



# PRESENTACIÓN EMPRESARIAL

RIDE EMPRESAS - 2019



## Contenido

Base Legal.....	2
Atribuciones.....	2
Modelo Estratégico.....	3
Misión.....	3
Visión.....	3
Organigrama.....	4
Programa de ética laboral.....	5
Principios empresariales RIDE EMPRESAS.....	6
Objetivo empresarial.....	6
Programa de capacitación para personal sin experiencia o nuevo ingreso.....	7
Políticas.....	13
Ventajas.....	13
Objetivos.....	13
Áreas de aplicación.....	13
Responsables.....	13
Políticas dentro de las funciones operativas.....	14
Flujograma.....	15
Descripción del procedimiento de traslado.....	15
.....	16
Seguimiento de reclamaciones y sugerencias (Matriz de seguimiento y registro de reclamaciones).....	17
Objetivo.....	17
Contacto.....	18



## **“Más que un solo viaje”**

*Somos un servicio de transporte excepcional. RIDE EMPRESAS brinda servicio a las empresas que desean el traslado de su personal de manera segura y única. Desde el 2008, hemos estado comprometido con ser lo mejor en transporte. Nuestro equipo de profesionales está a su plena disposición. No cumplimos con expectativas, las superamos.*

### **Base Legal**

Para nuestra empresa es indispensable contar con la documentación que valore, certifique y sustente la legalidad.

- Constancia de situación fiscal
- Opinión de cumplimientos de obligaciones fiscales

### Servicios públicos

- CFE
- AT&T
- CMAS
- WIX

### **Atribuciones**

- Operación, constitución legal, administración de la organización para otorgar un excelente servicio a las empresas
- Servir de intermediario entre las empresas entre la sociedad y las empresas
- Instalación, operación, administración y explotación de la organización
- Adquirir, almacenar, administrar, transportar, disponer, dar y tomar toda clase de servicio público que sea indispensable para otorgar nuestros servicios.
- Participación de personas físicas o morales ya sean de la región sur o del resto de la república mexicana que directa o indirectamente se relacionen con los objetivos sociales de la organización.



## Modelo Estratégico

### Misión

Somos una organización dirigida a un amplio sector industrial y empresarial en la región sur, dedicada a servir como medio de transporte privado con la mejor calidad y seguridad para la gente de negocios.

