

PROYECTO DE TITULACIÓN

Manual de Reclutamiento de personal y perfil de puestos

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

PRESENTA:

Africa Fabiola Caballero Rodríguez

ASESOR:

Laura Villalobos Pardo



ÍNDICE

CAPITULO 1: PRELIMINARES:	4
AGRADECIMIENTOS	4
RESUMEN	4
CAPITULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO	5
2.1 INTRODUCCIÓN	5
2.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	5
2.3 PROBLEMAS A RESOLVER	6
2.3.1 ANTECEDENTES	6
2.3.1 EFECTOS DETECTADOS	6
2.3.2 CAUSAS	7
2.5 OBJETIVOS	7
OBJETIVO GENERAL	7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
CAPITULO 3: MARCO TEÓRICO	8
3.1 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS:	8
3.2 RECLUTAMIENTO DE PERSONAL:	8
3.3 LA IMPORTANCIA DE APLICARLO EN LAS EMPRESAS:	8
3.5 ANÁLISIS DE NECESIDADES DE LA EMPRESA:	9
3.6 INCORPORACIÓN:	9
3.7 CAPACITACIÓN Y DESARROLLO:	9
3.8 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:	9
3.9 GESTIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS:	10
3.4 MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS:	10
3.4.1 RECLUTAMIENTO INTERNO Y EXTERNO.	10
3.4.2 DEFINICIÓN DE PUESTO.	11
3.4.3 CONVOCATORIA	11
3.4.4 SELECCIÓN DE CANDIDATOS	11
3.4.5 ENTREVISTA	11
3.4.6 CONTRATACIÓN	11
3.4.7 CAPACITACIÓN	11
CAPITULO 4 DESARROLLO	12
4.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	12
4.2 ACTIVIDADES REALIZADAS	13
Actividad 1	13
Actividad 2	15
Actividad 3	16
Actividad 4	17
Actividad 5:	18



Actividad 6.....	18
CAPITULO 5 RESULTADOS:	20
CAPITULO 6 CONCLUSIONES:.....	28
CAPITULO 7 COMPETENCIAS:.....	28
CAPITULO 8 FUENTES DE INFORMACIÓN	29
BIBLIOGRAFÍAS:.....	29

CAPITULO 1: PRELIMINARES:

AGRADECIMIENTOS

Al Instituto tecnológico de pabellón de Arteaga por crear la modalidad mixta

A mi esposo por su paciencia y soporte.

A mis hijos por ayudarme y darme ánimos cada día.

A mis padres por su amor infinito.

A mis compañeros de equipo por su compañía y apoyo durante todo este tiempo.

A mis maestros por compartir sus conocimientos y ayudarnos a ser mejores personas.

RESUMEN

En la empresa Refaccionaria Roca se detectó una problemática con su personal hay malos entendidos entre departamentos confusiones en las actividades a realizar, duplicidad de actividades en que el personal aprovecha para no tener ninguna responsabilidad en las tomas de decisiones.

Al no contar con un manual de descripción de puestos y descripción de actividades la empresa contaba con muchos gastos como la perdida de recibos, facturas, cobros, producto y porque nadie era responsable de su área asignada.

Cuando se empezó a recolectar información y a cuestionar las es de cada integrante y que nos describieran sus actividades al principio estaban renuentes en dar dicha información.

Pero dándoles una explicación del beneficio que la empresa va a tener para ayudarle a que genere más utilidades y todos apoyando nos va a ir mejor a todos.

A tener más cuidado en la gestión que todos realizamos.

Todos empezaron a cooperar y hacer dinámicas de las actividades para poder realizar mejor el manual del perfil de cada área.

Con estos errores encontrados comprendemos que el manual del perfil de puestos es una herramienta fundamental para conocer las actividades de cada colaborador

y que si por alguna razón nos salimos de nuestra área sepamos qué es lo que nos compete a cada puesto y responsabilidades.

CAPITULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO

2.1 INTRODUCCIÓN

Es fundamental para una empresa contar con un departamento de Recursos Humanos ya que en la actualidad hay negocios que emprenden sin una capacitación empresarial y no tienen el conocimiento de cómo gestionar a su personal y puede tener pérdidas de buenos elementos.

Es elemental que en una empresa se cuente con una política de reclutamiento de personal ya que se puede llegar a oponer a la necesidad de la empresa con la que se está contratando.

Contar con un perfil de puestos desde que exámenes se aplicaran, alguna enfermedad crónica, nivel de estudios, perspectiva salarial etc.

Realizar un manual de actividades para que no se dupliquen actividades y confusiones entre trabajadores y que cada colaborador sea responsable de su área correspondiente.

Contar con capacitaciones al momento de que el candidato sea contratado, y así llegar al interés del personal y se sienta agregado a la empresa.

Que sienta que es agregado simplemente con entregarles un uniforme darles a firmar su contrato el colaborador se siente parte de la organización.

2.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Refaccionaria Roca es una empresa familiar que cuenta con 34 años en el mercado en la ciudad de Aguascalientes.

Es distribuidora oficial de baterías para Autos, Camiones, carros de golf, motos, montacargas, paneles solares etc.; cuenta con la distribución de lubricante, filtros en la marca LTH.

Cuenta con 4 centros de servicio LTH donde ofrece venta, diagnóstico e instalación de las baterías LTH.

La marca cuenta con el personal adecuado que ha realizado asesorías para ayudarles como familia al crecimiento de su negocio. De crearlo en una empresa y guiarlos a poder delegar a su personal para que los objetivos se logren.

