

Proyecto Terminal

**Licenciatura en
Gestión y Administración de PyME.**

Informe de Resultados

Título:

**“Implementación de una estructura organizacional en el área de ventas de
BIKLA para el cumplimiento de los objetivos”**

**Nombre del Alumno: Marisol Correa Correa
Matrícula: ES1511105131**

Lic. Elvira Bailón Sánchez

Nombre del Asesor externo: Lic. Ángel Manuel Matienzo Fernández

Institución: BIKLA

Ciudad de México, 23 de noviembre de 2018

Índice

1. Antecedentes	
1.1. Datos generales de la empresa	3
1.2. Entorno socio-económico	4
1.3. Diagnóstico	4
1.3.1. Auditoria Administrativa	4
1.3.2. Análisis Situacional	5
1.3.2.1. Matriz FODA	6
2. Línea de investigación	7
2.1. Línea de investigación	7
2.2. Sublínea de investigación	7
3. Planteamiento del problema	7
3.1. Problema central	7
4. Justificación	8
5. Objetivos de investigación	9
5.1. Objetivo General	9
5.2. Objetivos específicos.	9
6 Marco teórico	9
7 Metodología	12
7.1 Metodología descriptiva	13
7.1.1 Enfoque de la investigación	13
7.1.2 Diseño de la investigación	13
7.2 Metodología de muestra	13
7.2.1 Unidad de análisis	13
7.2.2 Población	13
7.2.3 Muestra	13
7.3 Instrumentos de recolección	13
8 Resultados de la Intervención	14
8.1 Diseño de Intervención	14
8.1.1 Plan de acción	14
8.1.2 Alcance	16
8.1.3 Limitaciones	16
8.1.4 Recursos	16
8.1.5 Cronograma de actividades	17
8.2 Evaluación de la Intervención	18
8.2.1 Resultados comparativos	18
8.2.2 Análisis de la intervención	27
9 Producto Final	28
10 Conclusiones	53
11 Fuentes de consulta	54
Anexos	56

1. ANTECEDENTES

1.1. Datos generales de la empresa

Nombre completo de la empresa: BIKLA MARIA DE LA LUZ FERNANDEZ MIGOYA

R.F.C. FEML540829-4Z8

Domicilio y lugar de ubicación: Av. San Pablo 19, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc. Ciudad de México. C.P. 06060.



<https://www.google.com.br/maps/place/Plaza+de+San+Pablo+19,+Centro,+06000+Ciudad+de+M%C3%A9xico,+CDMX/@19.4257754,-99.1308989,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x85d1fec930d4a695:0xd816245985b8f1ee!8m2!3d19.4257754!4d-99.1287102>

Fotografía pequeña de la empresa:



BAT



BI



LAU



HIRU



BOST

Fecha de inicio de operaciones: febrero de 2010 con la Razón Social actual

Sector Productivo: Sector Terciario (mayoreo y menudeo)

Giro: Comercio

Número de empleados: 30

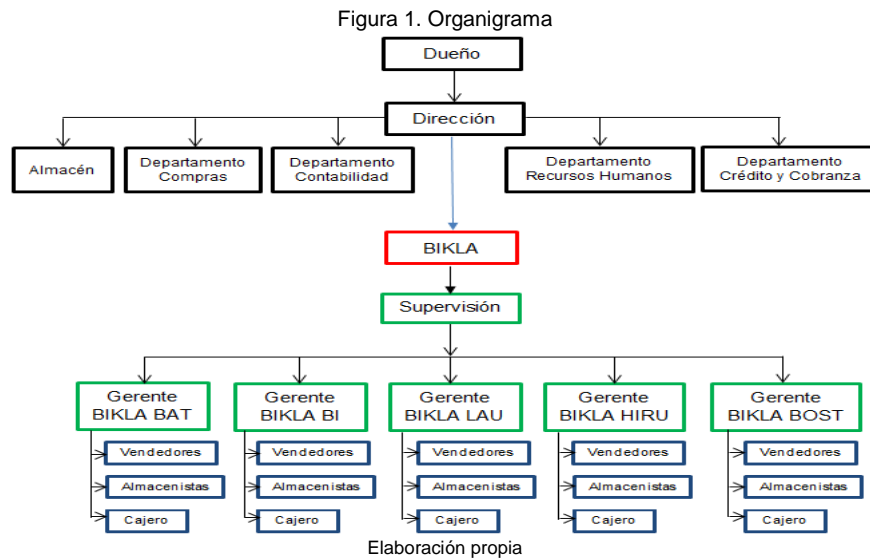
Descripción de actividades: Venta de bicicletas, refacciones y accesorios para bicicletas de diferentes marcas, atención a clientes, cambios y devoluciones de mercancía.

Misión: Tener clientes satisfechos

Visión: Ser el proveedor preferido de nuestros clientes; Ser una empresa innovadora; Ser un lugar extraordinario para trabajar

Valores: Ética, Servicio de calidad, Desarrollo de nuestros colaboradores, Cuidado del medio ambiente y Fomentar el uso de la bicicleta y Motocicleta.

Organigrama:



1.2. Entorno socio-económico

Delegación Cuauhtémoc, CDMX

Número de habitantes: 532,553 en 2015

Índice de Desarrollo Humano: Salud: 340,430 personas; Educación: 39,886 egresados; Ingresos \$121,718,623 miles de pesos

Organización Política: Constitución y Leyes, Constitución Política de la Ciudad de México y Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Rendición de cuentas de la Ciudad de México

Economía del Mercado: La actividad que domina la zona es el comercio

PIB: 792,319 millones de pesos.

Inflación: 5.55% a enero 2018.

1.3 Diagnóstico

1.3.1. Auditoría Administrativa

Planeación:

Se obtuvo un total de 12,650 puntos de un total de 37,800, que representa el 33.47%, donde la organización cuenta con una Misión, no cuenta con los objetivos, programas, políticas, procedimientos, estrategias y un presupuesto diseñados por escrito y conocido por los empleados. El reglamento interno es conocido por los trabajadores y aplicado.

Organización:

Se obtuvo un total de 4,000 puntos de un total de 19,200, que representa el 20.84%, en donde la empresa tiene una estructura organizacional definida por jerarquías, pero no tiene los medios de comunicación efectivos, las funciones y actividades de cada puesto definidas por escrito y de conocimiento de los empleados.

Integración:

Se obtuvo un total de 7,550 puntos de un total de 22,800, que representa el 25.88%, donde se detecta que tiene un proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal compartido con una outsourcing contratada, pero no cuenta con las evaluaciones correspondientes de cada puesto. Se tiene implementado un curso de inducción de forma informativa, nada por escrito.

Dirección:

Se obtuvo un total de 9,750 puntos de un total de 17,400, que representa el 54.89%, donde no se tiene un liderazgo en la dirección de la organización que dé resultados positivos que ayuden a los empleados a alcanzar los resultados esperados, no tiene los canales de comunicación ideales para las actividades que desarrolla la empresa. Si cuenta con formas de motivación con estímulos económicos para el personal que cumple las metas mensuales y llegar temprano, bono de puntualidad.

Control:

Se obtuvo un total de 5,350 puntos de un total de 15,000, que representa el 35.67%, donde se cuenta con una supervisión diaria de los empleados en sus actividades y se aplican evaluaciones del desempeño a los empleados, pero no cuentan con los estándares de medición para evaluar los resultados, y los resultados obtenidos no tienen un fin sobre los beneficios para por los trabajadores al obtener un buen resultado.

1.3.2. Análisis Situacional

1.3.2.1. Matriz FODA

Figura 2. FODA

<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del reglamento interno en todos los niveles. • Diseño y estructura de un organigrama que define jerarquías. • Contratación formal y prestaciones de Ley. • Supervisión diaria • Ubicación de las tiendas en la zona 	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de Conocimiento de la Cultura organizacional. • Comunicación efectiva de la información de arriba hacia abajo. • Falta de procesos adecuados de reclutamiento y selección para elegir al personal idóneo. • Rotación de personal • Descripción de puestos para definir actividades
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser parte del crecimiento económico con la creación de fuentes de empleo. • Importación de nuevos productos de calidad y mejor precio (accesorios y refacciones) para el cliente final. • Lograr mejores propuestas en el mercado de bicicletas. • Ser una empresa Socialmente responsable. • Ampliar el mercado hacia otra zona de la CDMX. 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencia en el mercado. • Impacto en la legislación actual. (la mayoría de su mercancía es de importación). • Venta de productos sustitutos a precios más bajos por la competencia. • Demanda del producto en el mercado. • Cambio constante de las necesidades del consumidor.

Elaboración propia

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

2.1 Línea de investigación

Carencias en la Organización e Integración en el área de ventas

2.2. Sublínea de investigación

Organización del área de ventas

Seguir la sublínea de investigación es importante porque permitirá identificar los elementos necesarios que establezcan una buena organización en la empresa, para que, a través de estos elementos, se pueda sistematizar las actividades de forma efectiva, se eliminen errores, se genere una autoridad y una comunicación efectiva en su estructura organizacional que ayude al equilibrio óptimo del desarrollo de las actividades de forma eficiente.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1. Problema Central

Una vez realizada la auditoría administrativa y el análisis situacional, se determina que la problemática principal de la empresa se refleja en **la ausencia o falta de una organización funcional**, que permita la combinación del trabajo con los elementos necesarios para lograr resultados en el área de ventas.

Causas: La elaboración y actualización de las descripciones de puesto por escrito, la falta de personal que permita división del trabajo, insuficiencia de recursos para la ejecución del trabajo, limitación de tomar decisiones en los diferentes niveles, delegación de responsabilidades, la falta de un entrenamiento y capacitación, la falta de autoridad y de comunicación efectiva entre los niveles de la organización, programas adecuados del manejo de inventario y falta de pertenencia hacia la empresa.

Consecuencias: Que los empleados sean multifuncionales en todos los puestos por la falta de personal y que descuiden sus responsabilidades, que se tenga que disponer de horas adicionales después del horario laboral, que no se cumpla con las metas mensuales establecidas por la empresa, la desmotivación de los empleados, no tener los elementos necesarios para la aplicación de las evaluaciones de desempeño y medición de resultados, así como una finalidad en su aplicación.

Todo ello provoca problemas en la integración, coordinación y organización de actividades que afecta la atención al cliente, mantenimiento adecuado de las tiendas, un ambiente de trabajo desagradable, inconformidades, así como mantener el personal necesario en cada una de las tiendas.

Este problema genera mensualmente gastos por: baja y ausencia de personal, finiquitos, demandas, reclutamiento y selección y contratación de personal de \$ 18,000.00, capacitación y entrenamiento constante al personal de nuevo ingreso \$ 5,000.00, mercancía dañada porque no se tiene a una persona responsable que organice los almacenes \$ 20,500.00 y pérdidas en las ventas al no tener el personal necesario y organizado en las actividades para atender a los clientes de \$ 32,000.00, haciendo un total mensual de \$ 75,500.00

4. JUSTIFICACIÓN

La **importancia** de la problemática a atender esta en la falta de una organización eficiente, integrada y alineada a la estructura de la empresa, por lo cual, el desarrollo del proyecto permitirá generar las estrategias adecuadas para atender y resolver las causas que intervienen y lo originan, para que con ello se establezcan y clasifiquen las actividades, de acuerdo con los recursos y objetivos organizacionales que garanticen su estabilidad, diseño idóneo y claro, con la **conveniencia** de que la empresa pueda fortalecer y coordinar su estructura organizacional, sus procesos, así como mantener el personal idóneo y necesario, mediante las **implicaciones prácticas** que generen óptimos resultados, como: una definición y división de actividades por puesto, niveles de autoridad y buena comunicación, ayudando a la reducción en los costos por rotación de personal y el cumplimiento de las metas establecidas.

Asimismo, el **Valor teórico** de este proyecto proporcionará las soluciones viables ante la problemática detectada, con la idea y la visión de poder dar un punto de vista diferente y apoyar con los elementos analizados y detectados a una funcionalidad de la organización, que mediante la **metodología utilizada** adecuada para que su implementación logre ser viable para las otras tiendas del corporativo, así como para las PyME que se encuentren en el mismo sector y giro, y con una problemática en la organización.

Considerando las acciones anteriores, será importante conocer el **impacto** social, económico y profesional en la implementación del proyecto:

- Social, la satisfacción del cliente, responsabilidad con los empleados y tener a los empleados motivados y eficientes en lo que hacen.
- Económicos, ser una empresa rentable y competitiva.
- Profesionales, aportar los conocimientos adquiridos en beneficios de una PyME

En razón de lo anterior, la **Pertinencia** del proyecto es adecuada porque su desarrollo e implementación permitirán tener una mejor coordinación e integración de los elementos organizacionales requeridos que coincidan a llevar una buena estructura organizada y funcional interna, que generen un desarrollo y crecimiento eficiente en la empresa que se va a aplicar, así como los mejores productos y servicios para la sociedad como principal consumidor del comercio actual.

5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

5.1. Objetivo General

“Implementación de la estructura organizacional que demanda la empresa BIKLA para el cumplimiento de los objetivos, en un periodo de tres meses.”

5.2. Objetivos específicos.

1. Analizar el o los objetivos de la empresa y el trabajo que realiza, en una semana
2. Dividir las actividades y asignar cargos a las personas, en una semana
3. Actualizar las descripciones de puestos con cargo, tareas y responsabilidades, en tres semanas
4. Diseñar y establecer el nivel de autoridad en perfiles y cédulas de puestos, una semana
5. Actualizar la estructura organizacional que permita una comunicación, autoridad y coordinación entre niveles y puestos, en una semana
6. Analizar cómo el trabajo integrado y coordinado contribuye a la eficacia del o los objetivos, en una semana

6. MARCO TEÓRICO

La función de organizar es la segunda etapa del proceso administrativo en donde se crea o define la estructura ideal, mediante la asignación de los elementos de la organización, división del trabajo, puestos, definición de funciones, responsabilidades, niveles de autoridad para que la empresa trabaje de forma eficiente y formalizada con una buena comunicación y un ambiente laboral adecuado. La UNAM, hace referencia a que la naturaleza de una organización tiene que ver con la definición de las funciones administrativas: planeación, organización, dirección y control; ya que partir de ellas se puede diseñar y precisar una estructura en la empresa para poder definir las tareas y responsabilidades, para que cada empleado las conozca y pueda realizarlas, sin desconocer las funciones de otros, ya que estas actividades en conjunto, que todos los empleados realizan, van enfocadas a lograr los objetivos que la empresa tiene establecidos. También comenta, que el proceso de organizar inicia con el establecimiento y clasificación de las actividades, de acuerdo con los recursos y objetivos organizacionales, para que posteriormente se pueda definir el análisis de puestos, división del trabajo, departamentalización, especialización, delegación, y así poder diseñar la estructura organizacional que represente autoridad, integre funciones y defina una comunicación efectiva (2012, p. 236-243). Por lo cual, la importancia de coordinar cada elemento de acuerdo con la estructura organizacional de una empresa, ya que de ello depende la buena integración, así como un buen desempeño.

La organización es un instrumento dentro de la empresa que define como se coordinarán e integrarán los puestos, funciones, actividades, responsabilidades para que el organigrama de la empresa funcione de acuerdo a su estructura y diseño, generando una buena comunicación y un trabajo eficiente orientado a cumplir los objetivos de la empresa.

Organización:

Agustín Reyes Ponce: es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos en un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados. Para Münch Galindo, es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de realizar y simplificar las funciones del grupo social (UNAM, 2012, p.237).

UNAM. Rodríguez, nos menciona que el proceso de organizar se lleva a cabo por una serie de etapas que organizan y equilibran la estructura de una empresa para que este avance hacia los objetivos diseñados, permitiendo una buena adaptación a las situaciones que se presenten (2012, p.244)

La organización es una función administrativa que representa los medios que la empresa requiere para poner en práctica la planeación, dirección y control que forman el proceso administrativo y de la acción empresarial, que integra los elementos que se requieren para alcanzar los objetivos. Mediante su aplicación la empresa integra sus recursos, define los cargos que deben ser administrados, establece la división del trabajo, define los niveles de responsabilidad y autoridad. “Organización significa estructurar e integrar los recursos, los órganos encargados de su administración, relacionarlos y fijarles sus atribuciones” (Chiavenato, 2001, p. 202).

Cada empresa tiene su propio modo de organizar su estructura interna, agrupar sus recursos, establecer las jerarquías de autoridad, dividir las tareas que realizarán sus empleados o equipos de trabajo, para cumplir los objetivos esperados, sin embargo no es suficiente con tener una forma de organizar sus elementos, se requiere de procesos que ayuden a definir como se realizarán, coordinarán e integrarán para que se logre tener una coherencia entre todas ellas y puedan reflejar una efectividad en la funcionalidad de la estructura de la empresa.