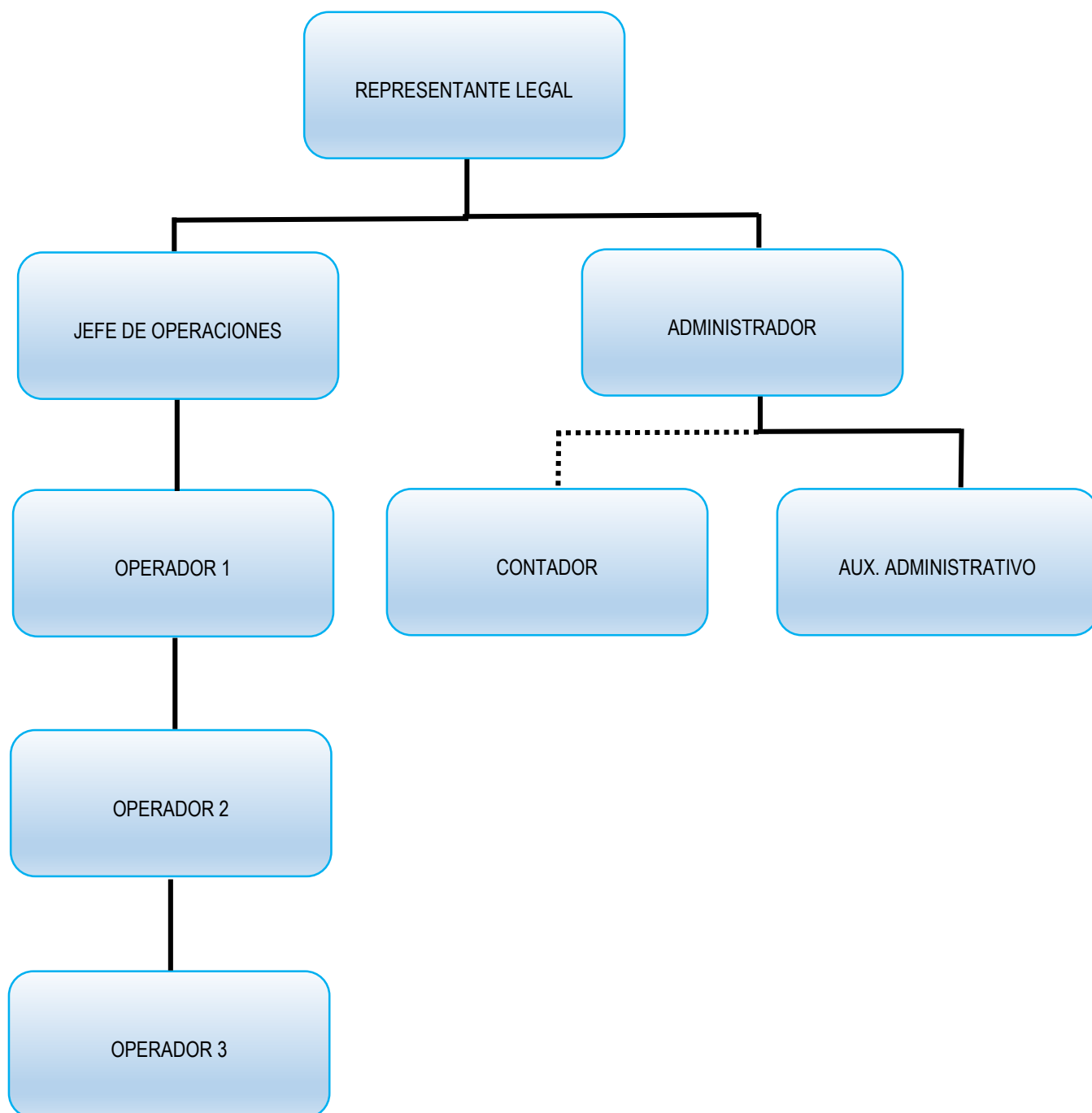
### Visión

Tenemos como meta ser el servicio de transporte más confiable para las empresas de la región sur.

# RIDE

EMPRESAS

## Organigrama





## **Programa de ética laboral**

### **“Valores que se deben ser y hacer”**

Los valores que compartimos apoyan a nuestra Misión y sustentan tanto nuestros principios empresariales como nuestros principios de conducta.

Nuestros valores son las cualidades que nos distinguen y nos orientan. Es necesario que en nuestra labor cotidiana los tengamos presentes y los llevemos a la práctica.

Los valores de nuestra cultura organizacional son:

#### **Respeto:**

Para nosotros es fundamental el respeto que debemos otórgale a nuestros clientes sin importar si es superior o subordinado, todos tenemos el mismo valor como personas pues son la razón por la cual trabajamos.

#### **Igualdad:**

No discriminamos a los empleados por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, sexo o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de mérito y capacidad.

#### **Honestidad:**

Es de gran importancia que se adopte este valor en cada uno de los empleados tanto operativo como administrativo, para el correcto funcionamiento de la organización en el manejo de documentos.

#### **Integridad:**

Todo trabajador tiene el compromiso de ser íntegro en su comportamiento, pues esta cualidad nos permite ser íntegro en su comportamiento, pues esta cualidad nos permite ofrecer la mejor calidad y ser más eficientes.

#### **Confidencialidad:**

Los trabajadores se encuentran comprometidos a no divulgar los datos personales o actividades de nuestros clientes.

#### **Compromiso:**

En un sector competido, en donde los niveles de servicio y satisfacción de los clientes son cada vez más exigentes, es vital que nuestros trabajadores nos comprometamos a la realización de nuestras funciones y deberes con calidad y esmero, para cumplir y superar las expectativas de nuestros clientes.