2.3 PROBLEMAS A RESOLVER

2.3.1 Antecedentes

- ✓ En la empresa se detectado que cuenta con un gran número de rotación de personal.
- ✓ No se cuenta con un manual de perfil de puesto y el colaborador realiza el trabajo a su entendimiento y comprensión.
- ✓ El personal no cuenta con una capacitación del producto con el que está trabajando.
- ✓ No hay una capacitación formal para desarrollar las funciones en cada una de las tareas de la empresa y eso provoca confusión al momento de realizar sus actividades cotidianas.
- ✓ El colaborador no cuenta con su uniforme al momento de ingresar a la empresa este es un valor agregado para que el trabajador se sienta parte de la empresa al momento del ingreso.
- ✓ Se identificaron varios errores administrativos como perdida de documentos cobros mal realizados, así como la línea de responsabilidad, ocasionando con esto perdidas económicas para la empresa.

2.3.1 Efectos detectados

A causa de que no se contaba con una política de reclutamiento de personal, manual del perfil de puestos y una capacitación adecuada para el colaborador la rotación del personal y la perdida de buenos elementos en la organización:

- 1.- Molestias del personal entre puestos por la duplicidad de actividades.
- 2.- Se genera conflicto por la perdida de una factura a crédito, ya que si no se tiene la factura firmada el que paga la factura es el empleado.
- 3.- Perdida de clientes por la mala comunicación entre empleados y falta de capacitación.
- 4.- Por la rotación del personal los que tienen más tiempo en la organización tiene que cubrir los puestos faltantes, generando para el empleado cansancio y estrés.
- 5.- Desconfianza del cliente con la organización por el cobro o aclaraciones de facturas de meses atrás.

2.3.2 Causas

El no contar con un perfil de puestos se contrata a personas con bajos conocimientos.

No se cuenta con un perfil y manual de puestos, genera duplicidad de actividades entre colaboradores creando enojo y confusión por la falta de información de actividades.

La pérdida de facturas, aclaraciones con clientes, faltantes de productos en almacén, cambios de vigencias con clientes, cobros mal realizados.

2.4 Justificación

En esta investigación se identifica que la empresa carece de retención de personal ya que se tiene mucha rotación de colaboradores y por tal motivo la empresa tiene gastos innecesarios por la falta de un perfil y manual de puestos.

La gestión de recursos Humanos es fundamental en una empresa ya que es la encargada de la persuasión y preservación de talentos.

Creando la política de recursos humanos, y las necesidades de la gerencia se crea el perfil de colaboradores que se necesitan para la empresa.

Se recabo información para crear los perfiles de puestos y las preguntas para exámenes de test de personalidad, pruebas profesionales de selección de personal ya que se contrata una agencia para este procedimiento y esto puede causar el desánimo de los candidatos ya que se presenta a la entrevista y luego tiene que ir a la agencia a los exámenes y eso tarda las de 15 días para poder elegir un candidato a un puesto.

Se realizó un análisis de cada puesto para realizar el perfil y el manual de puestos evitando la duplicidad de actividades y así responsabilizar a cada colaborador de sus decisiones y evitar conflictos entre compañeros

2.5 Objetivos

Objetivo general

Contar con el manual de puestos para que el nuevo trabajador tenga un apoyo y guía para la realización de sus actividades.

Objetivos específicos

Elaboración de estudios elaboración del manual del análisis de puesto

- ❖ Elaboración de requisición de personal
- ❖ Realización de cuestionario de entrevistas para candidatos
- ❖ Elaboración del manual de reclutamiento y selección de personal
- ❖ Estudios y análisis de puestos

CAPITULO 3: MARCO TEÓRICO

3.1 Gestión de recursos humanos:

Es el departamento encargado de atraer a la gente correcta para las demandas laborales que se presentan en la organización.

También administra los elementos de motivación, orientación, redistribución e introducción de dicho equipo.

3.2 Reclutamiento de personal:

Es la causa para atraer e identificar candidatos potenciales para cubrir puestos de trabajo en una organización,

3.3 La importancia de aplicarlo en las empresas:

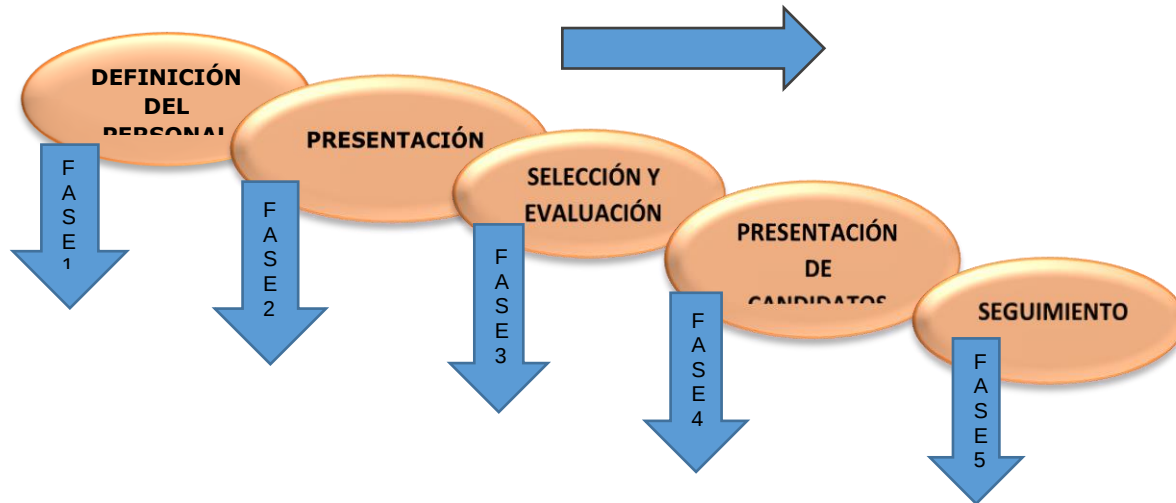
Es importante porque representa el triunfo en la contratación y conservación de talentos que ayudará al desarrollo y reproducción de las mejores consecuencias para una empresa.

