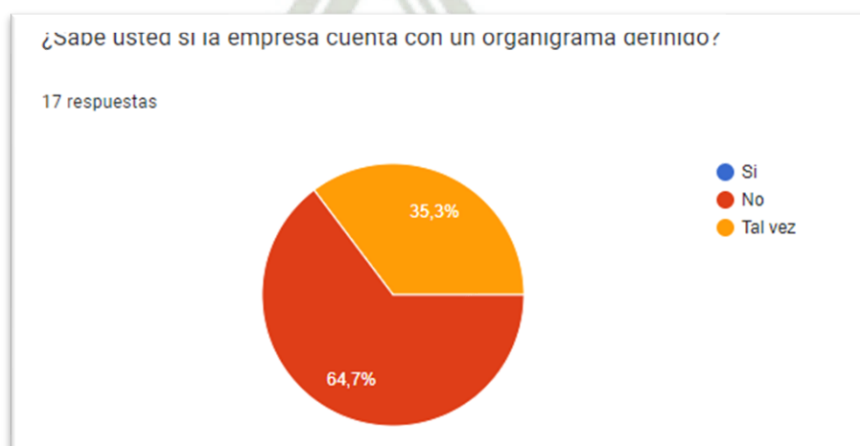
- Todos los trabajadores indicaron que al momento de iniciar sus labores se les asignaron las actividades y funciones que deben realizar, pero el 76.5% indica que no se cumplen con estas funciones.

Ilustración 7 Proporción de trabajadores que consideran el cumplimiento de sus funciones asignadas



- El 64.7% de los trabajadores indica que la empresa no cuenta con un organigrama definido. El 35.3% duda sobre la existencia del mismo, debido a que si bien es cierto no existe un documento, entre los miembros de un mismo equipo de trabajo existe un orden de acuerdo a su antigüedad y nivel de capacitación. Al mismo tiempo, el 100% de los trabajadores indica que si es importante contar con un documento que defina las funciones de cada uno de los puestos de trabajo.

Ilustración 8 Proporción de trabajadores que tienen conocimiento sobre el organigrama



3.7. Problemas observados

- Existen problemas para el cobro de cuentas debido a que el personal de taller no informa al área administrativa sobre la totalidad de insumos que se utilizan para realizar los trabajos.
- Existe un problema para el control de existencias durante el horario de almuerzo del encargado de almacén, debido a que mientras este sale de refrigerio no hay nadie quien controle las entradas y salidas de los estantes. Siendo este un problema debido a que, durante el almuerzo del encargado, el taller sigue funcionando.
- Existe conflicto entre ambos maestros mecánicos, debido a que no se deciden quien toma el liderazgo del equipo.
- Existe conflicto entre los encargados de ventas, debido a que uno de ellos se encuentra saturado de funciones por ser el más antiguo, mientras que los otros dos aún se encuentran en proceso de aprendizaje, motivo por el cual su trabajo debe ser constantemente supervisado.
- La organización no cuenta con una visión ni misión o con documentos que establezcan formalmente las obligaciones de cada uno de los trabajadores, lo cual genera dificultad en la estandarización de los procesos y el crecimiento sostenible de la empresa.
- Existen trabajadores bajo la modalidad de locadores de servicios los cuales cumplen con las mismas funciones y obligaciones de un trabajador de jordana completa, por lo tanto, estos deben ser considerados formalmente dentro del organigrama y el manual de funciones para subsanar la desnaturalización de su relación civil. Esto para asegurar una debida productividad, volviendo exigibles sus obligaciones y funciones, además de evitar contingencias legales futuras.

- El dueño de la empresa trata de mantener control sobre todas las actividades que se realizan dentro de la empresa, y no confía en sus trabajadores, lo cual genera incomodidad entre los mismos, además que el mismo gerente se satura de trabajo lo cual genera demoras y problemas para la planificación del trabajo en taller.





CAPITULO IV

4. Metodología para realizar un manual

La metodología del manual se ha desarrollado con el objetivo de proporcionar una guía clara y detallada sobre los procesos y procedimientos en la organización estudiada. El contenido aquí presentado es el resultado de una exhaustiva recopilación y análisis de las mejores prácticas en la empresa Racing Performance Garage.

El enfoque se centra en garantizar la eficiencia, seguridad y calidad en todas las operaciones.

La estructura de este manual está diseñada para facilitar su uso y comprensión. Cada sección aborda un aspecto específico de las operaciones, comenzando con una descripción general y detallando posteriormente los procedimientos paso a paso.

4.1. Análisis del Documento:

Para tal efecto se revisaron las metodologías de cómo realizar una propuesta en su totalidad, para ello se identificaron los elementos clave que deben incluirse en el manual.

- Misión, Visión y Valores: permite establecer claramente la misión, visión y valores de la empresa, que son fundamentales para definir su identidad y cultura organizacional.
- Objetivos Estratégicos: Detallar los objetivos a largo plazo de la empresa y cómo planea alcanzarlos, lo cual es crucial para guiar sus operaciones y decisiones.
- Estructura Organizacional: Presentar el organigrama y describir la jerarquía y funciones de cada puesto, lo que ayuda a los empleados a entender su rol y las líneas de autoridad.
- Descripción de Puestos de Trabajo: Incluir descripciones detalladas de cada puesto, especificando responsabilidades, calificaciones necesarias y habilidades

requeridas, esto utilizando la guía metodológica para la elaboración de perfiles de puestos.

- **Procedimientos Operativos:** Explicar detalladamente los procesos y procedimientos para servicios como mantenimientos y lavados, asegurando la calidad y consistencia en el trabajo.
- **Políticas de Gestión de Residuos:** Detallar las prácticas de gestión de residuos y sostenibilidad, importantes para cumplir con regulaciones ambientales y promover la responsabilidad ecológica.

Este análisis ayuda a estructurar el manual de manera que sea completo, informativo y fácil de seguir para los empleados.

4.2. Estructuración del Manual:

La estructura del manual en la metodología sirve para organizar de manera lógica y coherente toda la información que se va a presentar. Este paso es fundamental porque ayuda a garantizar que el manual sea fácil de entender y utilizar por sus lectores. Al estructurar el manual, se definen las secciones, capítulos y subcapítulos, así como el orden en que se presentará la información. Esto facilita la navegación a través del manual y permite a los usuarios encontrar rápidamente la información que necesitan. Además, una buena estructuración ayuda a mantener la consistencia y claridad en todo el documento, lo que contribuye a su eficacia como herramienta de referencia o instrucción.

A continuación, se presenta toda la estructura de la propuesta:

1. Objetivos Estratégicos
2. Misión y Visión
3. Valores Institucionales
4. Horario de Atención

5. Organigrama Propuesto

- Nivel Gerencial
- Nivel Administrativo
- Nivel Operativo

6. Manual de Puestos

- Gerente General
- Administrador de Servicios
- Encargado de Marketing y Ventas
- Encargado de Logística e Importaciones
- Encargado de Contabilidad y Finanzas
- Asesor de Ventas
- Encargado de Almacén
- Encargado de Compras y Reparto
- Encargado de Lavado
- Maestro Mecánico
- Ayudante de Mecánica
- Practicante de Mecánica

7. Manual de Procedimientos

- Mantenimientos Menores o Servicios Rápidos
- Mantenimientos Mayores o Servicios de Reparación
- Servicio de Lavado

- Compra y Recojo de Repuestos a Nivel Local
 - Compra y Recojo de Repuestos Nivel Nacional
 - Compra y Recojo de Importaciones
 - Envío de Mercancías (Venta Nivel Nacional)
 - Gestión de Residuos
8. Manual de Formatos y Formularios
- Orden de Servicio
 - Formato de Recepción Vehicular
 - Registro de Pedidos

4.3. Revisión y Validación:

Este apartado es importante ya que nos permite:

- Asegurar precisión y claridad: Verificar que la información en el manual sea precisa y esté presentada de manera clara y comprensible para el público objetivo.
- Garantizar calidad del contenido: Comprobar que el contenido cumpla con los estándares de calidad requeridos y sea coherente con las políticas y procedimientos de la empresa.
- Obtener retroalimentación: Recopilar opiniones y comentarios de los usuarios potenciales del manual, como los empleados, para identificar áreas de mejora.

Para realizar el proceso de revisión y validación se deben de seguir los siguientes pasos:

- Revisión detallada: Cada sección del manual, especialmente las que detallan procedimientos operativos y descripciones de puestos, debe revisarse

minuciosamente para garantizar que la información sea precisa, completa y actualizada.

- Validación de Contenido: El manual debe ser validado por la gerencia o los líderes de equipo para asegurar que refleja correctamente las políticas y procedimientos de la empresa. Esto también incluye la verificación de que el manual cumple con las normativas legales y de seguridad pertinentes.
- Pruebas y Ajustes: Basándose en la retroalimentación recibida, se deben realizar ajustes al manual. Esto puede incluir la reescritura de secciones para mejorar la claridad, actualizar información obsoleta, o añadir nuevos procedimientos.
- Capacitación Basada en el Manual: Una vez que el manual ha sido revisado y finalizado, se debe considerar la realización de sesiones de capacitación para los empleados. Estas sesiones ayudarán a asegurar que todos comprendan los procedimientos y políticas descritas en el manual.

Esta etapa de revisión y validación es fundamental para garantizar que el manual sea una herramienta efectiva y confiable para la gestión y operación diaria de la empresa.



CAPITULO V

5. Discusión de resultados

5.1. Sobre la implementación

Se determinó que la mejor forma de dar a conocer el documento fue realizar capacitaciones al personal.

En tal sentido se procedió a presentar la información contenida en el manual en una reunión con todo el personal, posteriormente fue responsabilidad del Administrador de Servicios capacitar al personal a su cargo, esto se realiza diariamente durante la charla previa que se tiene para el informe de trabajos pendientes y la distribución de estos.

En cuanto al personal administrativo los asesores de ventas se mostraron conformes con la nueva distribución de las funciones, sobre el que fue designado como asesor de marketing y ventas, ya que, al reducirle la carga de atención al público, expresa que puede dedicar mayor tiempo a las publicaciones por redes sociales, planificación de eventos, etc.

Sobre el cambio de horario, se propuso un horario de cierre de puertas en vez de que tengan que coordinar entre distintos trabajadores para salir, esto fue bien recibido, ya que de esta forma cada trabajador puede disponer de su hora de almuerzo sin depender de si su reemplazo regresó o no, también ayudó a mantener un mejor control sobre los trabajos que realiza cada miembro del equipo de mecánica y facilitó el control de existencias en el almacén.

5.2. Comprobación de hipótesis

Para la cuantificación de la relación entre la mejora y los procesos se utilizó el registro de incidencias que lleva el administrador de servicios, como tiempo de medición se tomaron los tres (3) meses previos a la implementación y los tres (3) meses posteriores a la misma.

En este registro se dividió entre errores cometidos por los trabajadores y reclamos presentados por los clientes, se obtuvo la siguiente información:

- Previo a la implementación

Tabla 4 Registro de Incidencias (Diciembre 2022 - Febrero 2023)

FECHA	NOMBRE	MOTIVO	REPUESTO	PRECIO	TIPO
5/12/2022	HARRY IDME	FALTANTE	TAPON DE CARTER PEDIDO	S/ 80.00	ERROR
14/12/2022	ANGEL AYAQUI	REPUESTO INCORRECTO	MANGUERA RADIADOR	S/ 4.00	ERROR
22/12/2022	JESUS CHAVEZ	RECLAMO CLIENTE CHECK DE MOTOR	CONECTOR ROTO	S/ 30.00	RECLAMO
5/01/2023	DENIS HUAYHUA	MANGUERA REFRIGERANTE MAL CONECTADA	REFRIGERANTE + ABRAZADERA	S/ 160.00	ERROR
5/01/2023	SERGIO GAMBARINI	REPUESTO IMPORTACION EQUIVOCADO	BOMBA DE ACEITE JEEP	\$120	ERROR
6/01/2023	HARRY IDME	FALTANTE	CAJA PASTA ANTICHIRRIDO	S/ 150.00	ERROR
9/01/2023	JESUS CHAVEZ	RECLAMO CLIENTE FUGA DE ACEITE	TAPON DE CARTER	S/ 12.00	RECLAMO
9/01/2023	ANGEL AYAQUI	RECLAMO FARO ROTO POR MAL EMBALAJE	FARO TRASERO	S/ 120.00	RECLAMO
9/01/2023	DENIS HUAYHUA	PERDIDA DE LIQUIDO DE FRENOS	LIQUIDO FRENOS CASTROL	S/ 360.00	ERROR
9/01/2023	DENIS HUAYHUA	TORNO CALIPER	CALIPER	S/ 70.00	ERROR
10/01/2023	DENIS HUAYHUA	REGRESO CLIENTE AUTO VOLVIO A FALLAR	-	-	RECLAMO
13/01/2023	ANGEL AYAQUI	BUJIA ROTA	BUJIA	S/ 45.50	ERROR
13/01/2023	HARRY IDME	FALTANTE	PINTURA CALIPER	S/ 70.00	ERROR
14/01/2023	JESUS CHAVEZ	USO EL EQUIVOCADO	LIQUIDO DE FRENOS	S/ 60.00	ERROR
24/01/2023	JUNIOR BLAS	NO INFORMO LO QUE SACO / NO SE COBRO	FLUSH ENGINE	S/ 35.00	ERROR
25/01/2023	DENIS HUAYHUA	ENVIO PRACTICANTE / NO SE COBRO	LIMPIA FRENOS	S/ 20.00	ERROR
25/01/2023	JOSE AYBAR	PERDIDA DE LIQUIDO DE FRENOS	LIQUIDO DE FRENOS	S/ 80.00	RECLAMO
17/02/2023	JOSE AYBAR	ENVIO PRACTICANTE / NO SE COBRO	LIMPIA FRENOS	S/ 20.00	ERROR
17/02/2023	JUNIOR BLAS	NO INFORMO LO QUE SACO / NO SE COBRO	LIMPIA FRENOS	S/ 20.00	ERROR
17/02/2023	LUIS FLORES	SACO SIN AUTORIZACION	PASTA ANTICHIRRIDO	S/ 12.00	ERROR
21/02/2023	JUNIOR BLAS	NO INFORMO LO QUE SACO / NO SE COBRO	FLUSH ENGINE	S/ 35.00	ERROR
21/02/2023	JESUS CHAVEZ	NO INFORMO LO QUE SACO / NO SE COBRO	PASTA ANTICHIRRIDO	S/ 12.00	ERROR
21/02/2023	JOSE AYBAR	ENVIO PRACTICANTE / NO SE COBRO	PASTA ANTICHIRRIDO	S/ 12.00	ERROR
24/02/2023	DENIS HUAYHUA	ENVIO PRACTICANTE / NO SE COBRO	TAPON DE CARTER VW	S/ 100.00	ERROR
25/02/2023	JUNIOR BLAS	NO INFORMO LO QUE SACO / NO SE COBRO	ACEITE 5W30 1LT	S/ 60.00	ERROR

En la tabla se muestra el registro de reclamos e incidencias registrados desde el 01 de diciembre del 2022 al 02 de marzo del 2023, donde se registran veinte (20) incidencias por errores cometidos por los trabajadores, y (5) incidencias por reclamos presentados por los clientes las cuales, si bien es cierto están relacionadas con el accionar del equipo de trabajadores, también puede deberse a factores externos como accidentes en los envíos o descuidos de cliente.

- Posterior a la implementación

Tabla 5 Registro de Incidencias (Abril 2023 - Junio 2023)

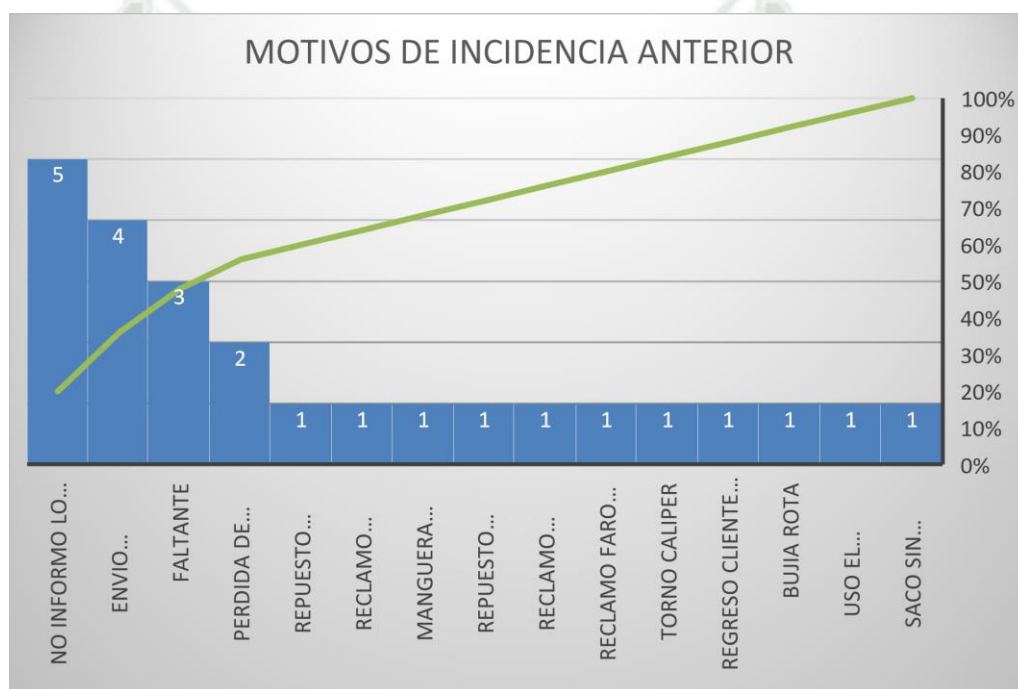
FECHA	NOMBRE	MOTIVO	REPUESTO	PRECIO	TIPO
ABRIL - 29 ABRIL 2023		NO SE REGISTRARON RECLAMOS	-	-	-
5/05/2023	LUIS FLORES	PERDIDA LIQUIDO DE FRENOS	BOSCH DOT 4	S/ 30.00	ERROR
12/05/2023	DENIS HUAYHUA	MAL DIAGNOSTICO	BUJES DE TRAPECIO	S/ 30.00	RECLAMO
12/05/2023	ANGEL AYAQUI	RECLAMO CLIENTE ENVIO MALTRATADO	RELOJ DE TURBO	\$120	RECLAMO
14/06/2023	JOSE AYBAR	REGRESO CLIENTE AUTO VOLVIO A FALLAR	-	-	RECLAMO

En la tabla se muestra el registro de reclamos e incidencias registrados desde el 01 de abril del 2023 al 30 de junio del 2023, donde se puede apreciar que durante el mes siguiente a la implementación se registraron cero (0) errores, debido a

que la es el tiempo en el que se tuvo mayor reforzamiento en cuanto a los procedimientos y funciones de cada trabajador, posteriormente, en los meses de mayo y junio se registraron tres (3) reclamos por parte de los clientes y un (1) error cometido por un trabajador.

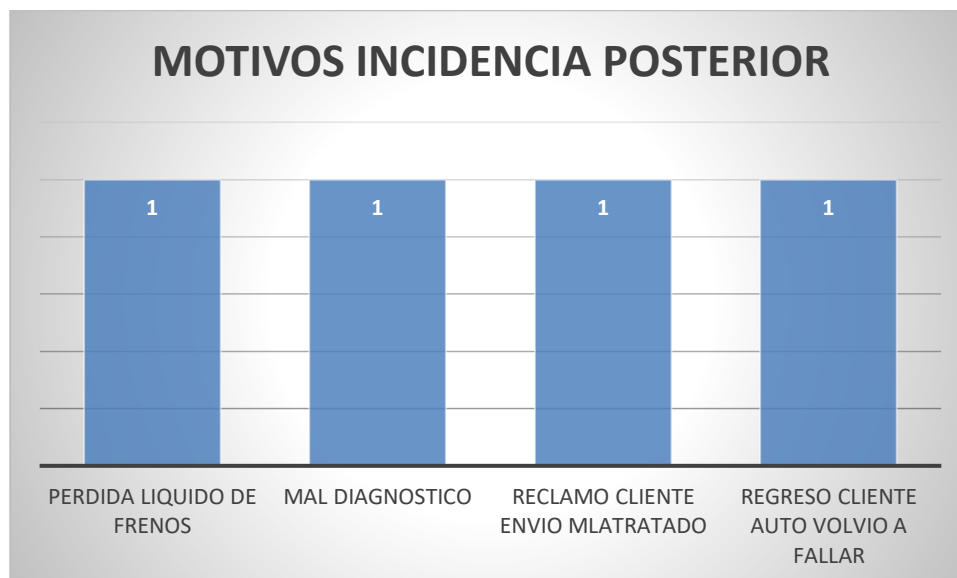
A continuación, podemos apreciar el gráfico de los motivos de mayor incidencia registrados previos a la implementación:

Ilustración 9 Motivos de incidencia previo a la implementación



Previo a la implementación se puede apreciar que los motivos con mayor incidencia fueron relacionados con problemas al momento de realizar el cobro de repuestos por falta de información, siendo en menor porcentaje incidencias relacionadas con errores que pudieron haber sido cometidos por los trabajadores en el ejercicio de sus funciones.

Ilustración 10 Motivos de incidencia posterior a la implementación



En este gráfico se puede apreciar que posterior a la implementación los motivos relacionados a problemas los problemas para realizar cobros por no informar desaparecieron, quedando registro únicamente de errores cometidos por los trabajadores en el ejercicio de sus actividades diarias. Teniendo esto en cuenta, se optó por realizar la prueba estadística de T de Student para de esta forma evaluar el planteamiento de la hipótesis.

Para su verificación se plateó lo siguiente:

- H0: El diseño e implementación de un manual de organización y funciones NO actúa como una estrategia de control efectiva, mejorando significativamente los procesos y la eficiencia operativa en la empresa Racing Performance Garage.
- H1: El diseño e implementación de un manual de organización y funciones SI actúa como una estrategia de control efectiva, mejorando significativamente los procesos y la eficiencia operativa en la empresa Racing Performance Garage.

$$H_0: U_1 \leq U_2$$

$$H_1: U_1 > U_2$$

Donde:

- U_1 es la cantidad de incidencias registradas previo a la implementación.

- U_2 es la cantidad de incidencias registradas posterior a la implementación.

Se establece un nivel de significancia $\alpha = 0.05$, para esto también definimos los siguientes valores:

- n_1 = tamaño de muestra antes de la implementación = 25
- n_2 = tamaño de muestra posterior a la implementación = 4
- X_1 = promedio de incidencias por mes previo a la implementación = $(3+14+8)/3 = 8.33$
- S_1 = desviación estándar previo a la implementación = $S = \sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{n-1}} = \sqrt{\frac{(3-8.33)^2 + (14-8.33)^2 + (8-8.33)^2}{25-1}} = 0.38897$
- X_2 = promedio de incidencias por mes posterior a la implementación = $(0+2+1)/3 = 1$
- S_2 = desviación estándar posterior a la implementación = $S = \sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{n-1}} = \sqrt{\frac{(0-1)^2 + (2-1)^2 + (1-1)^2}{4-1}} = 0.8165$

Con estos datos definidos, procedemos a realizar la prueba T, donde:

$$T = \frac{X_1 - X_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} = \frac{8.33 - 1}{\sqrt{\frac{0.38897^2}{25} + \frac{0.8165^2}{4}}} = 17.6373$$

Para el $\alpha=0.05$ y con grado de libertad = $n_1+n_2-2 = 27$.

Teniendo en cuenta estos valores, y que el valor T es mucho menor, podemos rechazar H_0 y dar por validada la hipótesis inicial que era. “La implementación de un manual de organización y funciones, influye en la mejora de los procesos de la empresa Racing Performance Garage.”.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

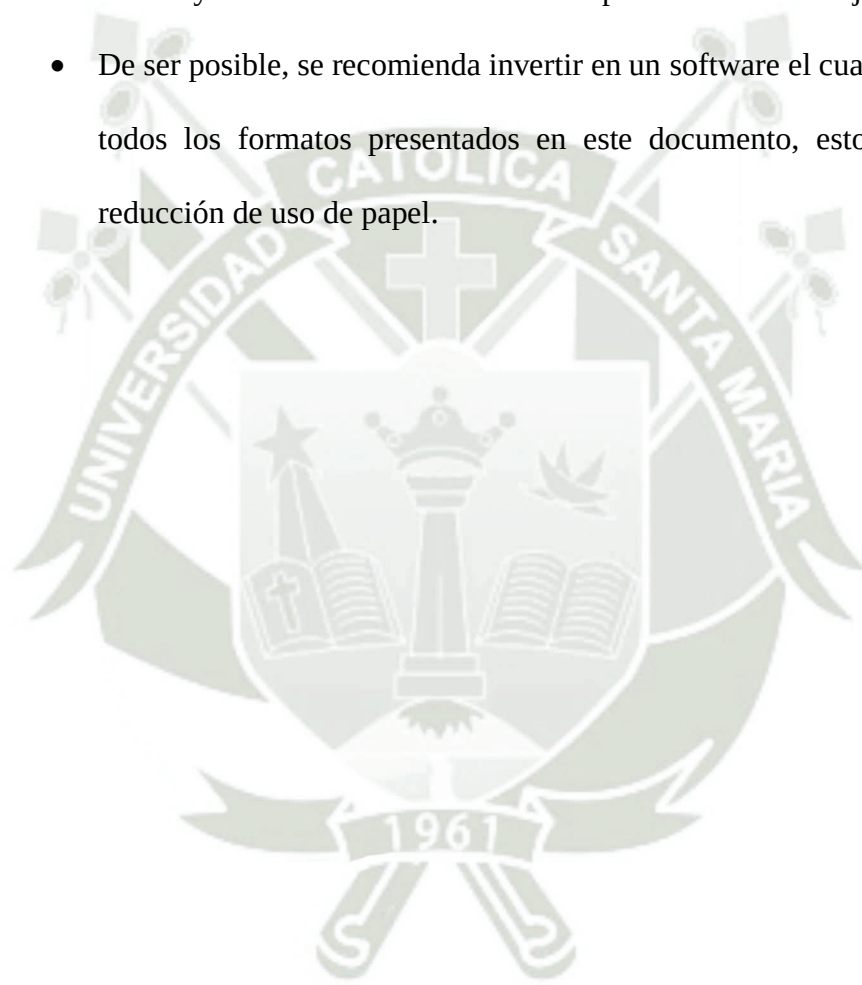
6. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

- La ejecución exitosa del objetivo general, que consistía en diseñar e implementar un manual de organización y funciones para Racing Performance Garage E.I.R.L., ha demostrado ser fundamental para la empresa del sector de mantenimiento automotriz. La definición clara de roles y la estructura organizacional resultante han fortalecido la operación general de la empresa.
- La implementación del manual ha generado un impacto positivo en el ambiente laboral al definir con precisión las funciones de cada miembro del equipo. Esta claridad ha mejorado la eficiencia y la colaboración, ya que cada empleado ahora tiene una comprensión específica de sus responsabilidades.
- A pesar de que la guía metodológica SERVIR estaba inicialmente orientada al sector público, su aplicación en una empresa privada en crecimiento, como Racing Performance Garage E.I.R.L., ha demostrado ser una opción estructurada y valiosa para la definición de perfiles de puestos de trabajo. Esto destaca la versatilidad de las herramientas de gestión en diferentes contextos empresariales.
- El cambio de horario implementado ha resultado en la eliminación de incidencias relacionadas con la extracción no autorizada de insumos del almacén. Este ajuste no solo ha contribuido a una gestión más eficiente de los stocks, sino que también ha demostrado ser una solución efectiva para optimizar los procesos internos y mejorar la integridad de los procedimientos operativos en la empresa.

6.2. Recomendaciones

- Para asegurar el éxito de la implementación, es necesario continuar con las capacitaciones al personal.
- Ya que se tienen los principales procesos definidos y estandarizados, es recomendable analizar el día a día de la empresa, para determinar los cuellos de botella y de esta forma encontrar más oportunidades de mejora.
- De ser posible, se recomienda invertir en un software el cual permita digitalizar todos los formatos presentados en este documento, esto como política de reducción de uso de papel.