## Principios empresariales RIDE EMPRESAS

- Servicio al cliente
- Calidad
- Vanguardia tecnológica

## Objetivo empresarial

- Dar a conocer la mejor calidad de traslado empresarial
- Mejoramiento de la comodidad de nuestros clientes
- Posicionarse como el mejor servicio de transporte empresarial
- Satisfacción de nuestros clientes



## **Programa de capacitación para personal sin experiencia o nuevo ingreso**

El Plan de Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos, constituye un instrumento que determina las prioridades de capacitación de los colaboradores de RIDE EMPRESAS.

La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. Como componente del proceso de desarrollo de los Recursos Humanos, la capacitación implica por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto en la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa. Y, por otro un conjunto de métodos técnicos y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la empresa para su normal desarrollo.

En tal sentido la capacitación constituye factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador.

El Plan de Capacitación incluye los operadores que integran la empresa, agrupados de acuerdo a las áreas de actividad y con temas puntuales, algunos de ellos recogidos de la sugerencia de los propios colaboradores, identificados en las Fichas de Desempeño Laboral.

### **I. ACTIVIDAD DE LA EMPRESA**

RIDE EMPRESAS., es una empresa dedicada a la prestación de servicios en traslado industrial y empresarial.

### **II. JUSTIFICACIÓN**

El recurso más importante en cualquier organización lo forma el personal implicado en las actividades laborales. Esto es de especial importancia en una organización que presta servicios, en la cual la conducta y rendimiento de los individuos influye directamente en la calidad y optimización de los servicios que se brindan.

Un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en los que las organizaciones exitosas sustentan sus logros. Estos aspectos, además de constituir dos fuerzas internas de gran importancia para que una organización alcance elevados niveles de competitividad, son parte esencial de los fundamentos en que se basan los nuevos enfoques operativos y administrativos.

La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales que tiene con los ejecutivos o funcionarios, en la confianza, respeto y consideración que sus jefes les prodigan diariamente. También son importantes el ambiente laboral y la medida en que éste facilita o inhibe el cumplimiento del trabajo de cada persona.





Sin embargo, en la mayoría de organizaciones de nuestro País, ni la motivación, ni el trabajo aprovechar significativos aportes de la fuerza laboral y por consiguiente el de obtener mayores ganancias y posiciones más competitivas en el mercado.

En tal sentido se plantea el presente Plan de Capacitación Anual en el área del desarrollo del recurso humano y mejora en la calidad del servicio al cliente.

### **III. ALCANCE**

El presente plan de capacitación es de aplicación para todo el personal que trabaja en la empresa RIDE EMPRESAS.

### **IV. FINES DEL PLAN DE CAPACITACION**

Siendo su propósito general impulsar la eficacia organizacional, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- Elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores y, con ello, al incremento de la productividad y rendimiento de la empresa.
- Mejorar la interacción entre los colaboradores y, con ello, a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio.
- Satisfacer más fácilmente requerimientos futuros de la empresa en materia de personal, sobre la base de la planeación de recursos humanos.
- Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad y, con ello, a elevar la moral de trabajo.
- Mantener la salud física y mental en tanto ayuda a prevenir accidentes de trabajo, y un ambiente seguro lleva a actitudes y comportamientos más estables.
- Mantener al colaborador al día con los avances tecnológicos, lo que alienta la iniciativa y la creatividad y ayuda a prevenir la obsolescencia de la fuerza de trabajo.

### **V. OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACION**

#### **5.1 Objetivos Generales**

Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades que asuman en sus puestos.

Brindar oportunidades de desarrollo personal en los cargos actuales y para otros puestos para los que el colaborador puede ser considerado.

Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, incrementar la motivación del trabajador y hacerlo más receptivo a la supervisión y acciones de gestión.

## 5.2 Objetivos Específicos

- Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos de la Empresa, su organización, funcionamiento, normas y políticas.
- Proveer conocimientos y desarrollar habilidades que cubran la totalidad de requerimientos para el desempeño de puestos específicos.
- Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en áreas especializadas de actividad.
- Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos de la Empresa.
- Apoyar la continuidad y desarrollo institucional.

## VI. METAS

Capacitar al 100% Jefes, administrativos y personal operativo de RIDE EMPRESAS.

Las estrategias a emplear son.