(Garcia, 2012) indica que se deben evaluar las siguientes áreas:

- Análisis demográfico: se recluta información (edad, estudios, sexo, antigüedad etc.) de las personas que trabajan en la empresa por el control de la empresa.
- Análisis de las competencias: son necesarias dentro de la organización, para evaluar y observar los resultados de los puestos vacantes que les interesen a los colaboradores.
- Análisis de productividad de los recursos humanos: Se establece la relación de costo de la gestión de recursos humanos por el rendimiento de la empresa.

- Análisis de satisfacción y actitud del personal: es el nivel de compromiso y motivación de los colaboradores.

3.4 Fases de reclutamiento y selección de personal:



Fuente modificada de : (<https://www.gbsrecursoshumanos.com/>, 2013)

3.5 Análisis de necesidades de la empresa:

Se debe de conocer que funciones y puestos de deben de cubrir para que la empresa logre un desarrollo junto con sus objetivos productivos.

3.6 Incorporación:

Para lograr una incorporación exitosa es fundamental tener una planeación de cada paso para las funciones del trabajador a desarrollar queden claras sin dudas.

3.7 Capacitación y desarrollo:

Perfecciona el crecimiento personal de los colaboradores en los diferentes puestos para estimular su eficacia y productividad

3.8 Evaluación de desempeño:

Con esa herramienta se mide el potencial y rendimiento que tiene un trabajador para desarrollarse.

3.9 Gestión de sueldos y salarios:

Asigna salarios neutrales e igualitarios a los puestos, en relación con otros puestos equivalentes que tenga la empresa o el mercado de trabajo.

3.4 Manual de perfil de puestos:

El objetivo del manual de perfil de puestos es para dar a conocer a los candidatos sus funciones dentro de la empresa.

Son parte fundamental de las empresas para no tener duplicidad de funciones que, cada trabajador conozca sus actividades a realizar.

3.4.1 Reclutamiento interno y externo.

La aplicación se define si el reclutamiento se promueve internamente o fuera de la empresa.

Si el reclutamiento se realiza con candidatos que trabajan dentro de la organización para suscitar o transferirlos a otras actividades más complicadas o motivadoras.

El reclutamiento interno se realiza con los colaboradores y trabaja por medio de las vacantes disponible de alta jerarquía consecuentemente con las responsabilidades dentro de la empresa en su misma área de diligencia.

Para que marche bien el reclutamiento interno debe de comenzar recursos humanos de manera precisa y eficaz, a efecto de lograr y atraer a los candidatos que desea buscar.

El reclutamiento interno y externo favorecen a la formación y la continua actualización de empresas reclutadoras de talentos que se usarán de inicio para las incorporaciones próximas.

El reclutamiento Externo son los candidatos que están fuera de la organización para enviarlos a los procesos de selección del personal.

El reclutamiento externo ejecuta técnicas para influir en los candidatos y atraerlos,

El reclutamiento externo crea novedad en la organización, Chiavenato (2011) indica que “llevar sangre nueva a la empresa” y perspicaz incrementa la posibilidad de la idea y aportara cosas distintas a la empresa.

Sus principales publicaciones de las vacantes disponibles serán en los periódicos, como en los portales y ferias de empleo, Facebook, radio, perifoneo local, lonas en el lugar de trabajo, academias de reclutamiento de personal.

Como dice (chiavenato, 2010) “la planeación de recursos humanos, es el proceso de determinar la provisión y demanda de empleados que tendrá la organización para alcanzar sus objetivos” por eso la organización recurre al reclutamiento interno y externo.

3.4.2 Definición de puesto.

Se analiza la vacante que se requiere cierto departamento para precisar el perfil que se va a elegir.

El análisis de puesto es fundamental para el desarrollo profesional, es un elemento clave respecto a que funciones se deben realizar para lograr los objetivos, así como para lograr la virtud y validez en el factor humano.

3.4.3 Convocatoria

Se lanza la convocatoria al departamento correspondiente para la vacante solicitada ya sea se realice por páginas web, portales y ferias de empleo, periódico, lonas, páginas de Facebook, etc.

3.4.4 Selección de candidatos.

Cuando el personal de recursos humanos evalúa los exámenes se comienza con la selección de los candidatos. De las personas seleccionadas se evalúan a las mejores para seguir con la siguiente fase.

3.4.5 Entrevista

El jefe del departamento donde se tiene la vacante disponible decide cual aspirantes es competente para el puesto solicitado, y por medio de la entrevista descubrimos la experiencia, capacidades y aptitudes tiene la persona.

3.4.6 Contratación

Se debe de manifestar al candidato el reglamento interno de la organización y todo sobre su contrato y las condiciones de trabajo y los beneficios que recibirá.

Así se evitarán confusiones con sus horarios, formas de pago y se evitara malos entendidos y una mala información de compañeros.

3.4.7 Capacitación

Es fundamental la fase de capacitar al empleado. Por ello, el jefe de área debe mostrar las principales tareas de su misión, así como las obligaciones del puesto a cubrir.

La fase de reclutamiento y selección tiene victoria cuando el colaborador como la organización se sienten satisfechos de los resultados obtenidos. Se podría decir que un proceso ideal de reclutamiento si al desempeñar la agregación y conciliación del trabajador.