REFERENCIAS

- Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). (2019). *Guía metodológica para el diseño de puestos para entidades públicas*. Lima, Lima, Peru. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3290061/Gu%C3%ADa%20metodol%C3%B3gica%20para%20el%20Dise%C3%B1o%20de%20Perfiles%20de%20Puestos%20para%20entidades%20p%C3%BAblicas.pdf>
- Bours Castelo, E., Soto Soto, A., Perez Aviles , J. A., Ogarrio Perkins, J., Gonzales Cruz, R. D., Avila Rosas, R. A., & Aguilar Garcia, A. (2005). *Guía para la elaboración de organigramas*. Obtenido de <https://administraciondepersonal.files.wordpress.com/2009/08/13-guia-para-elaborar-organigramas.pdf>
- Catalina., C. M. (2015). *“El manual de organización y funciones y el rendimiento laboral del personal operativo de la empresa olpi ciudad de ambato, provincia de tungurahua*. Ambato, ecuador: universidad tecnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/13034>
- Contreras Salazar, F. D. (2020). *Diseño e implementación de un manual de organización y funciones, en una empresa constructora de obras públicas y privadas*. Lima, Peru: Universidad San Martin De Porres. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/8431>
- García Treminio, J. P., Castillo Rodríguez, I. J., & Rivas Aguirrez, T. M. (2019). *Propuesta de un Manual de Organización y Funciones (MOF) en la empresa Samuel Mansell del municipio de San Isidro, Departamento de Matagalpa*. Managua, Nicaragua: Universidad Nacional De Ingenieria. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/336876801.pdf>
- Gonzales Cabana, A. E. (2021). *Implementación de un manual de organización y funciones para*

mejorar la gestión administrativa de la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC en el distrito de los olivos, 2020. Lima, peru: universidad privada del norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27750?show=full>

González Lizama, M. V. (2014). *Elaboración y Diseño de un Manual de Procedimientos para el Area del Taller de Servicio Automotriz.* Quito. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/608/1/T-UIDE-0558.pdf

Jaramillo Goycochea , Y. Y. (2022). *Diseño e implementación del manual de organización y funciones como estrategia de formalización en una mype.* Piura, Peru: Universidad de Piura. Obtenido de <https://purl.org/pe-repo/renati/type#trabajoDeSuficienciaProfesional>

Julca Tenorio, B. H. (2019). *Diseño de puestos de trabajo para incrementar la productividad del proceso productivo en la empresa Procesos Del Norte S.A.C.* Lambayeque, Chiclayo, Peru. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2622>

Li-Tirado, Y. (2018). *Propuesta de implementación del manual de organización y funciones para mejorar la gestión administrativa en el Ilustre Colegio De Abogados De Piura.* Piura, Perú: Universidad De Piura. Obtenido de <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/3428>

Ministerio de trabajo y promoción del empleo. (16 de Septiembre de 2022). *Compendio de normas laborales del régimen privado.* Lima, Perú: Plataforma digital unica del estado peruano. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4001522/Compendio%20de%20Normas%20Laborales%20del%20R%C3%A9gimen%20Privado.pdf?v=1672260464>

Morfín Martínez, A. L. (2014). *Proyecto Manual de Organización para la Empresa Francisco Morfín Cárdenas.* Villa de Álvarez, Mexico: Tecnológico Nacional De Mexico. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://dspace.itcolima.edu.mx/bitstream/

m/handle/123456789/337/MEMORIA%20DE%20RESIDENCIA%20ALMA%20LOR
ENA%20MORFIN%20MARTINEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Riveros, A. (s.f.). *EALDE Bussines School*. Recuperado el 2023, de <https://www.ealde.es/iso-9001-para-que-sirve/>

Riveros, A. (s.f.). *EALDE Bussines School*. Obtenido de <https://www.ealde.es/iso-45001-seguridad-salud-trabajo/>

Viquez Corrales, L. P. (2010). *Propuesta de Manual de Organización, Puestos y procedimientos para el Taller Mecanico Automotriz Quincho S.A., Ciudad Quesada, San Carlos*. San Carlos. Obtenido de <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/2886>



Anexo A. Cuestionario

- LINK <https://forms.gle/BvF4RYsPwMRqJokC9>
- ¿Cuál es su área de trabajo?
 - Administrativo
 - Taller
- Indique su nivel educativo
 - Postgrado
 - Universitario Titulado
 - Universitario Egresado
 - Técnico Titulado
 - Técnico Egresado
 - Estudiante Universitario
 - Estudiante Técnico
 - Secundaria Completa
- ¿Cuándo ingreso a trabajar se le asigno que actividades o funciones debe realizar?
 - Si
 - No
- ¿Se le asigno la descripción de su puesto de trabajo como tareas o funciones?
 - Si
 - No
- ¿Considera usted que se cumple con las funciones asignadas cuando inició con su trabajo?
 - Si
 - No
- ¿Sabe usted si la empresa cuenta con un organigrama definido?
 - Si

- No
 - Tal vez
- ¿Considera que las funciones de su puesto de trabajo siempre son las mismas o varían?
 - Son las mismas
 - Varían
- ¿Considera que la distribución del trabajo entre sus pares es equitativa?
 - Si
 - No
- ¿Por qué?

- ¿Considera que es importante contar con un Manual de Organización y Funciones en la empresa?
 - Si
 - No
 - Indiferente
- ¿Qué beneficios crees que aportaría contar con un Manual de Organización y Funciones?
 - Mayor eficiencia en los procesos
 - Mejora en la calidad del trabajo
 - Mayor seguridad en el área de trabajo
 - Mejora en la atención al cliente
 - Otro (especifique):
- En caso se implemente un Manual de Organización y Funciones ¿Cómo cree es este debería ser implementado?
 - Capacitaciones al personal
 - Distribución del manual impreso
 - Distribución del manual digital

○ Otro:



Anexo B. Consolidado respuestas entrevista

- **Gerente general**

- Representante legal de la empresa
- Entrevistar a los nuevos trabajadores.
- Autorizar compras en el exterior.
- Realizar alianzas estratégicas y planificación de eventos.
- Contactar nuevos proveedores.
- Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa y el personal dentro del corto y largo plazo.
- Planificar y realizar inversiones de la empresa en tangibles e intangibles.
- Verificar el cumplimiento de las metas de los trabajadores.
- Autorizar los pagos y movimientos en las cuentas bancarias.
- Verificar el cuadro de comisiones de los trabajadores

- **Administrador de servicios**

- Venta de repuestos y servicios de mantenimiento a clientes.
- Realizar el abastecimiento de insumos de taller.
- Coordinar y programar la realización de los servicios de mecánica y lavado.
- Recibir vehículos para realización de mantenimientos.
- Encargado de entregar equipos y a herramientas al personal de taller.
- Coordinar los servicios agendados por el área de ventas.
- Programar las salidas del personal de compras.
- Hacer seguimiento del avance de los servicios.
- Programar el mantenimiento de los equipos del taller (compresora, máquinas de lavado, elevadores, etc.).
- Tomar fotografías de los servicios.
- Coordinar los cobros por mano de obra.

- **Encargado de ventas 1**

- Atención de clientes en tienda
- Atención de clientes en redes sociales
- Atención de clientes mediante llamadas telefónicas
- Realizar búsqueda de piezas por internet
- Cotizar repuestos con proveedores de Lima y Arequipa
- Vender los servicios ofrecidos por el taller
- Revisar las cotizaciones enviadas por los otros vendedores
- Enviar los pedidos de compras internacionales a gerencia para su aprobación
- Tomar fotografías de los servicios
- Programar publicaciones de servicios en redes sociales
- Dar seguimiento a importaciones y pedidos de proveedores nacionales
- Tomar fotografías de los eventos que se realizan periódicamente

- **Encargado de ventas 2**

- Atención de clientes en tienda
- Atención de clientes mediante llamadas telefónicas
- Realizar búsqueda de piezas por internet
- Cotizar repuestos con proveedores de Lima y Arequipa
- Vender los servicios ofrecidos por el taller
- Enviar los pedidos de compras internacionales a encargado de ventas 1 para su revisión
- Dar seguimiento a importaciones y pedidos de proveedores nacionales

- **Encargado de ventas 3**

- Atención de clientes en tienda
- Atención de clientes mediante llamadas telefónicas
- Realizar búsqueda de piezas por internet

- Cotizar repuestos con proveedores de Lima y Arequipa
- Vender los servicios ofrecidos por el taller.
- Enviar los pedidos de compras internacionales a gerencia para su aprobación.
- Dar seguimiento a importaciones y pedidos de proveedores nacionales.

- **Encargada de contabilidad**

- Gestionar el proceso de facturación y cobro de los servicios de reparación y mantenimiento de vehículos.
- Supervisar la gestión de la nómina y el pago de los salarios de los empleados del taller.
- Llevar un registro detallado de los ingresos y gastos del taller, y preparar informes financieros periódicos.
- Asegurarse de que se cumplan todos los requisitos fiscales y contables, incluyendo la presentación de impuestos y el cumplimiento de las normas contables.
- Cierre diario del dinero en caja
- Depósito semanal de dinero en cuentas de la empresa

- **Encargado de importaciones**

- Apoyar en la cobranza de los servicios de reparación y mantenimiento de vehículos
- Encargado de hacer seguimiento a las importaciones
- Encargado de pagar impuestos y pago de servicios para liberar cargas
- Encargado de recibir y verificar la carga
- Informar al equipo de ventas sobre sus pedidos de importación
- Cierre diario del dinero en caja
- Abrir y cerrar el local, activar y desactivar alarma
- Supervisar los stocks registrados

- **Encargado de almacén**

- Encargado de custodiar los repuestos e insumos almacenados
- Encargado de controlar los ingresos y salidas del almacén
- Encargado de informar al administrador los productos para reabastecer
- Encargado de custodiar los activos de la empresa en los eventos externos
- Encargado de recibir y verificar la carga
- Encargado de la entrega de EPP para el personal de mecánica

- **Encargado de compras y reparto**

- Encargado de recojo de paquetería de proveedores de lima e importaciones
- Encargado de recojo de repuestos e insumos de proveedores locales
- Encargado de llevar al mecánico para realización de auxilios
- Encargado de cotizar productos de ferretería

- **Maestro mecánico 1**

- Encargado de realizar las reparaciones y trabajos mayores
- Encargado de informar y coordinar con el administrador de taller los trabajos en proceso
- Encargado de repartir los trabajos al personal de acuerdo a la complejidad
- Encargado de coordinar los cobros de mano de obra con el administrador de taller
- Recibir clientes para mantenimientos
- Probar vehículos antes de ser entregados
- Diagnóstico de vehículos

- **Maestro mecánico 2**

- Encargado de realizar las reparaciones y trabajos mayores
- Encargado de realizar trabajos a los autos de carreras
- Encargado de realizar mantenimientos menores

- Probar vehículos antes de ser entregados
- Recibir clientes para mantenimientos
- Diagnóstico de vehículos
- **Ayudante de mecánica 1**
 - Reparaciones y trabajos mayores con supervisión de maestro
 - Encargado de realizar mantenimientos menores
 - Apoyo a los maestros mecánicos si lo solicitan
- **Ayudante de mecánica 2**
 - Reparaciones y trabajos mayores con supervisión de maestro
 - Encargado de realizar mantenimientos menores
 - Apoyo a los maestros mecánicos si lo solicitan
- **Practicante de mecánica 1**
 - Apoyo a los mecánicos en lo que necesiten
 - Trabajos de cambio de aceite y mantenimiento de frenos
 - Limpieza del área de trabajo
 - Apoyo para el armado de toldos y propagandas en eventos
 - Apoyo para entrega de reciclaje y almacenado de aceite quemado
- **Practicante de mecánica 2**
 - Apoyo a los mecánicos en lo que necesiten
 - Trabajos de cambio de aceite y mantenimiento de frenos
 - Limpieza del área de trabajo
 - Apoyo para el armado de toldos y propagandas en eventos
 - Apoyo para entrega de reciclaje y almacenado de aceite quemado
- **Practicante de mecánica 3**
 - Apoyo a los mecánicos en lo que necesiten
 - Trabajos de cambio de aceite y mantenimiento de frenos

- Limpieza del área de trabajo
- Apoyo para el armado de toldos y propagandas en eventos
- Apoyo para entrega de reciclaje y almacenado de aceite quemado
- **Encargado de lavado**
 - Encargado de lavado de vehículos
 - Encargado de limpiar la oficina y baños
 - Encargado de sacar la basura generada en el día a día



Anexo C. Consolidado respuestas a la encuesta virtual

¿Cuál es su área de trabajo?	Indique su nivel educativo	¿Cuándo ingreso a trabajar se le asigna que actividades o funciones debe realizar?	¿Se le asigna la descripción de su puesto de trabajo como tareas o funciones?	¿Considera usted que se cumple con las funciones asignadas cuando inició con su trabajo?
ADMINISTRATIVO	Universitario Titulado	Si	Si	Si
TALLER	Técnico Titulado	Si	Si	No
TALLER	Estudiante Técnico	Si	Si	Si
TALLER	Secundaria Completa	Si	Si	No
ADMINISTRATIVO	Universitario Titulado	Si	Si	Si
ADMINISTRATIVO	Universitario Titulado	Si	Si	No
TALLER	Estudiante Técnico	Si	Si	No
TALLER	Técnico Titulado	Si	Si	No
ADMINISTRATIVO	Universitario Egresado	Si	Si	No
ADMINISTRATIVO	Estudiante Técnico	Si	Si	No

ADMINISTRATIVO	Universitario Titulado	Si	Si	No
ADMINISTRATIVO	Universitario Titulado	Si	Si	Si
ADMINISTRATIVO	Técnico Egresado	Si	Si	No
TALLER	Técnico Egresado	Si	Si	No
TALLER	Técnico Egresado	Si	Si	No
TALLER	Estudiante Técnico	Si	No	No
ADMINISTRATIVO	Estudiante Técnico	Si	Si	No

¿Sabe usted si la empresa cuenta con un organigrama definido?	¿Considera que las funciones de su puesto de trabajo siempre son las mismas o varían?	¿Considera que la distribución del trabajo entre sus pares es equitativa?	De la respuesta anterior indique ¿por qué?
No	Son las mismas	Si	Cada quien tiene sus funciones asignadas de acuerdo al puesto
No	Varían	No	A veces tengo que corregir lo que los demás mecánicos se equivocan
Tal vez	Varían	No	El trabajo va de acuerdo a lo que el jefe de mecánica nos asigna

Tal vez	Varían	No	Muchas responsabilidades cambian de acuerdo al día y lo que se esté haciendo
No	Varían	No	Existen momentos en los cuales se debe cubrir las funciones de otros
No	Varían	No	Cumplo más de las funciones que se me asignaron en un comienzo y recibo el mismo sueldo que los demás
No	Varían	Si	Debemos apoyar a las funciones que nos asigne el maestro de mecánica
Tal vez	Varían	No	Las tareas varían de acuerdo al trabajo del día
No	Varían	No	Hay días en los que unos se encuentran más saturados que otros
No	Varían	No	Hay compañeros que se encuentran más saturados que otros
No	Varían	No	A veces hay que realizar trabajo extra fuera del horario para que no se acumule
No	Son las mismas	No	Algunos compañeros de realizan más funciones que otros dependiendo su área
No	Varían	No	Toda la responsabilidad sobre el almacén y los movimientos recae sobre mi
Tal vez	Varían	No	A veces me cargan responsabilidades que no me corresponden
Tal vez	Varían	No	El jefe de mecánica no distribuye las tareas equitativamente

Tal vez	Varían	Si	El jefe de mecánica asigna las tareas
No	Varían	No	A veces debo retrasar mi almuerzo por ir a hacer los encargos de la oficina

¿Considera que es importante contar con un Manual de Organización y Funciones en la empresa	¿Qué beneficios crees que aportaría contar con un Manual de Organización y Funciones?	En caso se implemente un Manual de Organización y Funciones ¿Cómo cree es este debería ser implementado?
Si	Mayor eficiencia en los procesos, Mejora en la calidad del trabajo, Mejora en la atención al cliente	Distribución del manual digital
Si	Mayor eficiencia en los procesos, Mejora en la calidad del trabajo, Mayor seguridad en el área de trabajo	Capacitaciones al personal
Si	Mayor eficiencia en los procesos, Mejora en la calidad del trabajo, Mayor seguridad en el área de trabajo	Capacitaciones al personal, Distribución del manual digital
Si	Mejora en la calidad del trabajo	Capacitaciones al personal
Si	Mayor eficiencia en los procesos, Mejora en la calidad del trabajo, Mayor seguridad en el área de trabajo, Mejora en la atención al cliente	Distribución del manual digital
Si	Mayor eficiencia en los procesos, Mejora en la calidad del trabajo, Mejora en la atención al cliente	Capacitaciones al personal, Distribución del manual digital
Si	Mayor seguridad en el área de trabajo	Capacitaciones al personal, Distribución del manual impreso

Si	Mayor eficiencia en los procesos, Mayor seguridad en el área de trabajo, Mejora en la atención al cliente	Capacitaciones al personal, Distribución del manual digital
Si	Mayor eficiencia en los procesos, Mejora en la calidad del trabajo, o Mayor seguridad en el área de trabajo, Mejora en la atención al cliente	Capacitaciones al personal, Distribución del manual digital
Si	Mayor eficiencia en los procesos, Mejora en la calidad del trabajo, Mejora en la atención al cliente	Capacitaciones al personal, Distribución del manual impreso
Si	Mayor eficiencia en los procesos, o Mejora en la calidad del trabajo, Mejora en la atención al cliente	Capacitaciones al personal, Distribución del manual digital
Si	Mayor eficiencia en los procesos, o Mejora en la calidad del trabajo, Mejora en la atención al cliente	Capacitaciones al personal, Distribución del manual impreso
Si	Mayor eficiencia en los procesos, Mejora en la calidad del trabajo, Mejora en la atención al cliente	Capacitaciones al personal, Distribución del manual digital
Si	Mayor eficiencia en los procesos, Mejora en la calidad del trabajo, Mayor seguridad en el área de trabajo	Capacitaciones al personal, Distribución del manual digital
Si	Mayor eficiencia en los procesos, Mejora en la calidad del trabajo, Mayor seguridad en el área de trabajo	Capacitaciones al personal, Distribución del manual digital
Si	Mayor eficiencia en los procesos, Mayor seguridad en el área de trabajo	Distribución del manual digital

Si	Mayor eficiencia en los procesos, Mejora en la calidad del trabajo, Mejora en la atención al cliente	Distribución del manual digital
----	--	---------------------------------



Anexo E. Formatos de desarrollo gerente general

HOJA DE TRABAJO N°1					
MATRIZ DE IDENTIFICACION Y ELABORACION DE LA PROPUESTA DE MISION, FUNCIONES Y COORDINACIONES PRINCIPALES DEL PUESTO					
IDENTIFICACION DEL PUESTO					
UNIDAD ORGANICA:		Gerencia			
DENOMINACION:		Gerencia General			
NOMBRE DEL PUESTO:		Gerente General			
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:		-			
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:		-			
PUESTOS QUE SUPERVISA:		Administracion de servicios / Marketing y Ventas / Logistica e Importaciones / Contabilidad y Finanzas			
PROPUESTA DE MISION DEL PUESTO					
Liderar de manera estratégica y efectiva todas las áreas y departamentos de la empresa, con el objetivo de garantizar la satisfacción de los clientes, la rentabilidad del negocio y el desarrollo del equipo de trabajo.					
FUNCIONES					
N°	FUNCIONES DEL PUESTO	PUNTUACION DE FUNCIONES PJE Total = (CExCOM)+F			
		F	CE	COM	PJE TOTAL
1	Representante legal de la empresa	5	5	5	30
2	Entrevistar a los nuevos trabajadores.	1	3	3	10
3	Autorizar compras en el exterior.	3	3	1	6
4	Realizar alianzas estratégicas y planificación de eventos.	2	3	4	14
5	Contactar nuevos proveedores.	2	3	4	14
6	Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa y el personal dentro del corto y largo plazo.	3	5	5	28
7	Planificar y realizar inversiones de la empresa en tangibles e intangibles.	3	5	5	28
8	Verificar el cumplimiento de las metas de los trabajadores.	2	3	1	5
9	Autorizar los pagos y movimientos en las cuentas bancarias.	2	2	1	4
10	Verificar el cuadro de comisiones de los trabajadores	2	2	2	6
COORDINACIONES PRINCIPALES					
COORDINACIONES INTERNAS					
Realiza coordinaciones con todas las areas de la empresa					
COORDINACIONES EXTERNAS					
Contactar con socios esratégicos, representante legal de la empresa					

HOJA DE TRABAJO N°2				
MATRIZ DE FUNCIONES ESENCIALES, VALIDACION DE LA MISION Y DEFINICION DE HABILIDADES				
UNIDAD ORGANICA:		Gerencia		
DENOMINACION:		Gerencia General		
NOMBRE DEL PUESTO:		Gerente General		
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:		-		
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:		-		
PUESTOS QUE SUPERVISA:		Administracion de servicios / Marketing y Ventas / Logistica e Importaciones / Contabilidad y Finanzas		
N°	FUNCIONES DEL PUESTO	PROPUESTA DE LA MISION DEL	MISION DEL PUESTO	HABILIDADES
1	Representante legal de la empresa	Liderar de manera estratégica y efectiva todas las áreas y departamentos de la empresa, con el objetivo de garantizar la satisfacción de los clientes, la rentabilidad del negocio y el desarrollo del equipo de trabajo.	Dirigir de forma estratégica y eficiente todas las áreas y departamentos de la empresa, con el propósito de asegurar la satisfacción de los clientes, la rentabilidad del negocio y el crecimiento del equipo de colaboradores.	Liderazgo, pensamiento estrategico, toma de decisiones, gestion financiera, etica y responsabilidad
2	Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa y el personal dentro del corto y largo plazo.			
3	Planificar y realizar inversiones de la empresa en tangibles e intangibles.			
4	Realizar alianzas estratégicas y planificación de eventos.			

 FORMATO DE PERFIL DE PUESTO	
IDENTIFICACION DEL PUESTO	
UNIDAD ORGANICA:	Gerencia
DENOMINACION:	Gerencia General
NOMBRE DEL PUESTO:	Gerente General
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:	-
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:	-
PUESTOS QUE SUPERVISA:	Administracion de servicios / Marketing y Ventas / Logistica e Importaciones
MISION DEL PUESTO	
Dirigir de forma estratégica y eficiente todas las áreas y departamentos de la empresa, con el propósito de asegurar la satisfacción de los clientes, la rentabilidad del negocio y el crecimiento del equipo de colaboradores.	
FUNCIONES	
N°	FUNCIONES DEL PUESTO
1	Representante legal de la empresa
2	Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa y el personal dentro del corto y largo plazo.
3	Planificar y realizar inversiones de la empresa en tangibles e intangibles.
4	Realizar alianzas estratégicas y planificación de eventos.
5	Velar por el cumplimiento de las normativas legales, fiscales y laborales.
6	Salvaguardar la integridad y reputación de la empresa en todas sus actuaciones.
7	Establecer políticas y procedimientos que promuevan la eficiencia y la calidad en los servicios.
8	
9	
10	
COORDINACIONES PRINCIPALES	
COORDINACIONES INTERNAS	
Realiza coordinaciones con todas las areas de la empresa	
COORDINACIONES EXTERNAS	
Contactar con socios esratégicos, representante legal de la empresa	

HOJA DE TRABAJO N°3									
MATRIZ REQUISITOS DEL PUESTO									
FORMACION ACADEMICA									
FORMACION ACADEMICA			GRADO(s) / SITUACION ACADEMICA Y ESTUDIOS REQUERIDOS PARA EL PUESTO				¿Requiere colegiatura?		
	Incompleta	Completa		EGRESADO			SI	X	
SECUNDARIA				BACHILLER	Administración de empresas / Ingeniería Industrial / Afines		NO		
TECNICA BASICA (1 o 2 años)			X	TITULO/LICENCIATURA			¿Requiere Habilitación?		
TECNICA SUPERIOS (3 o 4 años)			X	MAESTRIA	MBA o afines		SI	X	
UNIVERSITARIO	X			DOCTORADO			NO		
CONOCIMIENTOS									
A) CONOCIMIENTOS TECNICO PRINCIPALES REQUERIDOS PARA EL PUESTO (NO REQUIERE DOCUMENTACION SUSTENTATORIA)									
Administración y gestión empresarial, experiencia en industria automotriz, entendimiento de la normativa y regulaciones, gestión de calidad y análisis de datos, conocimiento en tecnología automotriz									
B) PROGRAMAS DE ESPECIALIZACION REQUERIDOS Y SUSTENTADOS CON DOCUMENTOS									
Administración de empresas, gestión de calidad									
CONOCIMIENTOS DE OFIMATICA E IDIOMAS									
OFIMATICA	NIVEL DE DOMINIO				IDIOMAS	NIVEL DE DOMINIO			
	NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO		NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO
WORD			X		INGLES				X
EXCEL				X	...				
POWERPOINT			X		...				
...					...				
EXPERIENCIA									
EXPERIENCIA GENERAL: INDIQUE LA CANTIDAD TOTAL DE AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL,									
Entre 5 a 7 años de experiencia en roles de liderazgo y gestión en la industria automotriz o empresas relacionadas									
EXPERIENCIA ESPECIFICA									
MARQUE EL NIVEL MINIMO DEL PUESTO QUE SE REQUIERE COMO EXPERIENCIA									
PRACTICANTE PROFESIONAL		AUXILIAR /ASISTENTE		ANALISTA/ESPECIALISTA		SUPERVISOR/COORDINADOR		JEFE DE AREA O DPTO	X
GERENTE/DIRECTOR									
INDIQUE EL TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO									
5 a 7 años									
EN BASE A LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO, MARQUE SI ES O NO NECESARIO CONTAR CON EXPERIENCIA EN EL SECTOR PUBLICO									
SI					NO	X			
EN CASO SI, INDIQUE EL TIEMPO Y/O FUNCIONES EQUIVALENTES									
MENCIONE OTROS ASPECTOS COMPLEMENTARIOS SOBRE EL REQUISITO DE EXPERIENCIA, EN CASO EXISTIERA ALGO ADICIONAL									
Conocimiento del mercado automotriz									

FORMACION ACADEMICA									
FORMACION ACADEMICA			GRADO(s) / SITUACION ACADEMICA Y ESTUDIOS REQUERIDOS				¿Requiere colegiatura?		
	Incompleta	Completa		EGRESADO				SI	X
SECUNDARIA				BACHILLER	Administracion de empresas / Ingenieria Industrial / Afines			NO	
TECNICA BASICA (1 o 2 años)			X	TITULO/LICENCIATURA				¿Requiere Habilitación?	
TECNICA SUPERIOS (3 o 4 años)			X	MAESTRIA		MBA o afines	SI	X	
UNIVERSITARIO		X		DOCTORADO				NO	
CONOCIMIENTOS									
A) CONOCIMIENTOS TECNICO PRINCIPALES REQUERIDOS PARA EL PUESTO (NO REQUIERE DOCUMENTACION SUSTENTATORIA)									
Administracion y gestion empresarial, experiencia en industria automotriz, entendimiento de la normativa y regulaciones, gestion de calidad y analisis de datos, conocimiento en tecnologia automotriz									
B) PROGRAMAS DE ESPECIALIZACION REQUERIDOS Y SUSTENTADOS CON DOCUMENTOS									
Administracion de empresas, gestion de calidad									
CONOCIMIENTOS DE OFIMATICA E IDIOMAS									
	NIVEL DE DOMINIO				IDIOMAS	NIVEL DE DOMINIO			
	NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO		NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO
WORD			X		INGLES				X
EXCEL				X	...				
POWERPOINT			X		...				
....					...				
EXPERIENCIA									
EXPERIENCIA GENERAL: INDIQUE LA CANTIDAD TOTAL DE AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL,									
Entre 5 a 7 años de experiencia en roles de liderazgo y gestión en la industria automotriz o empresas relacionadas									
EXPERIENCIA ESPECIFICA									
MARQUE EL NIVEL MINIMO DEL PUESTO QUE SE REQUIERE COMO EXPERIENCIA									
PRACTICANTE PROFESIONAL		AUXILIAR /ASISTENTE		ANALISTA/ESPECIALISTA		SUPERVISOR/COORDINADOR		JEFE DE AREA O DPTO	X
GERENTE/DIRECTOR									
INDIQUE EL TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO									
5 a 7 años									
EN BASE A LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO, MARQUE SI ES O NO NECESARIO CONTAR CON EXPERIENCIA EN EL									
SI					NO	X			
EN CASO SI, INDIQUE EL TIEMPO Y/O FUNCIONES EQUIVALENTES									
MENCIONE OTROS ASPECTOS COMPLEMENTARIOS SOBRE EL REQUISITO DE EXPERIENCIA, EN CASO EXISTIERA ALGO ADICIONAL									
Conocimiento del mercado automotriz									
HABILIDADES O COMPETENCIAS									
Liderazgo, pensamiento estrategico, toma de decisiones, gestion financiera, etica y responsabilidad									