Desde el punto de vista de **Chiavenato** la organización puede concebirse desde dos aspectos, organización formal y organización informal. La organización formal se basa en indicar lo que cada persona realiza y la relación e integración que tiene con cada uno de los miembros de la empresa, es una organización planeada bajo normas, estructuras y procedimientos por escrito y aprobada por los directivos, con las descripciones de cargos, los reglamentos y normas oficiales. La organización informal, surge de las relaciones de amistad que ocupan posiciones y desempeñan cargos dentro de la empresa, pero que no se encuentran en la estructura formal del organigrama, interviniendo en aspectos como, el horario laboral, localización y la forma de atender los asuntos asociados con la empresa. (2001, pp. 201-202).

El proceso de organizar (o proceso de organización) consiste en dividir el trabajo y atribuir responsabilidades de autoridad a las personas. Las principales etapas (o decisiones) en dicho proceso son: Analizar los objetivos y el trabajo a realizar, Dividir el trabajo de acuerdo con los criterios más apropiados para alcanzar los objetivos, definir las

responsabilidades de la realización del trabajo, Definir los niveles de autoridad y Diseñar la estructura organizacional. (Amaru, 2009, p.225)

Analizar los objetivos y el trabajo a realizar, permite tener el conocimiento de lo que se desea lograr, las tareas que se realizan y las personas que lo desempeñarán.

División del trabajo, **Amaru** desde su punto de vista la división del trabajo es el proceso mediante el cual se asignarán las tareas a cada área de la empresa, identificando las unidades de trabajo que es donde se dividirán las tareas por bloques del total las actividades a realizar, para posteriormente denominar las unidades de trabajo en departamentos donde cada uno de ellos realizará una parte del trabajo total que se requiere llevar a cabo, para lograr el objetivo de la empresa. (2009, pp. 225-226)

El análisis de puestos define los puestos de trabajo que existen y el comportamiento que se requiere para el correcto funcionamiento de cada puesto, la descripción de puestos o cargos es donde se detallan las tareas a desempeñar en un área de trabajo.

Análisis de puestos de trabajo: procedimiento de obtención de información acerca de los puestos: su contenido y los aspectos y condiciones que los rodean. Descripción de puestos de trabajo: documento que recoge la información obtenida por medio del análisis, quedando reflejada de este modo, el contenido del puesto, así como las responsabilidades y deberes inherentes al mismo. (Fernández, 2005)

Amaru describe que las responsabilidades son todas aquellas obligaciones y deberes que tienen los empleados sobre las tareas que realiza. A las tareas a las que se le responsabiliza a una persona se le llama cargo, y cada cargo tiene un título (nombre del puesto), en el contenido del cargo se especifican las tareas o responsabilidades a desempeñar, llamado descripción del cargo. (2009, pp. 226-227)

Autoridad, dentro de la división del trabajo se requiere atribuir autoridad a las personas para que los jefes dirijan a su equipo, otorgándoles el derecho sobre los niveles inferiores. **Amaru** relata que la autoridad se da por niveles verticales, denominados jerarquía o cadenas de mando, donde la jerarquía representa los 3 niveles de mando que hay, alta dirección, gerentes intermedios y supervisores y equipos auto dirigidos que son los que toman sus propias decisiones, y la amplitud o cadena de mando que es donde puede haber una estructura achatada, un jefe con un gran equipo, o una estructura aguda, muchos jefes con un mínimo de subordinados. (2009, pp. 228-230)

Chiavenato, se enfoca en la localización y distribución de la autoridad de forma centralizada y descentralizada, donde la centralizada existe mínima delegación de autoridad en el nivel intermedio de la estructura, requiriendo en todo momento que las decisiones sean tomadas por la alta dirección, dependiendo siempre de alguien para solucionar. La descentralización existe con una mayor delegación de autoridad, atribuyendo a los niveles inferiores a tomar las decisiones más apropiadas. Exige tres condiciones de las personas involucradas: primera, que tengan conocimiento de la misión y las estrategias para realizarla; segunda, la capacitación profesional para diagnosticar las situaciones y tomar las decisiones que se requieren; tercera, motivación y esfuerzo para involucrarse en los objetivos y alcanzarlos de la mejor forma. Así las personas que

participan en la toma de decisiones pueden apoyar con su talento e inteligencia y aportar su conocimiento a lograr el resultado deseado (2001, pp. 2011-2013)

La estructura organizacional está representada por el organigrama formal que define las áreas de trabajo, cargos, niveles jerárquicos y la comunicación que define la integración y coordinación de los departamentos y las personas que realizan el trabajo. En el organigrama puede existir una línea y asesoría que sirve de apoyo para los altos directivos pero que no interfiere entre el jefe y los subordinados. La **UNAM** refiere que existen diferentes tipos de estructuras organizacionales: organización lineal, donde la autoridad y responsabilidad se concentra en una sola persona; organización funcional, donde el trabajo está dividido por actividades y áreas responsables y las decisiones son tomadas en los niveles intermedios, organización lineo-funcional, se combinan y se aprovechan ambas, el principio de la unidad de mando y los niveles intermedios; organización staff, formada por áreas de apoyo llamadas de asesoría que de acuerdo a su especialización aconsejan sobre las decisiones más adecuadas; organización por comité, formada por un grupo de personas encargadas de resolver problemas al interior de la empresa, también brindando asesoría. Así como diferentes tipos de organigramas, verticales, horizontales, circulares, Mixtos, Bloque. (2102, pp. 240-243). Este proceso comprende desde el análisis de las funciones, puestos, actividades que se necesitan para su desempeño diario, hasta su elaboración, integración y coordinación de la estructura de la empresa que garantice su estabilidad, diseño idóneo y claro, que se pueda adaptar a los diferentes cambios que vayan surgiendo con el tiempo.

La comunicación, es el medio de intercambiar información, a través de los canales adecuados y correctamente utilizados, que evitan la desinformación y formalizan la comunicación con el diseño de la estructura de la organización.

La Coordinación, permite integrar los objetivos y las actividades en las diversas áreas funcionales, a fin de lograr los objetivos. Por lo cual, debe haber una sincronía, armonía y comunicación que permita que la empresa trabaje como un solo equipo en pos del objetivo común.

Contar con las personas adecuadas para cada puesto de trabajo, con bienestar personal, capacitado en sus tareas genera resultados positivos para lograr las metas establecidas. Los recursos humanos son parte de los recursos organizacionales con los que cuenta la empresa, además de los materiales, financieros y tecnológicos, las personas, son las que le dan vida a la estructura de una entidad.

Las personas poseen diferentes características que las hace diferentes de las demás, cuando una persona ingresa a una empresa tiene que pasar por una serie de etapas, exámenes, entrevistas, a fin de valorar si es una persona apta para cubrir el puesto vacante. Una vez aceptada, la persona comienza con un curso de inducción, destinado a mostrarle la cultura organizacional y la forma de trabajar de la empresa, compañeros, jefe, funciones y áreas con las que tendrá relación.

7. METODOLOGÍA

7.1 Metodología descriptiva

7.1.1. Enfoque de la investigación

Mixto, obtener resultados concretos mediante información cualitativa y cuantitativa:

Cualitativa, captar y recopilar información de las personas sobre sus actividades e información de la empresa, para analizar los resultados y conocer el sentir de las personas y conocimiento de lo que hacen y para que lo hacen, así como su identidad con la empresa

Cualitativa, medirá el contenido de las experiencias y significados que se puedan dar en un panorama inmediato, concretizando resultados de la información obtenida sobre la integración y coordinación de los elementos de la organización en la estructura de la empresa.

7.1.2. Diseño de la investigación

Mixto, Documental y de Campo.

Documental, obtener y sustentar con fuentes bibliográficas la información de la implementación de una organización mediante las fases y elementos de la organización en la empresa.

Campo, por la validez de la información sobre la realidad de las personas que laboran en la empresa con el tema de investigación, a través de las técnicas adecuadas, que complementará las condiciones de una buena organización al interior de la empresa.

7.2. Metodología de muestra

7.2.1. Unidad de análisis:

BIKLA

7.2.2. Población:

30 empleados

7.2.3. Muestra o censo:

15 empleados

7.3. Instrumentos de recolección de datos y supervisión

Entrevista estructurada, es el instrumento donde se plantean las preguntas que se aplicarán al personal, a fin de recoger la información de tipo cualitativo que permita

conocer la realidad tal como la observan los empleados, de las tareas y responsabilidades de cada puesto; los conocimientos y habilidades de las funciones que desempeñan; la actitud, percepciones y la satisfacción en las actividades diarias que realizan, para poder apoyar el análisis del trabajo que se realiza en la empresa y llevar a cabo la división de tareas en cada puesto, en un período de 4 días.

Encuesta, a fin de obtener la información más espontánea del personal sobre la forma en que desarrolla sus actividades, se distribuyen las tareas en el área, se desempeñan las actividades y operan los empleados, para poder asignar los cargos y responsabilidades que atiendan a las descripciones de puestos que se desempeñarán, en cuatro días.

Cuestionario, aplicar por escrito preguntas cerradas al personal, que permitan obtener información cuantitativa de las variables relacionadas con los niveles de autoridad (comunicación y autoridad), a fin de obtener los resultados sobre la concepción de las jerarquías y su funcionalidad dentro de la estructura de la empresa para poder diseñar y establecer los niveles de autoridad en el organigrama de la empresa, en tres días.

8. RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN

8.1. Diseño de Intervención

8.1.1. Plan de acción

Objetivo 1. Analizar el o los objetivos de la empresa y el trabajo que realiza, en una semana

Acciones a realizar

1. Examinar el o los objetivos de la empresa o en su caso elaborarlos, factibles y alcanzables, en dos días.
2. Conocer las actividades que se realizan y como están repartidas entre el personal, a través de una entrevista estructurada, en tres días.
3. Analizar y considerar las actividades a realizar para que estén enfocadas a lograr los objetivos que la empresa tiene establecidos, en dos días.

Personas que participan: Lic. Ángel Manuel Matienzo Fernández, Director Comercial y Marisol Correa Correa

Instrumentos de recolección de datos a utilizar: Entrevista estructurada

Instrumentos de supervisión a utilizar: Check list

Objetivo 2. Actualizar las descripciones de puestos con cargo, tareas y responsabilidades, en tres semanas

Acciones a realizar

1. Precisar los puestos de trabajo, dos días
2. Detallar las actividades a desempeñar en cada puesto, en cinco días
3. Especificar las responsabilidades y deberes de cada puesto, en cinco días
4. Reestructurar o elaborar las descripciones de cada puesto, en ocho días

Personas que participan: Marisol Correa Correa

Instrumentos de recolección de datos a utilizar: Encuesta y Entrevista estructurada

Instrumentos de supervisión a utilizar: Check list

Objetivo 3. Diseñar y establecer el nivel de autoridad en perfiles y cédulas de puestos, dos semanas

Acciones a realizar

1. Conocer las jerarquías de autoridad, dos días
2. Definir en los perfiles de puesto el nivel jerárquico dentro de la estructura organizacional, así como el puesto de autoridad al que le reportarán, cinco días
3. Descentralizar en algunas descripciones de puesto la toma de decisiones que permita que las personas se integren a las situaciones que se presenten y puedan resolver problemáticas, cinco días

Personas que participan: Marisol Correa Correa

Instrumentos de recolección de datos a utilizar: Encuesta

Instrumentos de supervisión a utilizar: Check list

Objetivo 4. Dividir las actividades y asignar cargos a las personas, en dos semanas

Acciones a realizar

1. Revisar que la plantilla del personal esté cubierta, en un día
2. Analizar la asignación del personal en cada una de las sucursales, en dos días
3. Dar a conocer a los empleados las actividades y responsabilidades de su puesto, en cinco días
4. Elaborar un comparativo de las ventajas y desventajas de que cada empleado realice solo las actividades asignadas, en cinco días

Personas que participan: Marisol Correa Correa

Instrumentos de recolección de datos a utilizar: Encuesta

Instrumentos de supervisión a utilizar: Check list

Objetivo 5. Actualizar la estructura organizacional que permita una comunicación, autoridad y coordinación entre niveles y puestos, en dos semanas

Acciones a realizar

1. Estructurar un organigrama por niveles y puestos, tres días
2. Identificar los canales de comunicación, tres días
3. Formalizar la comunicación en la estructura organizacional, tres días
4. Establecer la cadena de mando para mantener una buena comunicación con las áreas funcionales y obtener una pronta respuesta, cinco días

Personas que participan: Marisol Correa Correa

Instrumentos de recolección de datos a utilizar: Cuestionario

Instrumentos de supervisión a utilizar: Check list

Objetivo 6. Analizar cómo el trabajo integrado y coordinado contribuye a la eficacia del o los objetivos, en una semana

Acciones a realizar

1. Revisar la integración de los elementos de la organización en la estructura de la empresa, tres días
2. Coordinar la funcionalidad de cada elemento de la organización en la estructura de la empresa
3. Analizar el o los objetivos de la empresa con el trabajo que se realiza y las personas que lo desempeñan pueden determinar su logro

Personas que participan: Marisol Correa Correa

Instrumentos de recolección de datos a utilizar: Encuesta y Cuestionario

Instrumentos de supervisión a utilizar: Check list

8.1.2. Alcance

El alcance de mi proyecto va enfocado a que la empresa pueda mejorar su funcionalidad en sus actividades en beneficio de sus empleados y de sus clientes a través de acciones que permitan identificar, desarrollar e integrar los elementos de la organización en la empresa, para que ayude mejorar aquellas causas que generan la falta de organización en la empresa, a fin de que se pueda componer una estructura funcional con el trabajo que se realiza y las personas que lo desempeñan. Así como para que cada una de las sucursales que forman BIKLA genere una buena comunicación entre niveles, así como con aquellas áreas funcionales con las que conviven diariamente.

En razón de lo anterior, la eficacia del proyecto puede aportar a otras empresas en similar situación, apoyarse o considerar aquellos elementos de valor que les permita mejorar en su organización.

8.1.3. Limitaciones

Una de las limitaciones que considero en el desarrollo de mi proyecto es no poder considerar o proponer aquellos recursos materiales y tecnológicos necesarios para el desarrollo de las actividades diarias y que son importantes para que los empleados puedan realizar mejor sus tareas de forma segura, ya que generan una inversión a la empresa.

Otra limitante importante es la rotación de personal constante que se da en el área de ventas, lo que evitaría la posibilidad de la división de actividades al no tener una plantilla de personal cubierta.

8.1.4. Recursos

Tabla 1. Recursos

RECURSOS MENSUALES PARA EL PROYECTO DE INTERVENCIÓN EN LA EMPRESA			
Recursos	Propios	De la empresa	Costos mensuales
Financieros			
Pasajes	✓		\$ 100.00
Alimentos	✓		\$ 150.00
Tecnológicos			
Luz		✓	\$ 100.00
Materiales			
Papelería	✓		\$ 20.00
Copias	✓		\$ 20.00
Silla		✓	\$ 250.00
Humanos			
Personal del área de Recursos Humanos y Ventas (costo por hora)		✓	\$ 350.00
Aportación del alumno	\$ 290.00	Aportación de la PyME	\$ 700.00
Totales			\$ 990.00

Elaboración propia

8.1.5. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PROYECTO 1 y 2 – 2018

ACTIVIDADES	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sept	oct	nov
INTRODUCCIÓN PT1											
1. Antecedentes											
2. Diagnóstico											
3. Análisis situacional											
4. Línea y Sublínea de Investigación											
5. Planteamiento del problemas											
6. Objetivo General y Específicos											
7. Justificación											
8. Marco Teórico											
9. Metodología											
10. Instrumentos de recolección											
11. Fuentes de consulta para PT1											
INTERVENCIÓN PT2											
12. Diseño de intervención											
13. Ejecución											
14. Supervisión											
15. Evaluación de la Intervención											
16. Sistematización											
17. Conclusiones											
18. Fuentes de consulta para PT2											

Elaboración propia

8.2. Evaluación de la Intervención

8.2.1 Resultados comparativos

Para llevar a cabo la evaluación de la intervención se diseñó y aplicó el instrumento de Encuesta a escala Likert al personal de las Sucursales de la empresa, a fin de obtener los resultados cualitativos y comparativos.

BIKLA BBT
★ 27 OCT 2018 ★
ENTREGADO

Instrumento para resultados cualitativos

BIKLA
Instrumento: Encuesta

Área: Ventas Fecha: _____

Estimado trabajador, te invito a responder la presente encuesta, tus respuestas son confidenciales y anónimas. Tiene como propósito recoger tu importante opinión sobre los resultados obtenidos en la aplicación del plan de acción implementación de una estructura organizacional en la empresa BIKLA.