CAPITULO 4 DESARROLLO

4.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES		ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
		SEMANA 1 (1-6)	SEMANA2 (7-13)	SEMANA3 (14-20)	SEMANA 4 (21-27)	SEMANA1 (28-3)	SEMANA2 (4-10)	SEMANA 3 (11-17)	SEMANA 4 (18-24)	SEMANA1 (25-2)	SEMANA 2 (3-9)	SEMANA 3 (10-16)	SEMANA 4 (17-23)	SEMANA 1 (24-30)	SEMANA2 (31-6)	SEMANA 3 (7-13)	SEMANA 4 (14-20)	SEMANA 1 (21-27)	SEMANA 2 (28-4)	SEMANA 3 (5-11)	SEMANA 4 (12-18)
1	Establecer elementos y estructura del manual																				
2	Establecer la estructura del manual																				
3	Puntualizar el alcance e involucrados																				
4	Crear el proceso y procedimiento																				
5	Revisar y dar seguimiento a los avances elaborados																				
6	Mejorar el manual																				
7	Aprobación del manual																				

Fuente: Elaboración propia

4.2 Actividades Realizadas

Actividad 1

Como consecuencia de la obtención del proyecto, se da a conocer el manual de reclutamiento y selección de personal oportuno a la jurisdicción de recursos humanos, con la averiguación seleccionada y obtenida por parte de la organización.

Toda la investigación está mejorada acorde a las necesidades de los clientes internos con el visto bueno de la gerencia ya que el manual es una herramienta que puntualiza las actividades.

Se concretaron los elementos y colocación del manual de reclutamiento y selección de personal en Refaccionaria Roca con interacción de la dirección y de los colaboradores.

El manual de reclutamiento y selección se crea con las siguientes partes:

OBJETIVO:

Ejecutar eficazmente la selección del colaborador con perfiles profesionales, para que Refaccionaria Roca de un excelente servicio a sus clientes internos como externos. La intención del manual es satisfacer las necesidades y requerimientos que tiene la organización.

JUSTIFICACIÓN:

El manual de reclutamiento y selección de personal se tuvo la visión de crearlo por las problemáticas que existían entre áreas de departamentos y se duplicaban actividades entre colaboradores de la organización.

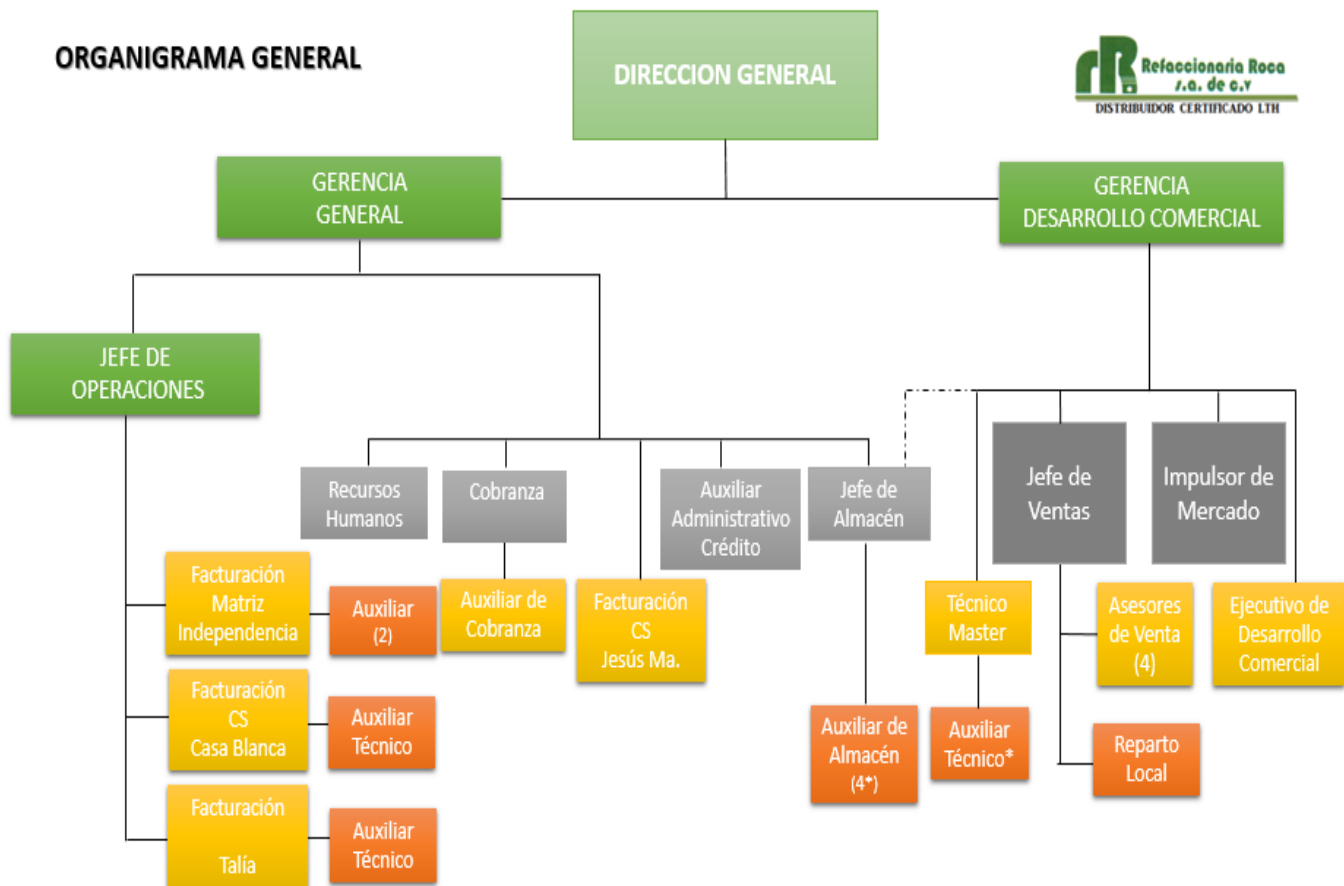
Ya con el manual de reclutamiento y selección de personal el departamento de recursos humanos tomara y mantendrá al personal para que trabajen y den el plus de sí mismos con manera objetiva y proactiva.

