



# Reporte Final de Estadía.

Bianca Isabel Chávez Alarcón

Diseño de un plan de acción para la disminución  
de rotación del personal del área de ventas.

Av. Universidad No. 350, Carretera Federal Cuitláhuac - La Tinaja  
Congregación Dos Caminos, C.P. 94910, Cuitláhuac, Veracruz  
Tel. 01 (278) 73 2 20 50  
[www.utcv.edu.mx](http://www.utcv.edu.mx)



VERACRUZ  
Gobierno del Estado



SEV  
ESTADO DE VERACRUZ

VER Educación  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

SEP  
SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



DET  
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN  
TECNOLÓGICA DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz

**Programa Educativo:**

Ingeniería en Desarrollo e Innovación Empresarial

**Reporte para obtener título de:**

Ingeniería en Desarrollo e Innovación Empresarial

**Proyecto de estadía realizado en la empresa:**

Gomsa Automotriz S.A de C.V

**Nombre del proyecto:**

Diseño de un plan para la disminución de rotación del personal del área de ventas.

**Presenta:**

Bianca Isabel Chávez Alarcón

Cuitláhuac, Ver., a 21 de abril de 2018.



## Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz

### **Programa Educativo:**

Ingeniería en Desarrollo e Innovación Empresarial

### **Nombre del Asesor Industrial:**

C. P Daniel Hernández Espejo

### **Nombre del Asesor Académico:**

Dra. Ivett Pérez Hernández

### **Jefe de Carrera:**

L.C.I. Carlos Alberto Ruiz López

### **Nombre del Alumno:**

Bianca Isabel Chávez Alarcón

## CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS.....	2
RESUMEN.....	3
SUMMARY .....	4
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN .....	5
1.1 ESTADO DEL ARTE .....	6
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.3 OBJETIVOS .....	13
1.3.1 OBJETIVOS GENERALES .....	13
1.4 DEFINICIÓN DE VARIABLES .....	13
1.5 HIPÓTESIS.....	14
1.6 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	14
1.7 LIMITACIONES Y ALCANCES.....	15
1.8 RESULTADOS ESPERADOS.....	15
1.8 LA EMPRESA (GOMSA AUTOMOTRIZ S.A DE C.V) .....	16
1.1.2 HISTORIA.....	16
1.1.3 MISIÓN.....	17
1.1.4 VISIÓN .....	17
1.6 PRODUCTOS.....	18
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA .....	25
CAPÍTULO 3. DESARROLLO DEL PROYECTO .....	27
CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y CONCLUSIONES .....	33
4.1 RESULTADOS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.2 TRABAJOS FUTUROS.....	43
4.3 RECOMENDACIONES .....	44
ANEXOS.....	46
BIBLIOGRAFÍA.....	54

## TABLA DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1 LAS NECESIDADES DE MASLOW, GAN BUSTOS (2007) .....	8
ILUSTRACIÓN 2; MODELO DE EXPECTATIVAS, CHIAVENATO (2007).....	9
ILUSTRACIÓN 3, LOS ESTRATOS DEL DESARROLLO CHIAVENATO, I. (2009).....	10
ILUSTRACIÓN 4 UBICACIÓN GOMSA AUTOMOTRIZ, MANUAL DE INDUCCIÓN (2017). .....	19
ILUSTRACIÓN 5 ELABORACIÓN PROPIA (2018).....	34
ILUSTRACIÓN 6, ELABORACIÓN PROPIA, (2018).....	35
ILUSTRACIÓN 7, ELABORACIÓN PROPIA (2018).....	36
ILUSTRACIÓN 8, ELABORACIÓN PROPIA, (2018).....	38
ILUSTRACIÓN 9, ELABORACIÓN PROPIA (2018).....	41

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A DIOS**

Por a verme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor por darme la fortaleza necesaria para no darme por vencida, por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

### **A MI MADRE**

Por apoyarme en todo momento, por sus consejos, sus valores por la motivación constante, por todas esas veces que me daba por vencida y sus palabras de aliento me ayudaron a salir adelante, por las horas de trabajo en la que me hacía compañía y todas esas infinitas atenciones que siempre me ha brindado.

### **A MI PADRE**

Por los ejemplos de perseverancia que lo caracterizan y que me ha infundido siempre, por el gran valor que me mostró al salir adelante, por ser motivo a seguir al ser un gran profesionalista de éxito.

### **A MIS MAESTROS**

Gracias por compartir sus conocimientos conmigo, por asesorarme en este tiempo de universidad. por las buenas experiencias que me brindaron, agradezco de todo corazón las enseñanzas brindadas a cada uno de mis maestros a lo largo de estos 3 años y medio.

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar cuáles son las causas que generan la alta rotación de personal en el área de ventas para la empresa Gomsa automotriz ubicada en boulevard Córdoba Peñuela en Córdoba, Veracruz. Los resultados en esta investigación servirán para tomar las medidas y estrategias necesarias para minimizar los índices de rotación del personal del área en mención, los cuales se darán a conocer en su momento a la administración general de la empresa, así como los principales hallazgos y recomendaciones que se les proporcionarán para que se puedan aplicar, tratando de evitar que el personal abandone su trabajo. En ese sentido, se pretende que con los resultados obtenidos se disminuya el índice de rotación que afecta los aspectos económicos en proceso de capacitación, el tiempo y el desarrollo de la empresa debido a que el personal nuevo, toma tiempo en su adaptación retrasando los procesos de ventas, las metas de ventas que se tienen destinada para la empresa afectando radicalmente en las utilidades generadas para la empresa.

En este trabajo se presenta un plan con acción con el que se pretenden disminuir la rotación del personal del área de ventas. En ese sentido, para el diseño del plan se realizó una investigación exploratoria- exhaustiva de todas las posibles causas que podrían estar provocando la rotación de las vendedoras de la empresa, para luego realizar una encuesta que permitió visualizar cuál era la realidad de la empresa, así como aquellas áreas de oportunidad existentes.

## SUMMARY

The present investigation deals with the causes that generate the high rotation the sales area in the company Goma Automatize in the boulevard Córdoba Peñuela.

The results that are arrogated in this investigation serve to take the measures and the necessary strategies to minimize the indexes of rotation, which are given as a result the general administration of the company by which the recommendations are obtained Apply as soon as possible and with This will prevent the staff from leaving their work because the staff is very important for the company and the decrease in each one of them affects the company in general of the economic costs in the training of each of them, such as time and the development of the company, due to the new personnel that arrives at its time in its adaptation and this delays the sales processes as the sales goals that have been destined to the company, radically affecting the profits generated for the company.

In this paper we present a plan with 5 actions which reduced the turnover of the sales area personnel.

To make the plan, a thorough investigation was made of all the possible causes that could be causing the rotation of the company's saleswomen, to then carry out a survey that would verify the real age of the company and what it was that had the most displeased the sellers.

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

Actualmente la rotación del personal en el área de ventas en Gomsa Automotriz ha aumentado considerablemente. El término "Rotación de Recursos humanos" según (Chiavenato 1998) se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; esto significa que la fluctuación entre una organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización o el de las que salen

De acuerdo con un reporte realizado por el contador administrativo de la empresa Gomsa Automotriz presenta altas tasas de rotación llegando a un índice de 70% anual de 300 contrataciones solo en el área de ventas teniendo en consideración las 5 sucursales que enfrentan esta misma problemática, se tiene que la duración promedio de una vendedora es de 3 meses a 1 año.

La gestión de recursos humanos juega un papel de importancia en la estrategia competitiva de las empresas. Es así como el recurso humano (o capital humano) es visto como un recurso estratégico, ya que altos niveles de desempeño en los trabajadores se traducen en altos niveles de rendimiento en las organizaciones.

El objetivo principal de este trabajo es determinar las causas que motivan la rotación del personal y presentar diferentes propuestas para su control.

Una rotación del personal que no es controlada produce grandes efectos en por esta razón es primordial determinar las causas y proponer las medidas que deberán tomarse en consideración del personal sea un elemento que se pueda controlar y lograr los objetivos de la empresa.

A continuación, se muestra el proceso de la elaboración de este trabajo dividido en 4 capítulos:

Capítulo 1: se muestra una visión general sobre el proyecto, el análisis acerca de la problemática, las investigaciones en problemáticas similares fundamentados por otros autores que ayudaron a tener una idea más clara acerca de las posibles soluciones también se plantean los objetivos alcanzar y los alcances de este.

Capítulo 2: Se muestran a detalle las herramientas y técnicas (cualitativas /cuantitativas) que se utilizaron para alcanzar el propósito del proyecto. Los pasos que seguir para el desarrollo de este en conjunto con los objetivos y los alcances

Capítulo 3: Incluye los pasos y actividades ordenadas efectuadas para la culminación del proyecto, el procedimiento, los materiales y equipo, así como las descripciones necesarias para terminar el proyecto.

Capítulo 4: Se encuentra la conclusión relacionada con los objetivos y los resultados, alcance, objetivos futuros y recomendaciones del proyecto.

## 1.1 ESTADO DEL ARTE

De acuerdo con (Manuel, 1999) menciona que existe una relación entre la motivación positiva de los colaboradores con los resultados económicos de la empresa en la cual propone diferentes tipos de actitudes y virtudes que deben plantearse en los trabajadores y trabajar día con día lo cual son las siguientes:

ACTITUD DE LA EMPRESA	VIRTUDES HUMANAS
Se trabaja bien en equipo	Compañerismo
Se vive en un ambiente de unidad	Lealtad
Se ayuda uno entre otros	Generosidad
No se pierde el tiempo	Laboriosidad
Se enseña lo que uno sabe	Solidaridad
Se respetan los derechos de la persona	Justicia
Se cumple con el propio trabajo	Responsabilidad

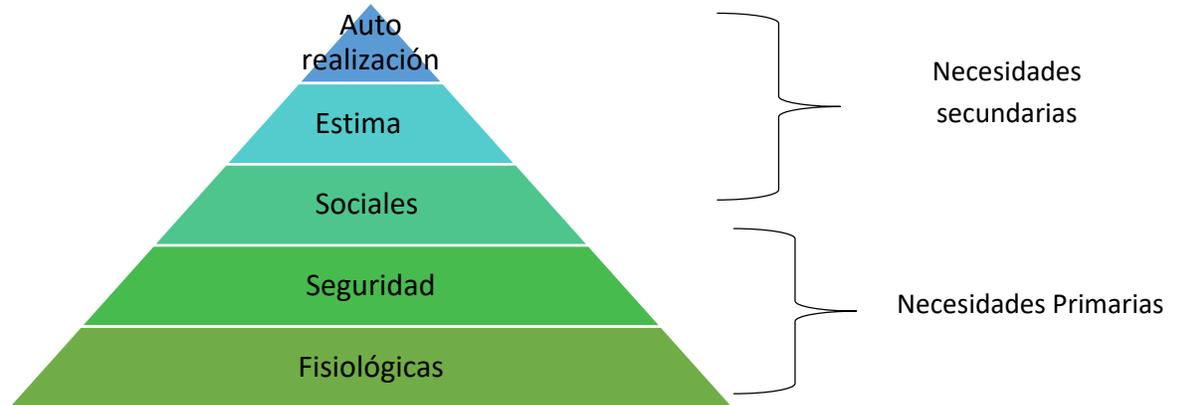
Tabla 1, Actitudes y virtudes del Recurso humano (Manuel, Gómez Fernández José, 1999).

Actuar con determinadas virtudes humanas garantiza la mejora en el desempeño de los colaboradores al practicarlos y hacerlos se convierten en fuerzas que impulsan actuar en una dirección correcta.

El recurso humano ha cumplido de manera exitosa su función, ser el más importante de los recursos de la empresa convirtiéndose en un órgano fundamental y factor clave para el crecimiento de esta. También, pretende ayudar mostrar las líneas maestras que conviertan el recurso humano en algo diferente la cual menciona que consejos para la creación de valor la cual son los siguientes: a) Descubrir el trabajo de cada persona como una actividad aportadora de valor y rediseñarlo desde su perspectiva; b) Descubrir, cuantificar o ponderar sistemáticamente cuales son los modos o los cauces a través de lo que, la empresa, se realiza las aportaciones de valor de cada persona, c) Generar conocimientos, liderando equipos orientando a otras personas tomando decisiones, introduciendo las tecnologías haciendo planteamientos nuevos etc. Son los aportadores de valor específicos de la persona (Uriz Urzainqui, 2001).