Por lo anterior, elige la opción que valore la medida de las siguientes preguntas:

1. Establecer y conocer los objetivos en la empresa me ha permitido tener claras las metas a alcanzar y ser participe en su logro.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de desacuerdo, ni en acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
2. El Precisar los puestos necesarios en las sucursales ha permitido una mejora en la distribución de actividades

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de desacuerdo, ni en acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
3. Conocer las actividades y responsabilidades de mi puesto me ha ayudado a realizarlas de mejor manera

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de desacuerdo, ni en acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
4. El establecimiento de niveles de autoridad y de Jerarquía ha facilitado las solicitudes de requerimientos en las sucursales

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de desacuerdo, ni en acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
5. Se te ha permitido tomar decisiones de acuerdo a tu puesto

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de desacuerdo, ni en acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6. Conocer la descripción y perfil de mi puesto, me ha permitido tener mayor conocimiento de mi participación dentro de la empresa.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de desacuerdo, ni en acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

7. La división de actividades ha eficientado el proceso de ventas y optimizando la atención y servicio al cliente

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de desacuerdo, ni en acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

8. Con el uso adecuado de los canales de comunicación se ha mejorado la comunicación entre las Sucursales y las áreas funcionales de la empresa

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de desacuerdo, ni en acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

9. Consideras que la integración y coordinación del personal, puestos, actividades y una buena comunicación han ayudado a la funcionalidad de la empresa

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de desacuerdo, ni en acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

10. Te sientes motivado y a gusto de trabajar en BIKLA

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de desacuerdo, ni en acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

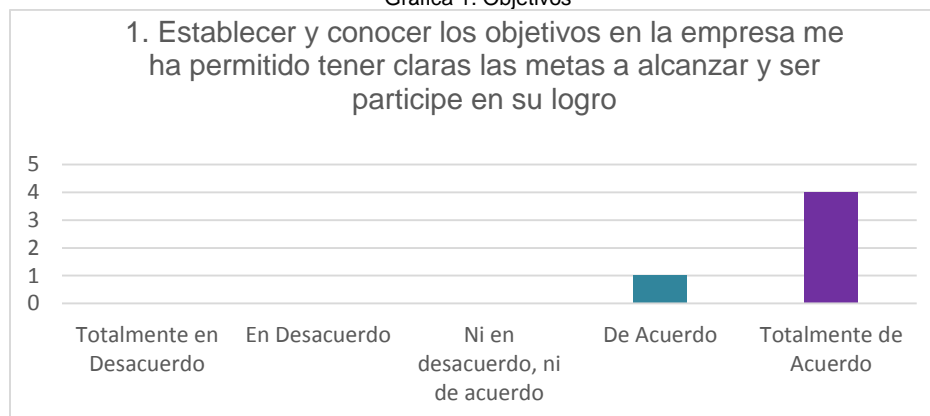
Gracias



Cualitativos:

1. Establecer y conocer los objetivos en la empresa me ha permitido tener claras las metas a alcanzar y ser participe en su logro.

Gráfica 1. Objetivos

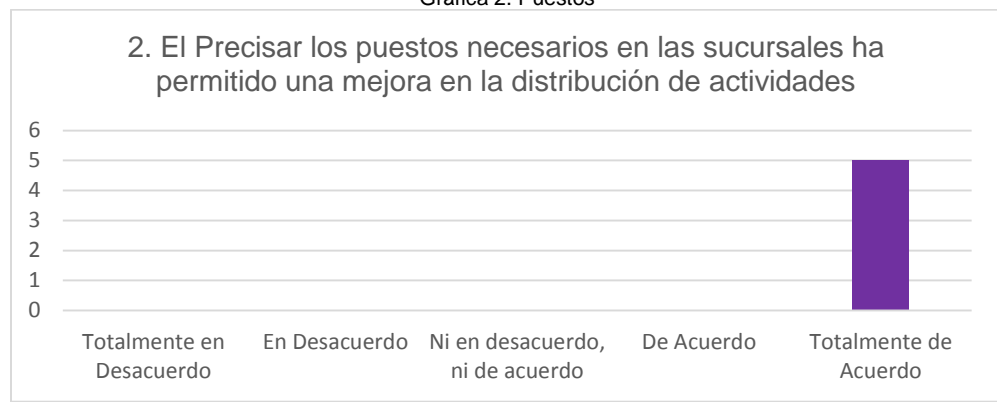


Elaboración propia

El personal encuestado considera que el diseño de los objetivos de la empresa les ha permitido tener una información clara de las metas a conseguir y se sienten más integrados como parte de la empresa y del logro de los mismos.

2. El Precisar los puestos necesarios en las sucursales ha permitido una mejora en la distribución de actividades.

Gráfica 2. Puestos

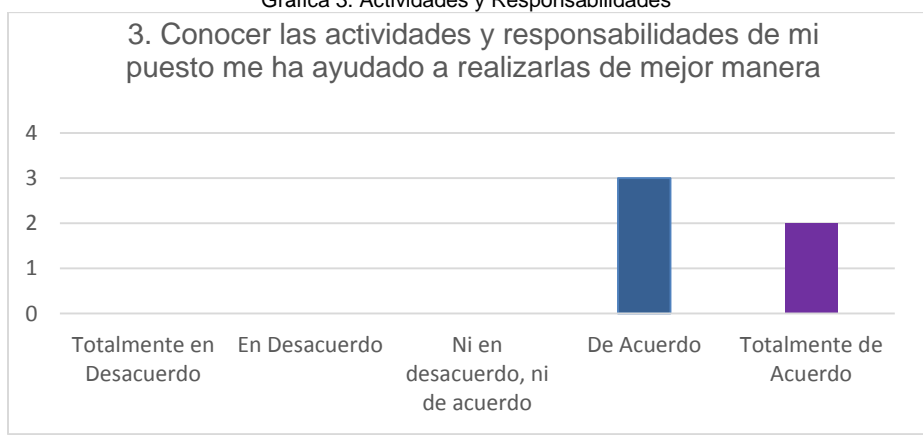


Elaboración propia

El personal coincide en lo favorable que ha sido establecer los puestos necesarios en las sucursales por la distribución de actividades e integración que se ha dado para realizarlas.

3. Conocer las actividades y responsabilidades de mi puesto me ha ayudado a realizarlas de mejor manera

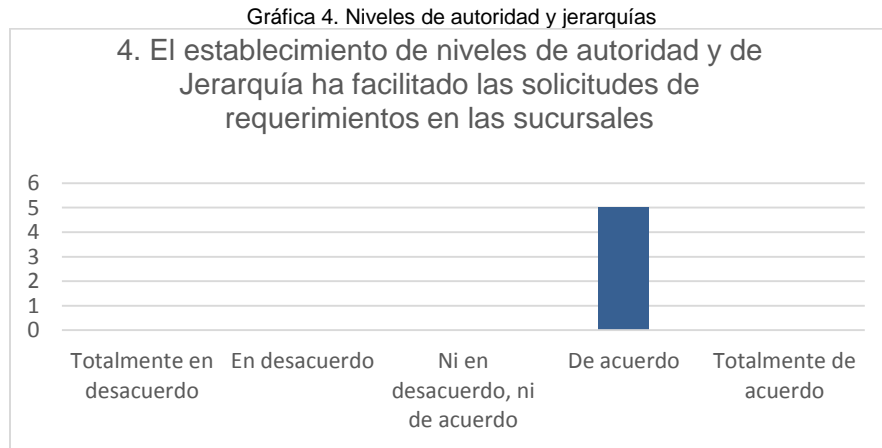
Gráfica 3. Actividades y Responsabilidades



Elaboración propia

La mayoría del personal está de acuerdo en lo favorable que ha sido conocer sus actividades y responsabilidades, ya que les ha permitido comprometerse con sus tareas dentro de las sucursales y hacerlo de una forma más eficiente

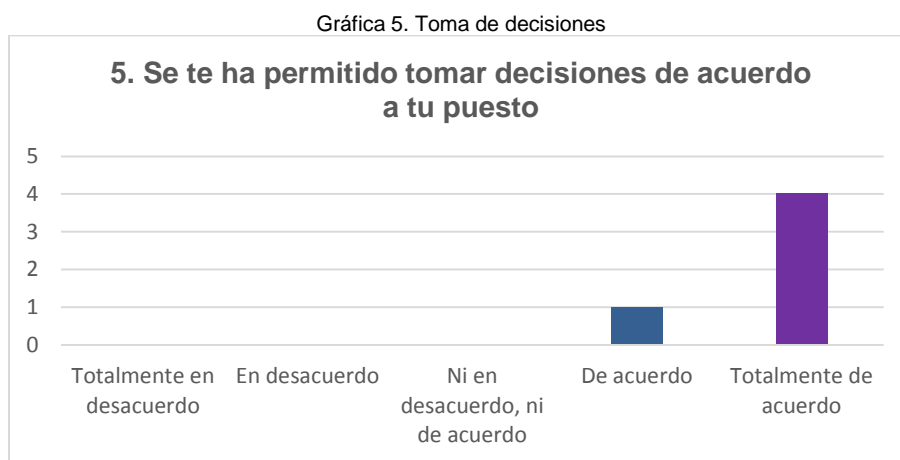
4. El establecimiento de niveles de autoridad y de Jerarquía ha facilitado las solicitudes de requerimientos en las sucursales.



Elaboración propia

El total de los trabajadores encuestados considera que el establecimiento de niveles de autoridad y de jerarquías les ha apoyado en la mejora del seguimiento de los requerimientos de necesidades que requieren en las sucursales

5. Se te ha permitido tomar decisiones de acuerdo a tu puesto.

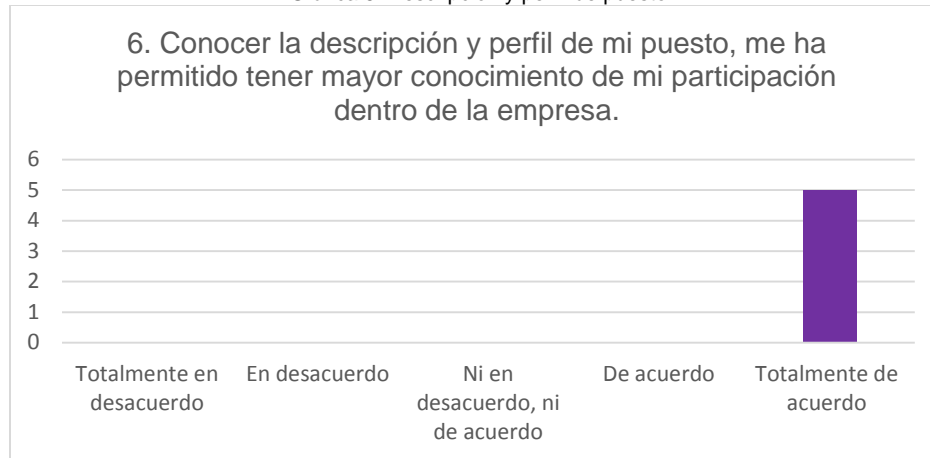


Elaboración propia

La mayoría del personal se le ha permitido tomar decisiones dentro de las actividades que realizan, ayudando a descentralizar las responsabilidades en una sola persona y generando la participación de todos.

6. Conocer la descripción y perfil de mi puesto, me ha permitido tener mayor conocimiento de mi participación dentro de la empresa.

Gráfica 6. Descripción y perfil de puesto

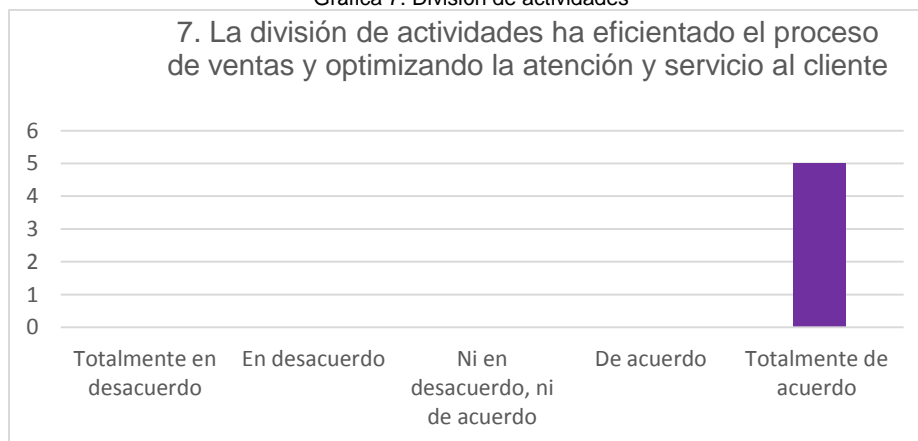


Elaboración propia

El total del personal considera que el conocer la descripción y perfil de su puesto les ha permitido tener mayor conocimiento de sus funciones dentro de la empresa, así como su participación y compromiso al realizar sus actividades de manera eficiente.

7. La división de actividades ha eficientado el proceso de ventas y optimizando la atención y servicio al cliente.

Gráfica 7. División de actividades

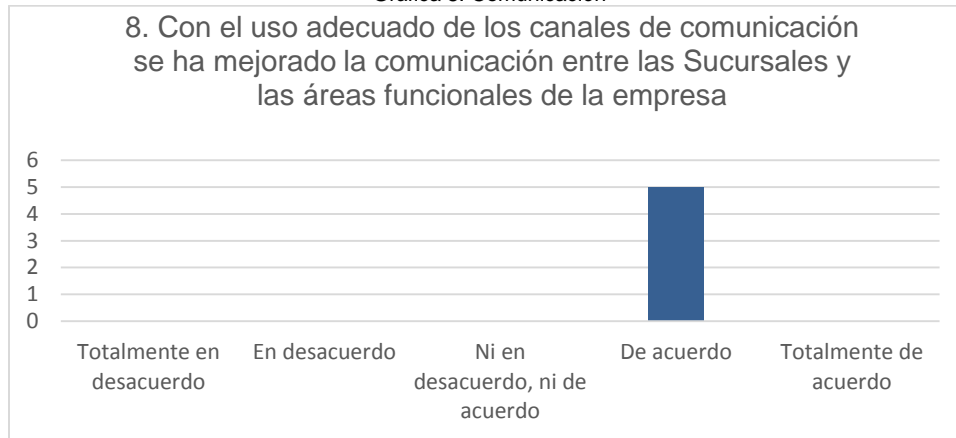


Elaboración propia

El total de los participantes encuestados consideran que con la división de actividades se ha mejorado la atención y el servicio al cliente, haciendo del proceso de ventas una actividad más eficiente, permitiendo atender la solicitud de más clientes y el logro de las metas establecidas, así como logrando una mayor integración y compromiso del personal.

8. Con el uso adecuado de los canales de comunicación se ha mejorado la comunicación entre las Sucursales y las áreas funcionales de la empresa.

Gráfica 8. Comunicación

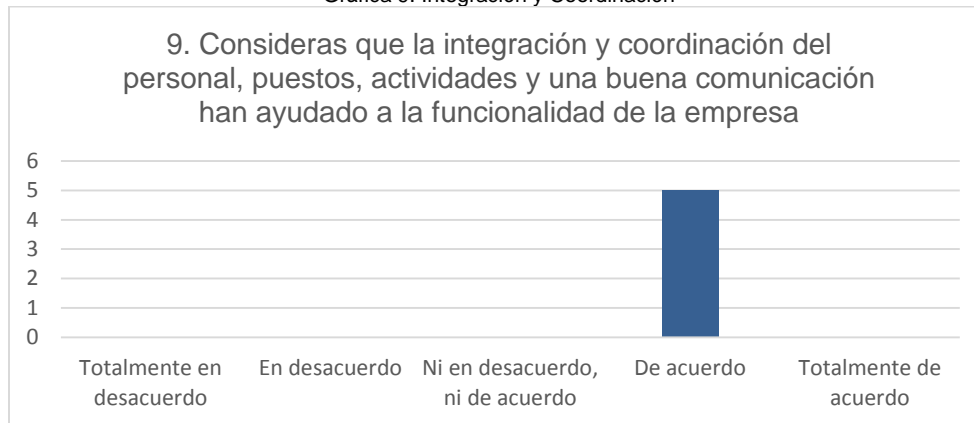


Elaboración propia

El personal está de acuerdo en que ha mejorado la comunicación entre las sucursales y las áreas funcionales de la empresa y coinciden en que los canales de comunicación han permitido obtener buenos resultados en la respuesta a sus solicitudes, así como cumplir con la información solicitada.

9. Consideras que la integración y coordinación del personal, puestos, actividades y una buena comunicación han ayudado a la funcionalidad de la empresa.