Anexo E formatos de desarrollo administrador de servicios

HOJA DE TRABAJO N°1					
MATRIZ DE IDENTIFICACION Y ELABORACION DE LA PROPUESTA DE MISION, FUNCIONES Y COORDINACIONES PRINCIPALES DEL PUESTO					
IDENTIFICACION DEL PUESTO					
UNIDAD ORGANICA:		Administracion de servicios			
DENOMINACION:		Administrativo I			
NOMBRE DEL PUESTO:		Adminsitrador de Servicios			
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:		Gerencia General			
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:		Marketing y Ventas / Logística e importaciones			
PUESTOS QUE SUPERVISA:		Maestro mecánico / Encargado de Lavado / Ayudante de Mecánica / Practicante de Mecánica			
PROPUESTA DE MISION DEL PUESTO					
Garantizar la eficiencia y calidad en la prestación de servicios automotrices, brindando una atención integral y satisfactoria a los clientes, y coordinando de manera efectiva el equipo de trabajo en el área de					
FUNCIONES					
N°	FUNCIONES DEL PUESTO	PUNTUACION DE FUNCIONES PJE Total = (CExCOM)+F			
		F	CE	COM	PJE TOTAL
1	Venta de repuestos y servicios de mantenimiento a clientes.	4	2	3	10
2	Realizar el abastecimiento de insumos de taller.	2	5	4	22
3	Coordinar y programar la realización de los servicios de mecánica y lavado.	5	4	4	21
4	Recibir vehículos para realización de mantenimientos.	5	5	2	15
5	Encargado de entregar equipos y a herramientas al personal de taller.	1	3	2	7
6	Coordinar los servicios agendados por el área de ventas.	5	4	3	17
7	Programar las salidas del personal de compras.	5	3	2	11
8	Hacer seguimiento del avance de los servicios.	5	4	4	21
9	Mantenimiento de los equipos del taller (compresora, máquinas de lavado).	2	3	4	14
10	Tomar fotografías de los servicios.	2	1	1	3
11	Coordinar los cobros por mano de obra.	5	4	4	21
COORDINACIONES PRINCIPALES					
COORDINACIONES INTERNAS					
Coordina con todas las areas administrativas					
COORDINACIONES EXTERNAS					
Proveedores a nivel nacional					

HOJA DE TRABAJO N°2				
MATRIZ DE FUNCIONES ESENCIALES, VALIDACION DE LA MISION Y DEFINICION DE HABILIDADES				
UNIDAD ORGANICA:		Administracion de servicios		
DENOMINACION:		Administrativo I		
NOMBRE DEL PUESTO:		Adminsitrador de Servicios		
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:		Gerencia General		
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:		Marketing y Ventas / Logística e importaciones		
PUESTOS QUE SUPERVISA:		Maestro mecánico / Encargado de Lavado / Ayudante de Mecánica / Practicante de Mecánica		
N°	FUNCIONES DEL PUESTO	PROPUESTA DE LA MISION DEL	MISION DEL PUESTO	HABILIDADES
1	Realizar el abastecimiento de insumos de taller.	Garantizar la eficiencia y calidad en la prestación de servicios automotrices, brindando una atención integral y satisfactoria a los clientes, y coordinando de manera efectiva el equipo de trabajo en el área de mecánica.	Garantizar la eficiencia y calidad en la prestación de servicios automotrices, brindando una atención integral y satisfactoria a los clientes, y coordinando de manera efectiva el equipo de trabajo en el área de mecánica.	Liderazgo, orientacion al cliente, organización y planificación, resolución de problemas
2	Coordinar y programar la realización de los servicios de mecánica y lavado.			
3	Hacer seguimiento del avance de los servicios.			
4	Coordinar los cobros por mano de obra.			
5	Coordinar los servicios agendados por el área de ventas.			
6	Realizar un seguimiento de los costos asociados a los servicios brindados, optimizando los recursos y asegurando la rentabilidad del área.			
7				
8				
9				
10				

HOJA DE TRABAJO N°4	
	
FORMATO DE PERFIL DE PUESTO	
IDENTIFICACION DEL PUESTO	
UNIDAD ORGANICA:	Administracion de servicios
DENOMINACION:	Administrativo I
NOMBRE DEL PUESTO:	Adminsitrador de Servicios
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:	Gerencia General
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:	Marketing y Ventas / Logística e importaciones
PUESTOS QUE SUPERVISA:	Maestro mecánico / Encargado de Lavado / Ayudante de Mecánica /
MISION DEL PUESTO	
Garantizar la eficiencia y calidad en la prestación de servicios automotrices, brindando una atención integral y satisfactoria a los clientes, y coordinando de manera efectiva el equipo de trabajo en el área de mecánica.	
FUNCIONES	
N°	FUNCIONES DEL PUESTO
1	Realizar el abastecimiento de insumos de taller.
2	Coordinar y programar la realización de los servicios de mecánica y lavado.
3	Hacer seguimiento del avance de los servicios.
4	Coordinar los cobros por mano de obra.
5	Coordinar los servicios agendados por el área de ventas.
6	Realizar un seguimiento de los costos asociados a los servicios brindados, optimizando los recursos y asegurando la rentabilidad del área.
7	
8	
9	
10	
COORDINACIONES PRINCIPALES	
COORDINACIONES INTERNAS	
Coordina con todas las areas administrativas	
COORDINACIONES EXTERNAS	
Proveedores a nivel nacional	

HOJA DE TRABAJO N°3									
MATRIZ DE FUNCIONES ESENCIALES, VALIDACION DE LA MISION Y DEFINICION DE HABILIDADES									
FORMACION ACADEMICA									
FORMACION ACADEMICA			GRADO(s) / SITUACION ACADEMICA Y ESTUDIOS REQUERIDOS PARA EL PUESTO				¿Requiere colegiatura?		
	Incompleta	Completa		EGRESADO			SI	X	
SECUNDARIA				BACHILLER			NO		
TECNICA BASICA (1 o 2 años)			X	TITULO/LICENCIATURA	Ing. Industrial, Mecánica, Administracion de Empresas, o afines		¿Requiere Habilitación?		
TECNICA SUPERIOS (3 o 4 años)		X		MAESTRIA			SI	X	
UNIVERSITARIO		X		DOCTORADO			NO		
CONOCIMIENTOS									
A) CONOCIMEINTOS TECNICO PRINCIPALES REQUERIDOS PARA EL PUESTO (NO REQUIERE DOCUMENTACION SUSTENTATORIA)									
Mecánica automotriz, Gestion de servicios automotrices, Gestion de personal									
B) PROGRAMAS DE ESPECIALIZACION REQUERIDOS Y SUSTENTADOS CON DOCUMENTOS									
Programa de Gestion de Servicios Automotrices, Programa de Liderazgo y gestion de equipos									
CONOCIMIENTOS DE OFIMATICA E IDIOMAS									
OFIMATICA	NIVEL DE DOMINIO				IDIOMAS	NIVEL DE DOMINIO			
	NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO		NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO
WORD			X		INGLES				X
EXCEL			X		...				
POWERPOINT		X			...				
...					...				
EXPERIENCIA									
EXPERIENCIA GENERAL: INDIQUE LA CANTIDAD TOTAL DE AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL,									
Minimo de 5 años de experiencia en el sector automotriz									
EXPERIENCIA ESPECIFICA									
MARQUE EL NIVEL MINIMO DEL PUESTO QUE SE REQUIERE COMO EXPERIENCIA									
PRACTICANTE PROFESIONAL		AUXILIAR /ASISTENTE		ANALISTA/ESPECIALISTA		SUPERVISOR/COORDINADOR	X	JEFE DE AREA O DPTO	
GERENTE/DIRECTOR									
INDIQUE EL TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO									
Minimo de 2 años como coordinador de servicios automotrices									
EN BASE A LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO, MARQUE SI ES O NO NECESARIO CONTAR CON EXPERIENCIA EN EL SECTOR PUBLICO									
SI					NO	X			
EN CASO SI, INDIQUE EL TIEMPO Y/O FUNCIONES EQUIVALENTES									
MENCIONE OTROS ASPECTOS COMPLEMENTARIOS SOBRE EL REQUISITO DE EXPERIENCIA, EN CASO EXISTIERA ALGO ADICIONAL									

FORMACION ACADEMICA									
FORMACION ACADEMICA			GRADO(s) / SITUACION ACADEMICA Y ESTUDIOS REQUERIDOS				¿Requiere colegiatura?		
	Incompleta	Completa		EGRESADO				SI	X
SECUNDARIA				BACHILLER				NO	
TECNICA BASICA (1 o 2 años)			X	TITULO/LICENCIATURA	Ing. Industrial, Mecánica, Administracion de Empresas, o afines			¿Requiere Habilitación?	
TECNICA SUPERIOS (3 o 4 años)		X		MAESTRIA				SI	X
UNIVERSITARIO		X		DOCTORADO				NO	
CONOCIMIENTOS									
A) CONOCIMIENTOS TECNICOS PRINCIPALES REQUERIDOS PARA EL PUESTO (NO REQUIERE DOCUMENTACION SUSTENTATORIA)									
Mecánica automotriz, Gestion de servicios automotrices, Gestion de personal									
B) PROGRAMAS DE ESPECIALIZACION REQUERIDOS Y SUSTENTADOS CON DOCUMENTOS									
Programa de Gestion de Servicios Automotrices, Programa de Liderazgo y gestion de equipos									
CONOCIMIENTOS DE OFIMATICA E IDIOMAS									
	NIVEL DE DOMINIO				IDIOMAS	NIVEL DE DOMINIO			
	NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO		NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO
WORD			X		INGLES				X
EXCEL			X		...				
POWERPOINT		X			...				
....					...				
EXPERIENCIA									
EXPERIENCIA GENERAL: INDIQUE LA CANTIDAD TOTAL DE AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL,									
Minimo de 5 años de experiencia en el sector automotriz									
EXPERIENCIA ESPECIFICA									
MARQUE EL NIVEL MINIMO DEL PUESTO QUE SE REQUIERE COMO EXPERIENCIA									
PRACTICANTE PROFESIONAL		AUXILIAR /ASISTENTE		ANALISTA/ESPECIALISTA		SUPERVISOR/COORDINADOR	X	JEFE DE AREA O DPTO	
GERENTE/DIRECTOR									
INDIQUE EL TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO									
Minimo de 2 años como coordinador de servicios automotrices									
EN BASE A LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO, MARQUE SI ES O NO NECESARIO CONTAR CON EXPERIENCIA EN EL									
SI					NO	X			
EN CASO SI, INDIQUE EL TIEMPO Y/O FUNCIONES EQUIVALENTES									
MENCIONE OTROS ASPECTOS COMPLEMENTARIOS SOBRE EL REQUISITO DE EXPERIENCIA, EN CASO EXISTIERA ALGO ADICIONAL									
HABILIDADES O COMPETENCIAS									
Liderazgo, orientacion al cliente, organización y planificación, resolución de problemas									

Anexo F formatos de desarrollo encargado de marketing y ventas

HOJA DE TRABAJO N°1					
MATRIZ DE IDENTIFICACION Y ELABORACION DE LA PROPUESTA DE MISION, FUNCIONES Y COORDINACIONES PRINCIPALES DEL PUESTO					
IDENTIFICACION DEL PUESTO					
UNIDAD ORGANICA:		Marketing y Ventas			
DENOMINACION:		Administrativo I			
NOMBRE DEL PUESTO:		Encargado de Marketing y Ventas			
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:		Gerencia General			
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:		Logística e importaciones / Administracion de servicios			
PUESTOS QUE SUPERVISA:		Asesor de Ventas			
PROPUESTA DE MISION DEL PUESTO					
Promover y posicionar la empresa en el mercado automotriz, desarrollar estrategias de marketing efectivas, captar clientes y aumentar las ventas, garantizando la satisfacción de los clientes y contribuyendo al crecimiento y rentabilidad del negocio.					
FUNCIONES					
N°	FUNCIONES DEL PUESTO	PUNTUACION DE FUNCIONES PJE Total = (CE+COM)+F			
		F	CE	COM	PJE TOTAL
1	Atención de clientes en tienda	5	4	3	17
2	Atención de clientes en redes sociales	5	4	3	17
3	Atención de clientes mediante llamadas telefónicas	5	4	3	17
4	Realizar búsqueda de piezas por internet	5	3	4	17
5	Cotizar repuestos con proveedores de Lima y Arequipa	5	4	3	17
6	Vender los servicios ofrecidos por el taller	5	4	5	25
7	Revisar las cotizaciones enviadas por los otros vendedores	5	5	4	25
8	Enviar los pedidos de compras internacionales a gerencia para su aprobación	4	4	2	12
9	Tomar fotografías de los servicios y programar publicaciones de servicios en redes sociales	5	4	4	21
10	Dar seguimiento a importaciones y pedidos de proveedores nacionales	4	4	1	8
11	Tomar fotografías de los eventos que se realizan periódicamente	3	4	4	19
COORDINACIONES PRINCIPALES					
COORDINACIONES INTERNAS					
Coordina con todas las areas administrativas					
COORDINACIONES EXTERNAS					
Proveedores a nivel nacional e internacional					

HOJA DE TRABAJO N°2				
MATRIZ DE FUNCIONES ESENCIALES, VALIDACION DE LA MISION Y DEFINICION DE HABILIDADES				
UNIDAD ORGANICA:		Marketing y Ventas		
DENOMINACION:		Administrativo I		
NOMBRE DEL PUESTO:		Encargado de Marketing y Ventas		
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:		Gerencia General		
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:		Logística e importaciones / Administracion de servicios		
PUESTOS QUE SUPERVISA:		Asesor de Ventas		
N°	FUNCIONES DEL PUESTO	PROPUESTA DE LA MISION DEL PUESTO	MISION DEL PUESTO	HABILIDADES
1	Vender los servicios ofrecidos por el taller	Promover y posicionar la empresa en el mercado automotriz, desarrollar estrategias de marketing efectivas, captar clientes y aumentar las ventas, garantizando la satisfacción de los clientes y contribuyendo al crecimiento y rentabilidad del negocio.	Promover y posicionar la empresa en el mercado automotriz, desarrollar estrategias de marketing efectivas, captar clientes y aumentar las ventas, garantizando la satisfacción de los clientes y contribuyendo al crecimiento y rentabilidad del negocio.	Comunicación y negociación, Conocimiento de herramientas de marketing, Creatividad
2	Revisar las cotizaciones enviadas por los asesores de venta			
3	Tomar fotografías de los servicios y programar publicaciones de servicios en			
4	Tomar fotografías de los eventos que se realizan periódicamente			
5	Atender a los clientes mediante medios digitales			
6	Diseñar y ejecutar estrategias de marketing y publicidad para promocionar los servicios del taller y atraer nuevos clientes.			
7	Administrar las redes sociales y el sitio web de la empresa, generando contenido relevante y promocionando los servicios y promociones.			
8	Revisar el cuadro de comisiones de los asesores de venta			
9				
10				

HOJA DE TRABAJO N°4	
	
FORMATO DE PERFIL DE PUESTO	
IDENTIFICACION DEL PUESTO	
UNIDAD ORGANICA:	Marketing y Ventas
DENOMINACION:	Administrativo I
NOMBRE DEL PUESTO:	Encargado de Marketing y Ventas
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:	Gerencia General
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:	Logística e importaciones / Administracion de servicios
PUESTOS QUE SUPERVISA:	Asesor de Ventas
MISION DEL PUESTO	
Promover y posicionar la empresa en el mercado automotriz, desarrollar estrategias de marketing efectivas, captar clientes y aumentar las ventas, garantizando la satisfacción de los clientes y contribuyendo al crecimiento y rentabilidad del negocio.	
FUNCIONES	
N°	FUNCIONES DEL PUESTO
1	Vender los servicios ofrecidos por el taller
2	Revisar las cotizaciones enviadas por los asesores de venta
3	Tomar fotografías de los servicios y programar publicaciones de servicios en redes sociales
4	Tomar fotografías de los eventos que se realizan periódicamente
5	Atender a los clientes mediante medios digitales
6	Diseñar y ejecutar estrategias de marketing y publicidad para promocionar los servicios del taller y atraer nuevos clientes.
7	Administrar las redes sociales y el sitio web de la empresa, generando contenido relevante y promocionando los servicios y promociones.
8	Revisar el cuadro de comisiones de los asesores de venta
9	
10	
COORDINACIONES PRINCIPALES	
COORDINACIONES INTERNAS	
Coordina con todas las areas administrativas	
COORDINACIONES EXTERNAS	
Proveedores a nivel nacional e internacional	

HOJA DE TRABAJO N°3									
MATRIZ DE FUNCIONES ESENCIALES, VALIDACION DE LA MISION Y DEFINICION DE HABILIDADES									
FORMACION ACADEMICA									
FORMACION ACADEMICA			GRADO(s) / SITUACION ACADEMICA Y ESTUDIOS REQUERIDOS PARA EL PUESTO				¿Requiere colegiatura?		
	Incompleta	Completa		EGRESADO				SI	
SECUNDARIA				BACHILLER				NO	X
TECNICA BASICA (1 o 2 años)			X	TITULO/LICENCIATURA	Marketing, Administracion de Empresas, Publicidad, o afines			¿Requiere Habilitación?	
TECNICA SUPERIOS (3 o 4 años)		X		MAESTRIA				SI	
UNIVERSITARIO		X		DOCTORADO				NO	X
CONOCIMIENTOS									
A) CONOCIMEINTOS TECNICO PRINCIPALES REQUERIDOS PARA EL PUESTO (NO REQUIERE DOCUMENTACION SUSTENTATORIA)									
Marketing y publicidad, Gestion de Ventas, Marketing Digital									
B) PROGRAMAS DE ESPECIALIZACION REQUERIDOS Y SUSTENTADOS CON DOCUMENTOS									
Programa de Marketing y Ventas									
CONOCIMIENTOS DE OFIMATICA E IDIOMAS									
OFIMATICA	NIVEL DE DOMINIO				IDIOMAS	NIVEL DE DOMINIO			
	NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO		NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO
WORD			X		INGLES				X
EXCEL			X		...				
POWERPOINT			X		...				
MAPAS VEHICULARES				X	...				
EXPERIENCIA									
EXPERIENCIA GENERAL: INDIQUE LA CANTIDAD TOTAL DE AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL,									
5 años como minimo de experiencia en marketing y ventas y 3 años como minimo en el sector automotriz									
EXPERIENCIA ESPECIFICA									
MARQUE EL NIVEL MINIMO DEL PUESTO QUE SE REQUIERE COMO EXPERIENCIA									
PRACTICANTE PROFESIONAL		AUXILIAR /ASISTENTE		ANALISTA/ESPECIALISTA	X	SUPERVISOR/COORDINADOR		JEFE DE AREA O DPTO	
GERENTE/DIRECTOR									
INDIQUE EL TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO									
Minimo 3 años como asesor de ventas en el sector automotriz									
EN BASE A LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO, MARQUE SI ES O NO NECESARIO CONTAR CON EXPERIENCIA EN EL SECTOR PUBLICO									
SI					NO	X			
EN CASO SI, INDIQUE EL TIEMPO Y/O FUNCIONES EQUIVALENTES									
MENCIONE OTROS ASPECTOS COMPLEMENTARIOS SOBRE EL REQUISITO DE EXPERIENCIA, EN CASO EXISTIERA ALGO ADICIONAL									
Conocimientos sobre fotografia y edicion de videos para material publicitario									

FORMACION ACADEMICA									
FORMACION ACADEMICA			GRADO(s) / SITUACION ACADEMICA Y ESTUDIOS REQUERIDOS				¿Requiere colegiatura?		
	Incompleta	Completa		EGRESADO				SI	
SECUNDARIA				BACHILLER				NO	X
TECNICA BASICA (1 o 2 años)			X	TITULO/LICENCIATURA	Marketing, Administracion de Empresas, Publicidad, o afines			¿Requiere Habilitación?	
TECNICA SUPERIOS (3 o 4 años)		X		MAESTRIA				SI	
UNIVERSITARIO		X		DOCTORADO				NO	X
CONOCIMIENTOS									
A) CONOCIMIENTOS TECNICO PRINCIPALES REQUERIDOS PARA EL PUESTO (NO REQUIERE DOCUMENTACION SUSTENTATORIA)									
Marketing y publicidad, Gestion de Ventas, Marketing Digital									
B) PROGRAMAS DE ESPECIALIZACION REQUERIDOS Y SUSTENTADOS CON DOCUMENTOS									
Programa de Marketing y Ventas									
CONOCIMIENTOS DE OFIMATICA E IDIOMAS									
OFIMATICA	NIVEL DE DOMINIO				IDIOMAS	NIVEL DE DOMINIO			
	NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO		NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO
WORD			X		INGLES				X
EXCEL			X		...				
POWERPOINT			X		...				
MAPAS VEHICULARES				X	...				
EXPERIENCIA									
EXPERIENCIA GENERAL: INDIQUE LA CANTIDAD TOTAL DE AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL,									
5 años como minimo de experiencia en marketing y ventas y 3 años como minimo en el sector automotriz									
EXPERIENCIA ESPECIFICA									
MARQUE EL NIVEL MINIMO DEL PUESTO QUE SE REQUIERE COMO EXPERIENCIA									
PRACTICANTE PROFESIONAL		AUXILIAR /ASISTENTE		ANALISTA/ESPECIALISTA	X	SUPERVISOR/COORDINADOR		JEFE DE AREA O DPTO	
GERENTE/DIRECTOR									
INDIQUE EL TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO									
Minimo 3 años como asesor de ventas en el sector automotriz									
EN BASE A LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO, MARQUE SI ES O NO NECESARIO CONTAR CON EXPERIENCIA EN EL									
SI					NO	X			
EN CASO SI, INDIQUE EL TIEMPO Y/O FUNCIONES EQUIVALENTES									
MENCIONE OTROS ASPECTOS COMPLEMENTARIOS SOBRE EL REQUISITO DE EXPERIENCIA, EN CASO EXISTIERA ALGO ADICIONAL									
Conocimientos sobre fotografia y edicion de videos para material publicitario									
HABILIDADES O COMPETENCIAS									
Comunicación y negociación, Conocimiento de herramientas de marketing, Creatividad									

Anexo G formatos de desarrollo encargado de logística e importaciones

HOJA DE TRABAJO N°1					
MATRIZ DE IDENTIFICACION Y ELABORACION DE LA PROPUESTA DE MISION, FUNCIONES Y COORDINACIONES PRINCIPALES DEL PUESTO					
IDENTIFICACION DEL PUESTO					
UNIDAD ORGANICA:		Logística e importaciones			
DENOMINACION:		Administrativo I			
NOMBRE DEL PUESTO:		Encargado de logística e importaciones			
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:		Gerencia General			
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:		Marketing y ventas / Contabilidad y Finanzas			
PUESTOS QUE SUPERVISA:		Encargado de almacén / Encargado de compras y reparto			
PROPUESTA DE MISION DEL PUESTO					
Asegurar una gestión eficiente de la cadena de suministro y las importaciones de repuestos y productos necesarios para el funcionamiento del taller, garantizando la disponibilidad oportuna de los materiales y contribuyendo al buen desarrollo de las operaciones.					
FUNCIONES					
N°	FUNCIONES DEL PUESTO	PUNTUACION DE FUNCIONES PJE Total = (CExCOM)+F			
		F	CE	COM	PJE TOTAL
1	Apoyar en el cobro de servicios de reparación y mantenimiento de vehículos	5	3	2	11
2	Hacer seguimiento a las importaciones	4	4	4	20
3	Pagar impuestos y pago de servicios para liberar cargas	4	5	5	29
4	Recepcionar y verificar las cargas	4	4	4	20
5	Informar al equipo de ventas sobre sus pedidos de importación	4	5	3	19
6	Cierre diario del dinero en caja	5	1	1	6
7	Supervisar los stocks registrados	3	4	5	23
8					
9					
10					
11					
COORDINACIONES PRINCIPALES					
COORDINACIONES INTERNAS					
Contabilidad y Finanzas / Marketing y Ventas					
COORDINACIONES EXTERNAS					
SUNAT / Agente logístico para importaciones					

HOJA DE TRABAJO N°2				
MATRIZ DE FUNCIONES ESENCIALES, VALIDACION DE LA MISION Y DEFINICION DE HABILIDADES				
UNIDAD ORGANICA:		Logística e importaciones		
DENOMINACION:		Administrativo I		
NOMBRE DEL PUESTO:		Encargado de logística e importaciones		
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:		Gerencia General		
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:		Marketing y ventas / Contabilidad y Finanzas		
PUESTOS QUE SUPERVISA:		Encargado de almacen / Encargado de compras y reparto		
N°	FUNCIONES DEL PUESTO	PROPUESTA DE LA MISION DEL	MISION DEL PUESTO	HABILIDADES
1	Pagar impuestos y pago de servicios para liberar cargas	Asegurar una gestión eficiente de la cadena de suministro y las importaciones de repuestos y productos necesarios para el funcionamiento del taller, garantizando la disponibilidad oportuna de los materiales y contribuyendo al buen desarrollo de las operaciones.	Asegurar una gestión eficiente de la cadena de suministro y las importaciones de repuestos y productos necesarios para el funcionamiento del taller, garantizando la disponibilidad oportuna de los materiales y contribuyendo al buen desarrollo de las operaciones.	Planificación y organización, Capacidad de análisis
2	Supervisar los stocks registrados			
3	Recepcionar y verificar las cargas			
4	Hacer seguimiento a las importaciones			
5	Informar al equipo de ventas sobre sus pedidos de importación			
6	Realizar las compras enviadas por el personal de ventas para importación			
7				
8				
9				
10				

HOJA DE TRABAJO Nº4	
	
FORMATO DE PERFIL DE PUESTO	
IDENTIFICACION DEL PUESTO	
UNIDAD ORGANICA:	Logística e importaciones
DENOMINACION:	Administrativo I
NOMBRE DEL PUESTO:	Encargado de logística e importaciones
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:	Gerencia General
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:	Marketing y ventas / Contabilidad y Finanzas
PUESTOS QUE SUPERVISA:	Encargado de almacen / Encargado de compras y reparto
MISION DEL PUESTO	
Asegurar una gestión eficiente de la cadena de suministro y las importaciones de repuestos y productos necesarios para el funcionamiento del taller, garantizando la disponibilidad oportuna de los materiales y contribuyendo al buen desarrollo de las operaciones.	
FUNCIONES	
Nº	FUNCIONES DEL PUESTO
1	Pagar impuestos y pago de servicios para liberar cargas
2	Supervisar los stocks registrados
3	Recepcionar y verificar las cargas
4	Hacer seguimiento a las importaciones
5	Informar al equipo de ventas sobre sus pedidos de importacion
6	Realizar las compras enviadas por el personal de ventas para importacion
7	
8	
9	
10	
COORDINACIONES PRINCIPALES	
COORDINACIONES INTERNAS	
Contabilidad y Finanzas / Marketing y Ventas	
COORDINACIONES EXTERNAS	
SUNAT / Agente logisto para importaciones	

HOJA DE TRABAJO N°3									
MATRIZ DE FUNCIONES ESENCIALES, VALIDACION DE LA MISION Y DEFINICION DE HABILIDADES									
FORMACION ACADEMICA									
FORMACION ACADEMICA			GRADO(s) / SITUACION ACADEMICA Y ESTUDIOS REQUERIDOS PARA EL PUESTO				¿Requiere colegiatura?		
	Incompleta	Completa		EGRESADO			SI		
SECUNDARIA		X		BACHILLER	Administración de Negocios Internacionales / Ingeniería Industrial / Comercio Exterior		NO	X	
TECNICA BASICA (1 o 2 años)			X	TITULO/LICENCIATURA			¿Requiere Habilitación?		
TECNICA SUPERIOS (3 o 4 años)				MAESTRIA			SI		
UNIVERSITARIO		X		DOCTORADO			NO	X	
CONOCIMIENTOS									
A) CONOCIMIENTOS TECNICO PRINCIPALES REQUERIDOS PARA EL PUESTO (NO REQUIERE DOCUMENTACION SUSTENTATORIA)									
Logística y cadena de suministro / Importaciones y comercio Internacional / Gestión de proveedores / Regulaciones aduaneras									
B) PROGRAMAS DE ESPECIALIZACION REQUERIDOS Y SUSTENTADOS CON DOCUMENTOS									
Logística y gestión de la cadena de suministro / Comercio internacional y aduanas									
CONOCIMIENTOS DE OFIMATICA E IDIOMAS									
OFIMATICA	NIVEL DE DOMINIO				IDIOMAS	NIVEL DE DOMINIO			
	NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO		NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO
WORD			X		INGLES				X
EXCEL			X		...				
POWERPOINT			X		...				
...					...				
EXPERIENCIA									
EXPERIENCIA GENERAL: INDIQUE LA CANTIDAD TOTAL DE AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL,									
5 años de experiencia en puestos relacionados con logística									
EXPERIENCIA ESPECIFICA									
MARQUE EL NIVEL MINIMO DEL PUESTO QUE SE REQUIERE COMO EXPERIENCIA									
PRACTICANTE PROFESIONAL		AUXILIAR /ASISTENTE		ANALISTA/ESPECIALISTA		SUPERVISOR/COORDINADOR	X	JEFE DE AREA O DPTO	
GERENTE/DIRECTOR									
INDIQUE EL TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO									
Mínimo 2 años de experiencia en importación y logística internacional									
EN BASE A LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO, MARQUE SI ES O NO NECESARIO CONTAR CON EXPERIENCIA EN EL SECTOR PUBLICO									
SI					NO	X			
EN CASO SI, INDIQUE EL TIEMPO Y/O FUNCIONES EQUIVALENTES									
MENCIONE OTROS ASPECTOS COMPLEMENTARIOS SOBRE EL REQUISITO DE EXPERIENCIA, EN CASO EXISTIERA ALGO ADICIONAL									
Esta experiencia deberá incluir responsabilidades en la planificación logística, gestión de inventarios, negociación con proveedores y coordinación de importaciones.									