Con los desarrollos que se realizaron en cada perfil de puestos, los colaboradores mejoraran habilidades de sus áreas correspondientes y la empresa ya no tendrá perdidas de documentos, el personal será responsable de sus actividades.

Alcance:

El manual de perfil de puestos se aplicará a los departamentos existentes de la organización.

ORGANIGRAMA GENERAL



FUENTE: elaboración propia

Actividad 2

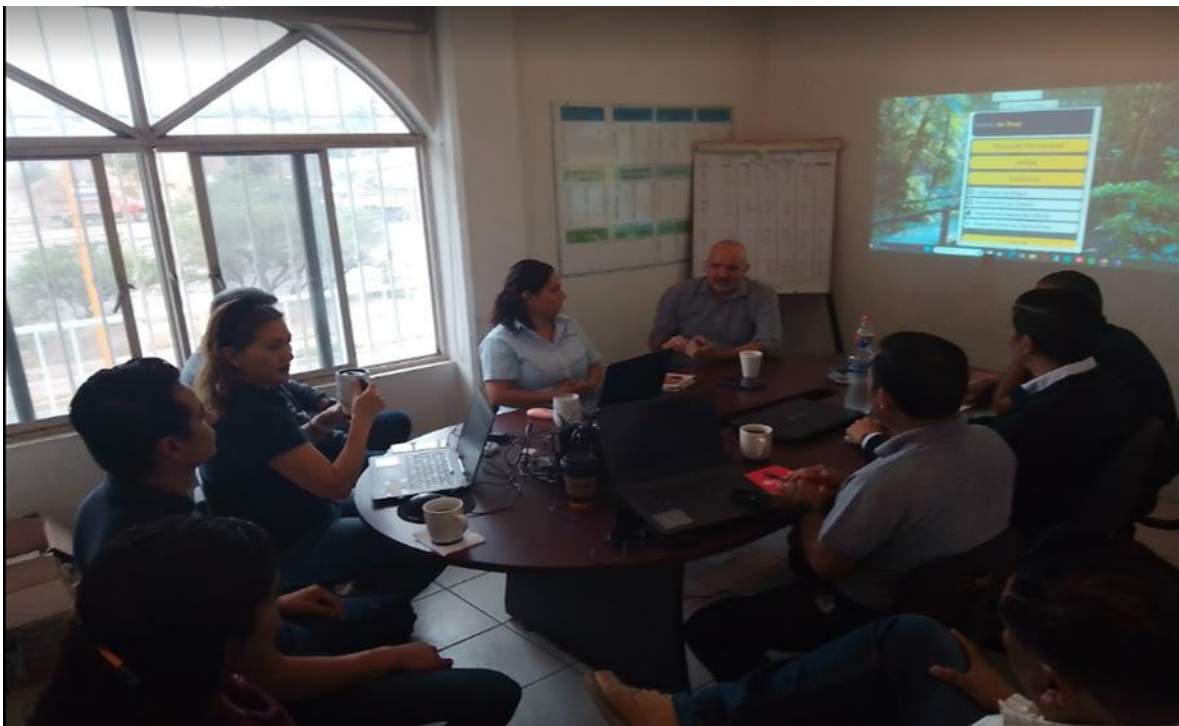
Se definieron los procedimientos de reclutamiento y selección del personal a donde se pretende llegar, de igual manera saber cuáles son las necesidades de la empresa.

Se reunieron a los empleados para dar a conocer el proyecto del manual de reclutamiento y selección de personal.

Y para conocer sus dudas y observaciones para las mejoras del mismo.

Y se dio la retroalimentación de actividades realizadas por cada puesto.

Ya con la información recolectada se diseñó el perfil de puestos.



FUENTE: elaboración propia

Actividad 3

Se revisó y se dio el seguimiento a los avances de reclutamiento y selección se realizó un cuestionario para conocer un poco al candidato seleccionado.


Nombre del Aspirante: _____ Fecha: _____
Teléfonos de contacto: _____

ENTREVISTA DE TRABAJO

- 1.- Que sabe de nuestra empresa?
- 2.- Que tipo de trabajo busca?
- 3.- Conoce a alguien que trabaje en la empresa?
- 4.- Es usted casado?
- 5.- Favor de mencionar el nombre de su cónyuge y de sus hijos, si hubiere
- 6.- Que experiencia tiene en este sector?
- 7.- Cómo consiguió su último empleo?
- 8.- Cual fue el motivo para dejar su empleo anterior?
- 9.- Por qué cree que deberíamos contratarle?
- 10.- Que aprendió de algún error o falla en sus trabajos anteriores?
- 11.- Cuenta con licencia de manejo y sabe manejar automóvil estándar?
- 12.- Tiene usted antecedentes penales?
- 13.- Padece usted alguna enfermedad crónica o que lleve algún tratamiento?
Indique cual
- 14.- Tiene licencia de conducir vigente? ¿Qué tipo?

NOMBRE Y FIRMA

FUENTE: elaboración propia

Actividad 4

Se llegó a la conclusión que los candidatos seleccionados se recibirán y se aplicará el cuestionario autorizado.

Con el cuestionario elaborado, para conocer a los candidatos el jefe del departamento realizaron las entrevistas necesarias para la vacante de agente de ventas.

Y si cumple con el perfil necesario, se pasará al test psicométrico.