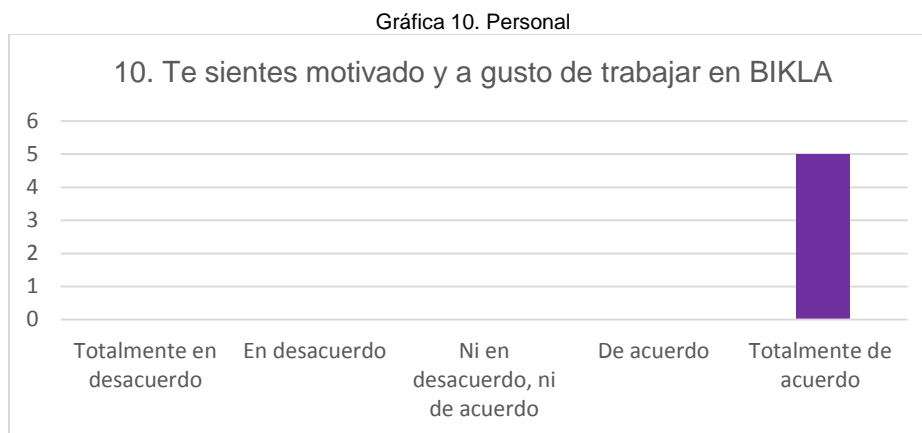
Gráfica 9. Integración y Coordinación



Elaboración propia

El personal evaluado coincide en estar de acuerdo con los resultados obtenidos y la forma en que se integran y coordinan los elementos de la organización en el área de Ventas, ya que la funcionalidad de las sucursales ha mejorado en su servicio y atención al cliente y en la forma de realizar su trabajo.

10. Te sientes motivado y a gusto de trabajar en BIKLA



Elaboración propia

El total del personal se siente totalmente de acuerdo en la satisfacción de trabajar en BIKLA y en los cambios que se están generando en la empresa, ya que lo ha hecho sentir más integrados y con un sentido de pertenencia con la empresa.

Cuantitativos

Tabla 2. Comparativo

Comparativo de pérdidas mensuales antes y después de la intervención del proyecto			
Rubros	Antes	Después	% de Efectividad
Rotación de personal (bajas, ausencia de personal, finiquitos, demandas, reclutamiento y selección de personal)	\$ 18,000.00	\$ 2,000.00	89%
Capacitación y entrenamiento al personal de nuevo ingreso	\$ 5,000.00	\$ 500.00	90%
Mercancía dañada (por no tener al personal responsable en almacén)	\$ 20,500.00	\$ 0.00	100%
Ventas (personal completo y organizado en las actividades de la sucursal y en la atención y servicio al cliente)	\$ 32,000.00	\$ 5,000.00	84%
Total	\$ 75,500.00	\$ 7,500.00	90%

Elaboración propia

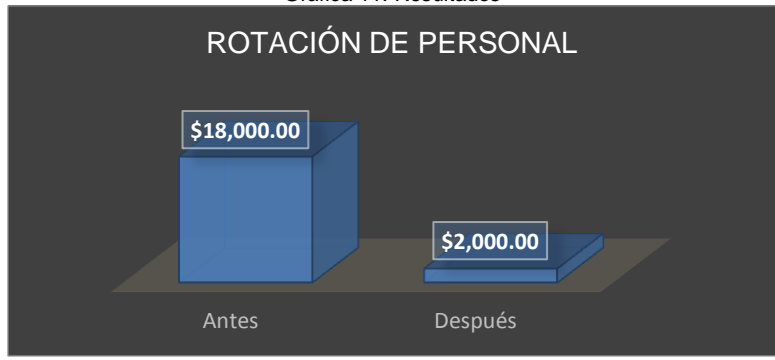
El área de ventas de la empresa BIKLA en el primer trimestre de 2018, refleja una pérdida mensual de \$75,000.00 pesos por la falta de una organización adecuada, sin embargo, una vez efectuada la ejecución del plan de acción de implementación de una estructura organizacional, se lograron ajustar las pérdidas a \$ 7,500.00 pesos, logrando que los resultados obtenidos tengan una notable reducción con un porcentaje de efectividad del

90% al integrar y coordinar cada elemento de la organización en la estructura de la empresa.

Por lo anterior, se analizarán cada uno de los rubros que generaban pérdidas:

Rotación de personal

Gráfica 11. Resultados

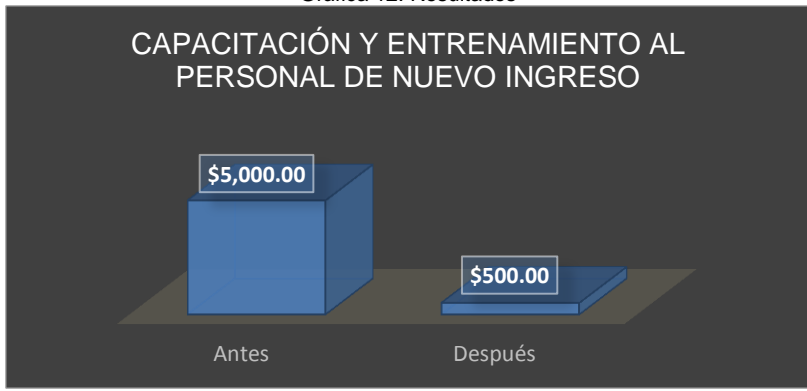


Elaboración propia

Mensualmente la rotación del personal generaba en las Sucursales de BIKLA una pérdida de \$18,000.00 pesos, por lo que, una vez ejecutado el plan de acción, mediante la definición de puestos en la estructura del organigrama, diseño de Descripción y Perfiles de puestos y la división de actividades, se lograron ajustar las pérdidas registradas a la cantidad de \$ 2,000.00 pesos, logrando un porcentaje de efectividad del 89%, permitiendo mantener el personal con una plantilla de 26 trabajadores y sólo una vacante.

Capacitación y entrenamiento al personal de nuevo ingreso

Gráfica 12. Resultados

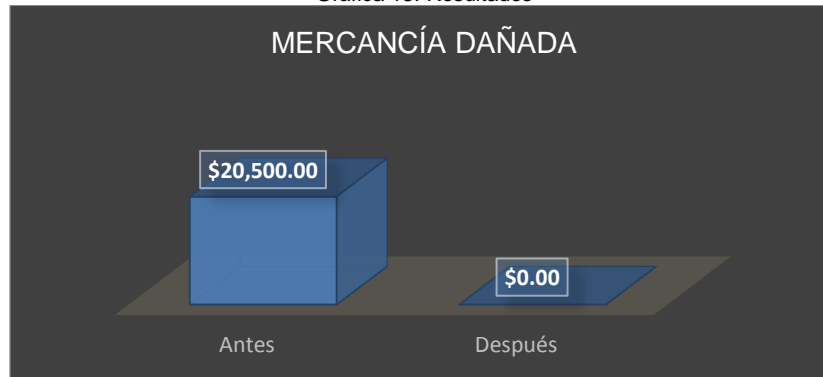


Elaboración propia

Para la empresa, la inversión en capacitación y entrenamiento del personal de nuevo ingreso le generaba pérdidas de \$ 5,000,00 pesos mensuales, pero una vez efectuada la ejecución del plan de acción, mediante la homologación de las Descripción y Perfiles de puesto, estructura del organigrama y manejo de una buena comunicación, se logró disminuir la pérdida en un 90%, obteniendo una reducción considerable a \$ 500.00.

Mercancía dañada

Gráfica 13. Resultados



Elaboración propia

La falta de organización en las actividades y el desconocimiento de las mismas generaba mensualmente pérdidas a la empresa BIKLAS de \$20,500.00 pesos por mercancía dañada, sin embargo, mediante el conocimiento de las actividades y responsabilidades en cada puesto, asignación de funciones, Descripciones y perfiles de puesto y la implementación de una plantilla completa, división de actividades, canales de comunicación, así como la integración y coordinación de las actividades, se lograron eliminar las pérdidas, logrando un 100% de efectividad.

Ventas

Gráfica 14. Resultados



Elaboración propia

El área de ventas de la empresa BIKLA en el primer trimestre de este año registraba pérdidas en ventas por \$32,000.00 pesos, sin embargo, una vez implementada la ejecución del plan de acción, al fortalecer la estructura organizacional con el diseño de objetivos, descripciones y perfiles de puesto, asignación de puestos y personal en cada sucursal, estructurar el organigrama, definir canales de comunicación y cadenas de

mando, así como integrar y coordinar cada elemento de la organización, se lograron ajustar las pérdidas a \$ 5,000.00 pesos, logrando un porcentaje de efectividad del 84%.

8.2.2 Análisis de intervención

Con el plan de acción de implementación de una estructura organizacional en el área de ventas, la empresa BIKLA logró fortalecer su estructura organizacional, designar actividades a través de la Descripción y perfil de puestos, manejar una mejor comunicación entre las sucursales y las áreas funcionales de la empresa, así como ingresar a personas con un perfil necesario para trabajar en la empresa, que se mantengan y que ayuden hacer de BIKLAS el mejor lugar para trabajar. Así mismo, lograr una sensibilidad en los directivos para considerar a su personal como un capital humano que requiere ser apreciado y motivado para mantener una misma dirección que permita el logro de los objetivos diseñados.

Por lo que considero que una vez finalizada la implementación y el balance de resultados, se corrobora que la implementación de una estructura organizacional en el área de ventas cumplió con los objetivos específicos para lograr el objetivo general del proyecto, mediante la ejecución de acciones que ayudaron a minimizar las pérdidas que la empresa estaba generando mensualmente, a partir del diseño de objetivos, descripciones y perfiles de puesto, asignación de puestos y personal en cada sucursal, estructurar el organigrama, uso adecuado de los canales de comunicación y cadenas de mando, así como integrar y coordinar cada uno de elemento de la organización en las actividades de las sucursales.

Las sucursales son puntos de venta importantes para la empresa, por lo cual, será de vital importancia dar continuidad a la organización establecida en el área de ventas, a fin de mantener los resultados positivos logrados, así como sostener la estructura idónea diseñada para la empresa, donde se integraron las actividades y el personal para que la empresa esté trabajando de una forma más coordinada y logrando hacer de BIKLA el mejor lugar para trabajar para sus empleados y la gente que la dirige.

9. PRODUCTO FINAL

BIBLA

Implementación de la Estructura Organizacional
MARIA DE LA LUZ FERNANDEZ MIGOYA

Marisol Correa Correa
ES1511105131

BIBLA
★ 12 OCT 2018 ★
ENTREGADO

Ciudad de México, a 15 de octubre de 2018



Índice

Índice
1. Objetivo del producto final: Implementación de la Estructura Organizacional
2. Descripción del producto
3. Analizar el o los objetivos de la empresa y el trabajo que se realiza
4. Actualizar las descripciones de puestos con cargo, tareas y responsabilidades
5. Diseñar y establecer el nivel de autoridad en perfiles y cédulas de puestos
6. Dividir las actividades y asignar cargos a las personas
7. Actualizar la estructura organizacional que permita una comunicación, autoridad y coordinación entre niveles y puestos
8. Analizar cómo el trabajo integrado y coordinado contribuye a la eficacia del o los objetivos

BIBLIOTECA
★ 12 OCT 2018 ★
ENTREGADO



1. Objetivo del producto final

Mejorar la organización en el área de ventas de BIKLA, a través de la Implementación de una Estructura Organizacional, para fortalecer, sistematizar las actividades y mejorar la comunicación entre áreas y sucursales.

2. Descripción del producto

La implementación de una estructura organizacional combinó cada uno los elementos de la organización de una forma idónea, sistematizando el proceso de ventas e integrando a las actividades la manera efectiva de comunicación entre las sucursales y las áreas funcionales de la empresa, así como coordinar todos los elementos que intervienen para fortalecer la estructura de la empresa y lograr un escenario eficiente de trabajo en donde el personal se sienta identificado y motivado para logra los programas y objetivos establecidos por la empresa. Se realiza la entrega de los objetivos, Descripciones y Perfiles de puesto, División de actividades por puesto, organigrama, estructura con niveles de autoridad y comunicación, así como el análisis de la integración y coordinación de las actividades

Objetivos

- ❖ Lograr las metas de venta establecidas y programadas en cada tienda, mensualmente:

Metas mensuales febrero a noviembre		
Tienda	Meta 1	Meta 2
BAT, LAU	\$500,000.00	\$550,000.00
BOST	\$280,000.00	\$308,000.00
BI, HIRU	\$230,000.00	\$253,000.00
Enero y Diciembre, varían por la temporada		

- ❖ Ofrecer los mejores productos y el mejor servicio a nuestros clientes.
- ❖ Ofrecer un amplio surtido a nuestros clientes, con refacciones de bicicletas a precios competitivos.
- ❖ Incrementar la rotación de inventarios y eficientar el activo de cada sucursal
- ❖ Fortalecer la capacitación y el desarrollo de nuestro personal en Calidad y funcionamiento de nuestros productos, Atención al Cliente y Habilidades gerenciales.
- ❖ Mantener la permanencia del Recurso Humano dentro de la empresa y generar un ambiente de trabajo óptimo.

Actividades en las sucursales BIKLA	
Puesto	Actividades
Gerente de Sucursal	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Limpieza y orden de la tienda ❖ Contar y revisar la mercancía recibida ❖ Revisar lista de precios y actualizar precios en la mercancía exhibida, diariamente ❖ Realizar devoluciones y cambios de mercancía por defecto de fábrica al cliente ❖ Seguimiento de las ventas ❖ Autorización de traslado de mercancía ❖ Solución de problemas ❖ Comunicación entre el personal ❖ Manejo de personal
Subgerente	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Elaborar pedidos de mercancía ❖ Contar y revisar la mercancía recibida ❖ Exhibir la mercancía en el stock de venta con precio y código a la vista del cliente ❖ Revisar lista de precios y actualizar precios en la mercancía exhibida, diariamente ❖ Atención al cliente (información) ❖ Servicio al cliente (venta de un producto) ❖ Realizar devoluciones y cambios de mercancía por defecto de fábrica al cliente ❖ Manejo de caja ❖ Realizar y entregar el reporte de caja y de terminal al final del día ❖ Realizar labor de venta por teléfono a clientes fieles a la empresa ❖ Autorización de traslado de mercancía ❖ Manejo de personal
Vendedor	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Limpieza y orden de la tienda ❖ Exhibir la mercancía en el stock de venta con precio y código a la vista del cliente ❖ Actualizar precios en la mercancía exhibida, diariamente ❖ Atención al cliente (información) ❖ Servicio al cliente (venta de un producto) ❖ Realizar labor de venta por teléfono a clientes fieles a la empresa
Cajero vendedor	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Limpieza y orden de la tienda ❖ Atención al cliente (información) ❖ Servicio al cliente (venta de un producto) ❖ Manejo de caja ❖ Realizar y entregar el reporte de caja y de terminal al final del día ❖ Realizar labor de venta por teléfono a clientes fieles a la empresa
Almacenista	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Limpieza y orden de la tienda ❖ Contar y revisar la mercancía recibida ❖ Ordenar y acomodar la mercancía recibida por código ❖ Surtir pedidos de mayoristas y minoristas ❖ Control de inventario por códigos ❖ Reporte de mercancía dañada

Elaboración propia

Resultados de la Entrevista estructurada		
Puesto	Actividades	Actividades que fuera de su puesto
Gerente	Gerenciales, dirección de personal, realizar pedidos, atender la caja, ventas, almacén	Acomodo de mercancía, exhibición, caja, sin embargo todos debemos de participar en las actividades de la tienda.
Vendedor	Atención a clientes, descargar y acomodar mercancía, limpieza de almacén, surtir exhibidores, personal de apoyo en otras tiendas cuando falta personal	Trasposos

Almacenista	Acomodo de mercancía, recepción de mercancía, atención a clientes, limpieza	Acomodo y recepción de mercancía
Cajero-Vendedor	Ventas, limpieza, caja, personal de apoyo en otras tiendas cuando falta personal	Ninguna

Elaboración propia

4. Descripción de actividades y responsabilidades por puesto

Puestos considerados para la estructura de BIKLA y la elaboración de las Descripciones y Perfiles de puesto.