FORMACION ACADEMICA									
FORMACION ACADEMICA			GRADO(s) / SITUACION ACADEMICA Y ESTUDIOS REQUERIDOS				¿Requiere colegiatura?		
	Incompleta	Completa		EGRESADO				SI	
SECUNDARIA		X		BACHILLER	Administración de Negocios Internacionales / Ingeniería Industrial / Comercio Exterior			NO	X
TECNICA BASICA (1 o 2 años)			X	TITULO/LICENCIATURA				¿Requiere Habilitación?	
TECNICA SUPERIORES (3 o 4 años)				MAESTRIA				SI	
UNIVERSITARIO		X		DOCTORADO				NO	X
CONOCIMIENTOS									
A) CONOCIMIENTOS TECNICO PRINCIPALES REQUERIDOS PARA EL PUESTO (NO REQUIERE DOCUMENTACION SUSTENTATORIA)									
Logística y cadena de suministro / Importaciones y comercio Internacional / Gestión de proveedores / Regulaciones aduaneras									
B) PROGRAMAS DE ESPECIALIZACION REQUERIDOS Y SUSTENTADOS CON DOCUMENTOS									
Logística y gestión de la cadena de suministro / Comercio internacional y aduanas									
CONOCIMIENTOS DE OFIMATICA E IDIOMAS									
	NIVEL DE DOMINIO				IDIOMAS	NIVEL DE DOMINIO			
	NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO		NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO
WORD			X		INGLES				X
EXCEL			X		...				
POWERPOINT			X		...				
...					...				
EXPERIENCIA									
EXPERIENCIA GENERAL: INDIQUE LA CANTIDAD TOTAL DE AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL,									
5 años de experiencia en puestos relacionados con logística									
EXPERIENCIA ESPECIFICA									
MARQUE EL NIVEL MINIMO DEL PUESTO QUE SE REQUIERE COMO EXPERIENCIA									
PRACTICANTE PROFESIONAL		AUXILIAR /ASISTENTE		ANALISTA/ESPECIALISTA		SUPERVISOR/COORDINADOR	X	JEFE DE AREA O DPTO	
GERENTE/DIRECTOR									
INDIQUE EL TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO									
Mínimo 2 años de experiencia en importación y logística internacional									
EN BASE A LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO, MARQUE SI ES O NO NECESARIO CONTAR CON EXPERIENCIA EN EL									
SI					NO	X			
EN CASO SI, INDIQUE EL TIEMPO Y/O FUNCIONES EQUIVALENTES									
MENCIONE OTROS ASPECTOS COMPLEMENTARIOS SOBRE EL REQUISITO DE EXPERIENCIA, EN CASO EXISTIERA ALGO ADICIONAL									
Esta experiencia deberá incluir responsabilidades en la planificación logística, gestión de inventarios, negociación con									
HABILIDADES O COMPETENCIAS									
Planificación y organización, Capacidad de análisis									

Anexo H formatos de desarrollo encargado de contabilidad y finanzas

HOJA DE TRABAJO N°1					
MATRIZ DE IDENTIFICACION Y ELABORACION DE LA PROPUESTA DE MISION, FUNCIONES Y COORDINACIONES PRINCIPALES DEL PUESTO					
IDENTIFICACION DEL PUESTO					
UNIDAD ORGANICA:		Contabilidad y Finanzas			
DENOMINACION:		Administrativo I			
NOMBRE DEL PUESTO:		Encargado de Contabilidad y Finanzas			
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:		Gerencia General			
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:		-			
PUESTOS QUE SUPERVISA:		-			
PROPUESTA DE MISION DEL PUESTO					
Asegurar la correcta gestión financiera y contable de la empresa, garantizando la integridad de los registros financieros, la cumplimiento de las obligaciones tributarias y la toma de decisiones informadas para el crecimiento y la rentabilidad del negocio.					
FUNCIONES					
N°	FUNCIONES DEL PUESTO	PUNTUACION DE FUNCIONES PJE Total = (CExCOM)+F			
		F	CE	COM	PJE TOTAL
1	Gestionar el proceso de facturación y cobro de los servicios de reparación y mantenimiento de vehículos.	5	4	3	17
2	Supervisar la gestión de la nómina y el pago de los salarios de los empleados del taller.	3	4	5	23
3	Llevar un registro detallado de los ingresos y gastos del taller, y preparar informes financieros periódicos.	4	4	3	16
4	Asegurarse de que se cumplan todos los requisitos fiscales y contables, incluyendo la presentación de impuestos y el cumplimiento de las normas contables.	2	5	4	22
5	Cierre diario del dinero en caja	5	4	4	21
6	Depositar el dinero de caja en cuentas de la empresa	4	5	2	14
7					
8					
9					
10					
11					
COORDINACIONES PRINCIPALES					
COORDINACIONES INTERNAS					
Gerencia General / Logística e importaciones					
COORDINACIONES EXTERNAS					
Superintendencia Nacional de Administración Tributaria					

HOJA DE TRABAJO N°2				
MATRIZ DE FUNCIONES ESENCIALES, VALIDACION DE LA MISION Y DEFINICION DE HABILIDADES				
UNIDAD ORGANICA:		Contabilidad y Finanzas		
DENOMINACION:		Administrativo I		
NOMBRE DEL PUESTO:		Encargado de Contabilidad y Finanzas		
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:		Gerencia General		
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:		-		
PUESTOS QUE SUPERVISA:		-		
N°	FUNCIONES DEL PUESTO	PROPUESTA DE LA MISION DEL	MISION DEL PUESTO	HABILIDADES
1	Supervisar la gestión de la nómina y el pago de los salarios de los empleados del taller.	Asegurar la correcta gestión financiera y contable de la empresa, garantizando la integridad de los registros financieros, la cumplimiento de las obligaciones tributarias y la toma de decisiones informadas para el crecimiento y la rentabilidad del negocio.	Asegurar la correcta gestión financiera y contable de la empresa, garantizando la integridad de los registros financieros, la cumplimiento de las obligaciones tributarias y la toma de decisiones informadas para el crecimiento y la rentabilidad del negocio.	Capacidad de análisis, Habilidades de comunicación, Control de costos
2	Asegurarse de que se cumplan todos los requisitos fiscales y contables, incluyendo la			
3	Cierre diario del dinero en caja			
4	Gestionar el proceso de facturación y cobro de los servicios de reparación y mantenimiento de			
5	Llevar un registro detallado de los ingresos y gastos del taller, y preparar informes			
6	Depositar el dinero de caja en cuentas de la empresa			
7				
8				
9				
10				

HOJA DE TRABAJO N°3									
MATRIZ DE FUNCIONES ESENCIALES, VALIDACION DE LA MISION Y DEFINICION DE HABILIDADES									
FORMACION ACADEMICA									
FORMACION ACADEMICA			GRADO(s) / SITUACION ACADEMICA Y ESTUDIOS REQUERIDOS PARA EL PUESTO				¿Requiere colegiatura?		
	Incompleta	Completa		EGRESADO			SI	X	
SECUNDARIA				BACHILLER			NO		
TECNICA BASICA (1 o 2 años)			X	TITULO/LICENCIATURA	Contabilidad		¿Requiere Habilitación?		
TECNICA SUPERIOS (3 o 4 años)				MAESTRIA			SI	X	
UNIVERSITARIO		X		DOCTORADO			NO		
CONOCIMIENTOS									
A) CONOCIMIENTOS TECNICO PRINCIPALES REQUERIDOS PARA EL PUESTO (NO REQUIERE DOCUMENTACION SUSTENTATORIA)									
Contabilidad financiera / Analisis financiero / Legislacion tributaria									
B) PROGRAMAS DE ESPECIALIZACION REQUERIDOS Y SUSTENTADOS CON DOCUMENTOS									
Programa de Contabilidad y Finanzas									
CONOCIMIENTOS DE OFIMATICA E IDIOMAS									
OFIMATICA	NIVEL DE DOMINIO				IDIOMAS	NIVEL DE DOMINIO			
	NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO		NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO
WORD			X		INGLES			X	
EXCEL			X		...				
POWERPOINT			X		...				
...					...				
EXPERIENCIA									
EXPERIENCIA GENERAL: INDIQUE LA CANTIDAD TOTAL DE AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL,									
5 años de experiencia laboral									
EXPERIENCIA ESPECIFICA									
MARQUE EL NIVEL MINIMO DEL PUESTO QUE SE REQUIERE COMO EXPERIENCIA									
PRACTICANTE PROFESIONAL		AUXILIAR /ASISTENTE		ANALISTA/ESPECIALISTA	X	SUPERVISOR/COORDINADOR		JEFE DE AREA O DPTO	
GERENTE/DIRECTOR									
INDIQUE EL TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO									
3 años de experiencia en el area contable, de preferencia relacionado con el rubro automoriz e importaciones									
EN BASE A LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO, MARQUE SI ES O NO NECESARIO CONTAR CON EXPERIENCIA EN EL SECTOR PUBLICO									
SI					NO	X			
EN CASO SI, INDIQUE EL TIEMPO Y/O FUNCIONES EQUIVALENTES									
MENCIONE OTROS ASPECTOS COMPLEMENTARIOS SOBRE EL REQUISITO DE EXPERIENCIA, EN CASO EXISTIERA ALGO ADICIONAL									

HOJA DE TRABAJO Nº4	
	
FORMATO DE PERFIL DE PUESTO	
IDENTIFICACION DEL PUESTO	
UNIDAD ORGANICA:	Contabilidad y Finanzas
DENOMINACION:	Administrativo I
NOMBRE DEL PUESTO:	Encargado de Contabilidad y Finanzas
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:	Gerencia General
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:	-
PUESTOS QUE SUPERVISA:	-
MISION DEL PUESTO	
Asegurar la correcta gestión financiera y contable de la empresa, garantizando la integridad de los registros financieros, la cumplimiento de las obligaciones tributarias y la toma de decisiones informadas para el crecimiento y la rentabilidad del negocio.	
FUNCIONES	
Nº	FUNCIONES DEL PUESTO
1	Supervisar la gestión de la nómina y el pago de los salarios de los empleados del taller.
2	Se cumplan todos los requisitos fiscales y contables, incluyendo la presentación de impuestos y el cumplimiento de la
3	Cierre diario del dinero en caja
4	Gestionar el proceso de facturación y cobro de los servicios de reparación y mantenimiento de vehículos.
5	Llevar un registro detallado de los ingresos y gastos del taller, y preparar informes financieros periódicos.
6	Depositar el dinero de caja en cuentas de la empresa
7	
8	
9	
10	
COORDINACIONES PRINCIPALES	
COORDINACIONES INTERNAS	
Gerencia General / Logística e importaciones	
COORDINACIONES EXTERNAS	
Superintendencia Nacional de Administración Tributaria	

FORMACION ACADEMICA									
FORMACION ACADEMICA			GRADO(s) / SITUACION ACADEMICA Y ESTUDIOS REQUERIDOS				¿Requiere colegiatura?		
	Incompleta	Completa		EGRESADO				SI	X
SECUNDARIA				BACHILLER				NO	
TECNICA BASICA (1 o 2 años)			X	TITULO/LICENCIATURA	Contabilidad			¿Requiere Habilitación?	
TECNICA SUPERIOS (3 o 4 años)				MAESTRIA				SI	X
UNIVERSITARIO		X		DOCTORADO				NO	
CONOCIMIENTOS									
A) CONOCIMIENTOS TECNICO PRINCIPALES REQUERIDOS PARA EL PUESTO (NO REQUIERE DOCUMENTACION SUSTENTATORIA)									
Contabilidad financiera / Analisis financiero / Legislacion tributaria									
B) PROGRAMAS DE ESPECIALIZACION REQUERIDOS Y SUSTENTADOS CON DOCUMENTOS									
Programa de Contabilidad y Finanzas									
CONOCIMIENTOS DE OFIMATICA E IDIOMAS									
	NIVEL DE DOMINIO				IDIOMAS	NIVEL DE DOMINIO			
	NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO		NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO
WORD			X		INGLES			X	
EXCEL			X		...				
POWERPOINT			X		...				
...					...				
EXPERIENCIA									
EXPERIENCIA GENERAL: INDIQUE LA CANTIDAD TOTAL DE AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL,									
5 años de experiencia laboral									
EXPERIENCIA ESPECIFICA									
MARQUE EL NIVEL MINIMO DEL PUESTO QUE SE REQUIERE COMO EXPERIENCIA									
PRACTICANTE PROFESIONAL		AUXILIAR /ASISTENTE		ANALISTA/ESPECIALISTA	X	SUPERVISOR/COORDINADOR		JEFE DE AREA O DPTO	
GERENTE/DIRECTOR									
INDIQUE EL TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO									
3 años de experiencia en el area contable, de preferencia relacionado con el rubro automoriz e importaciones									
EN BASE A LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO, MARQUE SI ES O NO NECESARIO CONTAR CON EXPERIENCIA EN EL									
SI				NO				X	
EN CASO SI, INDIQUE EL TIEMPO Y/O FUNCIONES EQUIVALENTES									
MENCIONE OTROS ASPECTOS COMPLEMENTARIOS SOBRE EL REQUISITO DE EXPERIENCIA, EN CASO EXISTIERA ALGO ADICIONAL									
HABILIDADES O COMPETENCIAS									
Capacidad de analisis, Habilidades de comunicación, Control de costos									

Anexo I formatos de desarrollo asesor de ventas

HOJA DE TRABAJO N°1					
MATRIZ DE IDENTIFICACION Y ELABORACION DE LA PROPUESTA DE MISION, FUNCIONES Y COORDINACIONES PRINCIPALES DEL PUESTO					
IDENTIFICACION DEL PUESTO					
UNIDAD ORGANICA:		Marketing y Ventas			
DENOMINACION:		Administrativo II			
NOMBRE DEL PUESTO:		Asesor de ventas			
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:		Encargado de Marketing y Ventas			
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:		Administrador de servicios / Marketing y Ventas			
PUESTOS QUE SUPERVISA:		-			
PROPUESTA DE MISION DEL PUESTO					
Brindar un servicio de asesoramiento y atención al cliente excepcional, identificando sus necesidades, ofreciendo soluciones adecuadas y logrando una experiencia satisfactoria de compra. Alcanzar los objetivos de ventas establecidos, contribuyendo al crecimiento y rentabilidad del negocio.					
FUNCIONES					
N°	FUNCIONES DEL PUESTO	PUNTUACION DE FUNCIONES PJE Total = (CExCOM)+F			
		F	CE	COM	PJE TOTAL
1	Atención de clientes en tienda	5	5	5	30
2	Atención de clientes mediante llamadas telefónicas	5	3	3	14
3	Realizar búsqueda de piezas por internet	5	3	4	17
4	Cotizar repuestos con proveedores de Lima y Arequipa	5	4	4	21
5	Vender los servicios ofrecidos por el taller	5	4	4	21
6	Dar seguimiento a importaciones y pedidos de proveedores nacionales	4	4	3	16
7		5	4	2	13
8					
9					
10					
11					
COORDINACIONES PRINCIPALES					
COORDINACIONES INTERNAS					
Encargado de compras y reparto / Adminsitrador de Servicios					
COORDINACIONES EXTERNAS					
-					

HOJA DE TRABAJO N°2				
MATRIZ DE FUNCIONES ESENCIALES, VALIDACION DE LA MISION Y DEFINICION DE HABILIDADES				
UNIDAD ORGANICA:		Marketing y Ventas		
DENOMINACION:		Administrativo II		
NOMBRE DEL PUESTO:		Asesor de ventas		
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:		Encargado de Marketing y Ventas		
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:		Administrador de servicios / Marketing y Ventas		
PUESTOS QUE SUPERVISA:		-		
N°	FUNCIONES DEL PUESTO	PROPUESTA DE LA MISION DEL	MISION DEL PUESTO	HABILIDADES
1	Atención de clientes en tienda	Brindar un servicio de asesoramiento y atención al cliente excepcional, identificando sus necesidades, ofreciendo soluciones adecuadas y logrando una experiencia satisfactoria de compra. Alcanzar los objetivos de ventas establecidos, contribuyendo al crecimiento y rentabilidad del negocio.	Brindar un servicio de asesoramiento y atención al cliente excepcional, identificando sus necesidades, ofreciendo soluciones adecuadas y logrando una experiencia satisfactoria de compra. Alcanzar los objetivos de ventas establecidos, contribuyendo al crecimiento y rentabilidad del negocio.	Habilidades de comunicación, negociación y orientación al cliente
2	Cotizar repuestos con proveedores de Lima y Arequipa			
3	Vender los servicios ofrecidos por el taller			
4	Atención de clientes mediante llamadas telefónicas			
5	Dar seguimiento a importaciones y pedidos de proveedores nacionales			
6				
7				
8				
9				
10				

HOJA DE TRABAJO N°3									
MATRIZ DE FUNCIONES ESENCIALES, VALIDACION DE LA MISION Y DEFINICION DE HABILIDADES									
FORMACION ACADEMICA									
FORMACION ACADEMICA			GRADO(s) / SITUACION ACADEMICA Y ESTUDIOS REQUERIDOS PARA EL PUESTO				¿Requiere colegiatura?		
	Incompleta	Completa	X	EGRESADO				SI	
SECUNDARIA		X		BACHILLER				NO	X
TECNICA BASICA (1 o 2 años)				TITULO/LICENCIATURA	Administración / Marketing			¿Requiere Habilitación?	
TECNICA SUPERIOS (3 o 4 años)		X		MAESTRIA				SI	
UNIVERSITARIO		X		DOCTORADO				NO	X
CONOCIMIENTOS									
A) CONOCIMIENTOS TECNICO PRINCIPALES REQUERIDOS PARA EL PUESTO (NO REQUIERE DOCUMENTACION SUSTENTATORIA)									
Conocimiento de mecanica y repuestos automotrices									
B) PROGRAMAS DE ESPECIALIZACION REQUERIDOS Y SUSTENTADOS CON DOCUMENTOS									
Curso en tecnicas de venta									
CONOCIMIENTOS DE OFIMATICA E IDIOMAS									
OFIMATICA	NIVEL DE DOMINIO				IDIOMAS	NIVEL DE DOMINIO			
	NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO		NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO
WORD	X				INGLES				X
EXCEL			X		...				
POWERPOINT	X				...				
...					...				
EXPERIENCIA									
EXPERIENCIA GENERAL: INDIQUE LA CANTIDAD TOTAL DE AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL,									
1 a 3 años en ventas									
EXPERIENCIA ESPECIFICA									
MARQUE EL NIVEL MINIMO DEL PUESTO QUE SE REQUIERE COMO EXPERIENCIA									
PRACTICANTE PROFESIONAL		AUXILIAR /ASISTENTE		ANALISTA/ESPECIALISTA	X	SUPERVISOR/COORDINADOR		JEFE DE AREA O DPTO	
GERENTE/DIRECTOR									
INDIQUE EL TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO									
minimo 1 año dentro del rubro automotriz									
EN BASE A LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO, MARQUE SI ES O NO NECESARIO CONTAR CON EXPERIENCIA EN EL SECTOR PUBLICO									
SI					NO	X			
EN CASO SI, INDIQUE EL TIEMPO Y/O FUNCIONES EQUIVALENTES									
MENCIONE OTROS ASPECTOS COMPLEMENTARIOS SOBRE EL REQUISITO DE EXPERIENCIA, EN CASO EXISTIERA ALGO ADICIONAL									
Conocimiento de mapas vehiculares									

HOJA DE TRABAJO Nº4	
	
FORMATO DE PERFIL DE PUESTO	
IDENTIFICACION DEL PUESTO	
UNIDAD ORGANICA:	Marketing y Ventas
DENOMINACION:	Administrativo II
NOMBRE DEL PUESTO:	Asesor de ventas
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:	Encargado de Marketing y Ventas
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:	Administrador de servicios / Marketing y Ventas
PUESTOS QUE SUPERVISA:	-
MISION DEL PUESTO	
Brindar un servicio de asesoramiento y atención al cliente excepcional, identificando sus necesidades, ofreciendo soluciones adecuadas y logrando una experiencia satisfactoria de compra. Alcanzar los objetivos de ventas establecidos, contribuyendo al crecimiento y rentabilidad del negocio.	
FUNCIONES	
Nº	FUNCIONES DEL PUESTO
1	Atención de clientes en tienda
2	Cotizar repuestos con proveedores de Lima y Arequipa
3	Vender los servicios ofrecidos por el taller
4	Atención de clientes mediante llamadas telefónicas
5	Dar seguimiento a importaciones y pedidos de proveedores nacionales
6	
7	
8	
9	
10	
COORDINACIONES PRINCIPALES	
COORDINACIONES INTERNAS	
Encargado de compras y reparto / Adminsitrador de Servicios	
COORDINACIONES EXTERNAS	

FORMACION ACADEMICA									
FORMACION ACADEMICA			GRADO(s) / SITUACION ACADEMICA Y ESTUDIOS REQUERIDOS				¿Requiere colegiatura?		
	Incompleta	Completa	X	EGRESADO	Administracion / Marketing		SI		
SECUNDARI		X		BACHILLER			NO		X
TECNICA				TITULO/LICE			¿Requiere Habilitación?		
TECNICA SUPERIOS (3 o 4 años)		X		MAESTRIA			SI		
UNIVERSITARIO		X		DOCTORADO			NO		X
CONOCIMIENTOS									
A) CONOCIMIENTOS TECNICO PRINCIPALES REQUERIDOS PARA EL PUESTO (NO REQUIERE DOCUMENTACION SUSTENTATORIA)									
Conocimiento de mecanica y repuestos automotrices									
B) PROGRAMAS DE ESPECIALIZACION REQUERIDOS Y SUSTENTADOS CON DOCUMENTOS									
Curso en tecnicas de venta									
CONOCIMIENTOS DE OFIMATICA E IDIOMAS									
OFIMATICA	NIVEL DE DOMINIO				IDIOMAS	NIVEL DE DOMINIO			
	NO APLICA	BASICO	INTERMEDI	AVANZADO		NO APLICA	BASICO	INTERMEDI	AVANZADO
WORD	X				INGLES				X
EXCEL			X		...				
POWERPOINT	X				...				
....					...				
EXPERIENCIA									
EXPERIENCIA GENERAL: INDIQUE LA CANTIDAD TOTAL DE AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL,									
1 a 3 años en ventas									
EXPERIENCIA ESPECIFICA									
MARQUE EL NIVEL MINIMO DEL PUESTO QUE SE REQUIERE COMO EXPERIENCIA									
PRACTICANTE PROFESIONAL		AUXILIAR /ASISTENTE		ANALISTA/E SPECIALISTA	X	SUPERVISOR/COORDINADOR		JEFE DE AREA O DPTO	
GERENTE/DIRECTOR									
INDIQUE EL TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO									
minimo 1 año dentro del rubro automotriz									
EN BASE A LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO, MARQUE SI ES O NO NECESARIO CONTAR CON EXPERIENCIA EN EL									
SI					NO	X			
EN CASO SI, INDIQUE EL TIEMPO Y/O FUNCIONES EQUIVALENTES									
MENCIONE OTROS ASPECTOS COMPLEMENTARIOS SOBRE EL REQUISITO DE EXPERIENCIA, EN CASO EXISTIERA ALGO ADICIONAL									
Conocimiento de mapas vehiculares									
HABILIDADES O COMPETENCIAS									
Habilidades de comunicación, negociación y orientacion al cliente									

Anexo J formatos de desarrollo encargado de almacén

HOJA DE TRABAJO N°1					
MATRIZ DE IDENTIFICACION Y ELABORACION DE LA PROPUESTA DE MISION, FUNCIONES Y COORDINACIONES PRINCIPALES DEL PUESTO					
IDENTIFICACION DEL PUESTO					
UNIDAD ORGANICA:		Logistica e Importaciones			
DENOMINACION:		Administrativo II			
NOMBRE DEL PUESTO:		Encargado de almacén			
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:		Encargado de Logistica e Importaciones			
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:		-			
PUESTOS QUE SUPERVISA:		-			
PROPUESTA DE MISION DEL PUESTO					
Asegurar la correcta gestión y control de los inventarios, garantizando la disponibilidad oportuna de los repuestos, herramientas y materiales necesarios para el funcionamiento eficiente del taller. Además, debe velar por el orden, seguridad y buen estado de los productos almacenados, contribuyendo a la satisfacción de los clientes y al logro de los objetivos de la empresa.					
FUNCIONES					
N°	FUNCIONES DEL PUESTO	PUNTUACION DE FUNCIONES PJE Total = (CExCOM)+F			
		F	CE	COM	PJE TOTAL
1	Custodiar los repuestos e insumos almacenados	5	5	3	20
2	Controlar los ingresos y salidas del almacén	5	4	4	21
3	Informar al administrador los productos para reabastecer	3	4	5	23
4	Custodiar los activos de la empresa en los eventos externos	2	3	3	11
5	Recepcionar y verificar la carga recogida por encargado de compras	4	4	4	20
6	Entregar de EPP para el personal de mecánica	2	4	3	14
7					
8					
9					
10					
11					
COORDINACIONES PRINCIPALES					
COORDINACIONES INTERNAS					
Encargado de compras y reparto / Adminsitrador de Servicios					
COORDINACIONES EXTERNAS					
-					

HOJA DE TRABAJO N°2				
MATRIZ DE FUNCIONES ESENCIALES, VALIDACION DE LA MISION Y DEFINICION DE HABILIDADES				
UNIDAD ORGANICA:		Logística e Importaciones		
DENOMINACION:		Administrativo II		
NOMBRE DEL PUESTO:		Encargado de almacén		
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:		Encargado de Logística e Importaciones		
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:		-		
PUESTOS QUE SUPERVISA:		-		
N°	FUNCIONES DEL PUESTO	PROPUESTA DE LA MISION DEL	MISION DEL PUESTO	HABILIDADES
1	Informar al administrador los productos para reabastecer	Asegurar la correcta gestión y control de los inventarios, garantizando la disponibilidad oportuna de los repuestos, herramientas y materiales necesarios para el funcionamiento eficiente del taller. Además, debe velar por el orden, seguridad y buen estado de los productos almacenados, contribuyendo a la satisfacción de los clientes y al logro de los objetivos de la empresa.	Asegurar la correcta gestión y control de los inventarios, garantizando la disponibilidad oportuna de los repuestos, herramientas y materiales necesarios para el funcionamiento eficiente del taller. Además, debe velar por el orden, seguridad y buen estado de los productos almacenados, contribuyendo a la satisfacción de los clientes y al logro de los objetivos de la empresa.	Organización y planificación, Habilidades de comunicación
2	Controlar los ingresos y salidas del almacén			
3	Custodiar los repuestos e insumos almacenados			
4	Recepcionar y verificar la carga recogida por encargado de compras			
5	Custodiar los activos de la empresa en los eventos externos			
6				
7				
8				
9				
10				

HOJA DE TRABAJO N°3									
MATRIZ DE FUNCIONES ESENCIALES, VALIDACION DE LA MISION Y DEFINICION DE HABILIDADES									
FORMACION ACADEMICA									
FORMACION ACADEMICA			GRADO(s) / SITUACION ACADEMICA Y ESTUDIOS REQUERIDOS PARA EL PUESTO				¿Requiere colegiatura?		
	Incompleta	Completa	X	EGRESADO				SI	
SECUNDARIA		X		BACHILLER				NO	X
TECNICA BASICA (1 o 2 años)				TITULO/LICENCIATURA	Carrera tecnica de administracion / logistica / Ingenieria industrial / afines			¿Requiere Habilitación?	
TECNICA SUPERIOS (3 o 4 años)		X		MAESTRIA				SI	
UNIVERSITARIO		X		DOCTORADO				NO	X
CONOCIMIENTOS									
A) CONOCIMIENTOS TECNICO PRINCIPALES REQUERIDOS PARA EL PUESTO (NO REQUIERE DOCUMENTACION SUSTENTATORIA)									
Conocimiento de mecanica y repuestos automotrices / Gestion de inventarios y Almacenes / Procesos logísticos									
B) PROGRAMAS DE ESPECIALIZACION REQUERIDOS Y SUSTENTADOS CON DOCUMENTOS									
Cursos de gestion de almacenes									
CONOCIMIENTOS DE OFIMATICA E IDIOMAS									
OFIMATICA	NIVEL DE DOMINIO				IDIOMAS	NIVEL DE DOMINIO			
	NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO		NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO
WORD	X				INGLES			X	
EXCEL			X		...				
POWERPOINT	X				...				
...					...				
EXPERIENCIA									
EXPERIENCIA GENERAL: INDIQUE LA CANTIDAD TOTAL DE AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL,									
1 a 2 años en almacenes									
EXPERIENCIA ESPECIFICA									
MARQUE EL NIVEL MINIMO DEL PUESTO QUE SE REQUIERE COMO EXPERIENCIA									
PRACTICANTE PROFESIONAL		AUXILIAR /ASISTENTE	X	ANALISTA/ESPECIALISTA		SUPERVISOR/COORDINADOR		JEFE DE AREA O DPTO	
GERENTE/DIRECTOR									
INDIQUE EL TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO									
1 año de experiencia dentro del rubro automotriz									
EN BASE A LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO, MARQUE SI ES O NO NECESARIO CONTAR CON EXPERIENCIA EN EL SECTOR PUBLICO									
SI					NO	X			
EN CASO SI, INDIQUE EL TIEMPO Y/O FUNCIONES EQUIVALENTES									
MENCIONE OTROS ASPECTOS COMPLEMENTARIOS SOBRE EL REQUISITO DE EXPERIENCIA, EN CASO EXISTIERA ALGO ADICIONAL									