Fuente: elaboración propia



Actividad 5:

Se realizó un formato con la descripción del puesto, con las habilidades y características necesarias, nombre, departamento, persona a quien reporta, si tiene gente a su cargo quienes le reportan, su objetivo principal, sus funciones principales.

Se comprobó que la información plasmada coincidiera con la realidad en cómo se desempeña el proceso.

Actividad 6:

Se presentó el manual completo.



EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO®

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE PABELLÓN DE ARTEAGA

Manual de reclutamiento y selección de personal

CAPITULO 5 RESULTADOS:

Se realizó la entrega final del manual con las correcciones correspondientes al dueño de la empresa.

Con la información que se recolectó por parte de la empresa, se logró realizar el manual de descripción de puestos para la eliminación de funciones repetidas y malos entendidos entre departamentos y delegar responsabilidades de cada área.

La información agregada es actualizada conforme a las actividades realizadas en la empresa Refaccionaria Roca con el apoyo de la administración de los empleados.

El manual se creó por las necesidades de:

- ✓ Perfeccionar la calidad del personal de la empresa.
- ✓ Desarrollar la fase del procedimiento para mejorar el reclutamiento y selección del personal.
- ✓ Revisión de procedimientos y técnicas para el beneficio del elemento humano.

A continuación, se presenta el manual que fue autorizado por la organización y la gerencia de Recursos Humanos.



DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Fecha de Elaboración	Fecha de Revisión
MAYO 24	

Nombre del Puesto	Recursos Humanos
Departamento	
Puesto al que reporta	Gerente General
Puestos que le reportan	N/A

Objetivo principal del puesto	Definir la estructura organizacional de la empresa, promover el desarrollo del personal a través de la identificación de áreas de mejora, proveer a la empresa del personal adecuado para cubrir las necesidades de la misma.
-------------------------------	---

Funciones Principales - Llevar a cabo el reclutamiento y selección de las posiciones vacantes dentro de la empresa haciendo uso de las fuentes de reclutamiento a disposición. - Coordinar el proceso de contratación del personal. - Integrar y resguardar los expedientes físicos y digitales del personal. - Mantener y actualizar la base de datos de los empleados. - Control de las incidencias del personal (faltas, retardos, permisos, vacaciones, incapacidades) - Mantener actualizados los organigramas de la empresa. - Asegurar que el personal de nuevo ingreso reciba la adecuada inducción y capacitación a su puesto. - Mantener actualizadas las Descripciones de Puesto de acuerdo a los cambios en las actividades y/o la estructura. - Definir planes de capacitación para el personal. - Coordinar la impartición de la capacitación que sea definida para cada puesto y persona. - Coordinar acciones de integración laboral entre las diferentes áreas. - Coordinar las acciones para las bajas de personal. - Llevar a cabo las actividades solicitadas por su jefe inmediato y/o superiores Estas funciones son enunciativas más no limitativas
--

Características y Habilidades - Capacidad de análisis - Facilidad para relacionarse - Empatía - Honestidad	- Buena comunicación - Organización - Proactividad - Puntualidad
--	---

Ocupante	Vo. Bo. Jefe Inmediato	Autoriza Dirección General	Elabora Recursos Humanos



DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Fecha de Elaboración	Fecha de Revisión
Mayo 24	

Nombre del Puesto	Director General
Departamento	Dirección General
Puesto al que reporta	N/A
Puestos que le reportan	Gerente General, Gerente Desarrollo Comercial

Objetivo principal del puesto	Supervisar todas las áreas para conocer las necesidades de la empresa y tomar las decisiones pertinentes que permitan el crecimiento y estabilidad de la misma.
-------------------------------	---

Funciones Principales	- Tomar decisiones asertivas y acertadas basadas en un análisis que ayude a coordinar y actualizar las diferentes áreas de la empresa. - Mantenerse actualizado conforme a la competencia y lo que acontece dentro y fuera de la empresa para elaborar planes de acción y mantenerse a la vanguardia. - Mantener una línea directa con todos los colaboradores de la empresa para así estar al tanto de los sucesos en la empresa. - Lograr objetivos competitivos que se vean reflejados en un mayor beneficio económico que convierta a la empresa en líder en su ramo. - Establecer buenas relaciones a todos los niveles, internos y externos y así establecer el correcto uso de los recursos de la empresa. - Conocer la normatividad ambiental vigente y vigilar el cumplimiento de la misma a fin de evitar sanciones.
-----------------------	---

Características y Habilidades	- Liderazgo - Manejo de conflictos - Supervisar y evaluar - Toma de decisiones - Criterio - Organización y Planeación	- Destreza - Don de mando - Solución de problemas basado en hechos. - Tolerancia a la presión - Tolerancia a la frustración
-------------------------------	--	---

Requisitos del Puesto	
Edad	
Escolaridad	Profesionista
Experiencia	Ventas, Finanzas, Comercialización, Análisis de Mercado, Análisis de Procesos
Conocimientos específicos y/o técnicos	Mercadotecnia, Análisis de Estados Financieros, Planeación, Operaciones
Manejo de software	Sistemas de Información empresarial, Excel

Ocupante	Vo. Bo. Jefe Inmediato	Autoriza Dirección General	Elabora Recursos Humanos



DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Fecha de Elaboración	Fecha de Revisión
Mayo 24	

Nombre del Puesto	Encargada de Cobranza
Departamento	Cobranza
Puesto al que reporta	Gerente General
Puestos que le reportan	Auxiliar de Cobranza

Objetivo principal del puesto	Asegurar el mantenimiento de una cartera de cobranza sana a través del control, administración y resguardo correcto de los documentos que garanticen el proceso de cobranza en tiempo y forma.
-------------------------------	--