Puesto
Gerente de Sucursal
Subgerente de Sucursal
Vendedor
Almacenista

Elaboración propia

Descripción de actividades del puesto

Gerente de Sucursal:

5. PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO.

No	¿QUE?	¿CÓMO?	¿PARA QUE?
1.	Realizar la apertura y cierre de la sucursal, dejando acomodados y preparados los residuos y la basura, para su recolección al día siguiente	Siendo el primero en llegar y el último en salir, debiendo activar y desactivar los sistemas de seguridad, así como solicitar el apoyo de todo el personal de la sucursal para el acomodo de la basura, cartón, plástico y fleje en un solo lugar.	Asegurar la apertura y el cierre de la sucursal en el horario establecido, y que todos los residuos se recolecten de manera adecuada, manteniendo limpias y en orden las instalaciones de la sucursal.
2.	Vigilar el registro correcto y puntual de su personal, uso del uniforme, así como el cumplimiento del Reglamento Interno	Monitoreando que el personal de la sucursal este completo, se presente de manera puntual a sus labores, presentable y con el uniforme limpio. Asimismo, vigilar el comportamiento de sus colaboradores para que se dirijan conforme al Reglamento	Dar cumplimiento al Reglamento interno autorizado por la compañía, así como a las labores en tiempo y forma.
3.	Asegurar la inducción del personal de nuevo ingreso y darle seguimiento a su capacitación continua	Acompañando e informando al personal de nuevo ingreso de las actividades y funcionalidad de la sucursal, identificando las cualidades que tiene cada colaborador para su desarrollo dentro de la empresa	Lograr que todo el personal de la sucursal conozca la funcionalidad de la empresa, las tareas que deben realizar, así como identificar el potencial de desarrollo de cada colaborador de la sucursal.
4.	Organizar las labores del personal a su cargo, a fin de garantizar su eficiencia y una atención de calidad a los clientes.	Coordinado y organizando las actividades de la sucursal y el funcionamiento, de caja, mostrador y entrega de mercancía, así como el manejo de la información entre el personal para que fluya de manera correcta.	Fomentar un buen ambiente de trabajo, que ayude a que todas las áreas de la sucursal interactúen de manera adecuada
5.	Verificar y autorizar las	Analizando, revisando y firmando	Garantizar un estricto control de

	entradas y salidas de Mercancía de su Sucursal.	los reportes diarios de operaciones, verificando códigos y cantidades de entradas y salidas	los inventarios de la mercancía que entra y sale de la sucursal
6.	Vigilar que se cumpla con el formato de exhibición establecido para la Sucursal, con el etiquetado en cada producto de código y precio.	Verificando que en los exhibidores de la sucursal se encuentren los productos establecidos por la Dirección Comercial, con código y precio.	Dar cumplimiento a los requerimientos de exhibición que la Dirección Comercial estipula con las políticas de la empresa, con la finalidad de desplazar la mercancía con mayor margen de utilidad.
7.-	Asegurar la correcta actualización de los precios de venta	Mediante la revisión diaria de los precios en el sistema para realizar los ajustes de cambio en el precio de los exhibidores y sistema de cobro.	Realizar los cobros de acuerdo a la lista de precios correctos, evitando tener pérdidas por error en los precios
8.	Generar un reporte de productos no encontrados por los clientes.	Llevando una bitácora de productos solicitados por los clientes y que no se pudieron surtir, no se manejan en inventario,	Analizar los productos que solicitan los clientes y determinar si se realiza un pedido de acuerdo a la demanda de los mismos para informarla de manera semanal al Jefe de Ventas.
9.	Realizar el pedido de mercancía, mediante el MRP.	Efectuar la solicitud del pedido con la información que proporciona el sistema	Solicitar a compras los productos que se requieren y mantener existencias de los mismos en la sucursal.
10.	Actualizar los Mínimos y Máximos de existencia de productos en la sucursal	Validando dos veces por mes en el sistema los inventarios, así como determinar los puntos máximos de almacén y los mínimos para recompra	Asegurar que se tenga un manejo adecuado de los inventarios evitando faltantes y sobre inventarios.
11.	Supervisar y controlar las notas de remisión y los consecutivos de los mismos	Supervisando que todas las remisiones sean facturadas debiendo coincidir en nombres, montos y productos y reportados en el Reporte Diario de Operaciones	Asegurar que se realice la facturación adecuada así como el control de los ingresos y salidas de mercancías y productos del almacén.
12.	Supervisar que se realicen cortes de caja diariamente y los depósitos de las ventas diarias.	Mediante la revisión de las ventas y cotejando los cobros realizados, debiendo imprimir el corte para anexarlo al reporte Diario de Operaciones, así como las cantidades de los depósitos en efectivo realizados directamente en la ventanilla del banco a las cuentas de la compañía.	Asegurar que no se tengan diferencias entre ventas, cobros y depósitos, y en caso de existir diferencias, identificar inmediatamente las razones y verificar que se cuadren los importes, así como para evitar tener grandes cantidades en efectivo y concentrar en las cuentas corporativas los ingresos de las ventas.
13.	Supervisar el reporte de ventas de caja y de terminal.	Revisando el llenado correcto del reporte de ventas diario.	Realizar la comprobación diaria de las ventas realizadas por la sucursal.
14.	Definir en compañía del Jefe de Ventas y Director Comercial las estrategias de venta necesarias para alcanzar los objetivos establecidos	Analizando los reportes ventas mensuales y manteniendo una comunicación constante de la información para establecer conjuntamente estrategias de ventas	Dar cumplimiento a la cuota de ventas que se establecen para su sucursal que permita una situación sólida a la sucursal y la generación de los recursos operativos
15.	Realizar un monitoreo de precios de la competencia.	Elaborando un informe de las tiendas de la competencia visitadas con los precio y los productos revisados para compararlos vs los	Participar con el Jefe de Ventas y el Director Comercial en la toma de decisiones en los ajustes de precios, a fin de

		precios de la empresa; mismos que deben ser reportados a la Dirección Comercial.	poder mantener precios competitivos y la preferencia de los clientes
16.	Elaborar un reporte diario de operaciones, ventas, asistencia, así como de pormenores del día	Realizando el llenado correcto del reporte diario para entregarlo al Jefe de ventas.	Mantener informado al equipo Directivo sobre los acontecimientos presentados durante el día.
17.	Asistir a la junta semanal con el Director Comercial y con el Gerente de ventas y Jefe de sucursales, para revisar las incidencias de la semana.	Participando en las reuniones de seguimiento y debiendo presentar los reportes diarios.	Facilitar la toma de decisiones en conjunto con la Dirección Comercial para mejorar la operación dentro de la Sucursal
18.	Supervisar el uso de los insumos e inventario administrativo de la tienda. (papelería, material de limpieza, bolsas, etc.	Vigilando que se esté dando adecuado uso a los productos y realizar la solicitud, en el momento indicado	Asegurar que la sucursal cuente con todos los insumos necesarios para su operación.
19.	Planificar roles por semana de limpieza y horarios de comida entre su personal.	Realizando los roles de limpieza de la sucursal y de horarios de comida, mediante las inspecciones físicas en las instalaciones y los horarios en los que no haya menor flujo de clientes.	Asegurar la limpieza de la sucursal y el servicio al cliente de forma adecuada y eficiente.
20.	Elaborar mensualmente en coordinación con el Jefe de Ventas el Rol de descansos del personal de la Sucursal para enviarlo a Recursos Humanos	Revisando los descansos y desempeño del personal así como propiciando un calendario equitativo para todos los colaboradores	Gestionar de manera adecuada los descansos del personal dando prioridad a los colaboradores con mejor desempeño dentro de la sucursal y en el área de Recurso Humanos.

Subgerente de Sucursal

5. PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO.

No	¿QUÉ?	¿CÓMO?	¿PARA QUÉ?
1.	Realizar la apertura y cierre de la sucursal, cuando no esté presente el Gerente de la Sucursal	Siendo el primero en llegar y el último en salir, debiendo activar y desactivar los sistemas de seguridad, así como solicitar el apoyo de todo el personal de la sucursal para el acomodo de la basura, cartón, plástico y fleje en un solo lugar.	Asegurar la apertura y el cierre de la sucursal en el horario establecido, y que todos los residuos se recolecten de manera adecuada, manteniendo limpias y en orden las instalaciones de la sucursal.
2.	Supervisar el registro correcto y puntual del personal, uso del uniforme, así como el cumplimiento del Reglamento Interno.	Verificando que el personal de la sucursal este completo, se presente de manera puntual a sus labores, presentable y con el uniforme limpio. Asimismo, vigilar el comportamiento de sus colaboradores para que se dirijan conforme al Reglamento.	Garantizar que las labores se inicien y se realicen en tiempo y forma, la presentación sea adecuada y que el comportamiento del personal se desempeñe de acuerdo al reglamento autorizado por la compañía.
3.	Participar en la inducción del personal de nuevo ingreso y darle seguimiento a su capacitación continua	Apoyando al personal de nuevo ingreso en las actividades a realizar en la sucursal, identificando sus cualidades para informarle al Gerente de Sucursal y apoyarlo en su desarrollo dentro de la empresa	Lograr que todo el personal de la sucursal conozca la funcionalidad de la empresa, las tareas que debe realizar, así como participar en la identificación de áreas de oportunidad de cada colaborador de la sucursal.
4.	Supervisar las labores del	Supervisando el cumplimiento de las	Promover un buen ambiente de

	personal	actividades de la sucursal y el funcionamiento, de caja, mostrador, entrega y ventas, así como el manejo de la información entre el personal de manera correcta.	trabajo, que ayude a que todas las áreas de la sucursal interactúen de manera adecuada, garantizando su eficiencia y una atención de calidad a los clientes
5.	Verificar y autorizar las entradas y salidas de mercancía de su Sucursal cuando no esté presente el Gerente de la Sucursal	Analizando, revisando y firmando los reportes diarios de operaciones, verificando códigos y cantidades de entradas y salidas	Garantizar un estricto control de los inventarios de la mercancía que entra y sale de la sucursal
6.	Mantener el formato de exhibición establecido para la Sucursal, con el etiquetado en cada producto de código y precio.	Revisando que en los exhibidores de la sucursal se encuentren los productos establecidos por la Dirección Comercial, con código y precio.	Dar cumplimiento a los requerimientos de exhibición que la Dirección Comercial estipula con las políticas de la empresa, con la finalidad de desplazar la mercancía con mayor margen de utilidad.
7.-	Apoyar en la correcta actualización de los precios de venta	Realizando los ajustes de cambio en el precio de los exhibidores y sistema de cobro.	Realizar los cobros de acuerdo a la lista de precios correctos, evitando tener pérdidas por error en los precios
8.	Participar en el reporte de productos no encontrados por los clientes.	Alimentando la bitácora de productos solicitados por los clientes, que no se pudieron surtir o porque no se manejan en inventario, entre el personal	Analizar los productos que solicitan los clientes y determinar si se realiza un pedido de acuerdo a la demanda de los mismos para informarla de manera semanal al Jefe de Ventas.
9.	Realizar el pedido de mercancía, mediante el MRP, cuando no esté el Gerente de Sucursal	Efectuar la solicitud del pedido con la información que proporciona el sistema	Solicitar a compras los productos que se requieren y mantener existencias de los mismos en la sucursal.
10.	Revisar las notas de remisión y los consecutivos de los mismos	Verificando que todas las remisiones sean facturadas debiendo coincidir en nombres, montos y productos y reportados en el Reporte Diario de Operaciones	Asegurar que se realice la facturación adecuada, así como el control de los ingresos y salidas de mercancías y productos del almacén.
11.	Realizar los cortes de caja y los depósitos de las ventas diarias.	Mediante la revisión de las ventas y cotejando los cobros realizados, debiendo imprimir el corte para anexarlo al reporte Diario de Operaciones, así como las cantidades de los depósitos en efectivo realizados directamente en la ventanilla del banco a las cuentas de la compañía.	Asegurar que no se tengan diferencias entre ventas, cobros y depósitos, y en caso de existir diferencias, identificar inmediatamente las razones y verificar que se cuadren los importes, así como para evitar tener grandes cantidades en efectivo.
12.	Realizar el reporte de ventas de caja y de terminal.	Efectuando el llenado del reporte de ventas diario y entregándolo al Gerente de Sucursal.	Realizar la comprobación diaria de las ventas realizadas por la sucursal.
13.	Proponer al Gerente de la Sucursal estrategias de venta para alcanzar los objetivos establecidos	Manteniendo un manejo de la información para establecer conjuntamente estrategias de ventas.	Dar cumplimiento a la cuota de ventas establecida para su sucursal que permita una situación sólida a la sucursal y la generación de los recursos operativos
14.	Apoyar en el monitoreo de precios de la competencia.	Elaborando en coordinación con el Gerente de Sucursal un informe de las tiendas de la competencia	Participar con el Gerente de Sucursal en la realización del informe y mantener la misma

		visitadas con los precios y los productos revisados para compararlos vs los precios de la empresa.	información.
15.	Apoyar en el reporte diario de operaciones, ventas, asistencia del personal, así como de pormenores del día	Participando en el llenado correcto del reporte diario para entregarlo al Jefe de ventas.	Mantener informado al equipo Directivo sobre los acontecimientos presentados durante el día.
16.	Participar en la junta semanal con el Director Comercial y el área de ventas, para revisar las incidencias de la semana, en ausencia del Gerente de Sucursal.	Participando en las reuniones de seguimiento, debiendo presentar los reportes diarios.	Facilitar la toma de decisiones en conjunto con la Dirección Comercial para mejorar la operación dentro de la Sucursal
17.	Suministrar los insumos entre el personal de la sucursal para un adecuado desempeño de las actividades	Realizando la entrega entre el personal de la sucursal y revisando un adecuado uso a los productos e informando la falta de ellos en su momento	Revisar que la sucursal cuente con todos los insumos necesarios para su operación.
18	Informar al Gerente de Sucursal de las necesidades de la sucursal	Informado al Gerente de los requerimientos necesarios para el mejor funcionamiento de las instalaciones y elaborando la solicitud correspondiente al área adecuada.	Mantener un lugar de trabajo con las condiciones adecuadas y seguras.

Vendedor:

5. PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO.

No	¿QUÉ?	¿CÓMO?	¿PARA QUÉ?
1.	Atender a los clientes directamente en piso de ventas	Recibiendo a los clientes que llegan a la tienda, brindando información y asesoría de las mejores opciones para sus requerimientos y necesidades.	Dar atención directa a los clientes que visitan la sucursal y fomentar la venta
2.	Brindar a los clientes un servicio directo y eficiente en piso de ventas	Atendiendo a los clientes, realizando su pedido en el sistema, enviando a caja para que liquiden su compra y le sea entregada su mercancía.	Dar servicio directo a los clientes que compran en la sucursal de forma eficiente y eficaz.
3.	Atender a las solicitudes de pedidos de clientes foráneos	Dando atención y respuesta a las llamadas telefónicas y correos electrónicos de los clientes	Asegurar que cada cliente reciba información de sus requerimientos, generando de forma inmediata los pedidos.
4.	Realizar la labor de ventas.	Mediante el levantamiento de pedidos de la cartera de clientes que tiene asignada.	Incrementar la cartera de clientes y conseguir la meta de ventas establecidas.
5.	Mantener limpios los exhibidores y su lugar de trabajo	Realizando la limpieza de las vitrinas y de los artículos en venta, así como mantener su lugar de trabajo en orden.	Ayudar a mantener la buena imagen de la sucursal, así como de un óptimo ambiente de trabajo ordenado y limpio.
6.	Conservar el formato de exhibición establecido para la Sucursal, con el abastecimiento de productos, etiquetado, código y precio.	Realizando la presentación de todos los productos en existencia en los exhibidores de la sucursal, de acuerdo con el formato de exhibición establecidos por la Dirección Comercial, con código y precio.	Dar cumplimiento a los requerimientos de exhibición que la Dirección Comercial estipula con las políticas de la empresa, con la finalidad de desplazar la mercancía con mayor margen de utilidad.
7.	Realizar la actualización	Mediante la lista de precios	Realizar los cobros de acuerdo

	de los precios de venta directamente en los productos de exhibición	actualizada proporcionada por el Gerente de la Sucursal, realizar el cambio en el precio de los artículos presentados en los exhibidores, verificando el producto y su código.	a la lista de precios correctos, y tener la información actualizada a la vista de los clientes.
8.	Dar de alta en los sistemas a los clientes nuevos	Solicitando los datos fiscales de los clientes	Asegurar que se tenga en los sistemas un adecuado registro de los clientes y de los productos que compran.
9.	Elaborar la factura de su venta	Mediante la utilización de los sistemas de facturación de la empresa	Entregar al cliente el comprobante de su compra y dar cumplimiento a la normatividad fiscal.
10.-	Mostrar a los clientes los folletos de ofertas	Promoviendo ante el cliente las ofertas de artículos que maneja la tienda, durante el tiempo de elaborando de su factura de compra	Despertar el interés de compra del cliente de alguno de los productos que se tienen con promoción
11.	Solicitar a los clientes y clientes potenciales su correo electrónico	De manera presencial o durante la atención de llamadas	Enviar los folletos de artículos y ofertas, así como los formatos de pedido que permitan estar en presencia del cliente y obtener mayores ventas y facilitar los pedidos de los clientes
12.	Realizar un listado de productos solicitados y no existentes en la tienda	Mediante el llenado del formato de productos requeridos y entregarlo al Gerente o Subgerente de Sucursal para ir alimentando la bitácora de productos solicitados por los clientes, y no existentes en la sucursal.	Analizar los productos que solicitan los clientes y determinar si se realiza un pedido de acuerdo a la demanda de los mismos para informarla de manera semanal al Jefe de Ventas.
13.	Participar en las diferentes actividades de la sucursal	Conociendo las diferentes actividades que se llevan a cabo en la sucursal.	Garantizar el servicio y la funcionalidad de la sucursal, así como el logro de las ventas establecidas.