HOJA DE TRABAJO N°4	
	
FORMATO DE PERFIL DE PUESTO	
IDENTIFICACION DEL PUESTO	
UNIDAD ORGANICA:	Logística e Importaciones
DENOMINACION:	Administrativo II
NOMBRE DEL PUESTO:	Encargado de almacén
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:	Encargado de Logística e Importaciones
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:	-
PUESTOS QUE SUPERVISA:	-
MISION DEL PUESTO	
Asegurar la correcta gestión y control de los inventarios, garantizando la disponibilidad oportuna de los repuestos, herramientas y materiales necesarios para el funcionamiento eficiente del taller. Además, debe velar por el orden, seguridad y buen estado de los productos almacenados, contribuyendo a la satisfacción de los clientes y al logro de los objetivos de la empresa.	
FUNCIONES	
N°	FUNCIONES DEL PUESTO
1	Informar al administrador los productos para reabastecer
2	Controlar los ingresos y salidas del almacén
3	Custodiar los repuestos e insumos almacenados
4	Recepcionar y verificar la carga recogida por encargado de compras
5	Custodiar los activos de la empresa en los eventos externos
6	
7	
8	
9	
10	
COORDINACIONES PRINCIPALES	
COORDINACIONES INTERNAS	
Encargado de compras y reparto / Administrador de Servicios	
COORDINACIONES EXTERNAS	

FORMACION ACADEMICA									
FORMACION ACADEMICA			GRADO(s) / SITUACION ACADEMICA Y ESTUDIOS REQUERIDOS				¿Requiere colegiatura?		
	Incompleta	Completa	X	EGRESADO	Carrera tecnica de administracion / logistica / Ingenieria industrial / afines	SI			
SECUNDARI		X		BACHILLER		NO	x		
TECNICA				TITULO/LICE		¿Requiere Habilitación?			
TECNICA SUPERIOS (3 o 4 años)		X		MAESTRIA		SI			
UNIVERSITA RIO		X		DOCTORAD O		NO	x		
CONOCIMIENTOS									
A) CONOCIMEINTOS TECNICO PRINCIPALES REQUERIDOS PARA EL PUESTO (NO REQUIERE DOCUMENTACION SUSTENTATORIA)									
Conocimiento de mecanica y repuestos automotrices / Gestion de inventarios y Almacenes / Procesos logísticos									
B) PROGRAMAS DE ESPECIALIZACION REQUERIDOS Y SUSTENTADOS CON DOCUMENTOS									
Cursos de gestion de almacenes									
CONOCIMIENTOS DE OFIMATICA E IDIOMAS									
OFIMATICA	NIVEL DE DOMINIO				IDIOMAS	NIVEL DE DOMINIO			
	NO APLICA	BASICO	INTERMEDI	AVANZADO		NO APLICA	BASICO	INTERMEDI	AVANZADO
WORD	X				INGLES			X	
EXCEL			X		...				
POWERPOI NT	X				...				
....					...				
EXPERIENCIA									
EXPERIENCIA GENERAL: INDIQUE LA CANTIDAD TOTAL DE AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL,									
1 a 2 años en almacenes									
EXPERIENCIA ESPECIFICA									
MARQUE EL NIVEL MINIMO DEL PUESTO QUE SE REQUIERE COMO EXPERIENCIA									
PRACTICAN TE PROFESION AL		AUXILIAR /ASISTENTE	X	ANALISTA/E SPECIALIST A		SUPERVISO R/COORDIN ADOR		JEFE DE AREA O DPTO	
GERENTE/DI RECTOR									
INDIQUE EL TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO									
1 año de experiencia dentro del rubro automotriz									
EN BASE A LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO, MARQUE SI ES O NO NECESARIO CONTAR CON EXPERIENCIA EN EL									
SI					NO	x			
EN CASO SI, INDIQUE EL TIEMPO Y/O FUNCIONES EQUIVALENTES									
MENCIONE OTROS ASPECTOS COMPLEMENTARIOS SOBRE EL REQUISITO DE EXPERIENCIA, EN CASO EXISTIERA ALGO ADICIONAL									
HABILIDADES O COMPETENCIAS									
Organización y planificacion, Habilidades de comunicación									

Anexo K formatos de desarrollo encargado de compras y reparto

HOJA DE TRABAJO N°1					
MATRIZ DE IDENTIFICACION Y ELABORACION DE LA PROPUESTA DE MISION, FUNCIONES Y COORDINACIONES PRINCIPALES DEL PUESTO					
IDENTIFICACION DEL PUESTO					
UNIDAD ORGANICA:		Logistica e importaciones			
DENOMINACION:		Operativo II			
NOMBRE DEL PUESTO:		Encargado de Compras y Reparto			
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:		Encargado de Logistica e importaciones			
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:		Administracion de servicios / Marketing y ventas			
PUESTOS QUE SUPERVISA:		-			
PROPUESTA DE MISION DEL PUESTO					
Asegurar la adquisición oportuna y eficiente de los repuestos, herramientas y materiales necesarios para el funcionamiento del taller, así como coordinar el reparto y distribución de los productos a los diferentes departamentos y clientes.					
FUNCIONES					
N°	FUNCIONES DEL PUESTO	PUNTUACION DE FUNCIONES PJE Total = (CExCOM)+F			
		F	CE	COM	PJE TOTAL
1	Encargado de recojo de paquetería de proveedores de lima e importaciones	4	4	3	16
2	Encargado de recojo de repuestos e insumos de proveedores locales	5	5	3	20
3	Encargado de llevar al mecánico para realización de auxilios	3	4	2	11
4	Encargado de cotizar productos de ferretería	4	3	4	16
5	Encargado de llevar paqueteria para clientes	4	4	4	20
6					
7					
8					
9					
10					
11					
COORDINACIONES PRINCIPALES					
COORDINACIONES INTERNAS					
Todas las areas administrativas y operativas					
COORDINACIONES EXTERNAS					
Proveedores locales / Empresas de courier					

HOJA DE TRABAJO N°2				
MATRIZ DE FUNCIONES ESENCIALES, VALIDACION DE LA MISION Y DEFINICION DE HABILIDADES				
UNIDAD ORGANICA:		Logística e importaciones		
DENOMINACION:		Operativo II		
NOMBRE DEL PUESTO:		Encargado de Compras y Reparto		
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:		Encargado de Logística e importaciones		
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:		Administración de servicios / Marketing y ventas		
PUESTOS QUE SUPERVISA:		-		
N°	FUNCIONES DEL PUESTO	PROPUESTA DE LA MISION DEL	MISION DEL PUESTO	HABILIDADES
1	Encargado de recojo de paquetería de proveedores de lima e importaciones	Asegurar la adquisición oportuna y eficiente de los repuestos, herramientas y materiales necesarios para el funcionamiento del taller, así como coordinar el reparto y distribución de los productos a los diferentes departamentos y clientes.	Asegurar la adquisición oportuna y eficiente de los repuestos, herramientas y materiales necesarios para el funcionamiento del taller, así como coordinar el reparto y distribución de los productos a los diferentes departamentos y clientes.	Organización, Habilidades de negociación, Habilidades de comunicación
2	Encargado de recojo de repuestos e insumos de proveedores locales			
3	Encargado de cotizar productos de ferretería			
4	Encargado de llevar paquetería para clientes			
5	Encargado de llevar al mecánico para realización de auxilios			
6				
7				
8				
9				
10				

HOJA DE TRABAJO N°3									
MATRIZ DE FUNCIONES ESENCIALES, VALIDACION DE LA MISION Y DEFINICION DE HABILIDADES									
FORMACION ACADEMICA									
FORMACION ACADEMICA			GRADO(s) / SITUACION ACADEMICA Y ESTUDIOS REQUERIDOS PARA EL PUESTO				¿Requiere colegiatura?		
	Incompleta	Completa		EGRESADO			SI		
SECUNDARIA		X		BACHILLER			NO		
TECNICA BASICA (1 o 2 años)		X		TITULO/LICENCIATURA			¿Requiere Habilitación?		
TECNICA SUPERIOS (3 o 4 años)				MAESTRIA			SI		
UNIVERSITARIO				DOCTORADO			NO		
CONOCIMIENTOS									
A) CONOCIMEINTOS TECNICO PRINCIPALES REQUERIDOS PARA EL PUESTO (NO REQUIERE DOCUMENTACION SUSTENTATORIA)									
Conocimiento de rutas / Conocimiento del reglamento de transito/Conocimiento de repuestos vehiculares									
B) PROGRAMAS DE ESPECIALIZACION REQUERIDOS Y SUSTENTADOS CON DOCUMENTOS									
Licencia de conducir A1 / Licencia para motos									
CONOCIMIENTOS DE OFIMATICA E IDIOMAS									
OFIMATICA	NIVEL DE DOMINIO				IDIOMAS	NIVEL DE DOMINIO			
	NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO		NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO
WORD	X				INGLES	X			
EXCEL	X				...				
POWERPOINT	X				...				
....					...				
EXPERIENCIA									
EXPERIENCIA GENERAL: INDIQUE LA CANTIDAD TOTAL DE AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL,									
No requiere experiencia									
EXPERIENCIA ESPECIFICA									
MARQUE EL NIVEL MINIMO DEL PUESTO QUE SE REQUIERE COMO EXPERIENCIA									
PRACTICANTE PROFESIONAL		AUXILIAR /ASISTENTE		ANALISTA/ESPECIALISTA		SUPERVISOR/COORDINADOR		JEFE DE AREA O DPTO	
GERENTE/DIRECTOR									
INDIQUE EL TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO									
No requiere experiencia									
EN BASE A LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO, MARQUE SI ES O NO NECESARIO CONTAR CON EXPERIENCIA EN EL SECTOR PUBLICO									
SI					NO	X			
EN CASO SI, INDIQUE EL TIEMPO Y/O FUNCIONES EQUIVALENTES									
MENCIONE OTROS ASPECTOS COMPLEMENTARIOS SOBRE EL REQUISITO DE EXPERIENCIA, EN CASO EXISTIERA ALGO ADICIONAL									

HOJA DE TRABAJO N°4	
	
FORMATO DE PERFIL DE PUESTO	
IDENTIFICACION DEL PUESTO	
UNIDAD ORGANICA:	Logística e importaciones
DENOMINACION:	Operativo II
NOMBRE DEL PUESTO:	Encargado de Compras y Reparto
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:	Encargado de Logística e importaciones
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:	Administración de servicios / Marketing y ventas
PUESTOS QUE SUPERVISA:	-
MISION DEL PUESTO	
Asegurar la adquisición oportuna y eficiente de los repuestos, herramientas y materiales necesarios para el funcionamiento del taller, así como coordinar el reparto y distribución de los productos a los diferentes departamentos y clientes.	
FUNCIONES	
N°	FUNCIONES DEL PUESTO
1	Encargado de recojo de paquetería de proveedores de lima e importaciones
2	Encargado de recojo de repuestos e insumos de proveedores locales
3	Encargado de cotizar productos de ferretería
4	Encargado de llevar paquetería para clientes
5	Encargado de llevar al mecánico para realización de auxilios
6	
7	
8	
9	
10	
COORDINACIONES PRINCIPALES	
COORDINACIONES INTERNAS	
Todas las áreas administrativas y operativas	
COORDINACIONES EXTERNAS	
Proveedores locales / Empresas de courier	

FORMACION ACADEMICA									
FORMACION ACADEMICA			GRADO(s) / SITUACION ACADEMICA Y ESTUDIOS REQUERIDOS				¿Requiere colegiatura?		
	Incompleta	Completa		EGRESADO		SI			
SECUNDARI		X		BACHILLER		NO			
TECNICA		X		TITULO/LICE		¿Requiere Habilitación?			
TECNICA SUPERIOS (3 o 4 años)				MAESTRIA		SI			
UNIVERSITA RIO				DOCTORAD O		NO			
CONOCIMIENTOS									
A) CONOCIMEINTOS TECNICO PRINCIPALES REQUERIDOS PARA EL PUESTO (NO REQUIERE DOCUMENTACION SUSTENTATORIA)									
Conocimiento de rutas / Conocimiento del reglamento de transito/Conocimiento de repuestos vehiculares									
B)PROGRAMAS DE ESPECIALIZACION REQUERIDOS Y SUSTENTADOS CON DOCUMENTOS									
Licencia de conducir A1 / Licencia para motos									
CONOCIMIENTOS DE OFIMATICA E IDIOMAS									
OFIMATICA	NIVEL DE DOMINIO				IDIOMAS	NIVEL DE DOMINIO			
	NO APLICA	BASICO	INTERMEDI	AVANZADO		NO APLICA	BASICO	INTERMEDI	AVANZADO
WORD	X				INGLES	X			
EXCEL	X				...				
POWERPOI NT	X				...				
....					...				
EXPERIENCIA									
EXPERIENCIA GENERAL: INDIQUE LA CANTIDAD TOTAL DE AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL,									
No requiere experiencia									
EXPERIENCIA ESPECIFICA									
MARQUE EL NIVEL MINIMO DEL PUESTO QUE SE REQUIERE COMO EXPERIENCIA									
PRACTICAN TE PROFESION AL		AUXILIAR /ASISTENTE		ANALISTA/E SPECIALIST A		SUPERVISO R/COORDIN ADOR		JEFE DE AREA O DPTO	
GERENTE/DI RECTOR									
INDIQUE EL TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO									
No requiere experiencia									
EN BASE A LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO, MARQUE SI ES O NO NECESARIO CONTAR CON EXPERIENCIA EN EL									
SI					NO	X			
EN CASO SI, INDIQUE EL TIEMPO Y/O FUNCIONES EQUIVALENTES									
MENCIONE OTROS ASPECTOS COMPLEMENTARIOS SOBRE EL REQUISITO DE EXPERIENCIA, EN CASO EXISTIERA ALGO ADICIONAL									
-									
HABILIDADES O COMPETENCIAS									
Organización, Habilidades de negociación, Habilidades de comunicación									

Anexo L formatos de desarrollo encargado de lavado

HOJA DE TRABAJO N°1					
MATRIZ DE IDENTIFICACION Y ELABORACION DE LA PROPUESTA DE MISION, FUNCIONES Y COORDINACIONES PRINCIPALES DEL PUESTO					
IDENTIFICACION DEL PUESTO					
UNIDAD ORGANICA:		Administracion de Servicios			
DENOMINACION:		Operativo III			
NOMBRE DEL PUESTO:		Encargado de lavado			
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:		Administrador de Servicios			
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:		Marketing y Ventas			
PUESTOS QUE SUPERVISA:		-			
PROPUESTA DE MISION DEL PUESTO					
Realizar un lavado eficiente y de calidad a los vehículos que ingresan al taller, garantizando la satisfacción de los clientes y contribuyendo a la imagen y reputación de la empresa.					
FUNCIONES					
N°	FUNCIONES DEL PUESTO	PUNTUACION DE FUNCIONES PJE Total = (CExCOM)+F			
		F	CE	COM	PJE TOTAL
1	Limpieza del area administrativa y comedor	5	3	2	11
2	Lavado de los vehiculos coordinados por el area de ventas y taller	5	3	4	17
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
COORDINACIONES PRINCIPALES					
COORDINACIONES INTERNAS					
Administracion de Servicios / Marketing y Ventas					
COORDINACIONES EXTERNAS					
-					

HOJA DE TRABAJO N°2				
MATRIZ DE FUNCIONES ESENCIALES, VALIDACION DE LA MISION Y DEFINICION DE HABILIDADES				
UNIDAD ORGANICA:		Administración de Servicios		
DENOMINACION:		Operativo III		
NOMBRE DEL PUESTO:		Encargado de lavado		
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:		Administrador de Servicios		
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:		Marketing y Ventas		
PUESTOS QUE SUPERVISA:		-		
N°	FUNCIONES DEL PUESTO	PROPUESTA DE LA MISION DEL	MISION DEL PUESTO	HABILIDADES
1	Lavado de los vehiculos coordinados por el area de ventas y taller	Realizar un lavado eficiente y de calidad a los vehículos que ingresan al taller, garantizando la satisfacción de los clientes y contribuyendo a la imagen y reputación de la empresa.	Realizar un lavado eficiente y de calidad a los vehículos que ingresan al taller, garantizando la satisfacción de los clientes y contribuyendo a la imagen y reputación de la empresa.	Destreza Manual, Organización, Atención al Detalle
2	Limpieza del area administrativa y comedor			
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

HOJA DE TRABAJO N°3									
MATRIZ DE FUNCIONES ESENCIALES, VALIDACION DE LA MISION Y DEFINICION DE HABILIDADES									
FORMACION ACADEMICA									
FORMACION ACADEMICA			GRADO(s) / SITUACION ACADEMICA Y ESTUDIOS REQUERIDOS PARA EL PUESTO				¿Requiere colegiatura?		
	Incompleta	Completa		EGRESADO			SI		
SECUNDARIA		X		BACHILLER			NO		
TECNICA BASICA (1 o 2 años)		X		TITULO/LICENCIATURA			¿Requiere Habilitación?		
TECNICA SUPERIOS (3 o 4 años)				MAESTRIA			SI		
UNIVERSITARIO				DOCTORADO			NO		
CONOCIMIENTOS									
A) CONOCIMEINTOS TECNICO PRINCIPALES REQUERIDOS PARA EL PUESTO (NO REQUIERE DOCUMENTACION SUSTENTATORIA)									
Técnicas de lavado									
B) PROGRAMAS DE ESPECIALIZACION REQUERIDOS Y SUSTENTADOS CON DOCUMENTOS									
CONOCIMIENTOS DE OFIMATICA E IDIOMAS									
OFIMATICA	NIVEL DE DOMINIO				IDIOMAS	NIVEL DE DOMINIO			
	NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO		NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO
WORD	X				INGLES	X			
EXCEL	X				...				
POWERPOINT	X				...				
....					...				
EXPERIENCIA									
EXPERIENCIA GENERAL: INDIQUE LA CANTIDAD TOTAL DE AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL,									
No requiere experiencia									
EXPERIENCIA ESPECIFICA									
MARQUE EL NIVEL MINIMO DEL PUESTO QUE SE REQUIERE COMO EXPERIENCIA									
PRACTICANTE PROFESIONAL		AUXILIAR /ASISTENTE		ANALISTA/ESPECIALISTA		SUPERVISOR/COORDINADOR		JEFE DE AREA O DPTO	
GERENTE/DIRECTOR									
INDIQUE EL TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO									
No requiere experiencia									
EN BASE A LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO, MARQUE SI ES O NO NECESARIO CONTAR CON EXPERIENCIA EN EL SECTOR PUBLICO									
SI					NO	X			
EN CASO SI, INDIQUE EL TIEMPO Y/O FUNCIONES EQUIVALENTES									
MENCIONE OTROS ASPECTOS COMPLEMENTARIOS SOBRE EL REQUISITO DE EXPERIENCIA, EN CASO EXISTIERA ALGO ADICIONAL									

HOJA DE TRABAJO N°4	
	
FORMATO DE PERFIL DE PUESTO	
IDENTIFICACION DEL PUESTO	
UNIDAD ORGANICA:	Administracion de Servicios
DENOMINACION:	Operativo III
NOMBRE DEL PUESTO:	Encargado de lavado
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:	Administrador de Servicios
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:	Marketing y Ventas
PUESTOS QUE SUPERVISA:	-
MISION DEL PUESTO	
Realizar un lavado eficiente y de calidad a los vehículos que ingresan al taller, garantizando la satisfacción de los clientes y contribuyendo a la imagen y reputación de la empresa.	
FUNCIONES	
N°	FUNCIONES DEL PUESTO
1	Lavado de los vehiculos coordinados por el area de ventas y taller
2	Limpieza del area administrativa y comedor
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
COORDINACIONES PRINCIPALES	
COORDINACIONES INTERNAS	
Administracion de Servicios / Marketing y Ventas	
COORDINACIONES EXTERNAS	
-	

FORMACION ACADEMICA									
FORMACION ACADEMICA			GRADO(s) / SITUACION ACADEMICA Y ESTUDIOS REQUERIDOS				¿Requiere colegiatura?		
	Incompleta	Completa		EGRESADO			SI		
SECUNDARI		X		BACHILLER			NO		
TECNICA		X		TITULO/LICE			¿Requiere Habilitación?		
TECNICA SUPERIOS (3 o 4 años)				MAESTRIA			SI		
UNIVERSITA RIO				DOCTORAD O			NO		
CONOCIMIENTOS									
A) CONOCIMEINTOS TECNICO PRINCIPALES REQUERIDOS PARA EL PUESTO (NO REQUIERE DOCUMENTACION SUSTENTATORIA)									
Técnicas de lavado									
B) PROGRAMAS DE ESPECIALIZACION REQUERIDOS Y SUSTENTADOS CON DOCUMENTOS									
-									
CONOCIMIENTOS DE OFIMATICA E IDIOMAS									
OFIMATICA	NIVEL DE DOMINIO				IDIOMAS	NIVEL DE DOMINIO			
	NO APLICA	BASICO	INTERMEDI	AVANZADO		NO APLICA	BASICO	INTERMEDI	AVANZADO
WORD	X				INGLES	X			
EXCEL	X				...				
POWERPOI NT	X				...				
....					...				
EXPERIENCIA									
EXPERIENCIA GENERAL: INDIQUE LA CANTIDAD TOTAL DE AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL,									
No requiere experiencia									
EXPERIENCIA ESPECIFICA									
MARQUE EL NIVEL MINIMO DEL PUESTO QUE SE REQUIERE COMO EXPERIENCIA									
PRACTICAN TE PROFESION AL				ANALISTA/E SPECIALIST A		SUPERVISO R/COORDIN ADOR		JEFE DE AREA O DPTO	
GERENTE/DI RECTOR									
INDIQUE EL TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO									
No requiere experiencia									
EN BASE A LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO, MARQUE SI ES O NO NECESARIO CONTAR CON EXPERIENCIA EN EL									
SI					NO	X			
EN CASO SI, INDIQUE EL TIEMPO Y/O FUNCIONES EQUIVALENTES									
-									
MENCIONE OTROS ASPECTOS COMPLEMENTARIOS SOBRE EL REQUISITO DE EXPERIENCIA, EN CASO EXISTIERA ALGO ADICIONAL									
-									
HABILIDADES O COMPETENCIAS									
Destreza Manual, Organización, Atención al Detalle									

Anexo M formatos de desarrollo maestro mecánico

HOJA DE TRABAJO N°1					
MATRIZ DE IDENTIFICACION Y ELABORACION DE LA PROPUESTA DE MISION, FUNCIONES Y COORDINACIONES PRINCIPALES DEL PUESTO					
IDENTIFICACION DEL PUESTO					
UNIDAD ORGANICA:		Administracion de Servicios			
DENOMINACION:		Operativo I			
NOMBRE DEL PUESTO:		Maestro Mecánico			
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:		Administracion de Servicios			
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:		-			
PUESTOS QUE SUPERVISA:		Ayudante de Mecánica / Practicante de mecánica			
PROPUESTA DE MISION DEL PUESTO					
Llevar a cabo reparaciones y mantenimientos automotrices de alta calidad, cumpliendo con los estándares establecidos por la empresa y garantizando la satisfacción de los clientes.					
FUNCIONES					
N°	FUNCIONES DEL PUESTO	PUNTUACION DE FUNCIONES PJE Total = (CExCOM)+F			
		F	CE	COM	PJE TOTAL
1	Realizar reparaciones y trabajos mayores	5	4	5	25
2	Informar y coordinar con el administrador de taller los trabajos en proceso	5	3	3	14
3	Repartir los trabajos al personal de acuerdo a la complejidad	5	4	4	21
4	Coordinar los cobros de mano de obra con el administrador de taller	5	3	3	14
5	Recibir clientes para mantenimientos	3	2	1	5
6	Diagnóstico de vehículos	5	5	5	30
7	Probar vehículos antes de ser entregados	5	4	4	21
8					
9					
10					
11					
COORDINACIONES PRINCIPALES					
COORDINACIONES INTERNAS					
Equipo de mecánicos					
COORDINACIONES EXTERNAS					
-					

HOJA DE TRABAJO N°2				
MATRIZ DE FUNCIONES ESENCIALES, VALIDACION DE LA MISION Y DEFINICION DE HABILIDADES				
UNIDAD ORGANICA:		Administracion de Servicios		
DENOMINACION:		Operativo I		
NOMBRE DEL PUESTO:		Maestro Mecánico		
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:		Administracion de Servicios		
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:		-		
PUESTOS QUE SUPERVISA:		Ayudante de Mecánica / Practicante de mecánica		
N°	FUNCIONES DEL PUESTO	PROPUESTA DE LA MISION DEL	MISION DEL PUESTO	HABILIDADES
1	Diagnóstico de vehículos	Llevar a cabo reparaciones y mantenimientos automotrices de alta calidad, cumpliendo con los estándares establecidos por la empresa y garantizando la satisfacción de los clientes.	Llevar a cabo reparaciones y mantenimientos automotrices de alta calidad, cumpliendo con los estándares establecidos por la empresa y garantizando la satisfacción de los clientes.	Capacidad de diagnóstico, Trabajo en equipo, Liderazgo
2	Realizar reparaciones y trabajos mayores			
3	Repartir los trabajos al personal de acuerdo a la complejidad			
4	Probar vehículos antes de ser entregados			
5	Informar y coordinar con el administrador de taller los trabajos en proceso			
6	Coordinar los cobros de mano de obra con el administrador de taller			
7				
8				
9				
10				

HOJA DE TRABAJO N°3									
MATRIZ DE FUNCIONES ESENCIALES, VALIDACION DE LA MISION Y DEFINICION DE HABILIDADES									
FORMACION ACADEMICA									
FORMACION ACADEMICA			GRADO(s) / SITUACION ACADEMICA Y ESTUDIOS REQUERIDOS PARA EL PUESTO				¿Requiere colegiatura?		
	Incompleta	Completa		EGRESADO				SI	
SECUNDARIA				BACHILLER				NO	
TECNICA BASICA (1 o 2 años)			X	TITULO/LICENCIATURA		Mecánica Automotriz		¿Requiere Habilitación?	
TECNICA SUPERIOR (3 o 4 años)		X		MAESTRIA				SI	
UNIVERSITARIO				DOCTORADO				NO	
CONOCIMIENTOS									
A) CONOCIMIENTOS TECNICO PRINCIPALES REQUERIDOS PARA EL PUESTO (NO REQUIERE DOCUMENTACION SUSTENTATORIA)									
Mecánica Automotriz / Uso de herramientas y equipos									
B) PROGRAMAS DE ESPECIALIZACION REQUERIDOS Y SUSTENTADOS CON DOCUMENTOS									
Cursos mantenimiento en vehículos de linea europea									
CONOCIMIENTOS DE OFIMATICA E IDIOMAS									
OFIMATICA	NIVEL DE DOMINIO				IDIOMAS	NIVEL DE DOMINIO			
	NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO		NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO
WORD	X				INGLES			X	
EXCEL	X				...				
POWERPOINT	X				...				
...					...				
EXPERIENCIA									
EXPERIENCIA GENERAL: INDIQUE LA CANTIDAD TOTAL DE AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL,									
Mínimo 7 años de experiencia en el sector automotriz									
EXPERIENCIA ESPECIFICA									
MARQUE EL NIVEL MINIMO DEL PUESTO QUE SE REQUIERE COMO EXPERIENCIA									
PRACTICANTE PROFESIONAL		AUXILIAR /ASISTENTE		ANALISTA/ESPECIALISTA		SUPERVISOR /COORDINADOR		JEFE DE AREA O DPTO	X
GERENTE/DIRECTOR									
INDIQUE EL TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO									
Mínimo 3 años como encargado de taller									
EN BASE A LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO, MARQUE SI ES O NO NECESARIO CONTAR CON EXPERIENCIA EN EL SECTOR PUBLICO									
SI					NO	X			
EN CASO SI, INDIQUE EL TIEMPO Y/O FUNCIONES EQUIVALENTES									
-									
MENCIONE OTROS ASPECTOS COMPLEMENTARIOS SOBRE EL REQUISITO DE EXPERIENCIA, EN CASO EXISTIERA ALGO ADICIONAL									
-									