Para, Gan Bustos (2007), la motivación ha sido uno de los factores más estudiados dentro de las disciplinas que inciden el capital humano se convirtiéndose en uno de los factores más importantes, hablando en cualquier tipo de ámbito. La motivación se trasmite de manera individual cada individuo tiene un perfil diferente y relacionado con distintas variables, por esto es difícil establecer o considerar un programa de motivación individual, es aquí donde se convierte en un reto para las empresas, generar factores motivadores para provocar la tracción necesaria para que sus empleados desarrollen un comportamiento lo más motivado posible, Gan Bustos considera que la jerarquía de motivación de Maslow es una de las técnicas de motivación más eficaces que identifica las necesidades por satisfacer así como su orden lo que implica que hay prioridad una sobre otras. Es decir, supone una serie de reglas a cumplir que constituyen como referencia para los departamentos de la empresa su tarea de elaborar políticas y programas de gestión y desarrollo de personal: a) Cualquier necesidad no satisfecha es motivadora y por tanto revela distintas variables y expectativas (de reacciones, de comportamientos, de respuestas); b) Las necesidades más elevadas o secundarias tan sólo son satisfechas cuando se han cubierto las de orden inferior o primarias. Por tanto, deben satisfacerse -o facilitar su satisfacción- primero; c) Las necesidades secundarias surgen del proceso socializador del hombre e implican aspectos de carácter más psicológico. Para los ámbitos de recursos humanos, bajo esta perspectiva se hacen evidentes las tareas de comunicación, tal y como se muestra en la Ilustración 1 de las necesidades de Maslow (Gan Bustos, 2007).

## GRÁFICA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW



*Ilustración 1 Las necesidades de Maslow, Gan Bustos (2007)*

Estudiar la cultura organizacional no ha sido una tarea fácil, sin embargo se ha logrado mediante un modelo de valores de competencia examinando las relaciones entre la cultura, la práctica de recursos humanos y el rendimiento este trabajo contiene preposiciones que sugieren que la cultura organizacional influye en el rendimiento y que la gestión de RH influye en la cultura .También menciona que la conducta de directivos es bastante similar independientemente en el contexto que se encuentre la empresa y en otras perspectivas se ha venido indicando que la cultura es importante para implementar procesos de cambio, o para facilitar mejoras en otros procesos organizativos, por ejemplo, la implementación de la estrategia o gestión del recurso humano (Sánchez, 1995).

Dentro de este libro Chiavenato (2007) recomienda la teoría sobre la motivación de Lawer, quien determinó el dinero puede motivar el desempeño y otro tipo de comportamientos, además encontró que el dinero ha presentado poco poder en virtud de su aplicación incorrecta en la mayoría de las empresas tal como se muestra en la Ilustración 2; modelo de expectativas.

## MODELO DE EXPECTATIVAS

Lawyer III concluye que para sus teorías existen dos bases solidadas:

- Las personas desean su dinero porque este les permite o solo la satisfacción de sus necesidades fisiológicas y de seguridad si no también la satisfacción de las necesidades sociales, de estima y de realización. El dinero es un medio no un fin en sí mismo, pero puede comprar muchas cosas que satisfacen múltiples necesidades personales.
- Si las personas perciben y creen que es tanto posible como necesario para obtener más dinero, ciertamente se desempeña de la mejor manera posible. (Chiavenato, Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones (8a ed.), 2007)

### MODELO EXPECTATIVAS

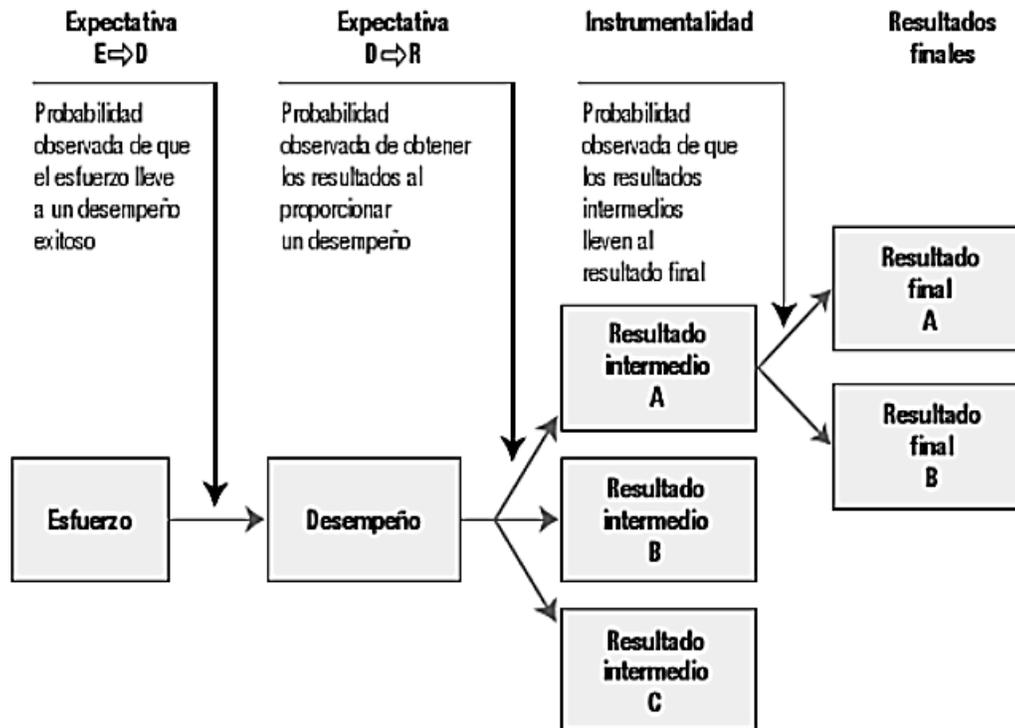
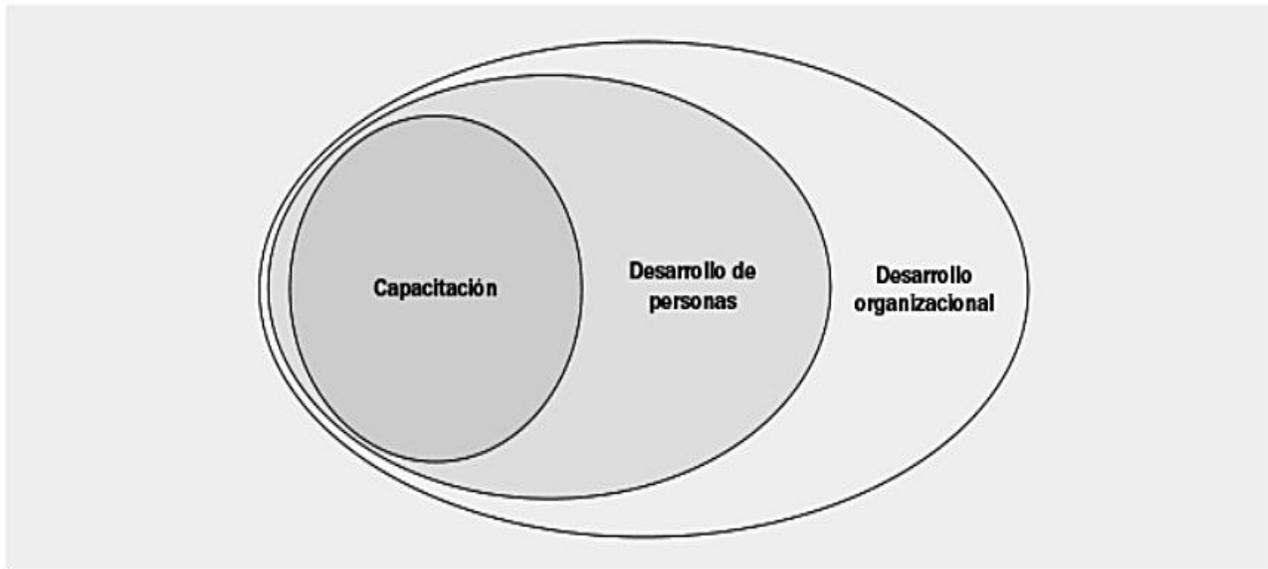


Ilustración 2; Modelo de expectativas, Chiavenato (2007).

En el proceso de desarrollo organizacional, las personas tienen una gran capacidad de aprender y desarrollarse, la educación es uno de los factores claves dentro de esa capacidad. Además, no necesariamente se necesita proporcionarles información para que aprendan nuevos conocimientos, habilidades y destrezas. En ese sentido, se busca generar soluciones, ideas y conceptos para que modifiquen sus hábitos y comportamientos para que sean más eficientes en lo que hacen; la capacitación y el desarrollo de las personas tratan del aprendizaje a nivel individual y de la manera que las personas aprenden y se desarrollan tal como se muestra en la ilustración 3 de los estratos del desarrollo (Chiavenato, 2009).

Propone 3 estratos que se suponen: La capacitación, el desarrollo de las personas y el desarrollo organizacional.

## LOS ESTRATOS DEL DESARROLLO



*Ilustración 3, Los estratos del desarrollo Chiavenato, I. (2009)*

McGregor (2007) comenta que el recurso humano, se ha convertido en uno de los productores más importantes de acero en los Estados Unidos. Atribuye a sus éxitos cuatro principios de relación de empleo que menciona los supuestos de la teoría Y, aportando una

serie de recomendaciones para aumentar la motivación de los colaboradores, las principales aportaciones que mencionan son las siguientes:

1. La administración es obligada administrar en forma tal que los empleados tengan la oportunidad de ganar dinero de acuerdo con su productividad.
2. Los empleados deben sentirse confiados en que se realizan su trabajo adecuadamente tendrán un trabajo mañana.
3. Los empleados tienen derechos a ser tratados con justicia y deben creer que lo serán.
4. Los empleados deben tener una vía para apelar cuando crean que están siendo tratados injustamente.

Werther (2014) menciona que las capacitaciones y el desarrollo de los empleados también pueden suplementar mediante cursos formales e instituciones que pueden ser dictadas en universidades o en clases especializadas que ofrece un experto especializado en el tema. Es decir, empresas expanden sus horizontes internacionales a las experiencias en el extranjero lo que se convierte en un elemento de creciente valor. Siendo esto de alto costo por lo que, no todas las corporaciones están preparadas para invertir considerables recursos en capacitaciones. Así, la respuesta de muchas entidades modernas es implementar programas de capacitación y desarrollo a través de ambientes virtuales, así como inscribir a los empleados a cursos virtuales.

De acuerdo con Levy de Hugo y Levy (2008) hacen una propuesta para la reducción de la rotación del personal dividiéndolo en 4 pasos:

1. Detectar lo que causa la rotación del personal: Propone detectar las causas mediante un diagnóstico con el fin de trazar estrategias y planificarlas para retener a los empleados, 2 Entrena a tus empleados: Es importante preparar y capacitar al equipo ayuda a reducir la rotación, también entrenar a los colaboradores hacen sentir valorados y motivados al recurso humano, 3 Prestar atención al contratar: Es importante analizar al personal que se va a contratar es importante que el personal contratado sea el adecuado para el perfil, 4 escuchar a tus empleados: Mantener una buena comunicación con los empleados reduce la rotación del personal, escucharlos y saber sus angustias, así como las necesidades que tienen.

## 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente la empresa Chevrolet se ve afectada por la pérdida de uno de los recursos más importantes que tienen para el funcionamiento de ésta, es decir, el capital humano con un alto índice de rotación, principalmente en al área de ventas; en donde se observa inestabilidad laboral que lleva a la decisión de abandonar la empresa.

En ese sentido, se busca de manera puntual identificar las causas que llevan la rotación del personal, para poder evitarla, se debe investigar que la está ocasionando, una vez identificadas diseñar estrategias que permitan corregirlas a partir del diseño de un plan que brinde las actividades que motiven al personal y genere estabilidad laboral.

En consecuencia, con lo anterior, este proyecto se realizará considerando que desde hace un año ha ido en aumento la tasa de rotación de los colaboradores del área de ventas, lo que ha provocado problemas en la administración, así como en los diversos costos asociados que esto trae como consecuencia gastos innecesarios. La empresa está encargada de reclutar y capacitar personal para las 5 sucursales Orizaba, Tierra blanca, Tuxtepec, y Córdoba, en ese sentido, los encargados de este proceso en dicha sucursal, al ser la más grande. Es por esto, que se tomará la sucursal de Córdoba para poder realizar el diagnóstico ya que es la sucursal matriz. Es importante mencionar que la dotación de vendedores entre las 5 tiendas es de 14 personas por sucursal en el área de ventas, pero actualmente bajó ese número de vendedoras a 10 personas aproximadamente, debido a la alta rotación de personal en esta área.

La gerencia está preocupada por determinar las causas principales que están originando esta situación.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.2 OBJETIVOS GENERALES**

Diseñar un plan de acción mediante el análisis de datos históricos cuantitativos y cualitativos que le permita a la empresa disminuir la rotación del personal del área de ventas durante el periodo enero – abril 2018.

### **1.3.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Recopilar todas las causas posibles que puedan estar afectando la rotación en los vendedores de la empresa.
- Estudiar e identificar cuáles son las causas de mayor importancia en la rotación desde la percepción de los vendedores.
- Proponer un plan de acción a seguir para que la empresa logre disminuir la rotación de vendedores a futuro.