- Desarrollo de trabajos prácticos que se vienen realizando cotidianamente.
- Presentación de casos casuísticos de su área.
- Metodología de exposición – diálogo.

## VII. TIPOS, MODALIDADES Y NIVELES DE CAPACITACION

### 7.1 Tipos de Capacitación

**Capacitación Inductiva:** Es aquella que se orienta a facilitar la integración del nuevo colaborador, en general como a su ambiente de trabajo, en particular.

Normalmente se desarrolla como parte del proceso de Selección de Personal, pero puede también realizarse previo a esta. En tal caso, se organizan programas de capacitación para postulantes y se selecciona a los que muestran mejor aprovechamiento y mejores condiciones técnicas y de adaptación.

**Capacitación Preventiva:** Es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos. Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodología de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos, llevándose a cabo en estrecha relación al proceso de desarrollo empresarial.

**Capacitación Correctiva:** Como su nombre lo indica, está orientada a solucionar “problemas de desempeño”. En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño realizada normal mente en la empresa, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.

### **Capacitación para el Desarrollo de Carrera:**

Estas actividades se asemejan a la capacitación preventiva, con la diferencia de que se orientan a facilitar que los colaboradores puedan ocupar una serie de nuevas o diferentes posiciones en la empresa, que impliquen mayores exigencias y responsabilidades.

Esta capacitación tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente de los colaboradores, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual en el que la empresa puede diversificar sus actividades, cambiar el tipo de puestos y con ello la pericia necesaria para desempeñarlos.

## **7.2 Modalidades de Capacitación**

Los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

**Formación:** Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.

**Actualización:** Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico – tecnológicos en una determinada actividad.

**Especialización:** Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.

**Perfeccionamiento:** Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.

**Complementación:** Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

## **7.3 Niveles de Capacitación**

Tanto en los tipos como en las modalidades, la capacitación puede darse en los siguientes niveles:

**Nivel Básico:** Se orienta a personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica en la Empresa. Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.



**Nivel Intermedio:** Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.

**Nivel Avanzado:** Se orienta a personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o un campo relacionado con esta. Su objeto es preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la empresa.

## **VIII. ACCIONES A DESARROLLAR**

Las acciones para el desarrollo del plan de capacitación están respaldadas por los temarios que permitirán a los asistentes a capitalizar los temas, y el esfuerzo realizado que permitirán mejorar la calidad de los recursos humanos, para ello se está considerando lo siguiente:

### **TEMAS DE CAPACITACIÓN**

#### **SISTEMA INSTITUCIONAL**

Planeamiento Estratégico  
Administración y organización  
Cultura Organizacional  
Gestión del Cambio

#### **IMAGEN INSTITUCIONAL**

Relaciones Humanas  
Relaciones Públicas  
Administración por Valores  
Mejoramiento Del Clima Laboral

#### **OPERATIVO:**

Curso emitido por el servicio de transporte del estado de Veracruz

## **IX. RECURSOS**

**9.1 HUMANOS:** Lo conforman los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia, como: licenciados en administración, contadores, Psicólogos, etc.



## **9.2 MATERIALES:**

INFRAESTRUCTURA.- Las actividades de capacitación se desarrollaran en ambientes adecuados proporcionados por la empresa.

MOBILIARIO, EQUIPO Y OTROS.- está conformado por carpetas y mesas de trabajo, pizarra, plumones, total folio, equipo multimedia, y ventilación adecuada.

DOCUMENTOS TÉCNICO – EDUCATIVO.- entre ellos tenemos: Licencias, encuestas de evaluación, material de estudio, etc.

## **X. FINANCIAMIENTO**

El monto de inversión de este plan de capacitación, será financiada con ingresos propios presupuestados de la empresa.

## **XI. VERIFICACIÓN DE ENTRENAMIENTO**

- Licencia de manejo tipo A o B, otorgada por la institución de transporte público del estado de Veracruz.



## Políticas

Su importancia radica en que representa un recurso técnico para ayudar a la orientación del personal y también a declarar políticas, proporcionando soluciones rápidas a los malos entendidos y a mostrar cómo puede contribuir el empleado al logro de los objetivos del organismo.