HOJA DE TRABAJO N°4	
	
FORMATO DE PERFIL DE PUESTO	
IDENTIFICACION DEL PUESTO	
UNIDAD ORGANICA:	Administracion de Servicios
DENOMINACION:	Operativo I
NOMBRE DEL PUESTO:	Maestro Mecánico
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:	Administracion de Servicios
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:	-
PUESTOS QUE SUPERVISA:	Ayudante de Mecánica / Practicante de mecánica
MISION DEL PUESTO	
Llevar a cabo reparaciones y mantenimientos automotrices de alta calidad, cumpliendo con los estándares establecidos por la empresa y garantizando la satisfacción de los clientes.	
FUNCIONES	
N°	FUNCIONES DEL PUESTO
1	Diagnóstico de vehículos
2	Realizar reparaciones y trabajos mayores
3	Repartir los trabajos al personal de acuerdo a la complejidad
4	Probar vehículos antes de ser entregados
5	Informar y coordinar con el administrador de taller los trabajos en proceso
6	Coordinar los cobros de mano de obra con el administrador de taller
7	
8	
9	
10	
COORDINACIONES PRINCIPALES	
COORDINACIONES INTERNAS	
Equipo de mecánicos	
COORDINACIONES EXTERNAS	

FORMACION ACADEMICA									
FORMACION ACADEMICA			GRADO(s) / SITUACION ACADEMICA Y ESTUDIOS REQUERIDOS				¿Requiere colegiatura?		
	Incompleta	Completa		EGRESADO			SI		
SECUNDARI				BACHILLER			NO		
TECNICA			X	TITULO/LICE	Mecánica Automotriz		¿Requiere Habilitación?		
TECNICA SUPERIOR (3 o 4 años)		X		MAESTRIA			SI		
UNIVERSITARIO				DOCTORADO			NO		
CONOCIMIENTOS									
A) CONOCIMIENTOS TECNICO PRINCIPALES REQUERIDOS PARA EL PUESTO (NO REQUIERE DOCUMENTACION SUSTENTATORIA)									
Mecánica Automotriz / Uso de herramientas y equipos									
B) PROGRAMAS DE ESPECIALIZACION REQUERIDOS Y SUSTENTADOS CON DOCUMENTOS									
Cursos mantenimiento en vehículos de línea europea									
CONOCIMIENTOS DE OFIMATICA E IDIOMAS									
OFIMATICA	NIVEL DE DOMINIO				IDIOMAS	NIVEL DE DOMINIO			
	NO APLICA	BASICO	INTERMEDI	AVANZADO		NO APLICA	BASICO	INTERMEDI	AVANZADO
WORD	X				INGLES			X	
EXCEL	X				...				
POWERPOINT	X				...				
...					...				
EXPERIENCIA									
EXPERIENCIA GENERAL: INDIQUE LA CANTIDAD TOTAL DE AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL,									
Mínimo 7 años de experiencia en el sector automotriz									
EXPERIENCIA ESPECIFICA									
MARQUE EL NIVEL MINIMO DEL PUESTO QUE SE REQUIERE COMO EXPERIENCIA									
PRACTICANTE PROFESIONAL		AUXILIAR /ASISTENTE		ANALISTA/ESPECIALISTA		SUPERVISOR/COORDINADOR		JEFE DE AREA O DPTO	X
GERENTE/DIRECTOR									
INDIQUE EL TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO									
Mínimo 3 años como encargado de taller									
EN BASE A LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO, MARQUE SI ES O NO NECESARIO CONTAR CON EXPERIENCIA EN EL									
SI					NO			X	
EN CASO SI, INDIQUE EL TIEMPO Y/O FUNCIONES EQUIVALENTES									
MENCIONE OTROS ASPECTOS COMPLEMENTARIOS SOBRE EL REQUISITO DE EXPERIENCIA, EN CASO EXISTIERA ALGO ADICIONAL									
HABILIDADES O COMPETENCIAS									
Capacidad de diagnóstico, Trabajo en equipo, Liderazgo									

Anexo N formatos de desarrollo ayudante de mecánica

HOJA DE TRABAJO N°1					
MATRIZ DE IDENTIFICACION Y ELABORACION DE LA PROPUESTA DE MISION, FUNCIONES Y COORDINACIONES PRINCIPALES DEL PUESTO					
IDENTIFICACION DEL PUESTO					
UNIDAD ORGANICA:		Administracion de Servicios			
DENOMINACION:		Operativo II			
NOMBRE DEL PUESTO:		Ayudante de mecanica			
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:		Administracion de Servicios			
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:		Maestro Mecánico			
PUESTOS QUE SUPERVISA:		-			
PROPUESTA DE MISION DEL PUESTO					
Brindar apoyo al Maestro Mecánico y al equipo de trabajo en la realización de reparaciones y mantenimientos automotrices.					
FUNCIONES					
N°	FUNCIONES DEL PUESTO	PUNTUACION DE FUNCIONES PJE Total = (CExCOM)+F			
		F	CE	COM	PJE TOTAL
1	Realizar mantenimientos menores	5	5	4	25
2	Apoyar a los maestros mecánicos en la realización de mantenimientos mayores	4	5	5	29
3	Apoyar a los maestros mecánicos en los diagnósticos mediante el scanner	5	4	4	21
4	Limpiar el área de elevadores	4	2	3	10
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
COORDINACIONES PRINCIPALES					
COORDINACIONES INTERNAS					
Equipo de mecánicos					
COORDINACIONES EXTERNAS					
-					

HOJA DE TRABAJO N°2				
MATRIZ DE FUNCIONES ESENCIALES, VALIDACION DE LA MISION Y DEFINICION DE HABILIDADES				
UNIDAD ORGANICA:		Administracion de Servicios		
DENOMINACION:		Operativo II		
NOMBRE DEL PUESTO:		Ayudante de mecanica		
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:		Administracion de Servicios		
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:		Maestro Mecánico		
PUESTOS QUE SUPERVISA:		-		
N°	FUNCIONES DEL PUESTO	PROPUESTA DE LA MISION DEL	MISION DEL PUESTO	HABILIDADES
1	Apoyar a los maestros mecánicos en la realización de mantenimientos mayores	Brindar apoyo al Maestro Mecánico y al equipo de trabajo en la realización de reparaciones y mantenimientos automotrices.	Asistir en las tareas diarias del taller, contribuyendo al cumplimiento de los estándares de calidad y garantizando la satisfacción de los clientes.	Trabajo en equipo, atención al detalle, capacidad de análisis
2	Realizar mantenimientos menores			
3	Apoyar a los maestros mecánicos en los diagnósticos mediante el scanner			
4	Limpiar el área de elevadores			
5				
6				
7				
8				
9				
10				

HOJA DE TRABAJO N°3									
MATRIZ DE FUNCIONES ESENCIALES, VALIDACION DE LA MISION Y DEFINICION DE HABILIDADES									
FORMACION ACADEMICA									
FORMACION ACADEMICA			GRADO(s) / SITUACION ACADEMICA Y ESTUDIOS REQUERIDOS PARA EL PUESTO				¿Requiere colegiatura?		
	Incompleta	Completa	X	EGRESADO				SI	
SECUNDARIA				BACHILLER				NO	
TECNICA BASICA (1 o 2 años)				TITULO/LICENCIATURA	Mecánica automotriz			¿Requiere Habilitación?	
TECNICA SUPERIOR (3 o 4 años)		X		MAESTRIA				SI	
UNIVERSITARIO				DOCTORADO				NO	
CONOCIMIENTOS									
A) CONOCIMIENTOS TECNICO PRINCIPALES REQUERIDOS PARA EL PUESTO (NO REQUIERE DOCUMENTACION SUSTENTATORIA)									
Capacitación en vehículos de linea europea									
B) PROGRAMAS DE ESPECIALIZACION REQUERIDOS Y SUSTENTADOS CON DOCUMENTOS									
CONOCIMIENTOS DE OFIMATICA E IDIOMAS									
OFIMATICA	NIVEL DE DOMINIO				IDIOMAS	NIVEL DE DOMINIO			
	NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO		NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO
WORD	X				INGLES			X	
EXCEL	X				...				
POWERPOINT	X				...				
...					...				
EXPERIENCIA									
EXPERIENCIA GENERAL: INDIQUE LA CANTIDAD TOTAL DE AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL,									
Para el puesto se requiere como minimo 2 años de experiencia en el rubro automotriz									
EXPERIENCIA ESPECIFICA									
MARQUE EL NIVEL MINIMO DEL PUESTO QUE SE REQUIERE COMO EXPERIENCIA									
PRACTICANTE PROFESIONAL	X	AUXILIAR /ASISTENTE		ANALISTA/ESPECIALISTA		SUPERVISOR /COORDINADOR		JEFE DE AREA O DPTO	
GERENTE/DIRECTOR									
INDIQUE EL TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO									
Mínimo 1 año de experiencia como practicante									
EN BASE A LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO, MARQUE SI ES O NO NECESARIO CONTAR CON EXPERIENCIA EN EL SECTOR PUBLICO									
SI					NO	X			
EN CASO SI, INDIQUE EL TIEMPO Y/O FUNCIONES EQUIVALENTES									
MENCIONE OTROS ASPECTOS COMPLEMENTARIOS SOBRE EL REQUISITO DE EXPERIENCIA, EN CASO EXISTIERA ALGO ADICIONAL									

HOJA DE TRABAJO N°4	
	
FORMATO DE PERFIL DE PUESTO	
IDENTIFICACION DEL PUESTO	
UNIDAD ORGANICA:	Administracion de Servicios
DENOMINACION:	Operativo II
NOMBRE DEL PUESTO:	Ayudante de mecanica
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:	Administracion de Servicios
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:	Maestro Mecánico
PUESTOS QUE SUPERVISA:	-
MISION DEL PUESTO	
Asistir en las tareas diarias del taller, contribuyendo al cumplimiento de los estándares de calidad y garantizando la satisfacción de los clientes.	
FUNCIONES	
N°	FUNCIONES DEL PUESTO
1	Apoyar a los maestros mecánicos en la realización de mantenimientos mayores
2	Realizar mantenimientos menores
3	Apoyar a los maestros mecánicos en los diagnósticos mediante el scanner
4	Limpiar el área de elevadores
5	
6	
7	
8	
9	
10	
COORDINACIONES PRINCIPALES	
COORDINACIONES INTERNAS	
Equipo de mecánicos	
COORDINACIONES EXTERNAS	

FORMACION ACADEMICA									
FORMACION ACADEMICA			GRADO(s) / SITUACION ACADEMICA Y ESTUDIOS REQUERIDOS				¿Requiere colegiatura?		
	Incompleta	Completa	X	EGRESADO	Mecánica automotriz	SI			
SECUNDARI				BACHILLER		NO			
TECNICA				TITULO/LICE		¿Requiere Habilitación?			
TECNICA SUPERIOR (3 o 4 años)		X		MAESTRIA		SI			
UNIVERSITARIO				DOCTORADO		NO			
CONOCIMIENTOS									
A) CONOCIMIENTOS TECNICO PRINCIPALES REQUERIDOS PARA EL PUESTO (NO REQUIERE DOCUMENTACION SUSTENTATORIA)									
Capacitación en vehículos de línea europea									
B) PROGRAMAS DE ESPECIALIZACION REQUERIDOS Y SUSTENTADOS CON DOCUMENTOS									
-									
CONOCIMIENTOS DE OFIMATICA E IDIOMAS									
OFIMATICA	NIVEL DE DOMINIO				IDIOMAS	NIVEL DE DOMINIO			
	NO APLICA	BASICO	INTERMEDI	AVANZADO		NO APLICA	BASICO	INTERMEDI	AVANZADO
WORD	X				INGLES			X	
EXCEL	X				...				
POWERPOINT	X				...				
...					...				
EXPERIENCIA									
EXPERIENCIA GENERAL: INDIQUE LA CANTIDAD TOTAL DE AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL,									
Para el puesto se requiere como mínimo 2 años de experiencia en el rubro automotriz									
EXPERIENCIA ESPECIFICA									
MARQUE EL NIVEL MINIMO DEL PUESTO QUE SE REQUIERE COMO EXPERIENCIA									
PRACTICANTE PROFESIONAL	X	AUXILIAR /ASISTENTE		ANALISTA/ESPECIALISTA		SUPERVISOR/COORDINADOR		JEFE DE AREA O DPTO	
GERENTE/DIRECTOR									
INDIQUE EL TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO									
Mínimo 1 año de experiencia como practicante									
EN BASE A LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO, MARQUE SI ES O NO NECESARIO CONTAR CON EXPERIENCIA EN EL									
SI				NO				X	
EN CASO SI, INDIQUE EL TIEMPO Y/O FUNCIONES EQUIVALENTES									
-									
MENCIONE OTROS ASPECTOS COMPLEMENTARIOS SOBRE EL REQUISITO DE EXPERIENCIA, EN CASO EXISTIERA ALGO ADICIONAL									
-									
HABILIDADES O COMPETENCIAS									

Anexo O formatos de desarrollo practicante de mecánica

HOJA DE TRABAJO N°1					
MATRIZ DE IDENTIFICACION Y ELABORACION DE LA PROPUESTA DE MISION, FUNCIONES Y COORDINACIONES PRINCIPALES DEL PUESTO					
IDENTIFICACION DEL PUESTO					
UNIDAD ORGANICA:		Administracion de Servicios			
DENOMINACION:		Operativo III			
NOMBRE DEL PUESTO:		Practicante de mecanica			
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:		Administracion de Servicios			
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:		Maestro Mecánico			
PUESTOS QUE SUPERVISA:		-			
PROPUESTA DE MISION DEL PUESTO					
Adquirir experiencia práctica en el campo de la mecánica automotriz, brindando apoyo al equipo de mecánicos y participando en actividades relacionadas con el diagnóstico, reparación y mantenimiento de vehículos .Desarrollar habilidades técnicas y conocimientos en el entorno real de trabajo, en línea con las mejores prácticas de la industria.					
FUNCIONES					
N°	FUNCIONES DEL PUESTO	PUNTUACION DE FUNCIONES PJE Total = (CExCOM)+F			
		F	CE	COM	PJE TOTAL
1	Apoyo al equipo de mecánicos en lo que sea necesario	5	3	4	17
2	Realizar mantenimientos menores de vehículos con supervision	5	4	4	21
3	Limpiar el area de elevadores	4	3	3	13
4	Purgar la compresora aire al final del dia	5	4	4	21
5	Depositar los restos de aceite y fluidos en los cilindros de taller	5	2	3	11
6					
7					
8					
9					
10					
11					
COORDINACIONES PRINCIPALES					
COORDINACIONES INTERNAS					
Equipo de mecánicos					
COORDINACIONES EXTERNAS					
-					

HOJA DE TRABAJO N°2				
MATRIZ DE FUNCIONES ESENCIALES, VALIDACION DE LA MISION Y DEFINICION DE HABILIDADES				
UNIDAD ORGANICA:		Administracion de Servicios		
DENOMINACION:		Operativo III		
NOMBRE DEL PUESTO:		Practicante de mecanica		
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:		Administracion de Servicios		
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:		Maestro Mecánico		
PUESTOS QUE SUPERVISA:		-		
N°	FUNCIONES DEL PUESTO	PROPUESTA DE LA MISION DEL PUESTO	MISION DEL PUESTO	HABILIDADES
1	Realizar mantenimientos menores de vehículos con supervision	Adquirir experiencia práctica en el campo de la mecánica automotriz, brindando apoyo al equipo de mecánicos y participando en actividades relacionadas con el diagnóstico, reparación y mantenimiento de vehículos .Desarrollar habilidades técnicas y conocimientos en el entorno real de trabajo, en línea con las mejores prácticas de la industria.	Adquirir experiencia práctica en el campo de la mecánica automotriz, brindando apoyo al equipo de mecánicos y participando en actividades relacionadas con el diagnóstico, reparación y mantenimiento de vehículos .Desarrollar habilidades técnicas y conocimientos en el entorno real de trabajo, en línea con las mejores prácticas de la industria.	Trabajo en equipo, rápido aprendizaje
2	Purgar la compresora aire al final del dia			
3	Apoyo al equipo de mecánicos en lo que sea necesario			
4	Limpiar el area de elevadores			
5	Depositar los restos de aceite y fluidos en los cilindros de taller			
6				
7				
8				
9				
10				

HOJA DE TRABAJO N°3									
MATRIZ DE FUNCIONES ESENCIALES, VALIDACION DE LA MISION Y DEFINICION DE HABILIDADES									
FORMACION ACADEMICA									
FORMACION ACADEMICA			GRADO(s) / SITUACION ACADEMICA Y ESTUDIOS REQUERIDOS PARA EL PUESTO				¿Requiere colegiatura?		
	Incompleta	Completa		EGRESADO				SI	
SECUNDARIA				BACHILLER				NO	
TECNICA BASICA (1 o 2 años)				TITULO/LICENCIATURA		Mecánica Automotriz		¿Requiere Habilitación?	
TECNICA SUPERIOR (3 o 4 años)	X			MAESTRIA				SI	
UNIVERSITARIO				DOCTORADO				NO	
CONOCIMIENTOS									
A) CONOCIMIENTOS TECNICO PRINCIPALES REQUERIDOS PARA EL PUESTO (NO REQUIERE DOCUMENTACION SUSTENTATORIA)									
Conocimiento de las herramientas utilizadas dentro del taller									
B) PROGRAMAS DE ESPECIALIZACION REQUERIDOS Y SUSTENTADOS CON DOCUMENTOS									
CONOCIMIENTOS DE OFIMATICA E IDIOMAS									
OFIMATICA	NIVEL DE DOMINIO				IDIOMAS	NIVEL DE DOMINIO			
	NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO		NO APLICA	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO
WORD	X				INGLES		X		
EXCEL	X				...				
POWERPOINT	X				...				
...					...				
EXPERIENCIA									
EXPERIENCIA GENERAL: INDIQUE LA CANTIDAD TOTAL DE AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL,									
No requiere									
EXPERIENCIA ESPECIFICA									
MARQUE EL NIVEL MINIMO DEL PUESTO QUE SE REQUIERE COMO EXPERIENCIA									
PRACTICANTE PROFESIONAL		AUXILIAR /ASISTENTE		ANALISTA/ESPECIALISTA		SUPERVISOR /COORDINADOR		JEFE DE AREA O DPTO	
GERENTE/DIRECTOR									
INDIQUE EL TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO									
No requiere									
EN BASE A LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO, MARQUE SI ES O NO NECESARIO CONTAR CON EXPERIENCIA EN EL SECTOR PUBLICO									
SI					NO	X			
EN CASO SI, INDIQUE EL TIEMPO Y/O FUNCIONES EQUIVALENTES									
MENCIONE OTROS ASPECTOS COMPLEMENTARIOS SOBRE EL REQUISITO DE EXPERIENCIA, EN CASO EXISTIERA ALGO ADICIONAL									

HOJA DE TRABAJO N°4	
	
FORMATO DE PERFIL DE PUESTO	
IDENTIFICACION DEL PUESTO	
UNIDAD ORGANICA:	Administracion de Servicios
DENOMINACION:	Operativo III
NOMBRE DEL PUESTO:	Practicante de mecanica
DEPENDENCIA JERARQUICA LINEAL:	Administracion de Servicios
DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:	Maestro Mecánico
PUESTOS QUE SUPERVISA:	-
MISION DEL PUESTO	
Adquirir experiencia práctica en el campo de la mecánica automotriz, brindando apoyo al equipo de mecánicos y participando en actividades relacionadas con el diagnóstico, reparación y mantenimiento de vehículos .Desarrollar habilidades técnicas y conocimientos en el entorno real de trabajo, en línea con las mejores prácticas de la industria.	
FUNCIONES	
N°	FUNCIONES DEL PUESTO
1	Realizar mantenimientos menores de vehículos con supervision
2	Purgar la compresora aire al final del dia
3	Apoyo al equipo de mecánicos en lo que sea necesario
4	Limpiar el area de elevadores
5	Depositar los restos de aceite y fluidos en los cilindros de taller
6	
7	
8	
9	
10	
COORDINACIONES PRINCIPALES	
COORDINACIONES INTERNAS	
Equipo de mecánicos	
COORDINACIONES EXTERNAS	

FORMACION ACADEMICA									
FORMACION ACADEMICA			GRADO(s) / SITUACION ACADEMICA Y ESTUDIOS REQUERIDOS				¿Requiere colegiatura?		
	Incompleta	Completa		EGRESADO			SI		
SECUNDARI				BACHILLER			NO		
TECNICA				TITULO/LICE	Mecánica Automotriz		¿Requiere Habilitación?		
TECNICA SUPERIOR (3 o 4 años)	X			MAESTRIA			SI		
UNIVERSITARIO				DOCTORADO			NO		
CONOCIMIENTOS									
A) CONOCIMIENTOS TECNICO PRINCIPALES REQUERIDOS PARA EL PUESTO (NO REQUIERE DOCUMENTACION SUSTENTATORIA)									
Conocimiento de las herramientas utilizadas dentro del taller									
B) PROGRAMAS DE ESPECIALIZACION REQUERIDOS Y SUSTENTADOS CON DOCUMENTOS									
-									
CONOCIMIENTOS DE OFIMATICA E IDIOMAS									
OFIMATICA	NIVEL DE DOMINIO				IDIOMAS	NIVEL DE DOMINIO			
	NO APLICA	BASICO	INTERMEDI	AVANZADO		NO APLICA	BASICO	INTERMEDI	AVANZADO
WORD	X				INGLES		X		
EXCEL	X				...				
POWERPOINT	X				...				
....					...				
EXPERIENCIA									
EXPERIENCIA GENERAL: INDIQUE LA CANTIDAD TOTAL DE AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL,									
No requiere									
EXPERIENCIA ESPECIFICA									
MARQUE EL NIVEL MINIMO DEL PUESTO QUE SE REQUIERE COMO EXPERIENCIA									
PRACTICANTE PROFESIONAL		AUXILIAR /ASISTENTE		ANALISTA/ESPECIALISTA		SUPERVISOR/COORDINADOR		JEFE DE AREA O DPTO	
GERENTE/DIRECTOR									
INDIQUE EL TIEMPO DE EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO									
No requiere									
EN BASE A LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL PUESTO, MARQUE SI ES O NO NECESARIO CONTAR CON EXPERIENCIA EN EL									
SI					NO	X			
EN CASO SI, INDIQUE EL TIEMPO Y/O FUNCIONES EQUIVALENTES									
-									
MENCIONE OTROS ASPECTOS COMPLEMENTARIOS SOBRE EL REQUISITO DE EXPERIENCIA, EN CASO EXISTIERA ALGO ADICIONAL									
-									
HABILIDADES O COMPETENCIAS									
Trabajo en equipo, rápido aprendizaje									

Anexo P Propuesta

1. Propuesta

1.1. Objetivos estratégicos

- Excelencia en la calidad y atención al cliente: Garantizar la satisfacción total del cliente al brindar servicios y productos de alta calidad, superando sus expectativas y brindando una experiencia excepcional en cada interacción.
- Liderazgo en el mercado: Consolidar una posición de liderazgo en equipamiento automotriz de alto rendimiento y personalización de vehículos en Arequipa y en todo el país a través de nuestra experiencia técnica, profesionalismo y capacidad de brindar soluciones personalizadas.
- Innovación y actualización constante: Estar a la vanguardia de las últimas tendencias y novedades en la industria automotriz y brindar a nuestros clientes soluciones innovadoras y tecnológicamente avanzadas.
- Crecimiento y expansión: Buscar oportunidades de crecimiento y expansión en forma de diversificación de servicios y expansión de la cobertura geográfica para llegar a más clientes y fortalecer nuestra posición en el mercado.

1.2. Misión y visión

1.2.1. Misión:

Ofrecer a nuestros clientes soluciones integrales en mecánica automotriz y personalización de vehículos de alta calidad. Nos especializamos en la preparación de vehículos, brindando servicios especializados como la optimización de motores, la instalación de sistemas de frenos y suspensión de alto rendimiento, y la mejoras en general. Además, nos enorgullece proporcionar productos y accesorios de alta calidad para automóviles de carrera. Nuestro objetivo es superar las expectativas de nuestros clientes al ofrecer servicios personalizados, profesionalismo y excelencia en cada proyecto.

1.2.2. Visión:

Convertirnos en el taller automotriz líder a nivel nacional en equipamiento de alto desempeño y personalización de vehículos. Esforzarnos por ser reconocidos por nuestra experiencia técnica, calidad de servicio y satisfacción del cliente. Nos esforzamos por expandir nuestro alcance en todo el país brindando servicios de importación de repuestos para diversos tipos de vehículos y brindando servicios de entrega rápidos y confiables en todos los departamentos del Perú. Siempre a la vanguardia de las últimas tendencias y desarrollos en el mundo automotriz, ofrecemos soluciones innovadoras y atendemos las necesidades de los entusiastas de las carreras en todo el país.

1.2.3. Valores institucionales

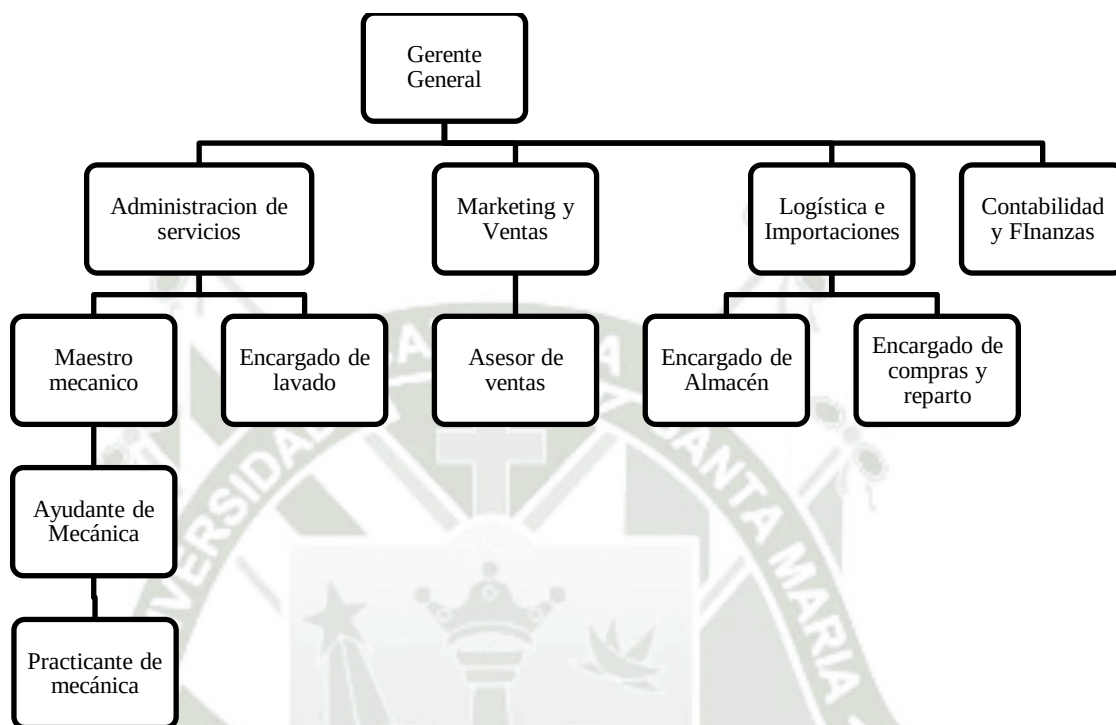
- Excelencia: Proporcionar servicios y productos de la más alta calidad esforzándonos por alcanzar la perfección en todos los aspectos de nuestro trabajo.
- Integridad: Los miembros de la Compañía se caracterizan por un comportamiento honesto, transparente y ético en todas las relaciones comerciales y decisiones comerciales.
- Trabajo en equipo: Valoramos la cooperación y la comunicación efectiva entre los miembros del equipo y reconocemos que podemos lograr más cuando trabajamos juntos.
- Desarrollo Personal y Profesional: Como empresa, estamos comprometidos a fomentar el crecimiento y desarrollo continuo de nuestros empleados, así como a ofrecer oportunidades de aprendizaje y capacitación.

1.3. Horario de atención

- Lunes a viernes 8:00hrs a 12:00hrs y 13:00hrs a 18:00hrs
- Sábado 8:00 hrs a 14:00hrs

1.4. Organigrama propuesto

Ilustración 11 Organigrama Propuesto



El presente organigrama contempla tres (3) niveles jerárquicos dentro de la organización los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

1.4.1. Nivel Gerencial

- Gerente General: Él es el jefe de la empresa. Es responsable de definir la visión estratégica, coordinar las actividades de los diversos departamentos, tomar decisiones clave y alinearlas con los objetivos de la empresa.

1.4.2. Nivel Administrativo

- Administrador de Servicios: Seguimiento y coordinación de los servicios prestados por la empresa. Responsable de programar citas, asignar trabajos a mecánicos, monitorear proyectos y garantizar la satisfacción del cliente.
- Marketing y Ventas: Responsable de desarrollar estrategias de marketing y publicidad para establecer la posición de la empresa en el mercado. Gestione

campañas publicitarias, participe en eventos y ferias comerciales y garantice que se cumplan los objetivos de ventas.