Almacenista

5. PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO.

No	¿QUÉ?	¿CÓMO?	¿PARA QUÉ?
1.	Apoyar en la revisión de las entradas de Mercancía en la Sucursal.	Revisando y contando la mercancía, así como verificando los códigos y cantidades de entradas al almacén	Garantizar un estricto control de los inventarios de la mercancía que entra a la sucursal
2.	Realizar el acomodo de la mercancía recibida de pedidos realizados por la sucursal.	Realizando el acomodo inmediato de la mercancía recibida de acuerdo con el código de cada producto, así como diseñar nuevos espacios y código del producto para la mercancía nueva.	Garantizar un adecuado uso de los inventarios de la mercancía que entra a la sucursal.
3.	Apoyar en la exhibición de la mercancía de la sucursal.	Seleccionando de la mercancía recibida para ingresar al almacén, un artículo de cada código, nuevo o que no se encuentre en exhibición para proporcionarla al Gerente de Sucursal para su exhibición.	Dar cumplimiento a los requerimientos de exhibición que la Dirección Comercial estipula con las políticas de la empresa, con la finalidad de desplazar la mercancía con mayor margen de utilidad.
4.	Participar en la revisión de los Mínimos y Máximos de existencia de productos en la sucursal.	Apoyando en el conteo de la mercancía en existencia dos veces por mes e informando al Gerente de la Sucursal de los resultados de la mercancía en existencia, similar al	Asegurar que se tenga un manejo adecuado de los inventarios evitando faltantes y que sobre inventarios.

		sistema los inventarios.	
5.	Efectuar el surtido de las notas de compra y la entrega de mercancía al cliente.	Verificando el código de la mercancía con el código en la nota de compra y entregar los artículos comprados al cliente, sellado la nota de compra con sello de recibido.	Garantizar la entrega de los artículos comprados por el cliente y realizar cualquier cambio necesario de la mercancía.
6.	Mantener limpio y ordenado el espacio del almacén y su lugar de trabajo.	Realizando la limpieza del espacio del almacén, así como mantener su lugar de trabajo en orden.	Ayudar a mantener la buena imagen de la sucursal, así como de un óptimo ambiente de trabajo, ordenado y limpio.
7.	Apoyar en el servicio y atención al cliente directamente en piso de ventas.	Recibiendo a los clientes que llegan a la tienda, brindando información y asesoría de las mejores opciones para sus requerimientos y necesidades, elaborando notas de pedido en el sistema.	Dar atención y servicio directo a los clientes que compran en la sucursal de forma eficiente y eficaz.
8.	Efectuar la entrega de los residuos y la basura a los recolectores de basura, diariamente.	Entregando diariamente por las mañanas al recolector de la basura, todo el material de desecho, basura, cartón, plástico y fleje generado en la sucursal.	Evitar la acumulación de basura y Apoyar en el mantenimiento de la limpieza de la sucursal.
9.	Participar en las diferentes actividades de la sucursal.	Conociendo las diferentes actividades que se llevan a cabo en la sucursal.	Garantizar el servicio y la funcionalidad de la sucursal, así como el logro de las ventas establecidas.

5. Homologación de las Descripción y perfiles de puesto.

Descripción y Perfil de puesto: Gerente de Sucursal



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

1. DATOS GENERALES

NOMBRE DEL PUESTO:	GERENTE DE SUCURSAL	FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:	22/08/2018
PUESTO AL QUE REPORTA:	Jefe de Ventas	DIRECCIÓN:	Comercial
DEPARTAMENTO:	Ventas	ÁREA:	Ventas
UBICACIÓN:	Centro, CDMX		

2. OBJETIVO GENERAL

Contribuir al logro de los objetivos organizacionales, gestionando la correcta administración de los recursos para el cumplimiento de las ventas establecidas mensualmente, el correcto control de inventarios, la educada aplicación y contención de los gastos dentro de la sucursal, así como para brindar un servicio de atención al cliente.

3. ÁREAS DE EFECTIVIDAD DEL PUESTO

- Ventas
- Administración
- Manejo de Almacén
- Manejo de Personal
- Manejo del sistema de caja e inventario

4. ALCANCE JERARQUICO



6. AMPLITUD GERENCIAL

• ¿ES SUPERVISADO SU TRABAJO? SI: **X** NO:

• COLABORADORES A SU CARGO SI: **X** NO:

• PARTICIPA EN COMITÉS SI: **X** NO:

¿POR QUIEN? Jefe de Ventas

¿CUANTOS? ESPECIFIQUE: 5 o más

¿CUAL? ESPECIFIQUE: Dirección Comercial

TOMA DE DECISIONES EN EL PUESTO (DESCRIBA LAS 5 MÁS IMPORTANTES, MÍNIMO 2)

1.	Establecimiento de mínimos y máximos
2.	Manejo de personal y todo lo relacionado al buen manejo de la sucursal
3.	Generar acciones para organizar la distribución física de los productos, más adecuada para la tienda.

7. RECURSOS QUE ADMINISTRA

MANEJO DE VALORES (EFECTIVO O EN ESPECIE) SI: **X** NO:

ESPECIFIQUE: Refacciones, Bicycletas, accesorios, efectivo

FRECUENCIA EN MANEJO BAJA: MEDIA: ALTA: **X**

ESPECIFIQUE: Diario

8. RELACIONES INTERNAS (DENTRO DE LA EMPRESA).

Con quién (área)	Para qué (acción concreta)	Frecuencia (diario, semanal, mensual, eventual)
Ventas	Informar sobre la operación de la sucursal y establecer estrategias de ventas	Semanal
Recursos Humanos	Seguimiento del personal de la sucursal	Semanal
Compras	Solicitud y seguimiento de pedidos	Tres veces por semana
Credito y Cobranza	Depositos de pagos en efectivo	Diario

9. RELACIONES EXTERNAS (FUERA DE LA EMPRESA).

Con quién	Para qué (acción concreta)	Frecuencia (diario, semanal, mensual, eventual)
Clientes	Atención y servicio	Diario
Proveedores	Recepción de mercancía	Tres veces por semana

10. PERFIL DEL PUESTO.

EDAD: De 25 a 45 años

EDO. CIVIL:

SOLTERO: CASADO: INDISTINTO: X

SEXO:

MASC.: FEM.: INDISTINTO: X

EXPERIENCIA EN: Ventas, atención y servicio al cliente, manejo de reportes de ventas, conocimiento de bicicletas, accesorios y refacciones

TIEMPO EN PUESTO SIMILAR: 2 años

HORARIO DE TRABAJO: Lunes a Sábado de 09:00 a 19:00 hrs. y Domingo de 09:00 a 17:00 hrs. (Descanso 1 día entre semana)

DISPONIBILIDAD DE HORARIO:

ALTA: X MEDIA: BAJA: NO NECESARIA:

DISPONIBILIDAD CAMBIO DE RESIDENCIA

ALTA: MEDIA: BAJA: NO NECESARIA :X

DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR AL AÑO

ALTA: MEDIA: BAJA: X NO NECESARIA :

11. CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS REQUERIDOS PARA EL PUESTO.**NIVEL DE ESCOLARIDAD**

ESTUDIOS EN:

PRIMARIA:

TECNICO O
COMERCIAL:

X

ESPECIFIQUE: Mercadotecnia y
Administración

SECUNDARIA:

LICENCIATURA:

BACHILLERATO:

- PASANTE:

X

ESPECIFIQUE: Area Económica
Administrativa o Ingeniería

- TITULADO:

MAESTRIA:

ESPECIFIQUE:

DOCTORADO:

ESPECIFIQUE:

OTRO:

ESPECIFIQUE:

• MANEJO IDIOMA INGLES:

NO REQUIERE: X BÁSICO:

INTERMEDIO:

AVANZADO:

12. COMPETENCIAS DEL PUESTO.

COMPETENCIA	NIVEL DE DOMINIO
Análisis y resolución de problemas	1
Toma de decisiones	1
Trabajo en equipo	1
Negociación	1
Liderazgo	1
Orientación a resultados	1
Comunicación	1
Administración del tiempo	2
Planeación y organización del trabajo	1
Atención y servicio al cliente interno y/o externo	1
Relaciones interpersonales (relación con otras personas internas o externas)	1
Capacidad analítica	2
Innovación y creatividad	1
Tolerancia a la frustración	1
Apertura al cambio	1

NIVELES DE DOMINIO DE COMPETENCIA

1. Alto	El puesto requiere del DOMINIO en el conocimiento y aplicación de dicha habilidad para realizar sus funciones.
2. Medio	El puesto requiere del conocimiento y aplicación de dicha habilidad en ALGUNAS de sus funciones.
3. Bajo	El puesto requiere de un MINIMO conocimiento y aplicación de dicha habilidad para alcanzar el logro de sus funciones.

13. INSTRUMENTOS DE TRABAJO.

EQUIPO / APLICACIONES	JUSTIFICACION
EXTENSIÓN TELEFÓNICA: X	Comunicación con otras sucursales, áreas de la empresa, clientes y proveedores
COMPUTADORA LAPTOP: PC: X	Control de ingresos y salidas de los artículos de almacén así como para consulta de inventarios
IMPRESORA: X	Impresión de reportes
CORREO ELECTRÓNICO: X	Comunicación con otras sucursales, áreas de la empresa, clientes y proveedores
INTERNET: X	Consulta de recibos de nómina
WORD: X	Elaboración de reportes e informes
EXCEL: X	
POWER POINT: X	
OTRAS (ESPECIFIQUE): X	Sistema Manufacturing y MRP

14. AUTORIZACIONES.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Puesto:	Nombre: Puesto:	Nombre: Puesto:

Descripción y Perfil de puesto: Subgerente de Sucursal



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

1. DATOS GENERALES

NOMBRE DEL PUESTO:	SUBGERENTE DE SUCURSAL	FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:	22/08/2018
PUESTO AL QUE REPORTA:	Gerente de Sucursal	DIRECCIÓN:	Comercial
DEPARTAMENTO:	Ventas	ÁREA:	Ventas
UBICACIÓN:	Centro, CDMX		

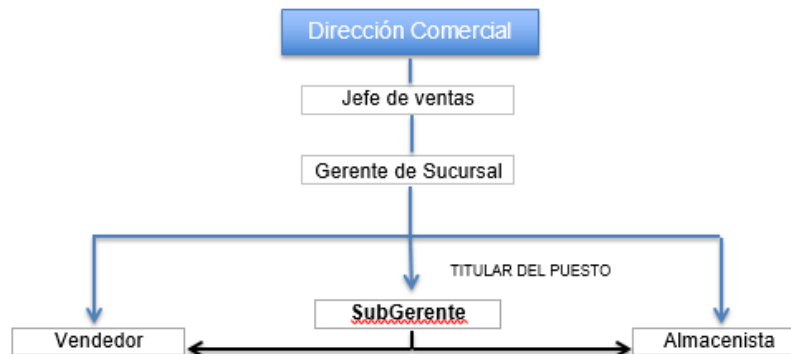
2. OBJETIVO GENERAL

Apoyar y participar en el logro de los objetivos organizacionales, mediante el cumplimiento de la gestión de la administración de los recursos asignados para una educada aplicación de los gastos dentro de la sucursal y el logro de las ventas establecidas mensualmente, así como manteniendo un buen funcionamiento de las actividades, caja y almacén, a fin de ofrecer el mejor servicio al cliente.

3. ÁREAS DE EFECTIVIDAD DEL PUESTO

- Ventas
- Administración
- Manejo del sistema de caja e inventario
- Manejo de personal

4. ALCANCE JERARQUICO



6. AMPLITUD GERENCIAL

• ¿ES SUPERVISADO SU TRABAJO? SI: <input checked="" type="checkbox"/> NO: <input type="checkbox"/>	• COLABORADORES A SU CARGO SI: <input type="checkbox"/> NO: <input checked="" type="checkbox"/>	• PARTICIPA EN COMITÉS SI: <input checked="" type="checkbox"/> NO: <input type="checkbox"/>
¿POR QUIEN? Jefe de Ventas	¿CUANTOS? ESPECIFIQUE: Ninguno	¿CUAL? ESPECIFIQUE: Dirección Comercial

- TOMA DE DECISIONES EN EL PUESTO (DESCRIBA LAS 5 MÁS IMPORTANTES, MÍNIMO 2)

1.	Atender las quejas y reclamos del cliente
2.	Manejo del personal
3.	Administrar los insumos en el desempeño de las actividades y funcionamiento de la sucursal

7. RECURSOS QUE ADMINISTRA

MANEJO DE VALORES (EFECTIVO O EN ESPECIE) SI: <input checked="" type="checkbox"/> NO: <input type="checkbox"/>	FRECUENCIA EN MANEJO: BAJA: <input type="checkbox"/> MEDIA: <input type="checkbox"/> ALTA: <input checked="" type="checkbox"/>
ESPECIFIQUE: Refacciones, Bicicletas, accesorios, efectivo	ESPECIFIQUE: Diario

8. RELACIONES INTERNAS (DENTRO DE LA EMPRESA).

Con quién (área)	Para qué (acción concreta)	Frecuencia (diario, semanal, mensual, eventual)
Ventas	Participar en el informe de la operación de la sucursal y establecer estrategias de ventas	Semanal
Recursos Humanos	Seguimiento del personal de la sucursal	Semanal
Compras	Seguimiento de pedidos	Tres veces por semana
Crédito y Cobranza	Reportes y depósitos de pagos en efectivo	Diario

9. RELACIONES EXTERNAS (FUERA DE LA EMPRESA).

Con quién	Para qué (acción concreta)	Frecuencia (diario, semanal, mensual, eventual)
Clientes	Atención y servicio	Diario
Proveedores	Apoyo en la Recepción de mercancía	Tres veces por semana

10. PERFIL DEL PUESTO.

EDAD: De 22 a 40 años

EDO. CIVIL:

SOLTERO: CASADO: INDISTINTO: X

SEXO:

MASC.: FEM.: INDISTINTO: X

EXPERIENCIA EN: Ventas, atención y servicio al cliente, manejo de reportes de ventas, conocimiento de bicicletas, accesorios y refacciones.

TIEMPO EN PUESTO SIMILAR: 2 años

HORARIO DE TRABAJO: Lunes a Sábado de 09:00 a 19:00 hrs. y Domingo de 09:00 a 17:00 hrs. (Descanso 1 día entre semana)

DISPONIBILIDAD DE HORARIO:

ALTA: X **MEDIA:** **BAJA:** **NO NECESARIA:**

DISPONIBILIDAD CAMBIO DE RESIDENCIA

ALTA: **MEDIA:** **BAJA:** **NO NECESARIA:** X

DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR AL AÑO

ALTA: **MEDIA:** **BAJA:** X **NO NECESARIA:**

11. CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS REQUERIDOS PARA EL PUESTO.

NIVEL DE ESCOLARIDAD

ESTUDIOS EN:

PRIMARIA: **TÉCNICO O COMERCIAL:** X **ESPECIFIQUE:** Mercadotecnia y Administración

SECUNDARIA: **LICENCIATURA:**

BACHILLERATO: - **PASANTE:** X **ESPECIFIQUE:** Área Económica Administrativa o Ingeniería

- **TITULADO:**

MAESTRÍA:

ESPECIFIQUE:

DOCTORADO:

ESPECIFIQUE:

OTRO:

ESPECIFIQUE:

▪ **MANEJO IDIOMA INGLES:**

NO REQUIERE: X **BÁSICO:** **INTERMEDIO:** **AVANZADO:**

12. COMPETENCIAS DEL PUESTO.

COMPETENCIA	NIVEL DE DOMINIO
Análisis y resolución de problemas	1
Toma de decisiones	1
Trabajo en equipo	1
Negociación	2
Liderazgo	2
Orientación a resultados	1
Comunicación	1
Administración del tiempo	2
Planeación y organización del trabajo	1
Atención y servicio al cliente interno y/o externo	1
Relaciones interpersonales (relación con otras personas internas o externas)	1
Capacidad analítica	2
Innovación y creatividad	1
Tolerancia a la frustración	1
Apertura al cambio	1

▪ **NIVELES DE DOMINIO DE COMPETENCIA**

1. Alto	El puesto requiere del DOMINIO en el conocimiento y aplicación de dicha habilidad para realizar sus funciones.
2. Medio	El puesto requiere del conocimiento y aplicación de dicha habilidad en ALGUNAS de sus funciones.
3. Bajo	El puesto requiere de un MÍNIMO conocimiento y aplicación de dicha habilidad para alcanzar el logro de sus funciones.