Funciones Principales • Autorizar pedidos acorde al estado financiero de clientes. • Realizar arqueo de cobranza mensual de cada centro de trabajo. • Revisar estados de cuenta bancarios vs. cobros en sistema. • Llevar el control de facturas de clientes de acuerdo a cada ruta. • Mantener actualizados estados de cuenta de los clientes. • Realizar estados de cuenta con formatos especiales de acuerdo a solicitudes de los clientes. • Recepción de facturas verificadas por el área de Auditoría. • Seguimiento de adeudos con clientes y Asesores de Venta. • Control de recibos de pago para Asesores de Venta. • Cálculo de comisiones por Cobranza para Asesores de Ventas. • Presentación de resultados y objetivos de Cobranza mensuales. • Control de remisiones y facturas de Ruta Foránea. • Llevar a cabo las actividades indicadas por su jefe inmediato y/o superiores Estas funciones son enunciativas más no limitativas	
---	--

Características y Habilidades	
• Capacidad para establecer relaciones (clientes y personal interno) • Empático • Orden • Control de documentación	• Capacidad de Análisis • Honestidad • Puntualidad • Disposición para el trabajo de rutina

Requisitos del Puesto	
Edad	25 a 45 años
Escolaridad	Preparatoria, carrera trunca en Administración o Contaduría
Experiencia	Al menos 2 años en áreas Contables o Administrativas
Conocimientos específicos y/o técnicos	Manejo de cartera de cobranza, facturación, control de documentación, estados de cuenta de clientes
Manejo de software	Sistemas de Información contable, Excel

Ocupante	Vo. Bo. Jefe Inmediato	Autoriza Dirección General	Elabora Recursos Humanos



DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Fecha de Elaboración	Fecha de Revisión
Mayo 24	

Nombre del Puesto	Jefe de Ventas
Departamento	Desarrollo Comercial
Puesto al que reporta	Gerente Desarrollo Comercial
Puestos que le reportan	Asesores de Ventas

Objetivo principal del puesto	Planificar, ejecutar y supervisar las estrategias de ventas más competitivas para aprovechar los recursos otorgados por la empresa y tomar las mejores decisiones a fin de aumentar las ganancias de la empresa. Coordinar, motivar y dirigir al equipo de ventas para alcanzar el objetivo deseado en el área comercial.
--------------------------------------	---

Funciones Principales	
• Proporcionar entrenamiento constante a la fuerza de ventas • Implementar proyectos en conjunto con los vendedores • Establecer objetivos mensuales a los vendedores • Motivar y guiar a la fuerza de ventas • Coordinar los planes de trabajo de la fuerza de ventas de forma semanal, mensual y anual • Medición y evaluación del desempeño de la fuerza de ventas • Análisis de precios, costos y utilidades • Encargado de solicitar eventos realizados por nuestro proveedor para los clientes importantes • Analizar los problemas para aumentar la eficiencia de la operación y proponer soluciones rentables para la empresa • Establecer estrategias comerciales supervisadas por el Gerente General. • Establecer junto con la Dirección, presupuestos administrativos y comerciales. • Realizar las actividades que sean solicitadas por su jefe inmediato y/o superiores Estas funciones son enunciativas más no limitativas	

Características y Habilidades	
• Facilidad de palabra • Trabajo bajo presión • Iniciativa • Responsabilidad • Honestidad • Proactividad • Creatividad e Innovación	• Puntualidad • Confiabilidad • Organización • Discreción • Tolerancia a la frustración • Solución de problemas • Planeación estratégica

Ocupante	Vo. Bo. Jefe Inmediato	Autoriza Dirección General	Elabora Recursos Humanos



DESCRIPCION DE PUESTO

Requisitos del Puesto	
Edad	28 años en adelante
Escolaridad	Lic. en Administración, Mercadotecnia, Finanzas o afín, titulado o trunco.
Experiencia	Ventas, Comercialización, Supervisión de Personal, Técnicas de Venta, Estrategias Comerciales.
Conocimientos específicos y/o técnicos	Elaboración de estrategias comerciales, Técnicas de Venta, Marketing, Desarrollo y ejecución de nuevos proyectos comerciales, Atención a clientes, Conocimientos básicos de contabilidad.
Manejo de software	Office, Sistema de Información contable (análisis de ventas)



DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Fecha de Elaboración	Fecha de Revisión
Mayo 24	

Nombre del Puesto	Asesor de Ventas
Departamento	Desarrollo Comercial
Puesto al que reporta	Jefe de Ventas
Puestos que le reportan	N/A

Objetivo principal del puesto	Ejecutar las estrategias definidas, desarrollar y atender a su cartera de clientes, así como prospectar nuevos clientes y encontrar nuevas oportunidades de negocio. Lograr los objetivos de Venta y Cobranza.
--------------------------------------	--

Funciones Principales	
- Desarrollar e implementar las herramientas de venta y pasos de la visita - Detectar nuevas oportunidades de negocio - Desarrollar, de acuerdo a las estrategias de mercado, nuevas líneas de producto - Evitar agotamientos con los clientes - Mantener una buena relación con sus clientes - Prospección de nuevos clientes - Desarrollo de clientes clave - Cumplir con el programa de visita a clientes - Análisis y solución de problemas con clientes y mercado - Registrar por cliente la comercialización con la que se le ha apoyado (material POP) - Promover eventos en puntos de venta de sus clientes - Anunciar e implementar promociones - Entrega de facturas pagadas a los clientes - Lograr los objetivos de venta y cartera - Elaboración y entrega de reportes de Venta y Cobranza - Seguimiento al proceso de Cobranza de sus clientes - Ejecutar las actividades indicadas por su jefe inmediato y/o superiores Estas funciones son enunciativas más no limitativas	