### **1.3.4 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuáles son las causas más fuertes detectadas para la alta rotación?

¿Cuáles son las consecuencias que se dan por esta problemática?

## **1.4 DEFINICIÓN DE VARIABLES**

Las variables que se trabajarán en esta investigación serán las siguientes:

- Relación jefe (Gerente de ventas – trabajadores)
- Capacitación
- Salario de los trabajadores
- Relación entre compañeros de ventas

## 1.5 HIPÓTESIS

Detectando las causas principales que generan la alta rotación se podrá diseñar un plan estratégico para combatir la alta rotación del personal.

## 1.6 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Este proyecto es relevante para la compañía Gomsa Automotriz, debido a que la alta rotación provoca gastos administrativos como el salario de todos aquellos involucrados en proceso de reclutamiento y selección, los capacitadores y las capacitaciones al personal nuevo; además del cumplimiento de las metas de ventas establecidas. Un estudio realizado por Hamel (2018) menciona los factores que causan una alta rotación en el personal, la rotación del personal describe la tasa a la que un empleador debe reemplazar a sus empleados y por consiguiente puede producir muchas consecuencias pero principalmente produce las siguientes: 1; Afecta a la productividad, los empleados nuevos requieren tiempo para aprender las funciones que realizan en su puesto; por lo regular las empresas que tienen una alta tasa de rotación suelen contratar personal sin experiencia pueden llegar a sufrir una baja productividad por parte de los trabajadores, 2; El servicio al cliente una alta rotación del personal puede afectar en la capacidad que tienen las compañías de mantener clientes y ofrecer un servicio de calidad, 3; Costos de rotación los costos asociados con la contratación y capacitación les cuesta dinero a las compañías contratar trabajadores de recursos humanos para entrevistar y contratar candidatos y luego capacitar a los nuevos empleados, 4; Utilidades las desventajas generadas por la alta rotación pueden causar que una compañía genere menores utilidades debido que cualquier cosa que tienda a aumentar costos o reducir la productividad u ingresos tenderá a reducir utilidades.

En Gomsa Automotriz los costos asociados están, el gasto en nuevos uniformes, la gran cantidad de horas que dedica el área de recursos humanos y finanzas en resolver estos problemas (como por ejemplo sacar a tiempo contratos que estarán caducados incluso antes de estar listos).

Esta investigación tiene como objetivo principal identificar las causas que afectan la alta rotación del personal de ventas. Esto puede ser de gran utilidad para recursos humanos que se encargan de resolver las problemáticas del personal.

La importancia de esta investigación radica en combatir las causas que están originando la alta rotación y poder mantener una estabilidad laboral por parte de los empleados ya que la información obtenida se canalizará para proponer una solución a esta problemática.

Este proyecto representa para la empresa el beneficio de brindar una visión amplia acerca de las causas que están provocando la alta rotación de esta área en específico por consiguiente los beneficios que otorgará será recomendaciones para la retención del personal y el aumento de satisfacción laboral a los vendedores del área de ventas y por consecuencia mejorará el desarrollo de la empresa.

## **1.7 LIMITACIONES Y ALCANCES**

La presente investigación se realiza en las instalaciones de la empresa Chevrolet Gomsa sucursal Córdoba- Peñuela, siendo esta sucursal la matriz encargada de las contrataciones y capacitaciones del personal de nuevo ingreso, está considerar como sujeto de estudio los colaboradores del área.

En este estudio se considera:

- Diseño de la propuesta y justificación de esta
- Sistema de control de la propuesta
- Disminución de la rotación en el personal de ventas

En ese sentido, las limitaciones que se encuentran para la presente, es la falta de participación de las otras sucursales para el levantamiento de las encuestas lo que permita conocer la situación en los otros puntos de venta.

## **1.8 RESULTADOS ESPERADOS**

Lograr una propuesta específica para el control de esta problemática mediante las investigaciones realizadas anteriormente.

Propuesta de acción a seguir para que la empresa disminuya su rotación en el área de ventas a partir de una solución a la causa crítica

Lograr una retención del personal mediante las recomendaciones que se proponen.

## 1.8 La Empresa (Gomsa Automotriz S.A de C.V)

### 1.1.2 Historia

Chevrolet fue fundada en Detroit en noviembre de 1911 por el ingeniero y piloto de carreras Louis Chevrolet y el fundador de General Motors William C. «Billy» Durant, quien desarrolló vehículos que pronto se ganaron una reputación de rendimiento, durabilidad y calidad. Esos rasgos siguen vigentes en el seno de Chevrolet, la cuarta marca automotriz más grande a nivel mundial.

Desde el primer momento, Chevrolet introdujo en su porfolio de vehículos y pick-ups la tecnología y las prestaciones habitualmente reservadas para vehículos más caros. En el primer Chevrolet — el Series C Clásica Six— tanto el motor de arranque como los faros eran eléctricos, prestaciones nada frecuentes en aquella época, incluso entre los vehículos de lujo. En las siguientes décadas, los modelos de Chevrolet ofrecieron diversas innovaciones propias de vehículos más caros, como cristal de seguridad, inyección de combustible, frenos antibloqueo y sistemas electrónicos de control de estabilidad. Al ser una de las marcas más vendidas, la adopción temprana por parte de Chevrolet de tecnologías clave cambió de forma fundamental el modo en que estas eran aplicadas a los vehículos nuevos.

Chevrolet también hizo que el rendimiento fuese posible. Sus primeros motores de cuatro y seis cilindros eran conocidos por su durabilidad y gran rendimiento, pero fue en 1955, con la introducción del V8 de bloque pequeño de Chevrolet, cuando comenzó una nueva era de alto rendimiento. Aquel motor movería millones de vehículos y pick-ups en los siguientes 50 años, y su legado pasaría a una nueva generación de motores V8 de bloque pequeño empleados hoy en día en pick-ups y vehículos SUV, así como en vehículos de alto rendimiento, como el Camaro y el Corvette.

Los atributos de rendimiento del V8 de bloque pequeño contribuyeron a posicionar a Chevrolet en lo más alto en casi todas las categorías de motores. Los vehículos de Chevrolet eran serios aspirantes en el mundo de las carreras de vehículos de serie y de aceleración en los años 50, y llegaron a dominarlos en las siguientes décadas. Chevrolet es la marca con el mejor historial en el NASCAR y ha obtenido más Copas de Fabricantes Pro-Stock de la NHRA que ninguna otra terminal.

El Chevrolet Corvette demostró por qué sus atributos lo convierten en un emblema además de su impactante diseño, como potencia y estabilidad, ganando 6 títulos de las 24 horas de Le Mans en Francia. En 2010, Chevrolet celebró su doble Campeonato Mundial de Turismo (WTCC), donde el Chevrolet Cruze ganó el título de campeón de pilotos y Chevrolet se hizo con el de fabricantes

### 1.1.3 MISIÓN

Empresa dedicada a la Comercialización de Vehículos, Refacciones y Mantenimiento Automotriz, cuyo objetivo es superar las expectativas y necesidades de nuestros Clientes, Capital Humano, Accionistas y Proveedores; generando valor económico agregado, promoviendo el desarrollo del personal y la mejora continua.

### 1.1.4 VISIÓN

Ser reconocidos como la Empresa Líder del sector Automotriz por ser la más eficiente y orientada a la satisfacción del Cliente.

### 1.1.5 VALORES

Servicio	porque es nuestra razón de ser.
profesionalismo	porque es la base de nuestro liderazgo.
Calidad	porque es el resultado de nuestra gestión
Tradicición	porque es el mejor exponente de futuro
Creatividad	porque es el germen de grandes éxitos.
Innovación	porque es una exigencia de la modernidad.
Compromiso	porque es nuestra contribución a la sociedad.

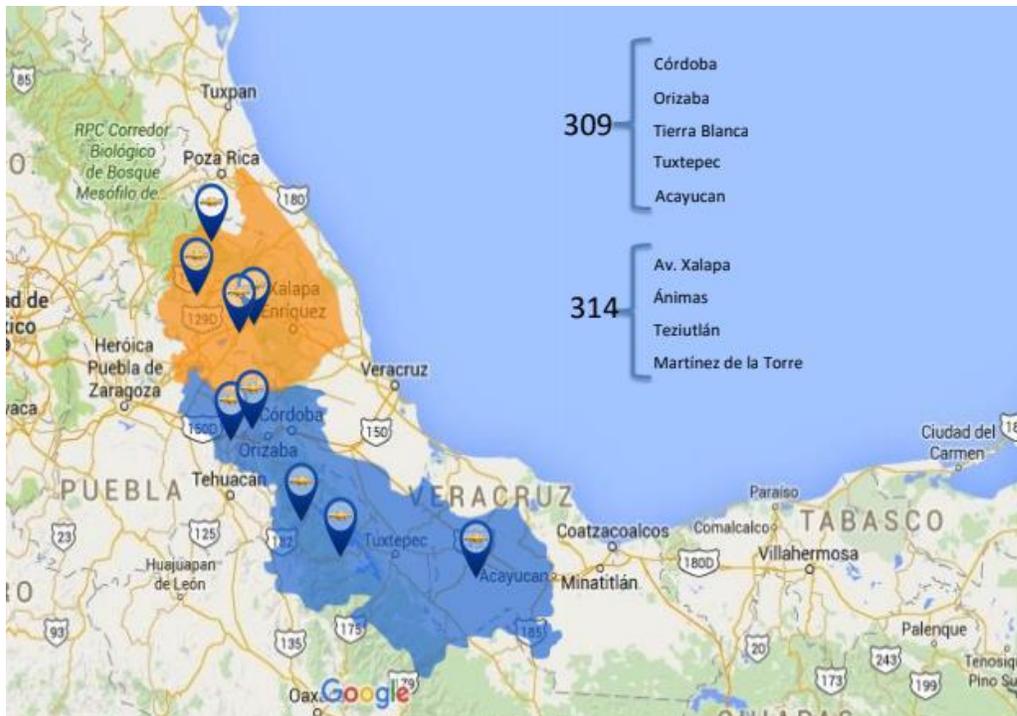
<b>Dinamismo</b>	porque es la clave de nuestra exigencia.
<b>Capacidad de respuesta</b>	porque es el soporte de atención al cliente.
<b>Creación de riqueza</b>	porque es la garantía de nuestro crecimiento.
<b>Organización viva</b>	porque es indispensable para nuestra evolución.
<b>Orientación al mercado</b>	porque es el fundamento de nuestra oferta comercial.

## 1.6 PRODUCTOS

Los productos de Chevrolet Gomsa automotriz se encuentran en anexos (anexo 1.0).