13. INSTRUMENTOS DE TRABAJO.

EQUIPO / APLICACIONES	JUSTIFICACION
EXTENSIÓN TELEFÓNICA: X	Comunicación con otras sucursales, áreas de la empresa, clientes y proveedores
COMPUTADORA LAPTOP: PC: X	Control de ingresos y salidas de los artículos de almacén así como para consulta de inventarios
IMPRESORA: X	Impresión de reportes
CORREO ELECTRÓNICO: X	Comunicación con otras sucursales, áreas de la empresa, clientes y proveedores
INTERNET: X	Consulta de recibos de nómina
WORD: X	Elaboración de reportes e informes
EXCEL: X	
POWER POINT: X	
OTRAS (ESPECIFIQUE): X	Sistema Manufacturing y MRP

|

14. AUTORIZACIONES.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Puesto:	Nombre: Puesto:	Nombre: Puesto:

Descripción y Perfil de puesto: Vendedor



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

1. DATOS GENERALES

NOMBRE DEL PUESTO:	VENDEDOR	FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:	22/08/2018
PUESTO AL QUE REPORTA:	Gerente de Sucursal	GERENCIA:	De sucursal
DEPARTAMENTO:	Ventas	ÁREA:	Ventas
UBICACIÓN:	Centro, CDMX		

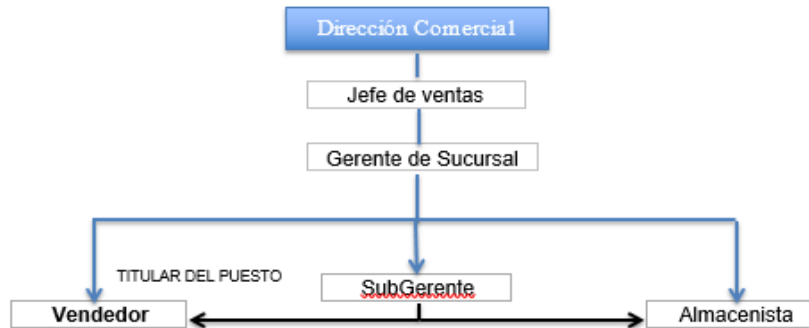
2. OBJETIVO GENERAL

Brindar la atención y servicio directo a los clientes que visitan la sucursal, así como a los clientes foráneos mediante el contacto telefónico o por medio de Telemarketing, realizando la labor de venta y la toma de sus pedidos, con la finalidad de surtir los productos que los clientes solicitan, logrando la satisfacción del cliente y su fidelidad, así como alcanzar las cuotas de ventas.

3. ÁREAS DE EFECTIVIDAD DEL PUESTO

- Ventas

4. ALCANCE JERARQUICO



6. AMPLITUD GERENCIAL

• ¿ES SUPERVISADO SU TRABAJO? SI: X NO:	• COLABORADORES A SU CARGO SI: NO: X	• PARTICIPA EN COMITÉS SI: NO: X
¿POR QUIEN? Gerente de Sucursal	¿CUANTOS? ESPECIFIQUE:	¿CUAL? ESPECIFIQUE:

• TOMA DE DECISIONES EN EL PUESTO (DESCRIBA LAS 5 MÁS IMPORTANTES, MÍNIMO 2)

1.	Sugerir a los clientes alternativas de artículos para sus requerimientos
2.	Búsqueda de nuevos clientes

7. RECURSOS QUE ADMINISTRA

MANEJO DE VALORES (EFECTIVO O EN ESPECIE) SI: X NO:	FRECUENCIA EN MANEJO BAJA: MEDIA: ALTA: X
ESPECIFIQUE: Refacciones, Bicicletas, accesorios	ESPECIFIQUE: Diario

8. RELACIONES INTERNAS (DENTRO DE LA EMPRESA).

Con quién (área)	Para qué (acción concreta)	Frecuencia (diario, semanal, mensual, eventual)
Gerente de Sucursal	Dudas e información del avance de las metas mensuales	Semanal
Recursos Humanos	Aclaraciones o dudas de registros de asistencia	Mensual
Almacén	Seguimiento de surtido de pedidos	Diario

9. RELACIONES EXTERNAS (FUERA DE LA EMPRESA).

Con quién	Para qué (acción concreta)	Frecuencia (diario, semanal, mensual, eventual)
Clientes	Atención y servicio y prospección de nuevos clientes	Diario

10. PERFIL DEL PUESTO.

EDAD: De 20 a 35 años

EDO. CIVIL:

SOLTERO: CASADO: INDISTINTO: X

SEXO:

MASC.: FEM.: INDISTINTO: X

EXPERIENCIA EN: Ventas, atención y servicio al cliente, telemarketing.

TIEMPO EN PUESTO SIMILAR: 1 año

HORARIO DE TRABAJO: Lunes a Sábado de 09:00 a 19:00 hrs. y Domingo de 09:00 a 17:00 hrs. (Descanso 1 día entre semana)

DISPONIBILIDAD DE HORARIO:

ALTA: X MEDIA: BAJA: NO NECESARIA:

DISPONIBILIDAD CAMBIO DE RESIDENCIA

ALTA: MEDIA: BAJA: NO NECESARIA : X

DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR AL AÑO

ALTA: MEDIA: BAJA: X NO NECESARIA :

11. CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS REQUERIDOS PARA EL PUESTO.

NIVEL DE ESCOLARIDAD

ESTUDIOS EN:

PRIMARIA: TÉCNICO O COMERCIAL: X ESPECIFIQUE: Administración

SECUNDARIA: LICENCIATURA:

BACHILLERATO: X - PASANTE: ESPECIFIQUE:

- TITULADO: ESPECIFIQUE:

MAESTRÍA: ESPECIFIQUE:

DOCTORADO: ESPECIFIQUE:

OTRO: ESPECIFIQUE:

• MANEJO IDIOMA INGLES:

NO REQUIERE: X BÁSICO: INTERMEDIO: AVANZADO:

12. COMPETENCIAS DEL PUESTO.

COMPETENCIA	NIVEL DE DOMINIO
Análisis y resolución de problemas	2
Toma de decisiones	3
Trabajo en equipo	1
Negociación	3
Liderazgo	2
Orientación a resultados	1
Comunicación	1
Administración del tiempo	2
Planeación y organización del trabajo	2
Atención y servicio al cliente interno y/o externo	3
Relaciones interpersonales (relación con otras personas internas o externas)	1
Capacidad analítica	2
Innovación y creatividad	1
Tolerancia a la frustración	1

NIVELES DE DOMINIO DE COMPETENCIA

1. Alto	El puesto requiere del DOMINIO en el conocimiento y aplicación de dicha habilidad para realizar sus funciones.
2. Medio	El puesto requiere del conocimiento y aplicación de dicha habilidad en ALGUNAS de sus funciones.
3. Bajo	El puesto requiere de un MINIMO conocimiento y aplicación de dicha habilidad para alcanzar el logro de sus funciones.

13. INSTRUMENTOS DE TRABAJO.

EQUIPO / APLICACIONES	JUSTIFICACIÓN
EXTENSIÓN TELEFÓNICA: X	Comunicación con otras sucursales y clientes
COMPUTADORA LAPTOP: PC: X	Consultas en los sistemas, levantamiento de pedidos y actividades diarias
IMPRESORA: X	Impresión de reportes
CORREO ELECTRÓNICO: X	Comunicación con otras sucursales y clientes
INTERNET: X	Consulta de recibos de nómina
WORD: X	Elaboración de reportes y planes de trabajo
EXCEL: X	
POWER POINT: X	
OTRAS (ESPECIFIQUE): X	Sistema Manufacturing y MRP

14. AUTORIZACIONES.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Puesto:	Nombre: Puesto:	Nombre: Puesto:

Descripción y Perfil de puesto: Almacenista



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

1. DATOS GENERALES

NOMBRE DEL PUESTO:	ALMACENISTA	FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:	22/08/2018
PUESTO AL QUE REPORTA:	Gerente de Sucursal	GERENCIA:	De sucursal
DEPARTAMENTO:	Ventas	ÁREA:	Ventas
UBICACIÓN:	Centro, CDMX		

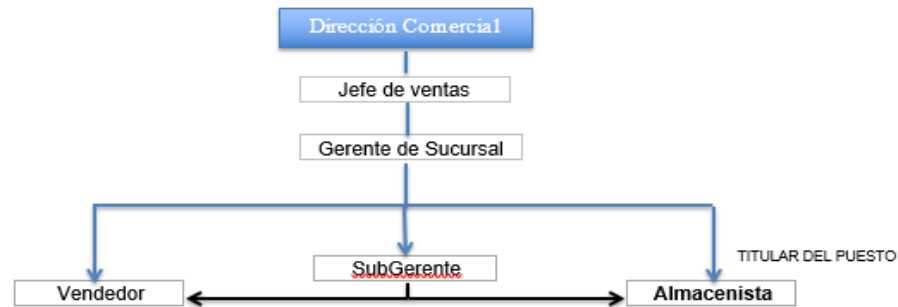
2. OBJETIVO GENERAL

Efectuar un adecuado mantenimiento y control del almacén de la Sucursal para conservar un orden y acomodo de los artículos recibidos en la tienda y garantizar su identificación de forma inmediata por el personal, así como para ofrecer a los clientes un servicio oportuno.

3. ÁREAS DE EFECTIVIDAD DEL PUESTO

- Almacén

4. ALCANCE JERARQUICO



6. AMPLITUD GERENCIAL

• ¿ES SUPERVISADO SU TRABAJO? SI: **X** NO:

• COLABORADORES A SU CARGO SI: NO: **X**

• PARTICIPA EN COMITÉS SI: NO: **X**

¿POR QUIEN? Gerente de Sucursal

¿CUANTOS? ESPECIFIQUE:

¿CUAL? ESPECIFIQUE:

▪ TOMA DE DECISIONES EN EL PUESTO (DESCRIBA LAS 5 MÁS IMPORTANTES, MÍNIMO 2)

1. Organizar y diseñar la distribución física de los productos más adecuada para su ubicación

7. RECURSOS QUE ADMINISTRA

MANEJO DE VALORES (EFECTIVO O EN ESPECIE) SI: **X** NO:

ESPECIFIQUE: Refacciones, Bicicletas, accesorios

FRECUENCIA EN MANEJO BAJA: MEDIA: ALTA: **X**

ESPECIFIQUE: Diario

8. RELACIONES INTERNAS (DENTRO DE LA EMPRESA).

Con quién (área)	Para qué (acción concreta)	Frecuencia (diario, semanal, mensual, eventual)
Gerente de Sucursal	Solicitar autorización para realizar acciones diferentes a las autorizadas	Diario
Recursos Humanos	Aclaraciones o dudas de registros de asistencia	Mensual

9. RELACIONES EXTERNAS (FUERA DE LA EMPRESA).

Con quién	Para qué (acción concreta)	Frecuencia (diario, semanal, mensual, eventual)
Cientes	Atención y servicio	Diario

10. PERFIL DEL PUESTO.

EDAD: De 28 a 50 años

EDO. CIVIL: SOLTERO: CASADO: INDISTINTO: **X**

SEXO: MASC.: FEM.: INDISTINTO: **X**

EXPERIENCIA EN: Ventas, atención y servicio al cliente, **telemarketing**.

TIEMPO EN PUESTO SIMILAR: 1 año

HORARIO DE TRABAJO: Lunes a Sábado de 09:00 a 19:00 hrs. y Domingo de 09:00 a 17:00 hrs. (Descanso 1 día entre semana)

DISPONIBILIDAD DE HORARIO: ALTA: **X** MEDIA: BAJA: NO NECESARIA:

DISPONIBILIDAD CAMBIO DE RESIDENCIA: ALTA: MEDIA: BAJA: NO NECESARIA : **X**

DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR AL AÑO: ALTA: MEDIA: BAJA: **X** NO NECESARIA :

11. CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS REQUERIDOS PARA EL PUESTO.

NIVEL DE ESCOLARIDAD

ESTUDIOS EN:

PRIMARIA: TÉCNICO O COMERCIAL: ESPECIFIQUE: Administración

SECUNDARIA: LICENCIATURA:

BACHILLERATO: - PASANTE: ESPECIFIQUE:

- TITULADO: ESPECIFIQUE:

MAESTRÍA: ESPECIFIQUE:

DOCTORADO: ESPECIFIQUE:

OTRO: ESPECIFIQUE:

• MANEJO IDIOMA INGLÉS:

NO REQUIERE: BÁSICO: INTERMEDIO: AVANZADO:

12. COMPETENCIAS DEL PUESTO.

COMPETENCIA	NIVEL DE DOMINIO
Análisis y resolución de problemas	3
Toma de decisiones	3
Trabajo en equipo	1
Negociación	3
Liderazgo	3
Orientación a resultados	1
Comunicación	1
Administración del tiempo	2
Planeación y organización del trabajo	2
Atención y servicio al cliente interno y/o externo	1
Relaciones interpersonales (relación con otras personas internas o externas)	1
Capacidad analítica	2
Innovación y creatividad	1
Tolerancia a la frustración	1
Apertura al cambio	1

NIVELES DE DOMINIO DE COMPETENCIA

1. Alto	El puesto requiere del DOMINIO en el conocimiento y aplicación de dicha habilidad para realizar sus funciones.
2. Medio	El puesto requiere del conocimiento y aplicación de dicha habilidad en ALGUNAS de sus funciones.
3. Bajo	El puesto requiere de un MÍNIMO conocimiento y aplicación de dicha habilidad para alcanzar el logro de sus funciones.

13. INSTRUMENTOS DE TRABAJO.

EQUIPO / APLICACIONES	JUSTIFICACIÓN
EXTENSIÓN TELEFÓNICA: <input checked="" type="checkbox"/>	Comunicación con otras sucursales y clientes
COMPUTADORA LAPTOP: <input checked="" type="checkbox"/> PC: <input checked="" type="checkbox"/>	Consultas en los sistemas, levantamiento de pedidos y actividades diarias
IMPRESORA: <input checked="" type="checkbox"/>	Impresión de reportes
CORREO ELECTRÓNICO: <input checked="" type="checkbox"/>	Comunicación con otras sucursales y clientes
INTERNET: <input checked="" type="checkbox"/>	Consulta de recibos de nómina
WORD: <input checked="" type="checkbox"/> EXCEL: <input checked="" type="checkbox"/> POWER POINT:	Elaboración de reportes
OTRAS (ESPECIFIQUE): <input checked="" type="checkbox"/>	Sistema Manufacturing y MRP

