

**ÍNDICE GENERAL****CAPÍTULO 0: OBJETO E INTRODUCCIÓN GENERAL**

0.1 INTRODUCCIÓN Y OBJETO DE PROYECTO .....	5
0.2 RESUMEN Y ESTRUCTURA DE PROYECTO .....	7

**CAPÍTULO 1: CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA Y DEL SECTOR**

1.1 ENTORNO DEL SECTOR DE CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES .....	13
1.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	14

**CAPÍTULO 2: INTRODUCCIÓN AL ANÁLISIS DE PUESTOS DE TRABAJO Y DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA EMPLEADA**

2.1 INTRODUCCIÓN.....	21
2.2 ANTECEDENTES DEL ANÁLISIS DE PUESTOS DE TRABAJO .....	26
2.3 FASES Y ETAPAS DEL PROYECTO .....	27
2.3.1. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS .....	28
2.3.2. PRINCIPAL UNIDAD DE ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	29
2.4 PLANIFICACIÓN Y PUESTA EN MARCHA.....	33
2.4.1. DISEÑO DEL PLAN PARA ANALIZAR Y DESCRIBIR LOS PUESTOS DE TRABAJO .....	33
2.4.2. CREACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE ADPT .....	33
2.4.3. PLANIFICACIÓN TEMPORAL Y CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO .....	35
2.4.4. PRESENTACIÓN DEL PROYECTO.....	36
2.5 RECOGIDA DE INFORMACIÓN .....	36
2.5.1. RECOGIDA DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN .....	37
2.5.2. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO .....	37
2.5.3. DESARROLLO DEL CUESTIONARIO .....	39
2.5.4. OBTENCIÓN DE DATOS .....	40
2.5.5. COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN EL PROYECTO .....	40
2.5.6. LA METODOLOGÍA DEL PROYECTO .....	41
2.5.7. EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y SU MANTENIMIENTO .....	41
2.6 OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	42
2.6.1. OBSERVACIÓN DIRECTA .....	42
2.6.2. METODO DEL CUESTIONARIO.....	43
2.6.3. ENTREVISTA .....	43
2.6.4. MÉTODOS MIXTOS .....	43
2.6.5. MÉTODO DEL DIARIO DE ACTIVIDADES .....	44
2.6.6. MÉTODO DE INCIDENTES CRÍTICOS .....	44
2.6.7. MÉTODO DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN .....	44
2.7 DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.....	46
2.7.1. LA DESCRIPCIÓN .....	46
2.7.2. EL CONTENIDO DE LA DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO .....	46



---

**PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE UN CONCESIONARIO DE AUTOMOVILES**


---

2.8 EL CATÁLOGO DE PUESTOS .....	47
2.8.1. EL CATÁLOGO DE PUESTOS DE TRABAJO .....	47
2.8.2. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO DE TRABAJO .....	48
2.8.3. OBJETIVOS DE LA DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO .....	49
2.8.4. CARACTERÍSTICAS .....	52
2.8.5. EL PROCESO DE ANALIZAR LOS PUESTOS DE TRABAJO .....	53
2.8.6. ESTABLECER EL SISTEMA DE FICHEROS Y/O ARCHIVOS .....	53
2.8.7. ACTUALIZACIÓN DE LAS DESCRIPCIONES .....	54
2.8.8. APLICACIONES DEL ANÁLISIS .....	54
2.9 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y ELABORACIÓN DE UN “BORRADOR” .....	56
2.10 CONTRASTE DE LA DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO .....	57
2.11 APROBACIÓN Y PRESENTACIÓN .....	58
2.12 CONCLUSIONES DE METODOLOGÍA EMPLEADA .....	59
2.13 ALGUNAS DEFICINIONES .....	60
FICHA UTILIZADA EN LAS ENTREVISTAS	
PLANTILLA DE FICHA DE PUESTO DE TRABAJO	
PLANTILLA DE FICHA DE DESARROLLO DE TAREA	

**CAPÍTULO 3: INFORME DEL ESTUDIO**

3.1 INTRODUCCIÓN .....	75
3.2 METODOLOGÍA .....	75
3.2.1. PUESTOS DE TRABAJO .....	75
3.2.2. PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO .....	84
3.3 ORGANIGRAMA DE DEPARTAMENTOS FDISA .....	86
3.3.1. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCIERO .....	87
3.3.2. CONTABILIDAD .....	88
3.3.3. CAJA .....	89
3.3.4. CONTROL DE GESTIÓN .....	90
3.3.5. VEHÍCULOS NUEVOS .....	91
3.3.6. VEHÍCULOS DE OCASIÓN .....	92
3.4 FUNCIONES POR PUESTO .....	93
3.4.1. CONTABILIDAD .....	94
3.4.2. CONTROL DE GESTIÓN .....	100
3.4.3. CAJA .....	103
3.4.4. VEHÍCULOS NUEVOS .....	109
3.4.5. VEHÍCULOS DE OCASIÓN .....	117
3.4.6. CENTRALITA .....	121
3.4.7. SECRETARIA DE DIRECCIÓN .....	124
3.5 PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO Y FLUJOGRAMAS .....	126
3.5.1. PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO VEHÍCULOS NUEVOS .....	127
3.5.2. PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO VEHÍCULOS OCASIÓN .....	162



---

**PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE UN CONCESIONARIO DE AUTOMOVILES**


---

3.5.3. PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO CONTROL DE GESTIÓN .....	208
3.5.4. PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO CONTABILIDAD .....	256

**CAPÍTULO 4: INFORME FINAL DE RESULTADOS Y MEJORAS PROPUESTAS**

4.1 DESFASES DETECTADOS DESPUÉS DEL ESTUDIO REALIZADO .....	279
4.2 PROPUESTAS DE MEJORA .....	282
4.3 MODIFICACIONES PLANTEADAS.....	286

**CAPÍTULO 5: GLOSARIO DE TÉRMINOS Y CONCEPTOS DESARROLLADOS**

5.1 GLOSARIO DE TÉRMINOS Y CONCEPTOS.....	297
5.2 GLOSARIO DE TÉRMINOS Y CONCEPTOS POR DEPARTAMENTO.....	300

**CAPÍTULO 6: RESEÑA BIBLIOGRÁFICA**

6.1 RESEÑA BIBLIOGRÁFICA .....	307
--------------------------------	-----

**ANEXO****ANEXO Nº 1: DOSIER DE ENTREVISTAS REALIZADAS POR PUESTO DE TRABAJO**

1. ENTREVISTAS REALIZADAS EN CONTABILIDAD.....	317
2. ENTREVISTAS REALIZADAS EN CAJA .....	341
3. ENTREVISTAS REALIZADAS EN CONTROL DE GESTIÓN .....	363
4. ENTREVISTAS REALIZADAS EN VEHÍCULOS NUEVOS .....	381
5. ENTREVISTAS REALIZADAS EN VEHÍCULOS DE OCASIÓN.....	417

**ANEXO Nº 2: CUADRO RESUMEN DEL ORGANIGRAMA Y FUNCIONES**

1. CUADRO RESUMEN DE PUESTOS DE TRABAJOS Y FUNCIONES .....	437
--	-----