## 1.7 UBICACIÓN

**Dirección:** Calle 43 SN Esq., Carretera Córdoba peñuela, 94690 Córdoba, Ver.



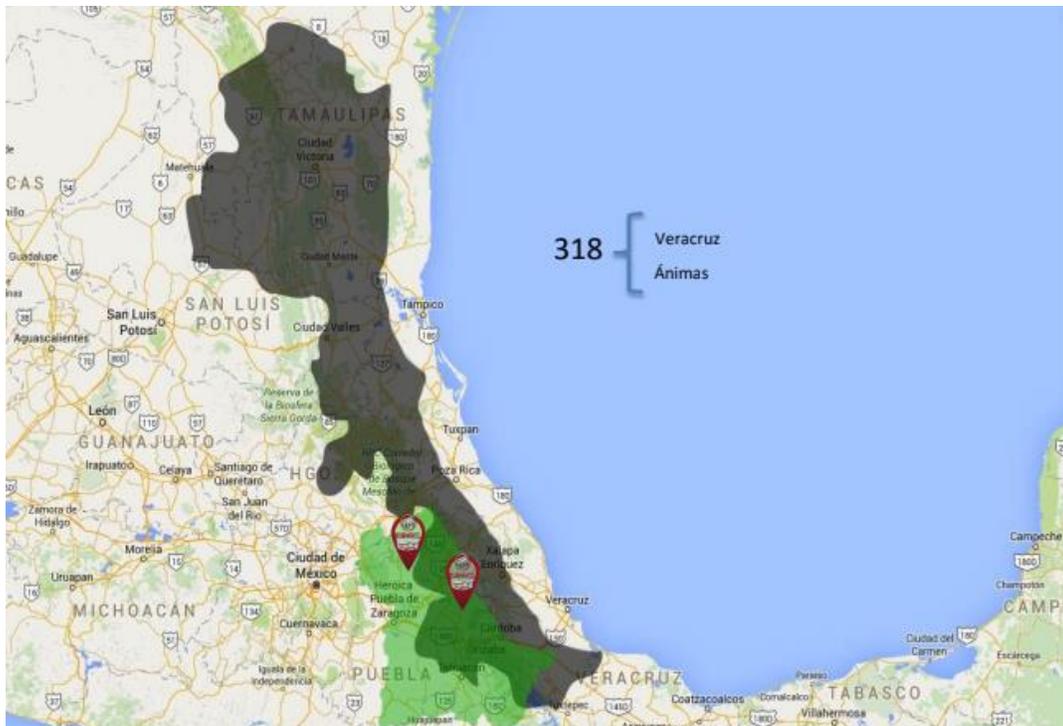
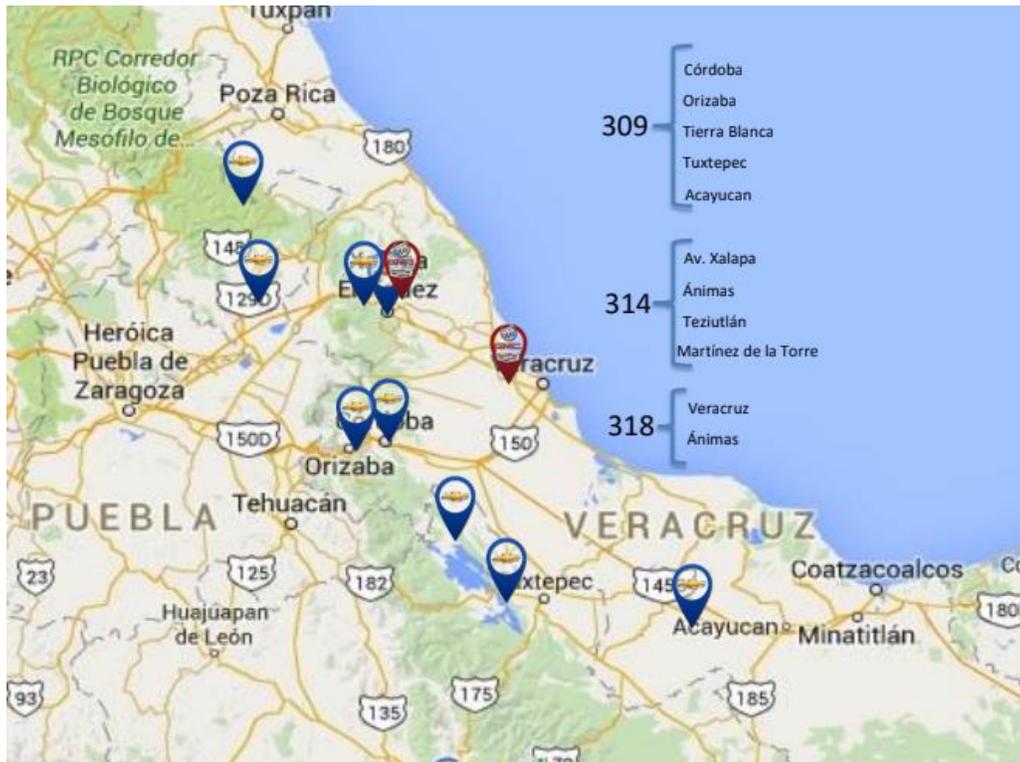
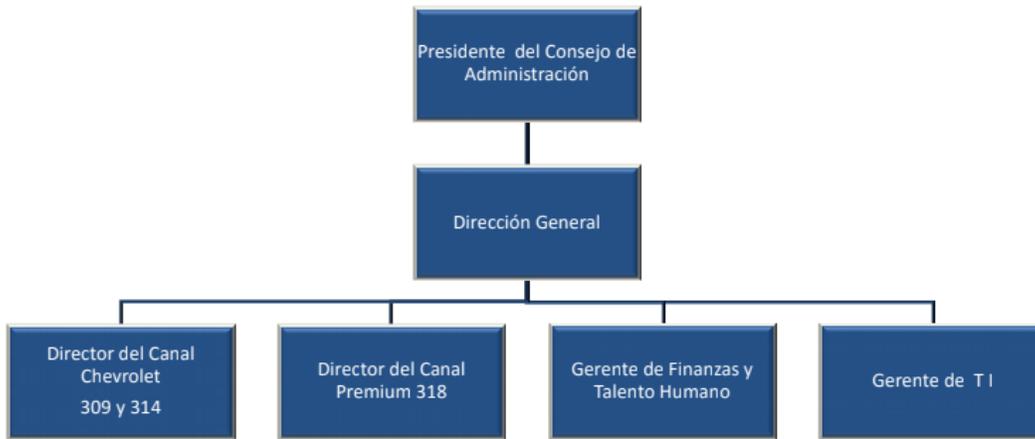


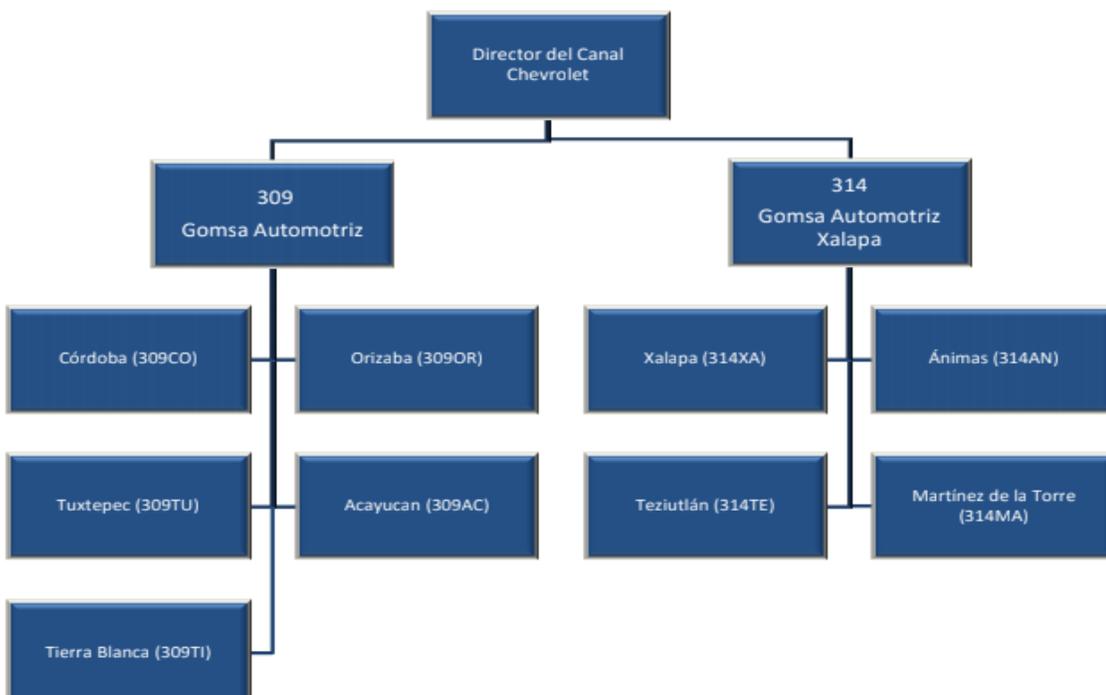
Ilustración 4 Ubicación Gomsa Automotriz, Manual de inducción (2017).

## 1.8 GOMEX ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

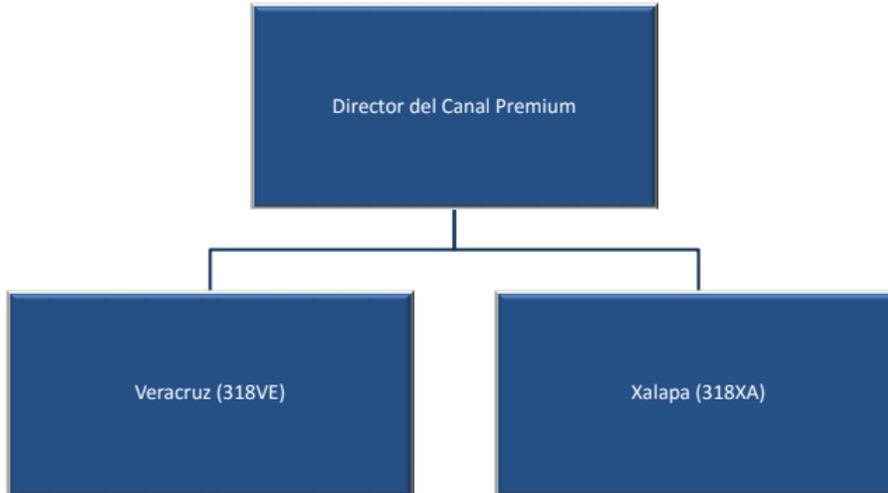
### Gomex Estructura Organizacional



### Canal Chevrolet



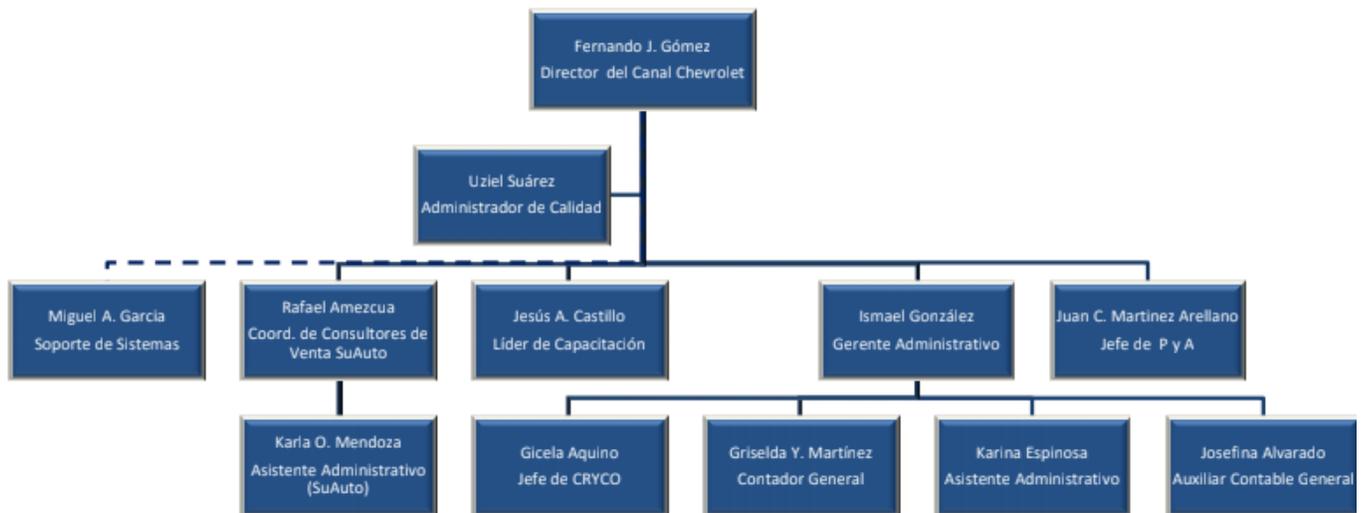
## Canal Premium Buick GMC Cadillac



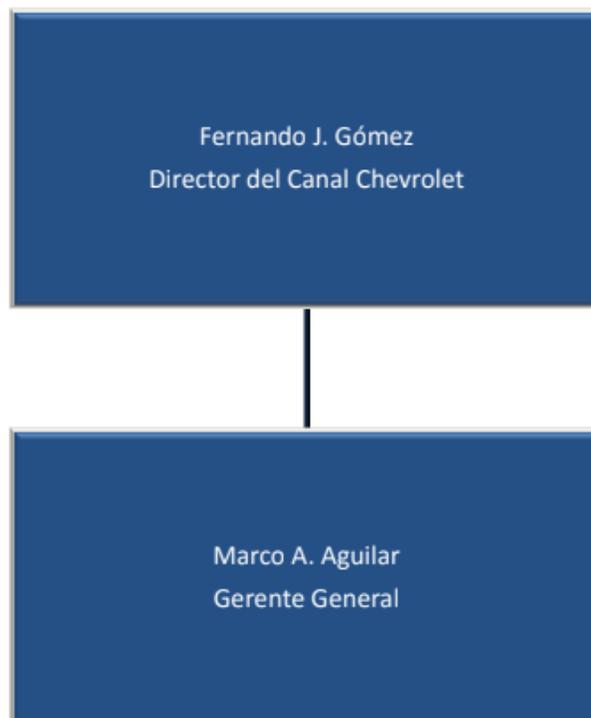
## Marketing, Contact Center, BDC Ventas