Características y Habilidades	
- Proactivo - Habilidad para las relaciones interpersonales - Facilidad de palabra - Empático	- Ordenado - Tenaz - Auto motivado - Análítico

Requisitos del Puesto	
Edad	28 a 45 años
Escolaridad	Carrera Profesional trunca o terminada
Experiencia	Al menos 2 años en ventas similares al ramo, comercialización y mercado

Ocupante	Vo. Bo. Jefe Inmediato	Autoriza Dirección General	Elabora Recursos Humanos

5/2020 1 de 1

Conocimientos específicos y/o técnicos	Técnicas de venta, Prospección de clientes, elaboración de reportes
Manejo de software	Office (deseable)

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Fecha de Elaboración	Fecha de Revisión
Mayo 24	

Nombre del Puesto	Facturación
Departamento	Gerencia General
Puesto al que reporta	Gerente General
Puestos que le reportan	N/A

Objetivo principal del puesto	Llevar a cabo de forma precisa y oportuna la recepción de pedidos y facturación de los mismos, proporcionar una adecuada atención a los clientes del Centro de Servicio, realizando cotizaciones, ventas y cobro de producto.
-------------------------------	---

Funciones Principales - Generar la factura correspondiente a cada pedido asegurándose de que la cantidad a cobrar sea la correcta. - Realizar el control y corte de Ingresos por ventas de producto. - Controlar la disposición de efectivo y elaborar el reporte correspondiente. - Aplicar las políticas y procedimientos para la recepción de documentos y elaboración de facturas. - Entrega de facturas para reparto de pedidos. - Verificar que las facturas para entrega de pedidos coincidan con las salidas de producto de Almacén. - Realizar cotizaciones de producto a los clientes que así lo soliciten. - Llevar el control de los documentos que le son entregados. - Prestar apoyo a los procesos administrativos. - Recibir a las personas que acuden a las instalaciones, así como las llamadas telefónicas. - Mantener el orden y limpieza de la recepción del Centro de Servicio. - Llevar a cabo las actividades indicadas por su jefe inmediato y/o superiores Estas actividades son enunciativas más no limitativas	
---	--

Características y Habilidades - Amabilidad - Iniciativa - Facilidad de palabra - Trabajo sobre presión	
- Puntualidad - Orden y disciplina - Facilidad para establecer relaciones - Facilidad para realizar más de una tarea a la vez	

Requisitos del Puesto	
Edad	23 a 35 años
Escolaridad	Carrera técnica terminada o Licenciatura trunca
Experiencia	1 año en Facturación, archivo de documentos, atención a clientes
Conocimientos específicos y/o técnicos	Administración, Control de Inventarios (deseable)

Ocupante	Vo. Bo. Jefe Inmediato	Autoriza Dirección General	Elabora Recursos Humanos

CAPITULO 6 CONCLUSIONES:

Con este proyecto comprendí que es fundamental contar con las funciones ya establecidas del puesto solicitado, y contar con las herramientas necesarias para tener el personal que mejor se adapte a las necesidades de la empresa.

El manual en toda empresa es importante ya es una herramienta para que el trabajador pueda guiarse para que desarrolle sus funciones y logren contribuir al éxito y crecimiento de la empresa.

CAPITULO 7 COMPETENCIAS:

Con este proyecto realizado desarrolle las habilidades de gestión, para la toma de decisiones en forma efectiva,

El presentar el proyecto de manual y perfil de puestos a la gerencia para que fuera aprobado y desarrollarlo con toda la organización y convencerlos que es un área de oportunidad para que la empresa tenga un crecimiento, fue una experiencia muy favorable.

Aplique métodos en análisis e interpretación de datos, aplicándolos a los procesos de la organización para la mejora continua.

Desarrolle métodos y técnicas para la resolución de conflictos siempre tomando en cuenta la visión de la empresa y teniendo la visión estratégica.

CAPITULO 8 FUENTES DE INFORMACIÓN

Bibliografías:

Aamodt – Psicología Industrial Organizacional – Compressed.
<https://es.escribd.com/document/561336088/Aamodt-Psicologia-Industrial-Organizacional-compressed>.

Administración de Recursos Humanos.
<https://es.escribd.com/document/460475319/Administracion-de-recursos-humanos>

Chiavenato – Administración de Recursos Humanos (2011).pdf.
<https://1library.co/document/zk7roo4q-chiavenato-administracion-de-recursos-humanos.pdf.html>.

Consultoría especializada en Recursos Humanos y Selección de Personal. (2017).
<https://www.qbsrecursoshumanos.com>.

García, V.M., & Innovación y Cualificación, S.L. (2019). Gestión de recursos humanos. IC Editorial.
<https://es.everand.com/:https://es.Everand.com/read/493746514/Gestion-de-recursos-huamanos#>.

Reclutamiento, selección, contrastación, inducción y capacitación de personal. (2013).
<https://www.contabilidad-actual.com.mx/2023/08/10/reclutamiento-seleccion%C3%B3n-contratacion%BN3n-induccionC3%B3n-y-capacitaci%C3%B3n-de-personal/>.



Revista – CONEXIÓN IMPORT DESCRIP DE CARGO– 45-52.
<https://es.scribd.com/document/65177922/revista-CONEXIÓN-IMPORT-DESCRIP-DE-CARGO-45-52>

25 preguntas clave en una entrevista laboral (2020). (2022).
<https://www.occ.com.mc/blog/25-preguntas-clave-en-una-entrevista-laboral/>

<https://bibliotecadigital.fce.unam.edu.ar/bistream/handle/bhp/bhp/565/Chiavenato%2012011%20Administracion.pdf>