- **Asesor de Ventas:** Es responsable del servicio directo al cliente, brindando información sobre los servicios y productos de la empresa, preparando ofertas y completando ventas. Mantener relaciones cercanas con los clientes y buscar oportunidades para incrementar las ventas.
- **Logística e Importaciones:** Gestionar la logística y coordinación de importación de repuestos y accesorios de la empresa. Gestiona los trámites aduaneros, asegura la disponibilidad de los productos requeridos y coordina los tiempos de entrega.
- **Encargado de Almacén:** Supervisar las operaciones de almacén y ser responsable de la recepción de repuestos y accesorios y el control de inventario. Garantizar la adecuada organización del inventario y la disponibilidad de productos por parte de los mecánicos y el equipo de ventas.
- **Contabilidad y Finanzas:** Responsable de la gestión financiera y contable de la empresa. Registran y monitorean las transacciones financieras, elaboran informes financieros, emiten facturas y son responsables del cumplimiento de las obligaciones tributarias.

1.4.3. Nivel Operativo

- **Encargado de Compras y Reparto:** Compra los repuestos y demás accesorios que necesites para tu negocio. También es responsable de la distribución y entrega de productos a los clientes, asegurando una gestión eficiente de los pedidos.
- **Encargado de Lavado Automotriz y Limpieza:** Responsable de mantener la limpieza de los vehículos que ingresan por servicio, también se encarga de realizar la limpieza de las áreas de las áreas comunes del local.
- **Maestro Mecánico:** Es el mecánico principal con amplia experiencia y conocimientos técnicos avanzados. Se encarga de los trabajos de alta complejidad,

supervisa y brinda orientación a los demás mecánicos, y supervisa la calidad de los trabajos realizados.

- **Ayudante de Mecánica:** Asiste a los maestros mecánicos en las tareas diarias, realiza reparaciones y mantenimiento básicas de los vehículos.
- **Practicante de Mecánica:** Aprendiz de mecánica automotriz que realiza prácticas en la empresa para adquirir experiencia y conocimientos prácticos en el campo de la mecánica automotriz.

1.5. Manual de puestos

En este punto se mostrará la propuesta del perfil de puesto de trabajo, donde se exponen las funciones, misión y requisitos del mismo. Este apartado se realizó mediante la metodología propuesta por la Guía Metodológica SERVIR. El desarrollo completo por cada puesto de del presente documento.

1.5.1. Gerente general

- **Unidad Orgánica:** Gerencia
- **Denominación:** Gerente General
- **Nombre del Puesto:** Gerente General
- **Dependencia Jerárquica Lineal:** No depende
- **Dependencia Jerárquica Funcional:** No depende
- **Puestos que Supervisa:**
 - Administración de Servicios
 - Marketing y Ventas
 - Logística e Importaciones
 - Contabilidad y Finanzas

- **Misión del Puesto:**

Dirigir de forma estratégica y eficiente todas las áreas y departamentos de la empresa, con el propósito de asegurar la satisfacción de los clientes, rentabilidad del

negocio y el crecimiento del equipo de colaboradores.

- **Funciones del Puesto**

- Representante legal de la empresa.
- Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa y el personal dentro del corto y largo plazo.
- Planificar y realizar inversiones de la empresa en tangible e intangibles.
- Realizar alianzas estratégicas y planificación de eventos.
- Cuidar por el cumplimiento de las normativas legales, fiscales y laborales.
- Salvaguardar la integridad y reputación de la empresa en todas sus actuaciones.
- Establecer políticas y procedimientos que promuevan la eficiencia y la calidad de los servicios.

- **Coordinaciones principales**

- **Coordinaciones Internas**
 - Realiza coordinaciones con todas las áreas de la empresa
- **Coordinaciones Externas**
 - Representante legal de la empresa, aliados estratégicos.

- **Formación Académica**

Administración de empresas, Ingeniería Industrial o afines, de preferencia con MBA o cursos de especialización en gestión de calidad o afines.

- **Experiencia**

De 5 a 7 años de experiencia dentro de la industria automotriz, en roles de liderazgo y gestión.

- **Otras habilidades y competencias**

Conocimiento del mercado automotriz, liderazgo, pensamiento estratégico, toma de decisiones, gestión financiera, ética y responsabilidad.

1.5.2. Administrador de servicios

- **Unidad Orgánica:** Administración de Servicios
- **Denominación:** Administrativo I
- **Nombre del Puesto:** Administrador de Servicios
- **Dependencia Jerárquica Lineal:** Gerencia General
- **Dependencia Jerárquica Funcional:** Marketing y Ventas / Logística e Importaciones
/ Contabilidad y Finanzas
- **Puestos que Supervisa:**
 - Maestro Mecánico
 - Encargado de Lavado
 - Ayudante de Mecánica
 - Practicante de Mecánica
- **Misión del Puesto:**

Garantizas la eficiencia y calidad en la prestación de servicios automotrices, brindando una atención integral y satisfactoria a los clientes, y coordinando de manera efectiva el equipo de trabajo en el área de mecánica.
- **Funciones del Puesto:**
 - Realizar el abastecimiento de insumos del taller.
 - Coordinar y programar la realización de los servicios de mecánica y lavado
 - Hacer seguimiento del avance de los servicios.
 - Coordinar los cobros por mano de obra.
 - Coordinar los servicios agendados por el área de ventas.
 - Realizar un seguimiento a los costos asociados a los servicios brindados, optimizando los recursos y asegurando la rentabilidad del área.
- **Coordinaciones principales**
 - **Coordinaciones Internas**
 - Coordina con todas las áreas administrativas.

- **Coordinaciones Externas**

- Proveedores a nivel nacional.

- **Formación Académica**

Titulado en ingeniería industrial, mecánica, administración de empresas o afines.

Conocimiento en gestión de servicios automotrices, liderazgo y gestión de equipos,

- **Experiencia**

Experiencia mínima de 5 años dentro del sector automotriz y 2 años como coordinador de servicios automotrices o similares.

- **Otras habilidades y competencias**

Liderazgo, orientación al cliente, organización y planificación, resolución de problemas.

1.5.3. Encargado de marketing y ventas

- **Unidad Orgánica:** Marketing y Ventas

- **Denominación:** Administrativo I

- **Nombre del Puesto:** Encargado de Marketing y Ventas

- **Dependencia Jerárquica Lineal:** Gerencia General

- **Dependencia Jerárquica Funcional:** Administración de Servicios / Logística e Importaciones

- **Puestos que Supervisa:**

- Asesor de Ventas

- **Misión del Puesto:**

Promover y posicionar la empresa en el mercado automotriz, desarrollar estrategias de marketing efectivas, captar clientes y aumentar las ventas, garantizando la satisfacción de los clientes y contribuyendo al crecimiento y rentabilidad del negocio.

- **Funciones del Puesto:**

- Vender los servicios ofrecidos por el taller.
- Revisar las cotizaciones enviadas por los asesores de venta.
- Tomar fotografías de los servicios y programar publicaciones de servicios en redes sociales
- Tomar fotografías de los eventos que se realizan periódicamente.
- Atender a los clientes mediante medios digitales.
- Diseñar ejecutar estrategias de marketing y publicidad para promocionar los servicios del taller y atraer nuevos clientes.
- Administrar las redes sociales y el sitio web de la empresa, generado contenido relevante y promocionando los servicios y promociones.
- Revisar el cuadro de comisiones de los asesores de venta.
- **Coordinaciones principales**
 - **Coordinaciones Internas**
 - Coordina con todas las áreas administrativas.
 - **Coordinaciones Externas**
 - Proveedores a nivel nacional e internacional.
- **Formación Académica**

Egresado de marketing, administración y empresas, publicidad o afines.

Conocimiento en gestión de ventas, marketing digital y ventas.
- **Experiencia**

Experiencia mínima de 5 años dentro en el área de marketing y ventas, y 3 años como mínimo en el sector automotriz.
- **Otras habilidades y competencias**

Fotografía, comunicación y negociación, herramientas de marketing y creatividad.

1.5.4. Encargado de logística e importaciones

- **Unidad Orgánica:** Logística e importaciones

- **Denominación:** Administrativo I
- **Nombre del Puesto:** Encargado de logística e importaciones
- **Dependencia Jerárquica Lineal:** Gerencia General
- **Dependencia Jerárquica Funcional:** Marketing y ventas / Contabilidad y Finanzas
- **Puestos que Supervisa:**
 - Encargado de almacén.
 - Encargado de compras y reparto.
- **Misión del Puesto:**

Asegurar una gestión eficiente de la cadena de suministro u las importaciones de repuestos y productos necesarios para el funcionamiento del taller, garantizando la disponibilidad oportuna de los materiales y contribuyendo al buen desarrollo de las operaciones.
- **Funciones del Puesto:**
 - Pagar impuestos y pago de servicios para liberar cargas.
 - Supervisar los stocks registrados.
 - Decepcionar y verificar las cargas.
 - Hacer seguimiento a las importaciones.
 - Informar al equipo de ventas sobre sus pedidos de importación.
 - Realizar las compras enviadas por el personal de ventas para importación.
- **Coordinaciones principales**
 - **Coordinaciones Internas**
 - Contabilidad y Finanzas / Marketing y Ventas.
 - **Coordinaciones Externas**
 - Superintendencia Nacional de Administración Tributaria / Agente logístico para importaciones.
- **Formación Académica**

Egresado de administración de negocios internacionales, ingeniería industrial, comercio exterior o afines. Conocimiento de logística y cadena de suministro, importaciones y comercio internacional, gestión de proveedores y regulaciones aduaneras.

- **Experiencia**

Experiencia mínima de 5 años en puestos relacionados a logística y mínimo 2 años de experiencia en importación de repuestos y logística internacional.

- **Otras habilidades y competencias**

Planificación logística, gestión de inventarios, negociación con proveedores y capacidad de análisis.

1.5.5. Encargado de contabilidad y finanzas

- **Unidad Orgánica:** Contabilidad y Finanzas.
- **Denominación:** Administrativo I
- **Nombre del Puesto:** Encargado de Contabilidad y Finanzas
- **Dependencia Jerárquica Lineal:** Gerencia General
- **Dependencia Jerárquica Funcional:** -
- **Puestos que Supervisa:** -
- **Misión del Puesto:**

Asegurar la correcta gestión financiera y contable de la empresa, garantizando la integridad de los registros financieros, el cumplimiento de las obligaciones tributarias y la toma de decisiones informadas para el crecimiento y la rentabilidad del negocio.

- **Funciones del Puesto:**

- Supervisar la gestión de la nómina y el pago de los salarios de los empleados del taller.
- Asegurar que se cumplan todos los requisitos fiscales y contables, incluyendo la

presentación de impuestos.

- Cierre diario del dinero en caja.
- Gestionar el proceso de facturación y cobro de los servicios de reparación y mantenimiento de vehículos.
- Llevar un registro detallado de los ingresos y gastos del taller, y preparar informes financieros periódicos.
- Depositar el dinero de caja en cuentas de la empresa.
- **Coordinaciones principales**
 - **Coordinaciones Internas**
 - Gerencia General / Logística e Importaciones.
 - **Coordinaciones Externas**
 - Superintendencia Nacional de Administración Tributaria
- **Formación Académica**

Titulado, colegiado y habilitado en contabilidad. Conocimiento de legislación tributaria, análisis financiero.
- **Experiencia**

Experiencia mínima de 5 años de experiencia laboral y 3 años de experiencia en el área contable, de preferencia relacionado con el rubro automotriz e importaciones.
- **Otras habilidades y competencias**

Capacidad de análisis, habilidades de comunicación y control de costos.

1.5.6. Asesor de ventas

- **Unidad Orgánica:** Marketing y ventas.
- **Denominación:** Administrativo II
- **Nombre del Puesto:** Asesor de ventas.
- **Dependencia Jerárquica Lineal:** Administrador de servicios / Marketing y ventas
- **Dependencia Jerárquica Funcional:** Administrador de servicios / Marketing y ventas

- **Puestos que Supervisa:** -

- **Misión del Puesto:**

Brindar un servicio de asesoramiento y atención al cliente excepcional, identificando sus necesidades, ofreciendo soluciones adecuadas y logrando una experiencia satisfactoria de compra. Alcanzar los objetivos de ventas establecidos, contribuyendo al crecimiento y rentabilidad del negocio.

- **Funciones del Puesto:**

- Atención de clientes en tienda.
- Cotizar repuestos con proveedores de Lima y Arequipa.
- Vender los servicios ofrecidos por el taller.
- Atención de clientes mediante llamadas telefónicas.
- Dar seguimiento a importaciones y pedidos de proveedores nacionales.

- **Coordinaciones principales**

- **Coordinaciones Internas**
 - Encargado de compras y reparto / Administrador de servicios.
- **Coordinaciones Externas:** -

- **Formación Académica**

Egresado de administración, marketing o afines. Conocimiento de mecánica y repuestos automotrices.

- **Experiencia**

Mínimo 1 año de experiencia en el área ventas de preferencia dentro del rubro automotriz.

- **Otras habilidades y competencias**

Conocimiento de mapas vehiculares, habilidades de comunicación, negociación y orientación al cliente.

1.5.7. Encargado de almacén

- **Unidad Orgánica:** Logística e importaciones.
- **Denominación:** Administrativo II
- **Nombre del Puesto:** Encargado de almacén.
- **Dependencia Jerárquica Lineal:** Encargado de logística e importaciones
- **Dependencia Jerárquica Funcional:** -
- **Puestos que Supervisa:** -
- **Misión del Puesto:**

Asegurar la correcta gestión y control de los inventarios, garantizando la disponibilidad oportuna de los repuestos, herramientas y materiales necesarios para el funcionamiento eficiente del taller. Además, debe velar por el orden, seguridad y buen estado de los productos almacenados, contribuyendo a la satisfacción de los clientes y al logro de los objetivos de la empresa.

- **Funciones del Puesto:**
 - Informar al administrador los productos para reabastecer.
 - Controlar los ingresos y salidas del almacén.
 - Custodiar los repuestos e insumos almacenados.
 - Decepcionar y verificar la carga recogida por el encargado de compras.
 - Custodiar los activos de la empresa en los eventos externos.
- **Coordinaciones principales**
 - **Coordinaciones Internas**
 - Encargado de compras y reparto / Administrador de servicios.
 - **Coordinaciones Externas:** -
- **Formación Académica**

Egresado de carrera técnica de administración, logística o afines. Conocimiento en gestión de inventarios y almacenes, procesos logísticos y repuestos automotrices.
- **Experiencia**

Mínimo 1 año de experiencia en almacenes.

- **Otras habilidades y competencias**

Organización y planificación, habilidades de comunicación.

1.5.8. Encargado de compras y reparto

- **Unidad Orgánica:** Logística e importaciones.
- **Denominación:** Operativo II
- **Nombre del Puesto:** Encargado de compras y reparto.
- **Dependencia Jerárquica Lineal:** Encargado de logística e importaciones
- **Dependencia Jerárquica Funcional:** Administración de servicios / Marketing y ventas.
- **Puestos que Supervisa:** -
- **Misión del Puesto:**

Asegurar la adquisición oportuna y eficiente de los respuestas, herramientas y materiales necesarios para el funcionamiento del taller, así como coordinar el reparto y distribución de los productos a los diferentes departamentos y clientes.
- **Funciones del Puesto:**
 - Encargado de recojo de paquetería de proveedores de lima e importaciones.
 - Encargado de recojo de repuestos e insumos de proveedores locales.
 - Encargado de cotizar productos de ferretería.
 - Encargado de llevar paquetería para clientes.
 - Encargado de llevar al mecánico para la realización de auxilios.
- **Coordinaciones principales**
 - **Coordinaciones Internas**
 - Todas las áreas administrativas y operativas.
 - **Coordinaciones Externas:**
 - Proveedores locales.

- Empresas de Courier

- **Formación Académica**

Secundaria completa, indispensable licencia de conducir.

- **Experiencia**

No requiere experiencia.

- **Otras habilidades y competencias**

Conocimiento de rutas y reglamento de tránsito, organización, habilidades de negociación, habilidades de comunicación.

1.5.9. Encargado de lavado

- **Unidad Orgánica:** Administración de servicios.

- **Denominación:** Operativo III

- **Nombre del Puesto:** Encargado de lavado.

- **Dependencia Jerárquica Lineal:** Administración de servicios.

- **Dependencia Jerárquica Funcional:** Marketing y ventas

- **Puestos que Supervisa:** -

- **Misión del Puesto:**

Realizar un lavado eficiente y de calidad a los vehículos que ingresan al taller, garantizando la satisfacción de los clientes y contribuyendo a la imagen y reputación de la empresa.

- **Funciones del Puesto:**

- Lavado de los vehículos coordinados por el área de ventas y taller.
- Limpieza del área administrativa y comedor.

- **Coordinaciones principales**

- **Coordinaciones Internas**

- Administración de Servicios / Marketing y Ventas.

- **Coordinaciones Externas:** -

- **Formación Académica**

Secundaria completa, conocimiento de técnicas de lavado.

- **Experiencia**

No requiere experiencia.

- **Otras habilidades y competencias**

Destreza manual, organización, atención al detalle.

1.5.10. Maestro mecánico

- **Unidad Orgánica:** Administración de servicios.

- **Denominación:** Operativo I

- **Nombre del Puesto:** Maestro Mecánico.

- **Dependencia Jerárquica Lineal:** Administración de servicios.

- **Dependencia Jerárquica Funcional:** -

- **Puestos que Supervisa:** Ayudante de mecánica / Practicante de mecánica

- **Misión del Puesto:**

Llevar a cabo reparaciones y mantenimientos automotrices de alta calidad, cumpliendo con los estándares establecidos por la empresa y garantizando la satisfacción de los clientes.

- **Funciones del Puesto:**

- Diagnóstico de vehículos.
- Realizar reparaciones y trabajos mayores.
- Repartir los trabajos al personal de acuerdo a la complejidad.
- Probar vehículos antes de ser entregados.
- Informar y coordinar con el administrador de taller los trabajos en proceso.
- Coordinar los cobros de mano de obra con el administrador de taller.

- **Coordinaciones principales**

- **Coordinaciones Internas**

- Equipo de mecánicos.
- **Coordinaciones Externas:** -
- **Formación Académica**

Título técnico en de mecánica automotriz, conocimiento de herramientas y equipos, capacitación en mantenimiento de vehículos de línea europea.
- **Experiencia**

Mínimo 7 años de experiencia en el rubro automotriz, mínimo 3 años como encargado de taller.
- **Otras habilidades y competencias**

Capacidad de diagnóstico, trabajo en equipo, liderazgo.
- 1.5.11. **Ayudante de mecánica**
 - **Unidad Orgánica:** Administración de servicios.
 - **Denominación:** Operativo II
 - **Nombre del Puesto:** Ayudante de mecánica.
 - **Dependencia Jerárquica Lineal:** Administración de servicios.
 - **Dependencia Jerárquica Funcional:** Maestro Mecánico
 - **Puestos que Supervisa:** -
 - **Misión del Puesto:**

Asistir en las tareas diarias del taller, contribuyendo al cumplimiento de los estándares de calidad garantizando la satisfacción de los clientes.
 - **Funciones del Puesto:**
 - Apoyar a los maestros mecánicos en la realización de mantenimientos mayores.
 - Realizar mantenimientos menores.
 - Apoyar a los maestros mecánicos en los diagnósticos mediante el scanner.
 - Limpiar el área de elevadores.

- **Coordinaciones principales**

- **Coordinaciones Internas**

- Equipo de mecánicos.

- **Coordinaciones Externas:** -

- **Formación Académica**

Egresado de mecánica automotriz, conocimiento y capacitación en vehículos de línea europea.

- **Experiencia**

Mínimo 2 años de experiencia en el rubro automotriz.

- **Otras habilidades y competencias**

Trabajo en equipo, rápido aprendizaje, proactividad.

1.5.12. Practicante de mecánica

- **Unidad Orgánica:** Administración de servicios.

- **Denominación:** Operativo III

- **Nombre del Puesto:** Practicante de Mecánica.

- **Dependencia Jerárquica Lineal:** Administración de servicios.

- **Dependencia Jerárquica Funcional:** Maestro Mecánico

- **Puestos que Supervisa:** -

- **Misión del Puesto:**

Adquirir experiencia práctica en el campo de la mecánica automotriz, brindando apoyo al equipo de mecánicos y participando en actividades relacionadas con el diagnóstico, reparación y mantenimiento de vehículos. Desarrollar habilidades técnicas y conocimientos en el entorno real de trabajo, en línea con las mejores prácticas de la industria.

- **Funciones del Puesto:**

- Realizar mantenimientos menores de vehículos con supervisión.
- Purgar la compresora de aire al final del día.
- Apoyo al equipo de mecánicos en lo que sea necesario.
- Limpiar el área de elevadores.
- Depositar los restos de aceite y fluidos en los cilindros del taller.

- **Coordinaciones principales**

- **Coordinaciones Internas**
 - Equipo de mecánicos.
- **Coordinaciones Externas:** -

- **Formación Académica**

Estudiante o egresado de mecánica automotriz, conocimiento de herramientas utilizadas en taller automotriz.

- **Experiencia**

No requiere experiencia previa.

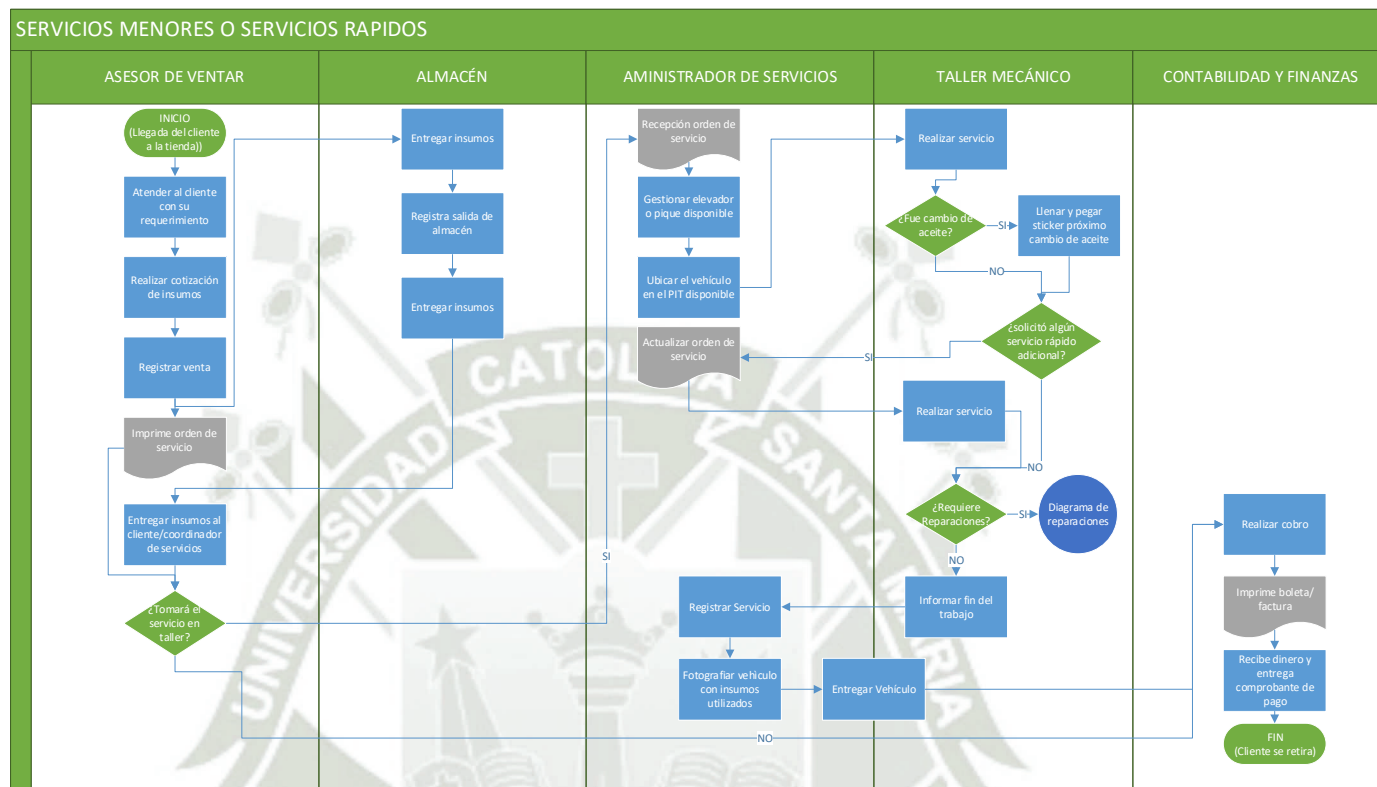
- **Otras habilidades y competencias**

Trabajo en equipo, rápido aprendizaje, proactividad.