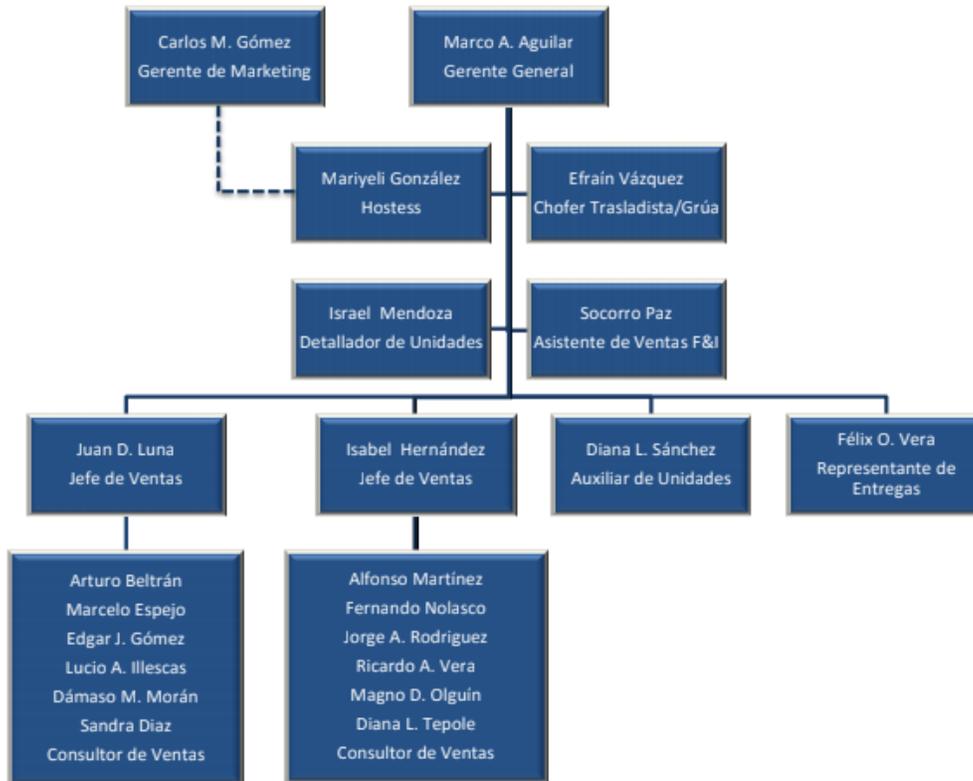
## Estructura Organizacional 309CH



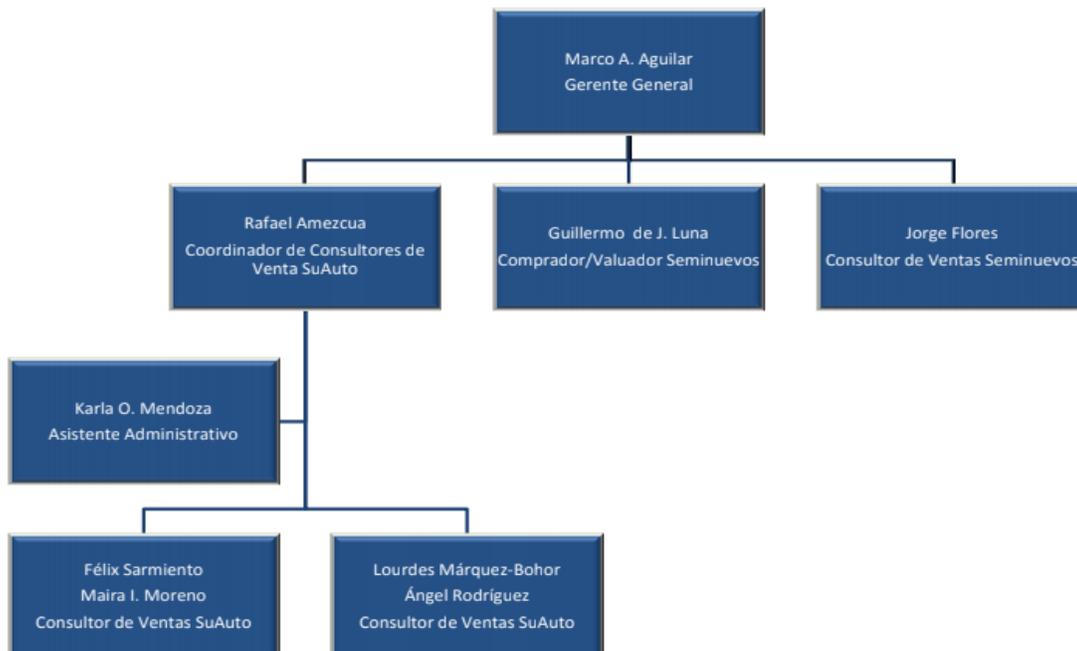
## Estructura Organizacional 309CO



## Estructura Organizacional Unidades



## Estructura Organizacional Unidades



## 1.9 POLÍTICAS GENERALES

- Administrativas
- Jurídicas
- Financieras
- Auditorías internas
- Gestión de talento humano
- Sistemas
- Circular operativas

## CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

La presente investigación se llevó a cabo en la empresa Gomsa automotriz ubicada en el boulevard Córdoba peñuela, se optó por utilizar una encuesta como método de investigación derivado de una entrevista realizada con el gerente administrativo de la empresa, en donde se comenta, que no existe un mecanismo que permita medir la situación del área de ventas. Thompson (2005) menciona que una encuesta es un método de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa. Y los beneficios que se obtienen es la facilidad de aplicación, los datos que se obtienen son confiables al diseñarse para un fin en específico, la codificación, el análisis y la interpretación son sencillos.

La metodología que se utilizó fue la siguiente:

- Estudio bibliográfico que permita conocer temas involucrados al problema este punto está fundamentando en toda la investigación que se realizó en el estado del arte en el capítulo 1 del proyecto.
- Reunión con gerente administrativo y encargado de recursos humanos.  
Se llevo a cabo una reunión en la sucursal de Córdoba con el gerente administrativo C.P Daniel Francisco Hernández espejo y con la Licenciada encargada de recursos humanos Karina Espinoza en la cual comentaron que en estos últimos meses han notado el descenso del personal del área de ventas y por consecuencia se ven afectados en tiempo para reclutar al nuevo personal que cumpla con las características del puesto y en costos económicos para la empresa al tener que capacitar al nuevo personal por lo cual piden una propuesta para saber cuáles son las causas del descenso del personal y una posible solución a esta problemática.
- Se utilizó el tipo de muestreo no probabilístico llamado “muestreo consecutivo” en la cual se seleccionó a los 10 vendedores disponibles en la sucursal de Córdoba teniendo como población a las 5 sucursales; Tierra Blanca, Tuxtepec, Orizaba y Acayucan se utilizó esta sucursal como muestra por el motivo que es la encargada de reclutar y capacitar el personal.

Además, se analizarán los datos primarios disponibles de la empresa, que son los resultados de las encuestas de salida realizadas en los últimos meses. De estos se

obtendrán los primeros indicios de lo que está ocurriendo dentro de la empresa y será parte integral del análisis para encontrar las principales causas de la alta rotación laboral.

Se aplicará una encuesta de clima laboral realizada exclusivamente a los vendedores, se les explicará que la información obtenida será confidencial para poder obtener los resultados lo más exactos posibles.

Esta encuesta abarcará tanto preguntas de satisfacción laboral como preguntas de una encuesta de salida adaptada, con el propósito de rescatar tanto el nivel de satisfacción con el trabajo cómo el qué le gusta o disgusta más de este, entre otros.

La elaboración y el diseño de la encuesta se llevó a cabo con el asesoramiento del Gerente administrativo, encargado de reclutar y contratar al personal nuevo en base a las variables propuestas en el proyecto se concluye que la encuesta solo tendría 8 preguntas, estas 8 preguntas contienen cuestionamientos exactos para las variables a estudiar y con el motivo de no saturar a los encuestados con preguntas ambiguas. La encuesta contiene 8 preguntas 6 preguntas cerradas que contienen 5 opciones según la escala de Likert.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente Desacuerdo
- 2 preguntas abiertas para saber la opinión propia de los empleados que ayudaran a generar un panorama más amplio de la problemática.

## CAPÍTULO 3. DESARROLLO DEL PROYECTO

A continuación, se muestra el diseño de la encuesta que se realizó a los colaboradores del área de ventas, mediante enfoques diferentes en función del grado de control que ejerce el investigador respecto a la libertad de los sujetos para emitir sus puntos de vista, analizar la información generada y obtener conclusiones, muestra diferentes, técnicas de recolección de datos la cual se tomó como herramienta una encuesta- Se tomó la decisión de realizar mediante un computador vía internet, utilizando como método de envío el correo electrónico oficial de la empresa con la finalidad de obtener resultados más sinceros ya que cada empleado se tomará su tiempo y espacio para responder cada una de las preguntas.

### **MATERIAL REQUERIDO:**

Encuesta

### **TIPO DE ENCUESTA:**

La clasificación de la encuesta se ha basado en sus características de campo que explora: el clima laboral en el área de ventas mediante preguntas abiertas y cerradas.

### **DESTINATARIOS:**

El equipo de ventas de Gomsa Automotriz Córdoba

### **VENTAJAS:**

- Al ser una encuesta en línea y anónima el encuestado tiene la libertad de responder las preguntas con más sinceridad.
- Hace posible el registro de las respuestas
- Su aplicación es sencilla y rápida
- Recolecta información fácil para la toma de decisiones

### **PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE MATERIALES:**

Para su diseño la encuesta de clima laboral exige una metodología especializada. La encuesta puede elaborarse en la plataforma virtual de la empresa.

Las preguntas seleccionadas para la aplicación de la encuesta fueron elaboradas de acuerdo con las variables de investigación.

### **PROCEDIMIENTOS DE APLICACIÓN:**

- 1- Seleccionar el día de aplicación de la encuesta.

- 2- Envío de la liga de la encuesta a los correos de los colaboradores.
- 3- Visita al departamento de ventas y explique brevemente los propósitos de la encuesta y resuelva las inquietudes que el colaborador plantee.
- 4- Los colaboradores contestaran sus preguntas desde sus escritorios sin la presencia del encuestado para mayor sinceridad en las preguntas.
- 5- Agradézcale su colaboración
- 6- Realizar una revisión del portal para ver si las 10 encuestas han sido respondidas.

#### **RECOMENDACIONES:**

- Procure no invadir su espacio personal del encuestado.
- Si llegara a tener alguna duda el encuestado asegúrese de ayudarlo a responder sus dudas.
- Asegúrese de dar una buena explicación de acuerdo con los objetivos de la encuesta.

#### **HABILIDADES REQUERIDAS POR EL INVESTIGADOR:**

Especializadas para la elaboración de la encuesta, si se desea que esta cumpla los requisitos que le dan sus características. En cuanto su aplicación se requiere tener una facilidad de palabra para la explicación de los propósitos de la encuesta.

## ENCUESTA CLIMA LABORAL EN ÁREA DE VENTAS GOMSA AUTOMOTRIZ



A continuación se muestra unas preguntas relacionadas con el área de ventas , esto con la finalidad de seguir mejorando en los procesos de la empresa se recomienda responder cada una de las preguntas lo más sincero posible todo esto se realiza con beneficio de ustedes los colaboradores .

Cabe mencionar que la información obtenida es confidencial .

!Gracias por su apoyo!

Aceptar

1. En general me encuentro satisfecho(a) con mi puesto de trabajo.

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

2. La relación entre jefe y vendedores se desarrolla en un ambiente de apoyo y buena comunicación.

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

3. Estoy satisfecho (a) con las capacitaciones recibidas

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

4. Estoy en total acuerdo con el reconocimiento obtenido por realizar un buen trabajo.

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo               | <input type="radio"/> De acuerdo            |
| <input type="radio"/> En desacuerdo                          | <input type="radio"/> Totalmente de acuerdo |
| <input type="radio"/> Neutral/Ni de acuerdo ni en desacuerdo |   |

5. El sueldo y comisiones que recibo es proporcional a mi desempeño realizado.

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo               | <input type="radio"/> De acuerdo            |
| <input type="radio"/> En desacuerdo                          | <input type="radio"/> Totalmente de acuerdo |
| <input type="radio"/> Neutral/Ni de acuerdo ni en desacuerdo |   |

6. Si pudieras cambiar o mejorar algo de tu trabajo, ¿Qué cambiarías o mejorarías?

7. La relación entre mis compañeros de ventas se desarrolla en un ambiente bueno y de apoyo mutuo .

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo               | <input type="radio"/> De acuerdo            |
| <input type="radio"/> En desacuerdo                          | <input type="radio"/> Totalmente de acuerdo |
| <input type="radio"/> Neutral/Ni de acuerdo ni en desacuerdo |   |

8. ¿Qué es lo que más te gusta de tu trabajo como vendedor de Gomsa Automotriz?