14. AUTORIZACIONES.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Puesto:	Nombre: Puesto:	Nombre: Puesto:

6. Asignación de personal y puestos por Sucursal

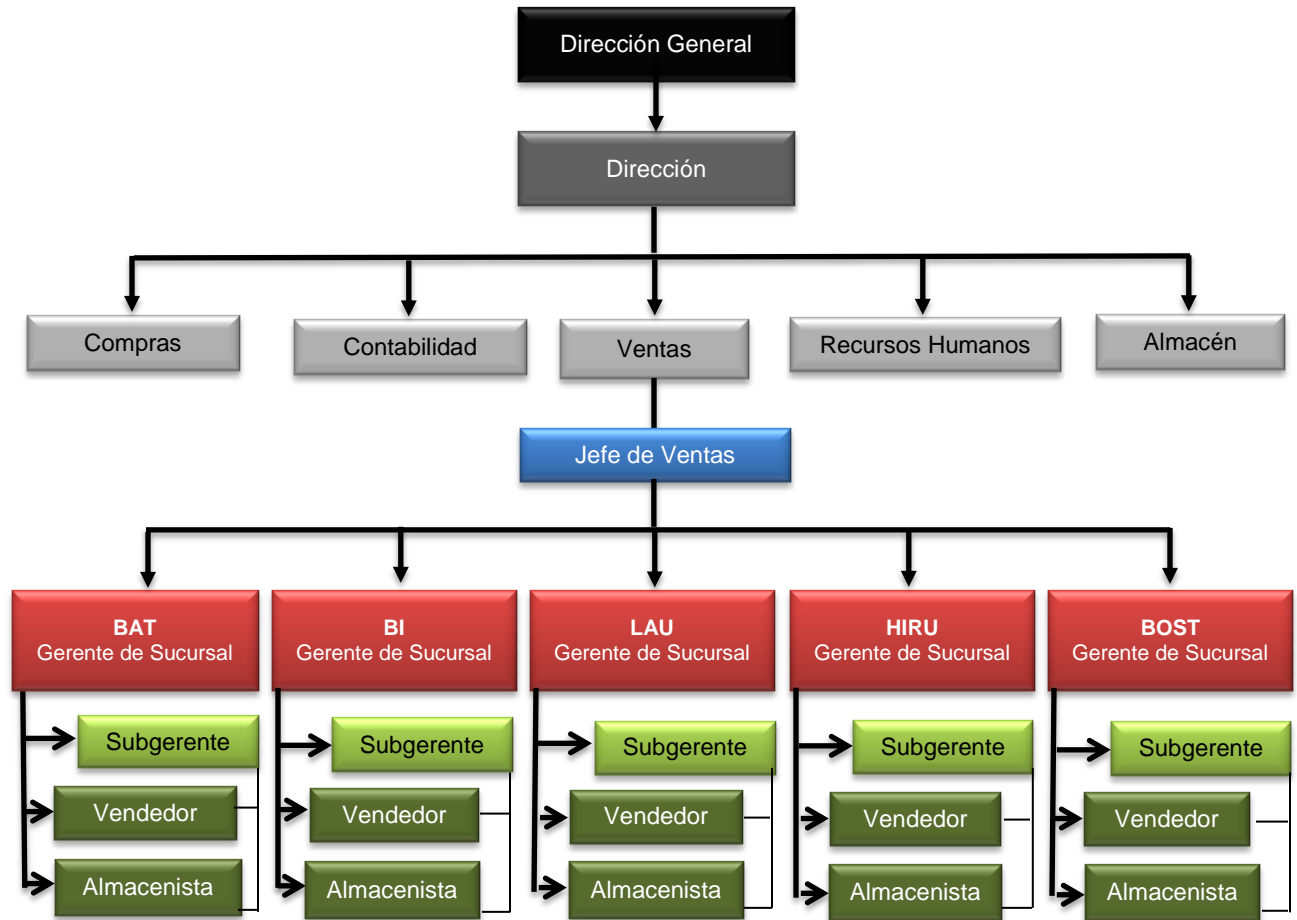
Distribución de la plantilla de BIKLA								
Programado				Asignado				
Sucursal	Puestos por sucursal	Personal necesario por puesto	Total	Puestos asignados por sucursal	Personal asignado	Total	Vacantes	
BAT	Gerente	1	6	1	Ramírez Xicoténcatl María Rosario	6	Ninguno	
	Subgerente	1		1	Portillo Zaragoza Iván César			
	Vendedor	3		3	3			Hernández Blanco Juan Carlos
								Ramírez Iglesias Anahí
	Almacenista	1		1	1			Olvera Juárez Jorge Eduardo
BI	Gerente	1	5	1	Garrido Munguía Dominique	4	1	
	Subgerente	1		1	Sánchez Pérez Mireya			
	Vendedor	2		2	2			Herrera López Aníbal Vladimir
								Romero Varela Cristian Ricardo
	Almacenista	1		1	1			Vacante
LAU	Gerente	1	6	1	Rodríguez de la Cruz Crispín	6	Ninguno	
	Subgerente	1		1	Delgado Gaspar Bárbara			
	Vendedor	3		3	3			De la Vega Jiménez Juan Miguel
								Zepeda Pérez Miguel Ángel
	Almacenista	1		1	1			Osnaya Gaytán Raúl Ernesto
HIRU	Gerente	1	5	1	Hernández Machuca Porfirio	5	Ninguno	
	Subgerente	1		1	Cervantes solares Karla Montserrat			
	Vendedor	2		2	2			Martínez Villa David Ladislao
								Cabello Sánchez Ramsés Sinue
	Almacenista	1		1	1			Gaytán José Elías
BOST	Gerente	1	5	1	Badillo López Antonio	5	Ninguno	
	Subgerente	1		1	Anzures Jiménez Iván Joseph			
	Vendedor	2		2	2			Huerta Canseco Luis Armando
								López Gómez Eduardo
	Almacenista	1		1	1			Rodríguez Mario
Total		27	27	27	26	26	1 vacante	

Elaboración propia

7. Estructura organizacional y canales de comunicación.

Organigrama de BIKLA

Figura 3. Organigrama de BIKLA



Elaboración propia

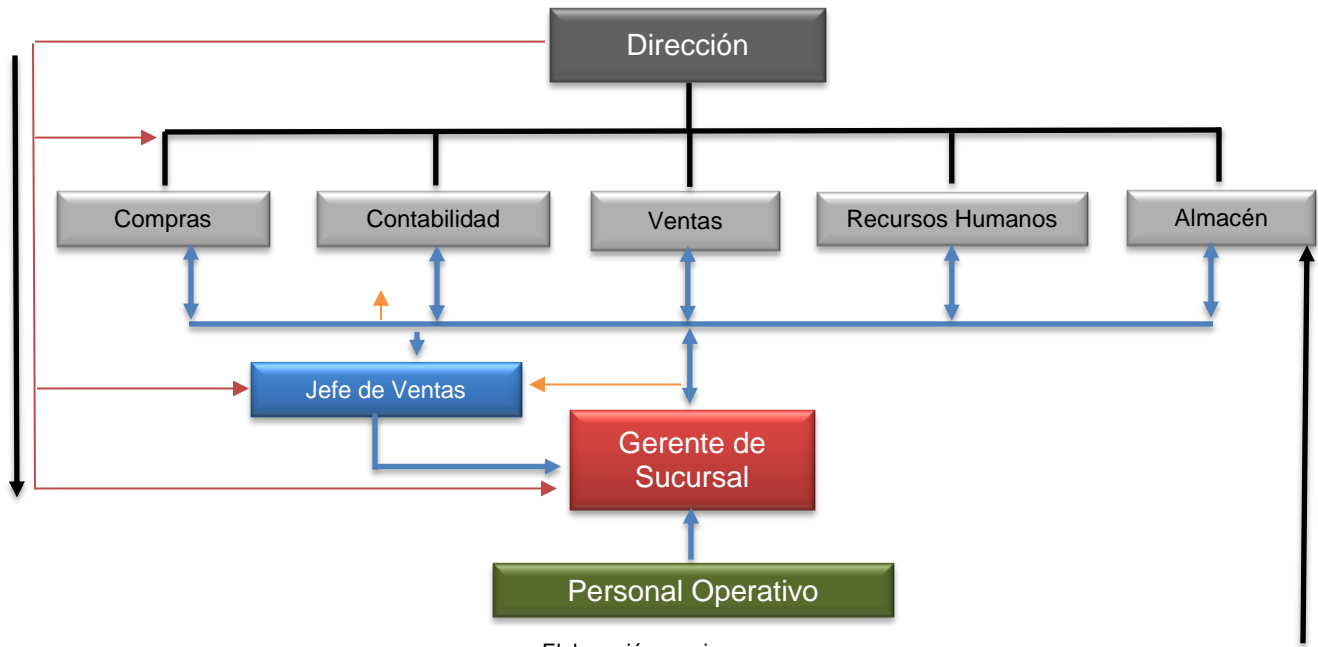
Canales de comunicación

Tecnológicos: Correo Electrónico y WhatsApp

Orales: Reuniones semanales o quincenales, conversaciones personales y llamadas telefónicas

Escritos: Comunicados que requieran entrega personal y que se tenga un registro verificable del mensaje que la organización quiere comunicar.

Cadena de mando para una buena comunicación



Elaboración propia

8. Integración de elementos para el logro de objetivos

Cuadro Comparativo: Actividades, personal y objetivos

Actividades	Plantilla de personal	Objetivos
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Presentación y limpieza de la Sucursal. ❖ Control de personal ❖ Inducción al personal de nuevo ingreso ❖ Revisión de la entra de mercancía ❖ Exhibición de mercancía con nombre, código y precio ❖ Atención al cliente ❖ Servicio al cliente ❖ Información actualizada de inventario y precios ❖ Control de inventario (mínimos y máximos de existencia) ❖ Organización del almacén por producto y código. ❖ Informe de productos solicitados por el cliente ❖ Control de caja y depósitos ❖ Seguimiento de metas de venta ❖ Efectuar estrategias de venta ❖ Comunicación entre sucursales y áreas funcionales de la empresa ❖ Comunicación entre equipos de trabajo ❖ Reuniones semanales entre niveles mando 	<p>Plantilla de BIKLA: 27 personas</p> <p>Plantilla actual: 26 personas</p> <p>Vacantes: 1</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Lograr las metas de venta establecidas y programadas en cada tienda, mensualmente. ❖ Ofrecer los mejores productos y el mejor servicio a nuestros clientes. ❖ Ofrecer un amplio surtido a nuestros clientes, con refacciones de bicicletas a precios competitivos. ❖ Incrementar la rotación de inventarios y eficientar el activo de cada sucursal ❖ Fortalecer la capacitación y el desarrollo de nuestro personal en Calidad y funcionamiento de nuestros productos, Atención al Cliente y Habilidades gerenciales. ❖ Mantener la permanencia del personal Recurso Humano dentro de la empresa y generar un ambiente de trabajo óptimo.

Elaboración propia

10. CONCLUSIONES

El estar directamente colaborando en una Pyme me permitió conocer su funcionalidad y la importancia que el capital humano tiene en la labor que desarrollan para alcanzar los objetivos de la empresa. Observar y vivir la realidad en la que se encuentran laborando las pequeñas y medianas empresas me ayudó a conocer su entorno y ver que se requiere de un trabajo e interés de los directivos de innovación, para que la empresa funcione adecuadamente y cumpla con su Misión y Visión, así como de un compromiso y actitud del personal para enfrentarse a nuevos retos.

Una empresa no puede ser creada sin una formalización y una base de planeación y organización, ya que limita en el proceso y desarrollo una buena funcionalidad, afectando en la marcha del negocio la obtención de buenos resultados. Sin embargo, es posible modificar todo resultado y buscar la manera en cómo solucionar problemáticas que se presenten, requiere de un plan de trabajo, inversión y el personal necesario y capacitado para implementar acciones que permitan mejorar las áreas de oportunidad.

Hay algunas empresas que no desean ser apoyadas y no les interesa obtener un conocimiento más al que ya manejan, su apertura se ve limitada por la falta de interés y a la zona de confort en la que se encuentran. Aun así, el interés por desarrollar el proyecto y los conocimientos adquiridos en estos cuatro años, me llevó a ubicar una empresa que deseaba conocer la situación actual que vivía, y que me brindó la confianza y oportunidad de poner en práctica mis conocimientos en un beneficio común.

Me tuve que enfrentar a varias respuestas negativas, pero el sí esperado, fue la mejor opción para insertarme en este sector, generando en mi un gran aprendizaje y sobre todo una vivencia de la realidad de una PyME.

Las PyME son excelentes oportunidades de empleo donde se puede comenzar con una carrera laboral significativa y diferente. Tengo 28 años de servicio en el sector público y mi proyecto a mediano plazo es emprender una empresa que ofrezca un servicio de belleza. Hoy tengo una vivencia que fortalece mis conocimientos y mejora las herramientas que como profesionista me ayudarán a ser un buen Administrador y a crear un proyecto que permita lograr crear una empresa, ofreciendo un servicio diferente y dirigido a un mercado meta con características diferentes que hagan de mi servicio algo innovador, diferente, sobresaliente y competitivo en el mercado.

Considero esta experiencia como un aprendizaje positivo, que me ayudó a entender y a ser empático con el personal de una empresa. La importancia de una buena dirección, así como el valor del capital humano que forma la empresa, son elementos importantes dentro de la organización, ya que ambos requieren de una integración basada en una buena comunicación y entendimiento para poder desarrollar oportunidades que creen beneficio para todos. Por lo cual, un emprendedor o directivo debe rodearse de las mejores personas que le den a la empresa una cultura positiva y de valor para que esta se refleje en el servicio y atención que se ofrece al cliente.

11. FUENTES DE CONSULTA

Amaru, A. (2009). Fundamentos de administración. Teoría general y proceso administrativo. México. Pearson educación. Recuperado de:

https://issuu.com/mrricardoberaun/docs/fundamentos_de_administraci_n

Betancourt Q. (12 de julio de 2016). El diagrama de Pareto: Qué es y cómo se construye. Ingenio Empresa: Recuperado de: <https://ingenioempresa.com/diagrama-de-pareto/>

Chiavenato, I. (2001). Administración. Bogotá, Colombia. Mc Graw Hill. Recuperado de:

<http://biblioteca.utma.edu.pe/sites/default/files/Administraci%C3%B3n%20-%20Proceso%20administrativo%20-%20Idalberto%20Chiavenato%20-%203ed.pdf>

Candelas, E., Mendoza, F., García, M., Montero, G., García, M., García, P. (2012). Licenciatura en administración. UNAM Recuperado de

http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2012/administracion/1/fundamentos_administracion.pdf

Dailey, Robert. (1990). Comportamiento organizacional. Gran Bretaña: Edinburgh Business school.

Fernández, A. (2005). Análisis y descripción de puestos de trabajo. Recuperado de:

<https://www.gestiopolis.com/analisis-y-descripcion-de-puestos-de-trabajo/>

Leal, C. (2011). Matriz de evaluación de factores externos. Recuperado de:

<https://es.slideshare.net/CarlosLeal9/matriz-de-evaluacin-de-factores-externos>

Leal, C. (2011). Matriz de evaluación de factores internos. Recuperado de:

<https://es.slideshare.net/CarlosLeal9/matriz-de-evaluacin-de-factores-internos>

Monreal, R. (2017) Programa delegacional de desarrollo en cuauhtémoc, 2016-2018. Delegación Cuauhtémoc. (pp.10-22). Recuperado de

http://www.cuauhtemoc.cdmx.gob.mx/static/ls/2017/03/15/PROGRAMA_DE_DESARROLLO_DELEGACIONAL_2016-2018_1.pdf

¿Qué es la escala de Likert y como utilizarla? Recuperado de:

<https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>

Zúñiga I. (2015) Matriz de Factibilidad Estratégica para testear Ideas Innovadoras. EIP Escuela de Innovadores del Perú. Recuperado de:

<https://www.youtube.com/watch?v=2fvcJS5P700>

(2018) Inflación sube a 4.78% por aumento de precios de gasolina. Cámara de Comercio. Recuperado de: <https://www.ccmexico.com.mx/blog/noticias/inflacion-sube-a-4-78-por-aumento-de-precios-de-gasolina.html>

(2018) Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC). INEGI. Recuperado de

<http://www.beta.inegi.org.mx/temas/inpc/>

(2018) Remuneraciones Ciudad de México. INEGI. Recuperado de:
<http://www.inegi.org.mx/sistemas/bie/CuadrosEstadisticos/GeneraCuadro.aspx?s=est&nc=1168&e=09&c=31416>

(2017) Entorno. Delegación Cuauhtémoc. Recuperado de:
<https://cuauhtemoc.cdmx.gob.mx/delegacion/entorno/>

(2017) Estructura Orgánica. Delegación Cuauhtémoc. Recuperado de:
<https://cuauhtemoc.cdmx.gob.mx/delegacion/directorio/estructura-organica/>

(2017). unidad 2. Administración de la calidad. Calidad de procesos, Licenciatura en gestión y administración de PyME. pdf.

(2016) Censos económicos 2014 ciudad de México. INEGI. Recuperado de:
http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod_serv/contenidos/espano/bvinegi/productos/nueva_estruc/CE_2014/702825083205.pdf

(2016). Unidad 1. Contextualización del comportamiento organizacional. Comportamiento organizacional, Licenciatura en gestión y administración de PyME. pdf.

(2015) Anuario estadístico y geográfico del Distrito Federal 2015. INEGI. Recuperado de:
http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod_serv/contenidos/espano/bvinegi/productos/nueva_estruc/anuarios_2015/702825076924.pdf

(2015). México en cifras. INEGI. Recuperado de:
<http://www.beta.inegi.org.mx/app/areasgeograficas/?ag=09#tabMCcollapse-Indicadores>

(2015) Anuario estadístico y geográfico del Distrito Federal 2015, INEGI. Recuperado de:
http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod_serv/contenidos/espano/bvinegi/productos/nueva_estruc/anuarios_2015/702825076924.pdf

(2015). unidad 2. El proceso administrativo en la pyme. Administración activa, Licenciatura en gestión y administración de PyME. pdf.

ANEXOS

Fotografías