## Ventajas

- Las políticas escritas requieren que los administradores piensen a través de sus cursos de acción y predeterminen que acciones se tomarán bajo diversas circunstancias.
- Se proporciona un panorama general de acción para muchos asuntos, y solamente los asuntos poco usuales requieren la atención de altos directivos.
- Se proporciona un marco de acción dentro del cual el administrador puede operar libremente.
- Las políticas escritas generan seguridad de comunicación interna en todos los niveles.
- El programa de políticas es fuente de conocimiento inicial, rápido y claro para ubicar en su puesto nuevos empleados.

## Objetivos

- Presentar una visión de conjunto de la organización para su adecuada organización
- Precisar expresiones generales para llevar a cabo acciones que deben realizarse en cada unidad administrativa
- Proporcionar expresiones para agilizar el proceso decisorio
- Ser instrumento útil para la orientación e información al personal
- Facilitar la descentralización, al suministrar a los niveles intermedios lineamientos claros a ser seguidos en la toma de decisiones
- Servir de base para una constante y efectiva revisión administrativa

## Áreas de aplicación

- Representantes
- Administrativos
- Jefes
- Operadores

## Responsables

- Administrador
- Jefe de operaciones



## Políticas dentro de las funciones operativas

- Tener buenas decisiones, motivación y buenos tratos
- Contar con una buena imagen pública
- Tener una buena actitud para relacionarse socialmente
- Expedir facturas por los servicios, cuando los clientes así lo soliciten
- Evitar el uso de drogas (Análisis de laboratorio trimestral en el consumo de drogas)
- Evitar el consumo de bebidas alcohólicas (Medición de alcohol en la sangre mediante Alcohólimetro)



**Flujograma**

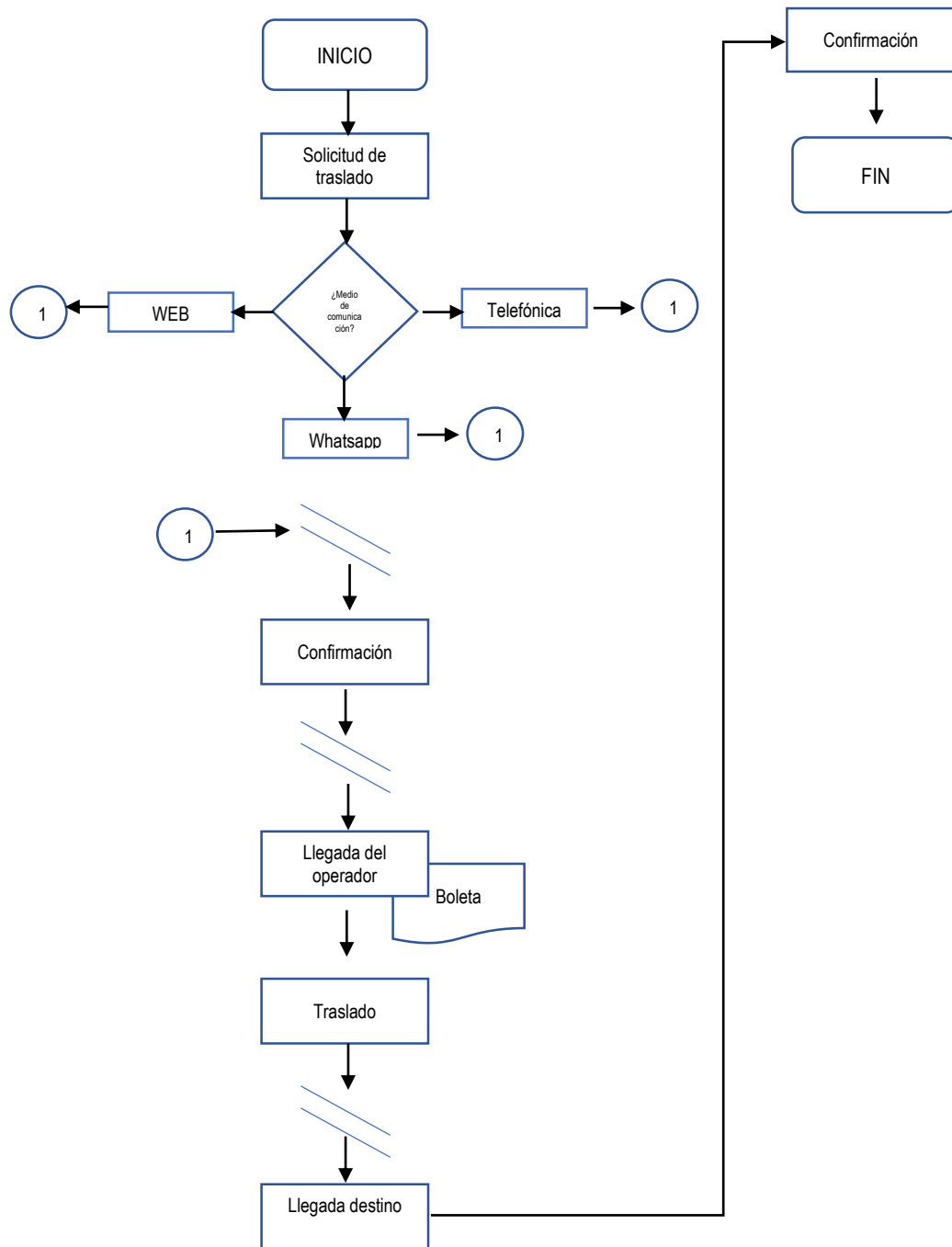
Descripción del procedimiento de traslado