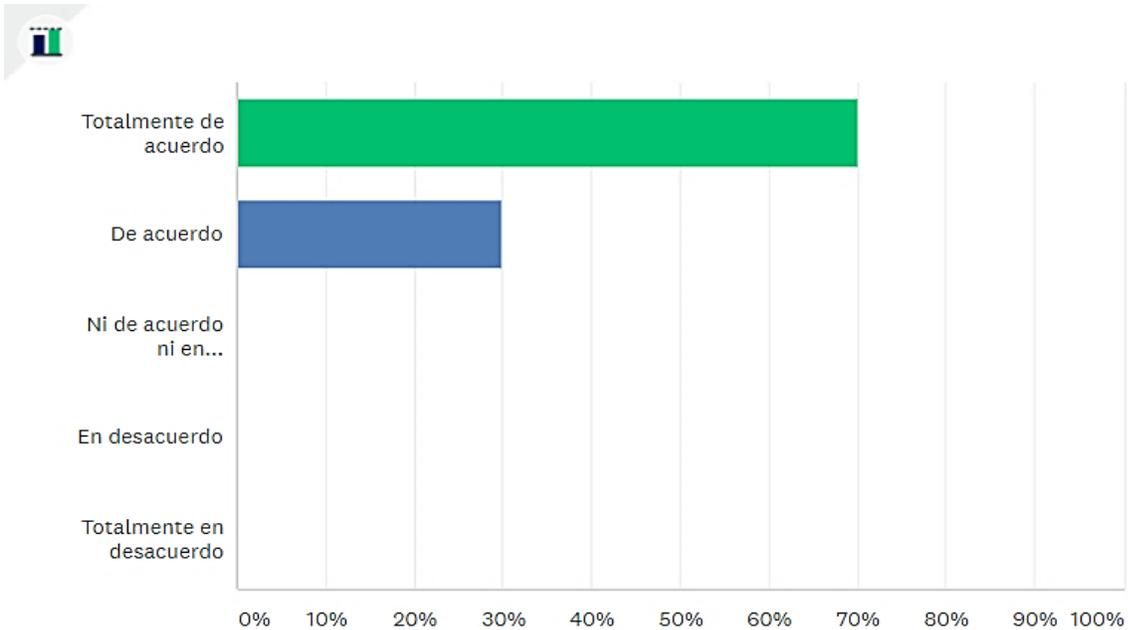


LISTO

## CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Se obtuvo resultados de las 10 encuestas aplicadas a los colaboradores del área de ventas aplicadas en el área de ventas. Los resultados obtenidos del clima laboral se muestran a continuación en las siguientes graficas obtenidas.

### PREGUNTA N°1 EN GENERAL ME ENCUENTRO SATISFECHO(A) CON MI PUESTO DE TRABAJO.



*Ilustración 5 Elaboración propia (2018)*

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Totalmente de acuerdo	70,00% 7
De acuerdo	30,00% 3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0,00% 0
En desacuerdo	0,00% 0
Totalmente en desacuerdo	0,00% 0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

El total de los participantes en la encuesta se dicen estar muy satisfechos con su puesto de trabajo.

## PREGUNTA N°2 LA RELACIÓN ENTRE EL JEFE Y VENDEDORES SE DESARROLLA EN UN AMBIENTE DE APOYO Y BUENA COMUNICACIÓN.

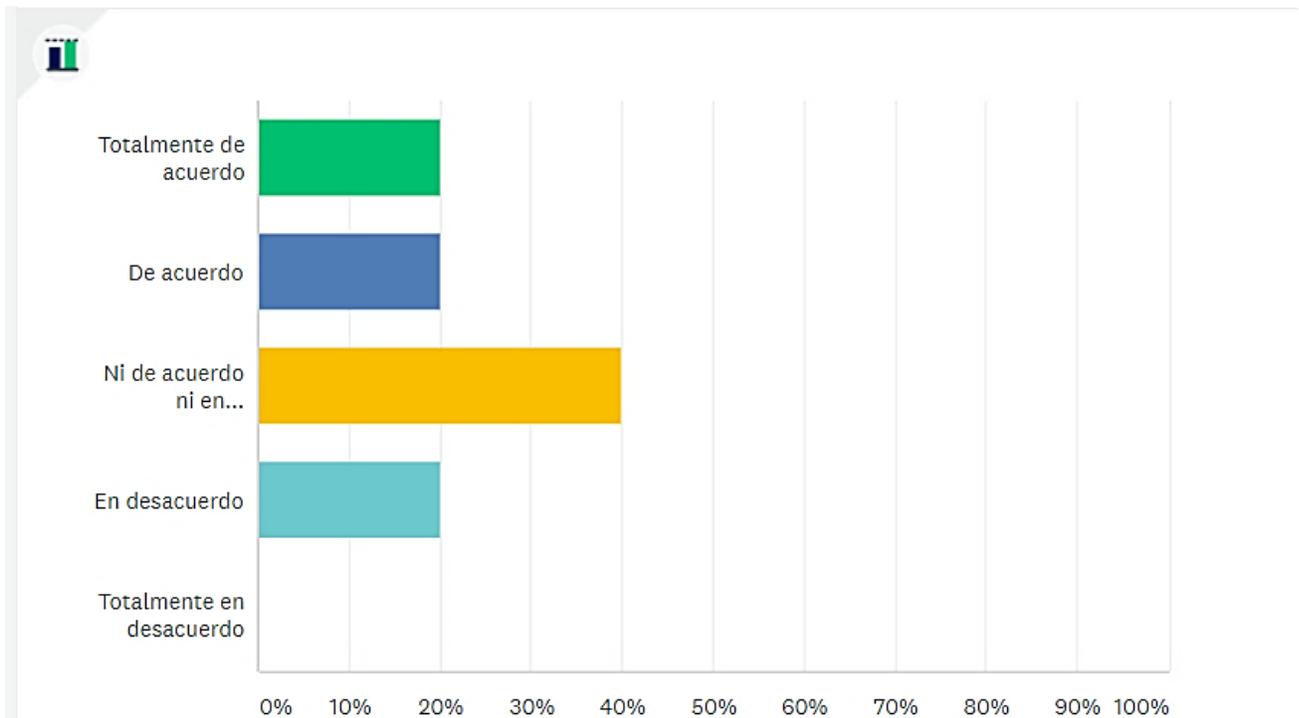


Ilustración 6, Elaboración propia, (2018).

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Totalmente de acuerdo	20,00% 2
De acuerdo	20,00% 2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40,00% 4
En desacuerdo	20,00% 2
Totalmente en desacuerdo	0,00% 0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

La Gráfica 6 muestra que de cada 10 personas 4 de ellas están indecisas en la situación de la relación con el jefe del área de ventas, los otros 4 estén de acuerdo en que la relación es de buena a muy buena, y sólo dos consideran que no es buena.

### PREGUNTA N°3 ESTOY SATISFECHO(A) CON LAS CAPACITACIONES RECIBIDAS.

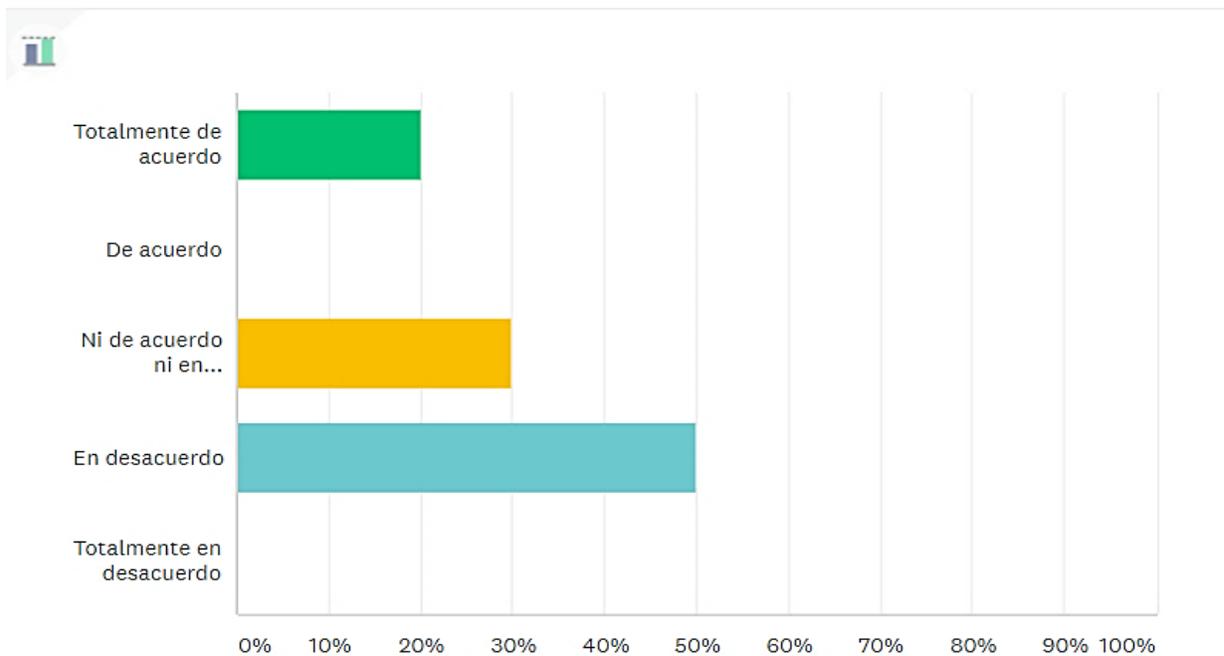


Ilustración 7, Elaboración propia (2018).

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Totalmente de acuerdo	20,00% 2
De acuerdo	0,00% 0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30,00% 3
En desacuerdo	50,00% 5
Totalmente en desacuerdo	0,00% 0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

---

*Se muestra que la mitad de los empleados se encuentran en desacuerdo con las capacitaciones recibidas, es decir de cada 10 personas 5 están en desacuerdo, y 3 de cada 10 están indecisos sobre la situación de la capacitación. Los últimos 2 son los que están de acuerdo en este punto.*

---

## PREGUNTA N°4 ESTOY EN TOTAL ACUERDO CON EL RECONOCIMIENTO OBTENIDO POR REALIZAR UN BUEN TRABAJO.

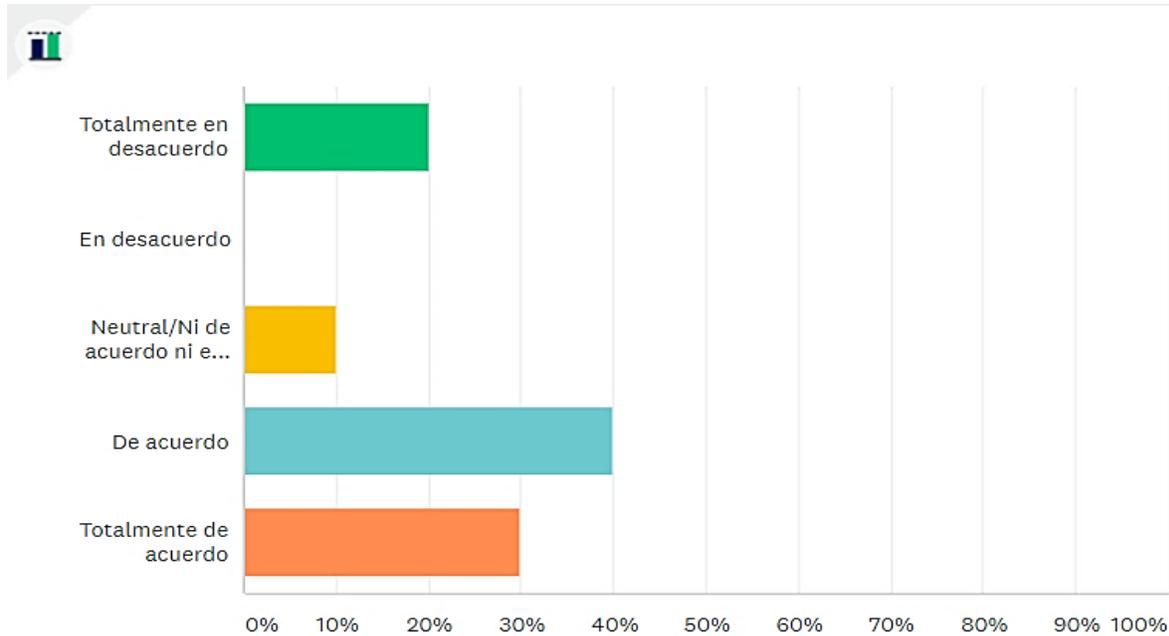
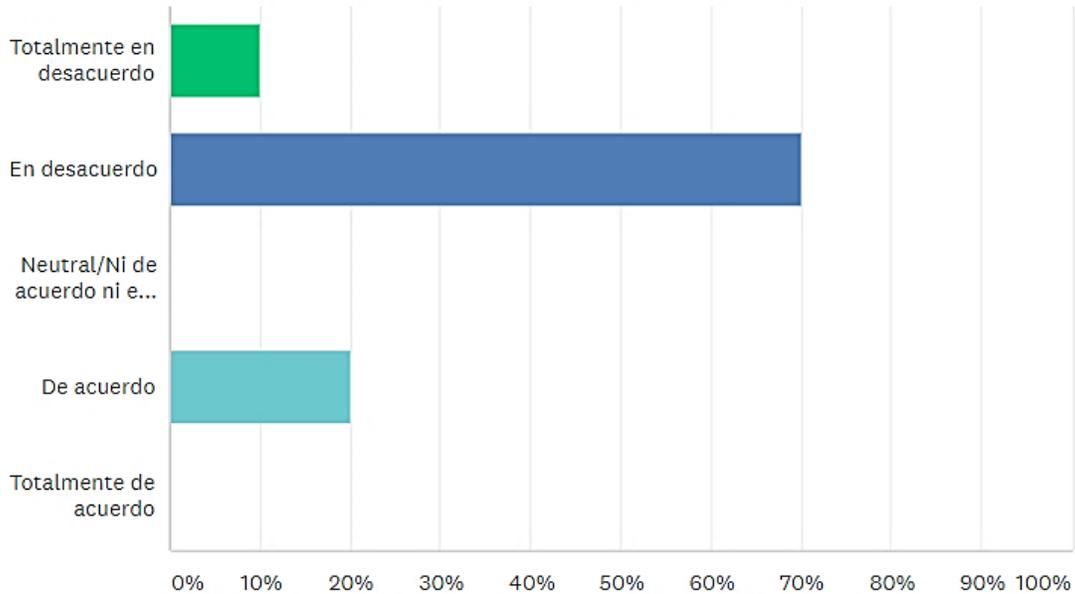


Ilustración 8, Elaboración propia, (2018).