1.6. Manual de procedimientos

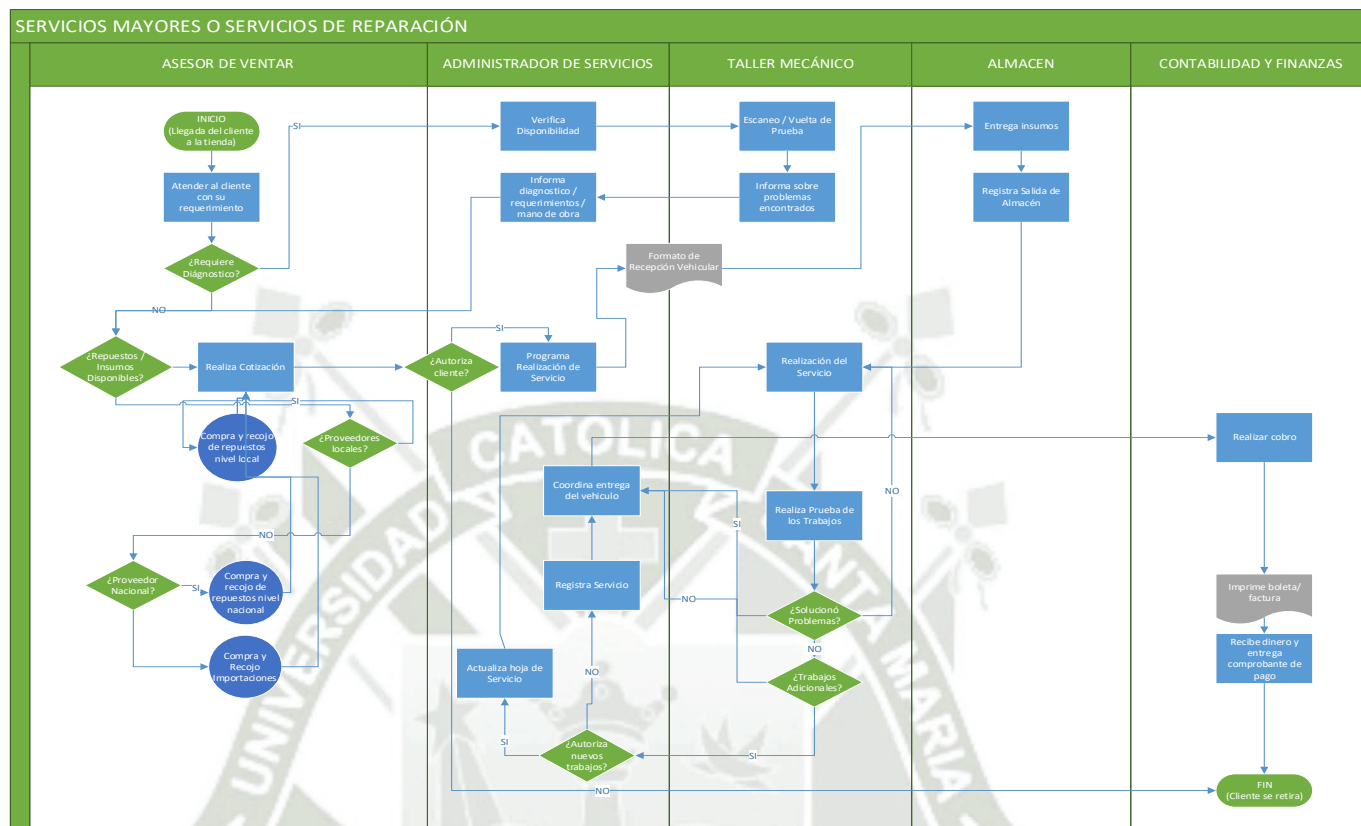
1.6.1. Mantenimientos menores o servicios rápidos (mecánica)

Ilustración 12 Procedimiento Mantenimientos Menores o Servicios Rápidos



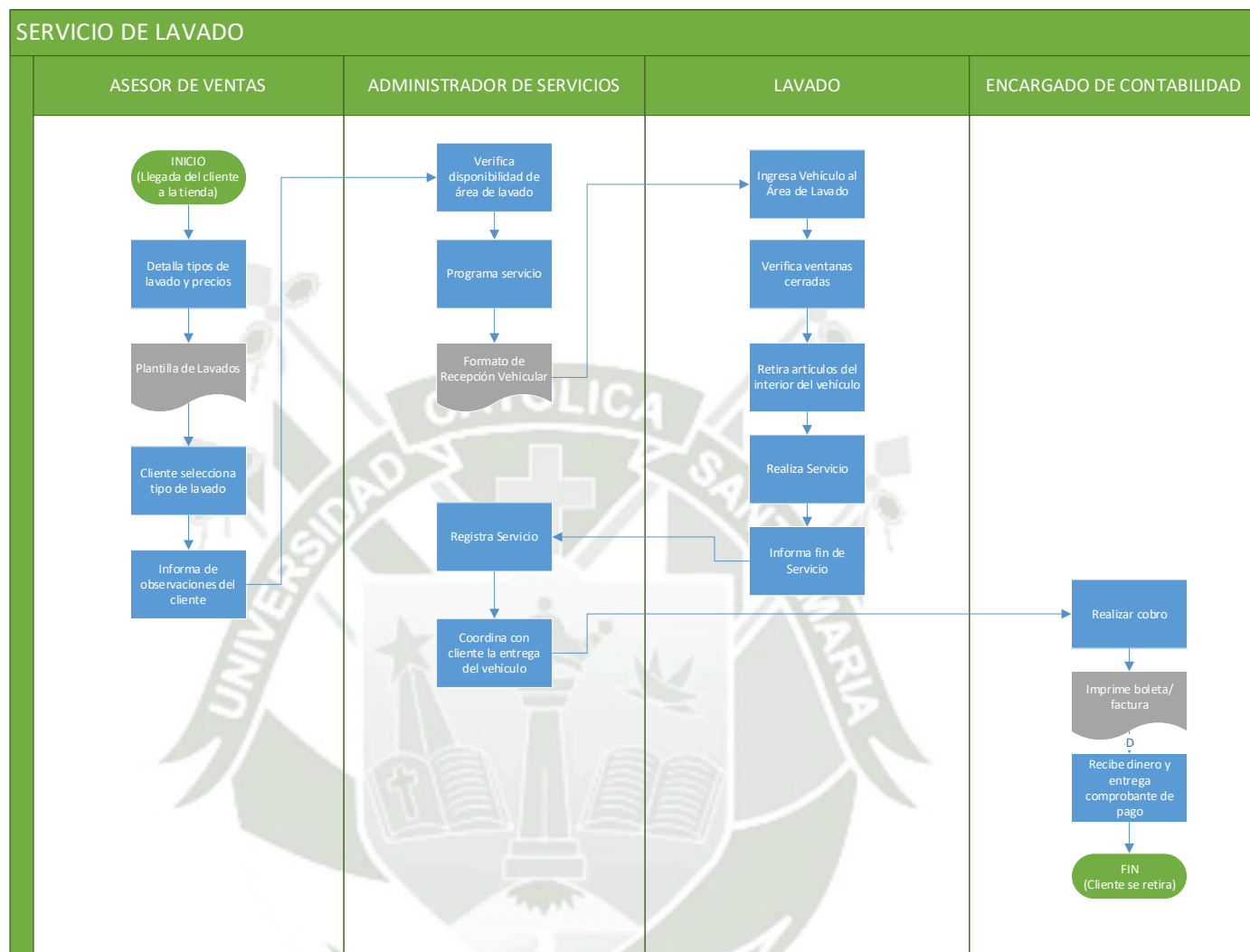
1.6.2. Mantenimientos mayores o servicios de reparación (mecánica)

Ilustración 13 Procedimiento Mantenimiento Mayores o Servicios de Reparación



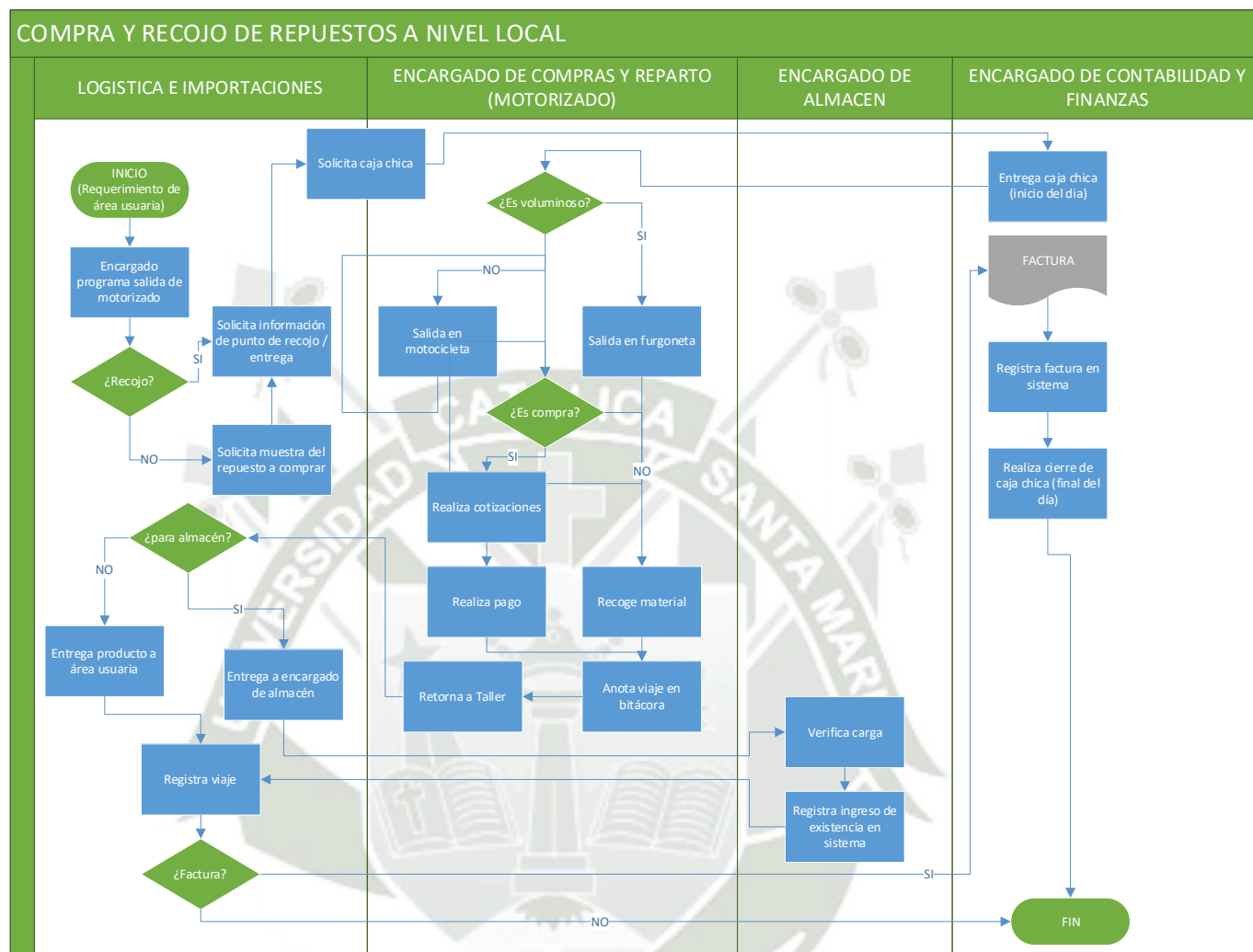
1.6.3. Servicio de lavado

Ilustración 14 Procedimiento Servicio de Lavado



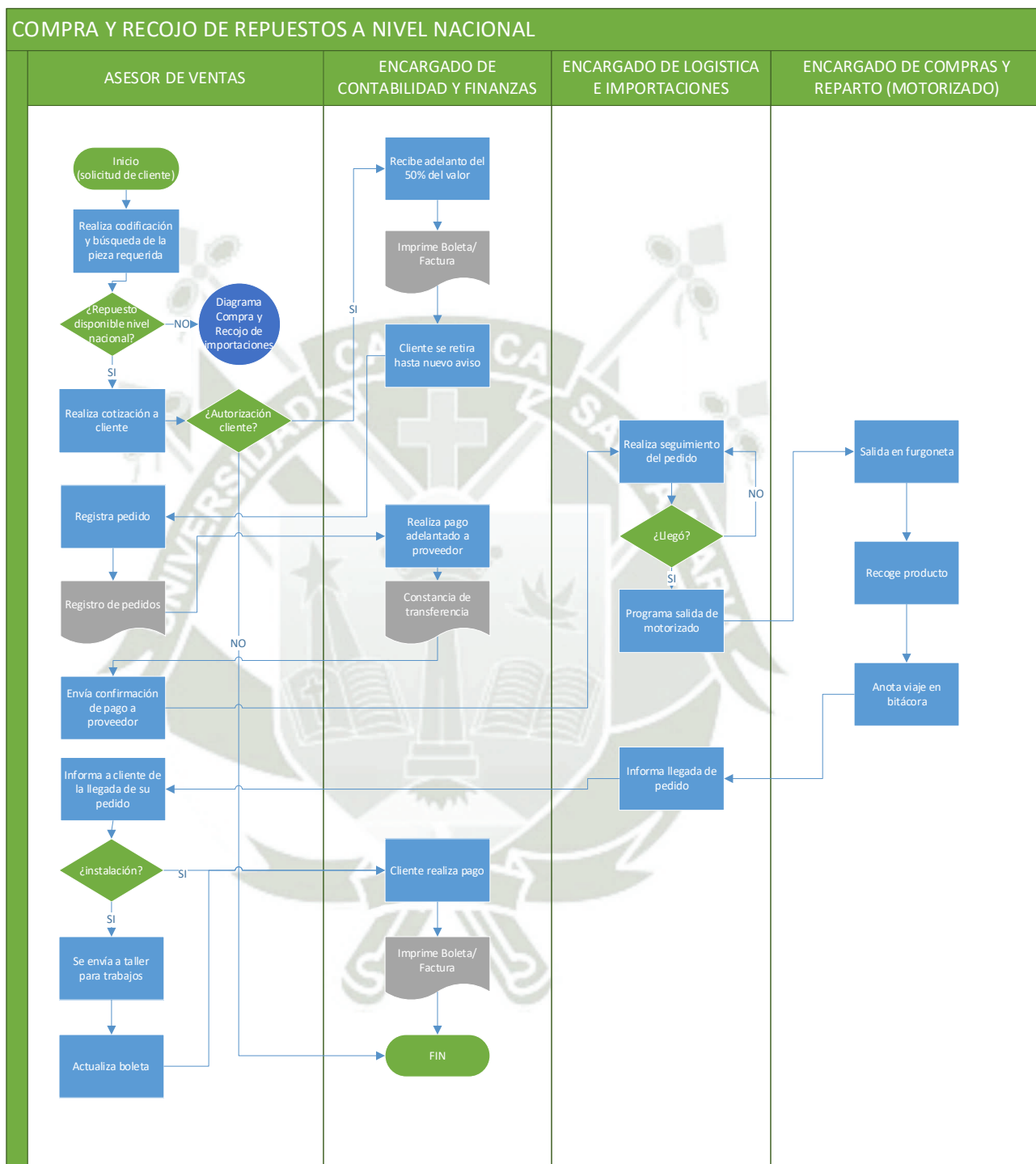
1.6.4. Compra y recojo de repuestos a nivel local

Ilustración 15 Procedimiento compra y recojo nivel local



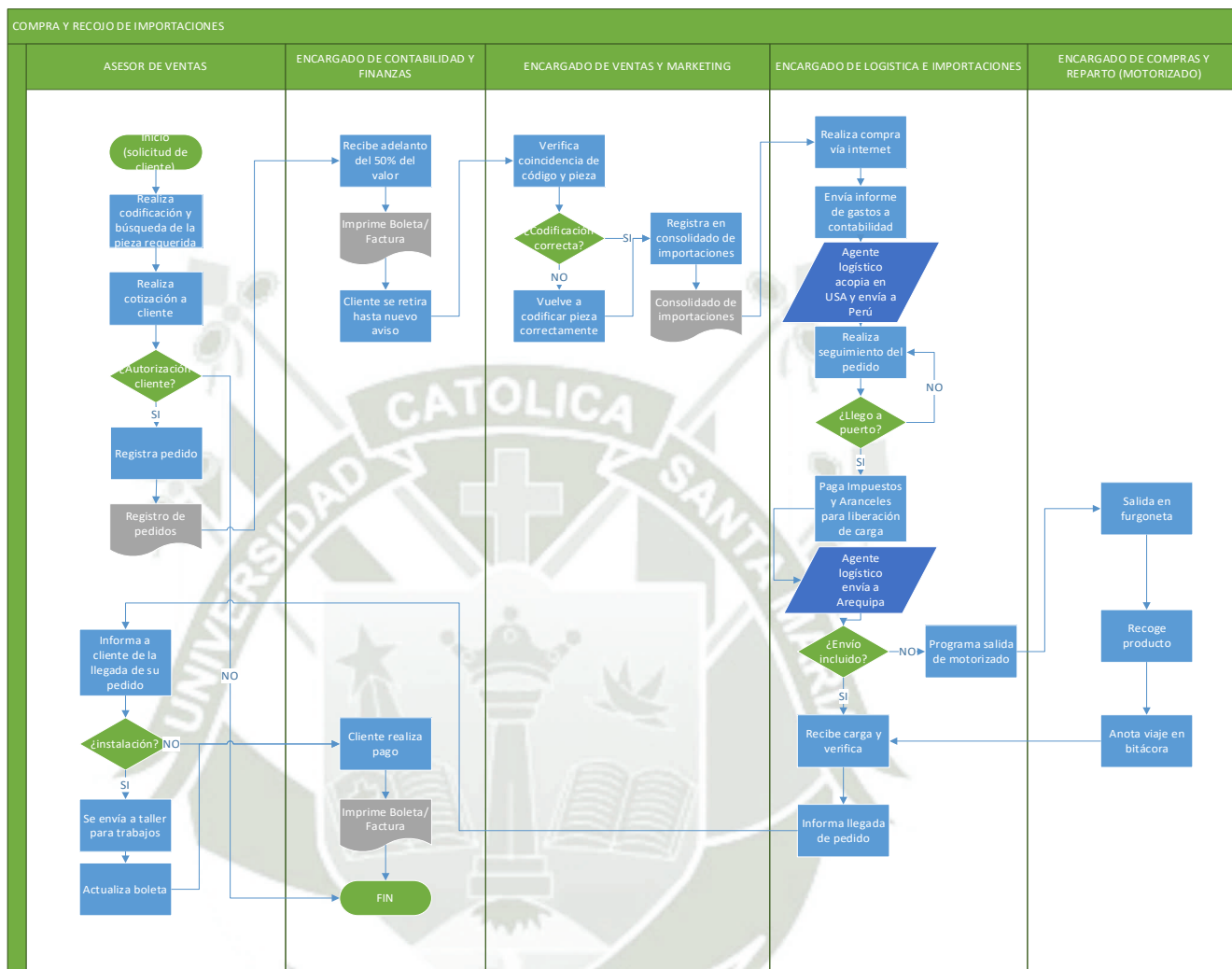
1.6.5. Compra y recojo de repuestos nivel nacional

Ilustración 16 Procedimiento compra y recojo nivel nacional



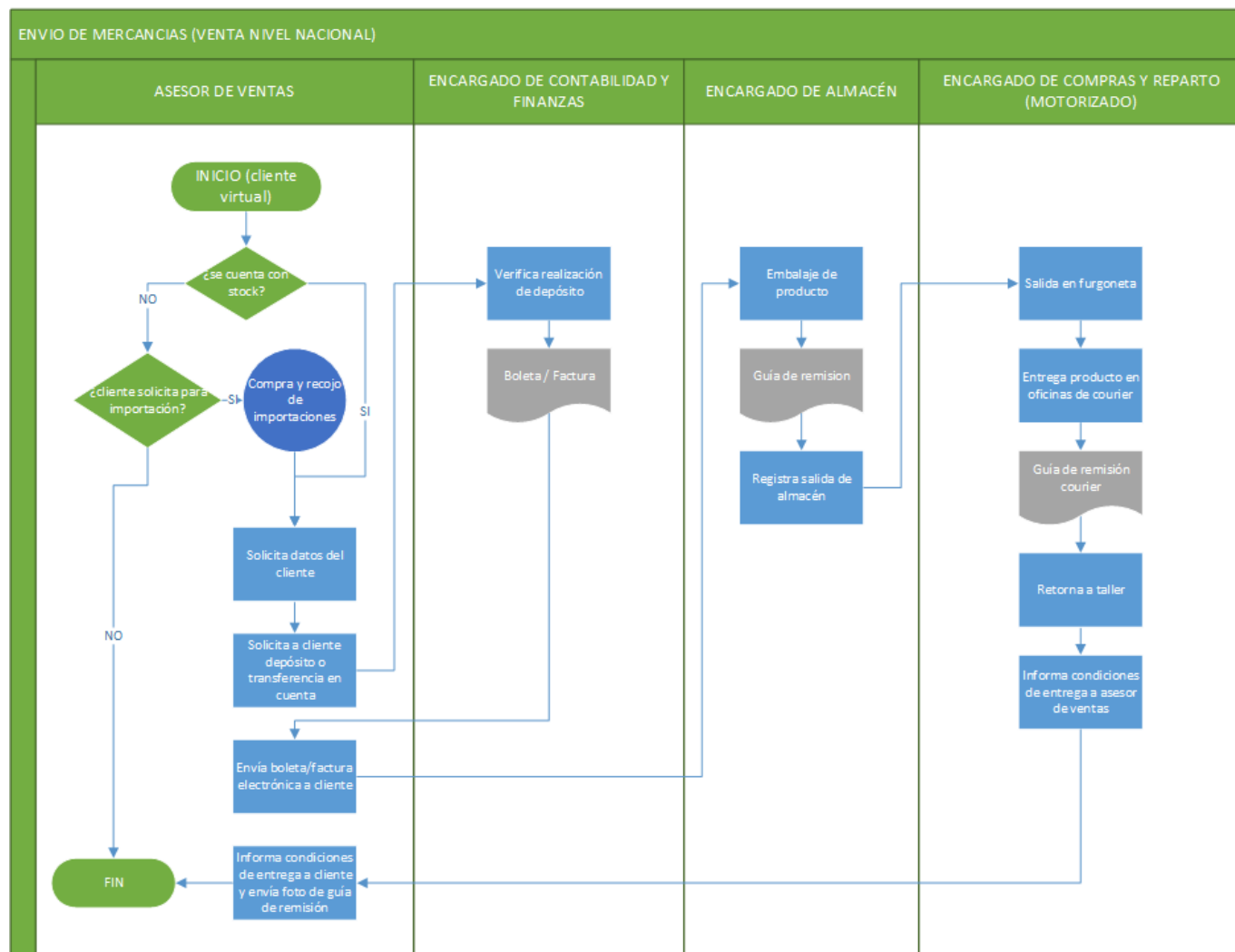
1.6.6. Compra y recojo de importaciones

Ilustración 17 Procedimiento compra y recojo de importaciones



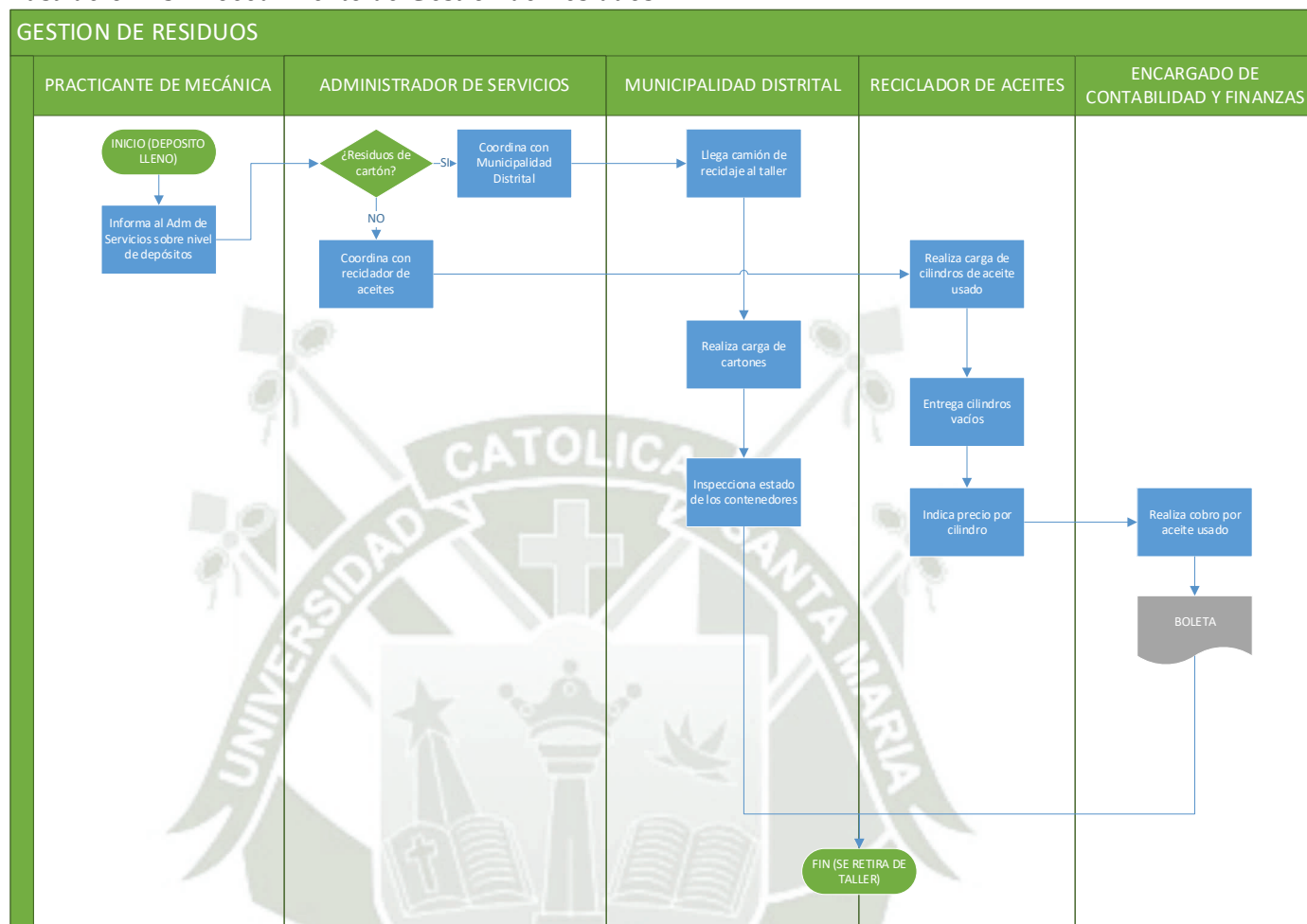
1.6.7. Envío de mercancías (venta nivel nacional)

Ilustración 18 Procedimiento envío de mercancías (venta nivel nacional)



1.6.8. Gestión de residuos

Ilustración 19 Procedimiento de Gestión de Residuos



1.7. Manual de formatos y formularios

1.7.1. Orden de servicio

La orden de servicio deberá ser llenada por el asesor de ventas, entregando una copia al cliente y otra al administrador de servicios para que tenga conocimiento de los trabajos a realizar.

Este documento permitirá tener un control sobre todos los insumos que ingresan para la realización del servicio de un vehículo, además de registrar los precios por mano de obra en caso sea necesario.

Ilustración 20 Orden de Servicio

	ORDEN DE SERVICIO			
	Calle Tahuaycani 103 - C Sachaca Arequipa			
	Telef. (054) 656303			
N°:	OS-000001			
FECHA:				
DATOS DEL CLIENTE				
NOMBRE:				
E-MAIL:				
CELULAR:				
OBSERVACIONES:				
DATOS DEL VEHICULO				
MARCA:				
MODELO:				
KILOMETRAJE:				
SERVICIO A REALIZAR:				
N°	DESCRIPCION	P.U	CANTIDAD	TOTAL
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

1.7.2. Formato de recepción vehicular

Este formato deberá ser llenado por el administrador de servicios junto al cliente, se llenará cuando el cliente deje su vehículo en el taller y se retire sin este. Este formato sirve como único respaldo en caso el cliente presente algún reclamo por daños al vehículo o artículos faltantes al momento de ser entregado. Se entregará una copia al cliente al momento de dejar el vehículo y se volverá a verificar al momento de la entrega del vehículo.

Ilustración 21 Formato de recepción vehicular

FORMATO DE RECEPCION VEHICULAR		INVENTARIO	
		Marque con (x) si cuenta con:	
		Gato	Antena
Calle Tahuaycani 103 - C Sachaca Arequipa		Herramientas	Emblemas
Telef. (054) 656303		Triangulo	Seguro de Rudas
N°:	V-000001	Tapete	Cable de corriente
FECHA:		Llanta repuesto	Radio
DATOS DEL CLIENTE		Extintidor	Encendedor
NOMBRE:		Otros:	
E-MAIL:		INSPECCION VISUAL	
CELULAR:			
OBSERVACIONES:			
DATOS DEL VEHICULO			
MARCA:			
MODELO:			
KILOMETRAJE:		La empresa no se responsabiliza por objetos no declarados Cliente autoriza la realización de trabajos en el vehículo	
HORA DE INGRESO:			
HORA DE SALIDA:			
INGRESO EN GRUA:			
MOTIVO DE INTERNAMIENTO			
OBSERVACION TESTIGOS			
		Firma Administrador	Firma Cliente

1.7.3. Registro de pedidos

Este documento será trabajado de forma virtual, cada asesor de ventas es responsable del llenado de su registro de pedidos, en el apartado de link se deberá llenar en caso se trate de un producto de importación para que este pueda ser revisado posteriormente por el encargado de marketing y ventas, se deberá registrar el dinero adelantado por el cliente y la fecha de entrega estimada, una vez entregado el producto se volverá a actualizar la fecha de entrega en caso de ser necesario.

Ilustración 220 Registro de pedidos

REGISTRO DE PEDIDOS															
N°	D E S C R I P C I Ó N	C A N T I D A D	L O C A R T I C M I P O N	P R O V E E D O R	L I N K	C L I E N T E	T E L E F O N O	C O R R E O	C O S T O	U N I D E A D O	T O T A L	A D E L A N T O	F P A A L G T A R	F E C H E D I D D E O	F E C H T A R E D G E A
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															

1.7.4. Consolidado de importaciones

Este documento será trabajado por el encargado de marketing y ventas de forma virtual este le permitirá llevar un registro de los pedidos de cada vendedor y los ingresos que estos generan, esto para posteriormente tratar sus comisiones por venta, que son del 1% por producto. También este registro deberá ser compartido con el encargado de logística e importaciones diariamente para que este pueda realizar las compras y mapear los pedidos.

Ilustración 231 Consolidado de importaciones

REGISTRO DE PEDIDOS														
N °	D E S C R I P C I Ó N	C A N T I D A D	P R O V E E D O R	L I N K	C L I E N T E	T E L E F O N O	C O S T O	U N I D A D E S C R I B I D O O	T O T A L	A D E L A N T O	F P A A L G T A R	B E N E F I C I O	F E C H E D I D D E O	V E N D E D O R
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														

Anexo Q Confiabilidad del instrumento**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,621	10

En el contexto del análisis estadístico presentado, se observa la aplicación del Alfa de Cronbach, un coeficiente empleado para evaluar la fiabilidad de un conjunto de ítems que pretenden medir una característica subyacente de manera uniforme. En el caso específico, se reporta un Alfa de Cronbach de 0,621, calculado a partir de un total de 10 elementos o ítems.

Este coeficiente, que oscila entre 0 y 1, es fundamental en la determinación de la consistencia interna de las herramientas de medición, como encuestas o evaluaciones. El valor obtenido de 0,621 sugiere una fiabilidad moderada. En el ámbito de la investigación, un Alfa de Cronbach de 0,7 o superior es generalmente considerado como indicativo de una buena fiabilidad; sin embargo, este umbral puede variar en función del área de estudio y el propósito de la herramienta de medición.

Anexo R Validación de Instrumento

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: Fabrizio Johnson Corrales con DNI: 71093620

de profesión Ingeniero Biotecnólogo ejerciendo actualmente como docente en la Universidad Católica de Santa María

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento de la investigación:

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES COMO ESTRATEGIA DE CONTROL EN LA EMPRESA RACING PERFORMANCE GARAGE

El mismo que nos permitirá aplicar a la muestra de estudio correspondiente.

I. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

CARACTERÍSTICAS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
El instrumento responde al planteamiento y objetivo del problema.		X		
Presentación del instrumento.		X		
Congruencia de ítems.	X			
Relevancia del contenido.	X			
Calidad de redacción de los ítems.	X			
Claridad y precisión de los ítems.	X			
Pertinencia.	X			

II. DECISIÓN DE EXPERTO

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Aportes y sugerencias:

NINGUNA

9 de diciembre del 2023


Fabrizio Johnson Corrales
 INGENIERO BIOTECNÓLOGO
 C.I.P. 253633
 FIRMA