NO. DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE REFERENCIA/OBSERVACIÓN
1	Solicitud de traslado	
2	Comunicación con administrador, jefe de operaciones o página web	812 951 46 99 / 921 253 64 75 / <a href="http://www.rideempresas.com">www.rideempresas.com</a>
3	Espera de confirmación	3 - 5 minutos
4	Confirmación con datos del operador y vehículo	Nombre, Vehículo, Placas
5	Espera de llegada del operador	10 – 30 minutos dependiendo lugar de procedencia
6	Llenado de boleta de traslado	Aplica a industrias o empresas que cuenten con boletas foliadas
7	Traslado del cliente	
8	Espera del traslado	
9	Llegada destino del cliente	
10	Confirmación	
11	Fin del procedimiento	



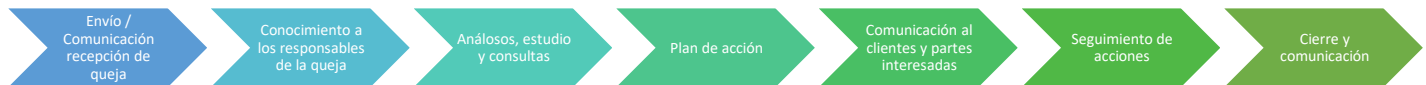
# RIDE

EMPRESAS





## Seguimiento de reclamaciones y sugerencias (Matriz de seguimiento y registro de reclamaciones)



### Objetivo

Recoger las quejas, reclamaciones y comentarios individuales de los clientes y partes interesadas, darles un tratamiento objetivo que cumpla los requisitos normativos, reglamentarios y contractuales, recabar información y analizar las causas que lo motivaron, estudiando la mejor solución para su resolución, mantenimiento informado al cliente y partes interesadas, para contribuir a un mejor servicio.



# RIDE

EMPRESAS

## Contacto

Alma Jacinta Fuentevilla García  
Representante Legal  
Celular y Whatsapp: 812 951 46 99  
[rideempresas@gmail.com](mailto:rideempresas@gmail.com)

Carlos Alfredo Frias Fuentevilla  
Administrador  
Celular & Whatsapp: 812 951 46 99  
[rideempresas@gmail.com](mailto:rideempresas@gmail.com)

Alfredo Frias Pérez  
Jefe de operaciones  
Celular y Whatsapp: 921 253 64 75  
[rideempresas@gmail.com](mailto:rideempresas@gmail.com)

Móvil: 812 951 46 99  
[rideempresas@gmail.com](mailto:rideempresas@gmail.com)  
[www.rideempresas.com](http://www.rideempresas.com)