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Totalmente en desacuerdo	20,00% 2
En desacuerdo	0,00% 0
Neutral/Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10,00% 1
De acuerdo	40,00% 4
Totalmente de acuerdo	30,00% 3
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

La gráfica muestra que 7 de cada 10 consideran estar siendo reconocidos en su desempeño laboral, 1 de cada 10 considera no tener una idea sobre el tema y 2 de cada 10 se siente completamente no reconocido en su desempeño.

## PREGUNTA N°5 EL SUELDO Y COMISIONES QUE RECIBO ES PROPORCIONAL A MI DESEMPEÑO REALIZADO.



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Totalmente en desacuerdo	10,00% 1
En desacuerdo	70,00% 7
Neutral/Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0,00% 0
De acuerdo	20,00% 2
Totalmente de acuerdo	0,00% 0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

*En esta gráfica se observa que 7 de cada 10 personas que laboran en el área de ventas se encuentran insatisfechas con el sueldo y comisiones que reciben por su actividad laboral. Este punto es clave para el proceso que se está buscando analizar.*

## **PREGUNTA N°6 SI PUDIERAS CAMBIAR O MEJORAR ALGO DE TU TRABAJO ¿QUÉ CAMBIARÍAS O MEJORARÍAS?**

Las respuestas más repetitivas que se obtuvieron son las siguientes:

**1. Implementar más capacitaciones.**

**2. Mejorar el salario y las comisiones.**

**3. Mejorar la comunicación**

---

*En esta pregunta abierta los colaboradores de venta pudieron dar su punto de vista en las mejoras que harían en su trabajo, se obtuvo como resultado distintas opiniones, pero la mayoría concuerda con implementar más capacitaciones y mejorar el sueldo y comisiones, así como la comunicación.*

---

## PREGUNTA N°7 LA RELACION ENTRE MIS COMPAÑEROS DE VENTAS SE DESARROLLA EN UN AMBIENTE BUENO Y DE APOYO MUTUO

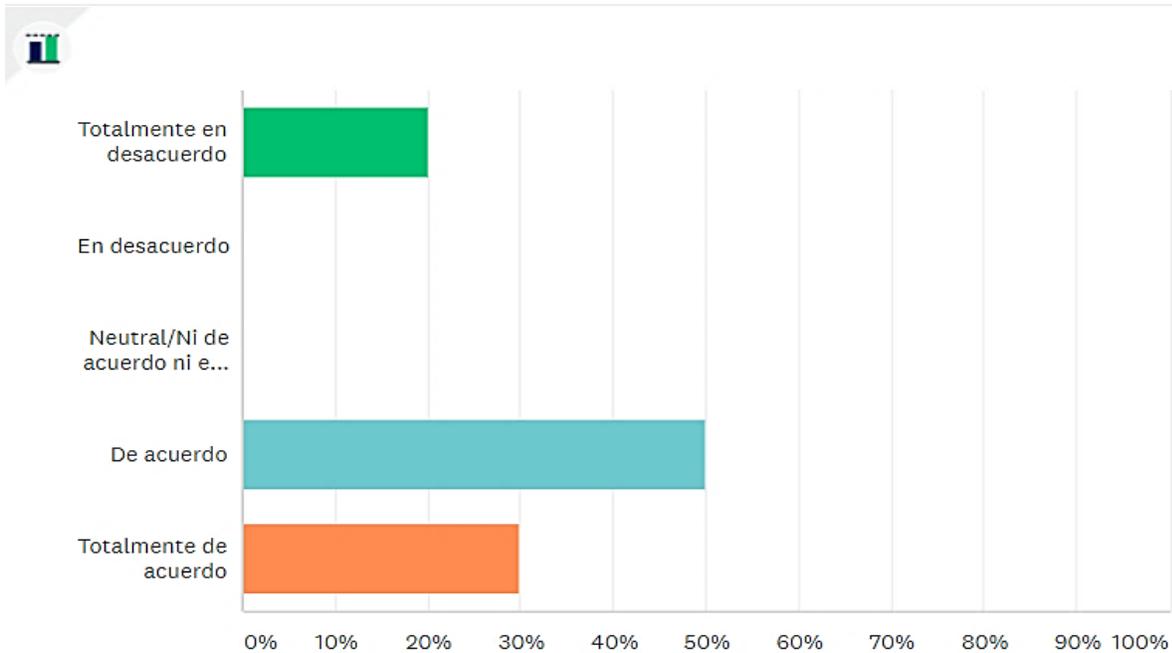


Ilustración 9, Elaboración propia (2018).

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Totalmente en desacuerdo	20,00% 2
En desacuerdo	0,00% 0
Neutral/Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0,00% 0
De acuerdo	50,00% 5
Totalmente de acuerdo	30,00% 3
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

8 de cada 10 colaboradores considera que el ambiente de trabajo que se vive en la empresa en bueno, siendo este un punto interesante para el análisis del presente.

## PREGUNTA N°8 ¿QUÉ ES LO QUE MÁS TE GUSTA DE TU TRABAJO COMO VENDEDOR DE GOMSA AUTOMOTRIZ?

En la siguiente tabla se muestra las respuestas abiertas más repetitivas de la pregunta:

1. Los eventos que realiza el departamento de ventas

2. El trato con el cliente

3. EL vender autos

4. El buen ambiente entre los compañeros de trabajo

---

*En esta pregunta abierta se obtuvo distintas opiniones de los colaboradores de acuerdo con lo que más les gusta de su puesto como asesores de venta, la mayoría concuerda con el ambiente de trabajo con los compañeros y las actividades que se realizan como los eventos, estas respuestas nos sirven como guía para destacar ciertas variables.*

---

## 4.1 CONCLUSIONES

Se concluye que a través de esta investigación realizada para la empresa Gomsa Automotriz se encontraron las variables, consideradas las áreas de oportunidad en el proceso de retención del personal:

- Salario y comisiones
- Capacitaciones
- Relación jefe de ventas - Asesores de venta

Derivado de lo anterior, se pudo determinar las siguientes conclusiones para cada una de las variables involucradas:

Los salarios y las comisiones destinadas para esta área son deficientes respecto al desempeño y actividades que realizan los asesores de ventas, este factor desmotiva en el desempeño de sus actividades y por esto sea una de las causas más importantes del abandono de puesto, ocasionando con esto se eleve la rotación del personal.

Los participantes en la investigación consideran que la inexistencia de capacitación influye en la falta de motivación en el área al considerar el empleado no sentirse preparado para la ejecución de sus actividades correspondientes, creando una inestabilidad laboral, ocasionando que el trabajador no rinda en su desempeño y se vea obligado abandonar, por esta razón.

De acuerdo con los resultados arrojados en la encuesta se pudo observar una baja relación entre el jefe de ventas y los asesores de venta esto puede provocar un clima tenso y una mala comunicación, ocasionando que el colaborador se sienta incomodo y desmotivado y por esta razón decida abandonar su puesto ocasionando una alta rotación del personal.

Con el análisis de las variables de estudio se observó mediante los resultados de la aplicación de la encuesta que la empresa carece de programas de estímulos económicos, de un tabulador de salarios actualizado, de programas de capacitación constantes y de la falta de un programa de comunicación interpersonal entre el jefe de ventas y los vendedores de la empresa.

## 4.2 TRABAJOS FUTUROS

- Se puede proponer la implementación de este proyecto en las 4 sucursales restantes para ver si los resultados que arrojen son los mismo de esta sucursal, así se podrá tener un panorama más amplio de la problemática.
- El proyecto puede actualizarse con nuevas variables e implementarse nuevamente.
- La propuesta de este proyecto se puede aplicar cada 6 meses para hacer un diagnóstico en el caso que la rotación del personal se siga presentando.

## 4.3 RECOMENDACIONES

El salario de los trabajadores dio uno de los resultados principales que afectan a los colaboradores de ventas, se recomienda la revisión del tabulador de salarios y en otros casos elaborar un nuevo tabulador de salarios que sean acordes al puesto junto con las responsabilidades de este.

Otra opción es implementar un programa de estímulos económicos y motivacionales con supervisión cada 3 a 6 meses ya que al cumplir con su desempeño o con sus metas de ventas este deberá recibir un incremento salarial de acuerdo con el programa de estímulos que decida aplicar el gerente administrativo.

En cuanto al tema de capacitación, se recomienda realizar cursos cada seis meses o cada año que ayuden a los asesores de venta mejorar su desempeño que motiven al empleado ser más eficientes y eficaces en las funciones que realizan.

El encargado de impartir las capacitaciones debe detectar los cursos que requieran los asesores de ventas, de acuerdo con los perfiles los cursos que se recomiendan implementar son los siguientes:

- Trabajo en equipo.
- Técnicas de ventas.
- Calidad al servicio.
- Manejo de quejas.
- Técnicas de cierre de ventas.

- Atención y servicio al cliente.
- Motivación para vendedores.
- Comunicación efectiva.
- Manejo de actitudes.

En este caso, la relación jefe- asesores de ventas, se recomienda mejorar la relación interpersonal con los empleados mediante reuniones diarias o semanales en las cuales el jefe de ventas escuche las necesidades y dificultades de cada uno de los colaboradores de ventas con el fin de mejorar la comunicación y no crear malos entendidos entre sí, verificar que las herramientas administrativas y equipo sea el adecuado para ejecución de sus actividades con esto llegar acuerdo verbales o escritos con el fin de corregir las necesidades laborales.

Reconocer el buen desempeño que realicen los trabajadores cumple la función de motivación aun que es un gesto muy simple, esto hará que los trabajadores sientan una satisfacción personal, y sigan realizando un buen desempeño laboral.

También se puede realizar un Feedback, al pedir y considerar las opiniones de los colaboradores cuando se tenga que tomar una decisión, esto hará sentir a los colaboradores importantes.



## CHEVROLET AVEO 2018

**LLEGA HASTA DONDE IMAGINES**  
El motor es sólido y rinde más allá de las grandes distancias. Prueba lo ilimitado hasta donde tú desees.

**MOTOR 1.6 L**    **RENDIMIENTO DE COMBUSTIBLE COMBINADO 17.6 KM/L**    **103 CABALLOS DE FUERZA**

\*Rendimiento de combustible combinado para la versión LT Manual.

**ACCESORIOS**

- Manijas exteriores cromadas.
- Detalle cromado en escape.
- Rines de aluminio de 15 pulgadas.
- Barra de techo.

### EQUIPAMIENTO/ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

CHEVROLET AVEO\* 2018

	LS		LT		LTZ
	TM	TA	TM	TA	TA
<b>DIMENSIONES EXTERIORES (cm)</b>					
Ancho total	171.0		○	○	●
Altura total	153.0		●	●	●
Largo total	431.8		●	●	○
Distancia entre ejes	261.0		○	○	●
<b>DIMENSIONES INTERIORES (cm)</b>					
<b>COMPARTIMENTO DELANTERO</b>					
Altura de asiento a cinturón	85.8		○	○	○
Espacio para hombros	131.1		○	○	○
Espacio para piernas	104.9		●	●	●
<b>COMPARTIMENTO TRASERO</b>					
Altura de asiento a cinturón	95.8		●	○	○
Espacio para hombros	134.1		○	○	○
Espacio para piernas	89.8		○	○	○
<b>EQUIPAMIENTO EXTERIOR</b>					
Agarres de cajuela interna desde la llave			○	○	●
Defensas de color de la carrocería			●	●	●
Español laterales en color negro con ajuste manual			●	○	○
Español laterales en color negro con ajuste eléctrico			○	○	●
Faros de neblina			○	○	○
Faros delanteros de halógenos			●	●	○
Faros delanteros de halógenos con contorno cromado			○	○	○
Manijas exteriores de puertas en color negro			●	●	○
Manijas exteriores de puertas en color negro			○	○	○
Manijas exteriores de puertas cromadas			○	○	○
Parilla con nuevo diseño de doble parte, en color negro y contorno cromado			●	●	●
Rines de acero de 14"			●	○	○
Rines de acero de 15"			○	○	○
Rines de aluminio de 15"			○	○	○
<b>EQUIPAMIENTO INTERIOR</b>					
Smartphone integración con Apple CarPlay* y Android Auto* en pantalla táctil de 7"			○	○	●
Radio AM/FM, reproductor MP3, entrada para USB, Aux-In y conexión Bluetooth**			●	●	●
Control de crucero			○	○	○
Sistema de audio con 4 bocinas			●	●	●
Aire acondicionado con controles manuales			●	●	●
Asientos traseros completamente abatibles con opción a 60/40			●	●	●
Cinturón de seguridad y trancos manuales			●	●	○
Cinturón de seguridad y trancos eléctricos			○	○	○
Controlador electrónico en el volante trasero			●	●	●
Medidores en puertas en color negro			●	○	○
Medidores en puertas con líneas plateadas			○	○	○
Medidores de todo color negro			○	○	○
Medidores con espejo de color negro			○	○	○
Volante con espejo de visibilidad trasera			●	●	●
Volante de 4 bocinas con ajuste de altura			●	●	●
<b>SEGURIDAD</b>					
Alerón antiruido desde la llave			○	○	○
Alerón posterior de acero del catalizador de seguridad para conductor			●	●	●
Balancín de frenado para conductor y pasajero			●	●	●
Cinturones de seguridad de 3 puntos en todos los asientos			●	●	●
Frenos delanteros de disco ventilados y trancos de tambor			●	○	○
Frenos con sistema ABS en las 4 ruedas			○	○	○
Intercambiable			○	○	○
Seguro de puertas eléctricas con control en puerta del conductor			○	○	○

### COLORES EXTERIORES



## BEAT NOTCHBACK 2018

SIEMPRE SE PUEDE SER ÚNICO.



#### KIT DEPORTIVO

Elige cómo quieres personalizar tu nuevo Chevrolet Beat\*. Pregúntale a tu Distribuidor Autorizado Chevrolet o entra a [accesoriosgm.com.mx](http://accesoriosgm.com.mx)

### CHEVROLET BEAT NOTCHBACK.



#### DIMENSIONES EXTERIORES (cm)

Altura total	162.2
Ancho total	159.7
Distancia entre ejes	235.3
Largo total	395.5

#### DIMENSIONES INTERIORES (cm)

Altura de asiento a techo	105.9
Espacio para hombros	138.8
Espacio para caderas	116.5
Espacio para piernas	106.7

#### CAPACIDADES

Paquetes	5
Capacidad de combustible (L)	39.5
Capacidad (L)	39.5
Peso vehicular	966
Peso bruto vehicular	1055

#### COMPARTIMENTO TRASERO (cm)

Altura de asiento a techo	96.1
Espacio para hombros	135.0
Espacio para caderas	116.5
Espacio para piernas	87.4

### CHEVROLET BEAT HATCHBACK.



#### DIMENSIONES EXTERIORES (cm)

Altura total	162.2
Ancho total	159.7
Distancia entre ejes	237.3
Largo total	395.5

#### DIMENSIONES INTERIORES (cm)

Altura de asiento a cinturón	105.9
Espacio para hombros	138.8
Espacio para caderas	116.5
Espacio para piernas	106.7

#### CAPACIDADES

Paquetes	5
Capacidad de combustible (L)	39
Capacidad (L)	39
Peso vehicular	965
Peso bruto vehicular	1055

#### COMPARTIMENTO TRASERO (cm)

Altura de asiento a cinturón	105.9
Espacio para hombros	138.8
Espacio para caderas	116.5
Espacio para piernas	87.4

### EQUIPAMIENTO/ ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

NUOVO CHEVROLET BEAT\* 2018

	LS		LT		LTZ
	TM	TA	TM	TA	TA
<b>INTERIOR</b>					
Control de crucero			○	○	○
Asientos en tela negra			●	●	●
Asientos traseros abatibles 60/40			○	○	○
Asientos traseros con 6 bocinas			○	○	○
Condicionador			●	●	●
Defensas laterales con controles manuales			○	○	○
Defensas laterales con ajuste manual y plegables manualmente en color negro			○	○	○
Cinturón de seguridad y trancos manuales			○	○	○
Cinturón de seguridad y trancos eléctricos			○	○	○
Controlador electrónico en el volante			○	○	○
<b>EXTERIOR</b>					
Techo de neblina			○	○	○
Manijas exteriores en color negro			○	○	○
Manijas exteriores cromadas			○	○	○
Defensas laterales con ajuste manual y plegables manualmente en color negro			○	○	○
Defensas laterales con ajuste eléctrico y plegables manualmente al color de la carrocería			○	○	○
Rines de acero de 14"			○	○	○
Rines de aluminio de 14"			○	○	○
<b>SEGURIDAD</b>					
3 Bocinas de aire trasero			○	○	○
Frenos de disco delanteros y de tambor traseros			●	●	●
Frenos de disco delanteros y de tambor traseros con ABS en las 4 ruedas			○	○	○
<b>INFENTENIMIENTO</b>					
Control de audio y teléfono al volante			○	○	○
Espacio para piernas			○	○	○
Sistema de audio con radio AM/FM, MP3, entrada para USB, Aux-In y conexión Bluetooth**			○	○	○
Sistema de audio con radio AM/FM, MP3, entrada para USB, Aux-In y conexión Bluetooth** con pantalla táctil de 7", radio AM/FM, reproductor MP3, entrada para USB, Aux-In y conexión Bluetooth**			○	○	○
Sistema de audio con 4 bocinas			○	○	○
Sistema de audio con 6 bocinas			○	○	○
<b>MOTOR/CHASIS/MECANICO</b>					
Motor 1.6L, 99kW, 101 CV			○	○	○
Potencia 102 hp @ 5,800 rpm			○	○	○
Transmisión manual de 5 velocidades			○	○	○
Transmisión automática de 5 velocidades			○	○	○
Trancos independientes con facilidad			○	○	○
Control de estabilidad			○	○	○
<b>RENDIMIENTO DE COMBUSTIBLE (km/L)</b>					
Combinado			19.7		

### COLORES EXTERIORES







# CHEVROLET TRAVERSE 2018

## NADA ME DETIENE

Cuenta con un motor V6 con potencia de 305 hp y sistema Stop/Start, el cual apaga el vehículo cuando se detiene por completo y reinicia el encendido del motor al retirar el pie del freno y, junto a una transmisión automática de 9 velocidades, contribuye a una mejor eficiencia de combustible.

## TENGO TODO BAJO CONTROL

La nueva Chevrolet Traverse® es segura para todos. Cuenta con cámara de visión 360° y un sistema con múltiples alertas de seguridad con las que no perderás nada de vista. Además, cuenta con el sistema de asistencia en pendiente con Automatic Vehicle Hold (AVH) que hará todo más fácil.

## SIEMPRE LISTA

**ORGANIZADOR DE CAJUELA\***  
Mantén todo organizado y listo para salir.

**TAPETES ALL WEATHER\***  
Protege el alfombrado de tu Traverse.

**RIELES DE TECHO\***  
Protege tu Traverse de los rayos del sol.

## EQUIPAMIENTO/ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

NUEVA CHEVROLET TRAVERSE® 2018

DIMENSIONES EXTERIORES (cm)	LS	LT
Altura con techo	178.8	
Ancho sin espejos	188.0	
Largo total	518.9	
CAPACIDADES (L)		
Tanque de combustible	70	
Volumen de carga	663.2	
Volumen de carga con seguridad fila de asientos abatida	1,645	
Volumen de carga con seguridad fila de asientos abatidos	2,789	
MOTOR/CHASIS/MECÁNICO		
Motor 1.5L Turbo 16V, 305CV con sistema Stop/Start		
Potencia 305 hp @ 5,800 rpm		
Torque 269 lb-ft @ 2,400 rpm		
Modo de manejo Eco (modo de ahorro)		
Transmisión automática de 9 velocidades		
Suspensión delantera McPherson* y trasera independiente con ABS		
Frenos de disco ABS con 6000 pulsos distribuidos de Frenado ABS		
Asistencia de frenado		
StabiliTrac® sistema de estabilidad con control electrónico de tracción (TCS)		
Sistema de asistencia en pendiente con Automático Vehículo Hold (AVH)		
EXTERIOR		
Tanque de combustible de color de la carrocería con aparcadero, catwalks, moldajes musculados y un diseño de rejilla		
Faro de freno con control automático de velocidad y aparcadero		
Faro de niebla		
Faro trasero y luces de dirección accionadas en LED		
Luces LED de manejo diurno		
Puerta trasera que se abre y se cierra eléctricamente, sensor de obstáculos, Altraz programable y controlador de freno de mano y de la llave		
Emblemas de control electrónico de velocidad y parrilla con colores disponibles		
Radio de techo		
Rines de aluminio de 18"		
Rines de aluminio de 19"		
INTERIOR		
Acceso sin llave y botón de encendido (llave inteligente)		
Barra acondicionada automáticamente de 1ra y 2da fila		
Asientos delanteros con calefacción y ventilación		
Asientos de segunda fila con nueva columna lateral Sleep™		
Asientos en piel para 2 pasajeros		
Asientos en tela para 2 pasajeros		
Asientos traseros con calefacción		
Asientos de segunda fila con nueva columna lateral Sleep™		
Cámara de información para el conductor a color de 4.2"		
Compartimiento en área de carga		
Equipo de música digital con radio y conexión con cámara de video trasera adicional		
Sistema Activo de Cancelación de Ruido		
INFENTRETIENIMIENTO		
Chrysler MyCar™ con pantalla táctil a color de 7" de alta resolución, Bluetooth®, Wi-Fi™ y interfaz con Siri™ Eyes Free		
Chrysler MyCar™ con pantalla táctil a color de 7" de alta resolución, Bluetooth®, Wi-Fi™, reconocimiento de voz y interfaz con Siri™ Eyes Free y compatibilidad de voz de la segunda generación (SIRI 2G) y Siri		
Entradas USB y 21 AUX		
Entradas USB y 21 AUX		
Manija de navegación		
Integración de voz con Android Auto™ y Apple CarPlay™		
Integración de voz con Android Auto™ y Apple CarPlay™		
Sistema de sonido con 10 bocinas con subwoofer y amplificador		
Sistema de 8 bocinas		
SEGURIDAD		
7 bocinas de aire con sensor de ocupantes		
Alerta de cruce de carril		
Alerta de punto ciego		
Cámara de visión 360°		
Cámara de visión trasera		
Cámara de visión trasera adicional con display en el espejo retrovisor exterior		
Indicador de presión de llantas con aviso de inflado recomendado		
Tenencia de llantas		
Servicio de asistencia personalizada MyCar™ disponible en los paquetes de Wi-Fi™ integrado al vehículo		
Ten Drive™		

# CHEVROLET EQUINOX 2018

## SEGURIDAD ACTIVA

- Alerta de colisión frontal con indicador de distancia
- Asistencia de colisión frontal
- Faros con IntelliBeam®
- Alerta y asistencia por abandono de carril
- Alerta de punto ciego
- Alerta de cruce trasero
- Sensores de reversa
- Cámara de visión trasera

## MOTOR 1.5L TURBO

Motor eficiente de nueva generación con sistema Stop/Start y un sistema de ventilas activas que brindan un mejor rendimiento de combustible.

## PONLE TU ESTILO

**CONTORNO DE PARRILLA Y EMBLEMA NEGRO\***  
Destaca el diseño frontal y la parrilla.

**RIELES DE TECHO\***  
Amplia las posibilidades de carga en tus viajes.

**TAPETE ÁREA DE CARGA ALL-WEATHER\***  
Protege la alfombra del área de carga.

## EQUIPAMIENTO/ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

NUEVA CHEVROLET EQUINOX® 2018

DIMENSIONES EXTERIORES (cm)	LS	LT	PREMIER	PREMIER PLUS
Altura con techo	161.1			
Ancho sin espejos	184.4			
Largo	463.1			
DIMENSIONES INTERIORES (L)				
Volumen de carga	649.7			
Volumen de carga con seguridad fila de asientos abatidos	1,770			
CAPACIDADES				
Tanque de combustible (L)	55.7			
Capacidad para pasajeros	5			
MOTOR/CHASIS/MECÁNICO				
Motor 1.5L Turbo, 4 cilindros 16V, 168CV con sistema Stop/Start				
Potencia 170 hp @ 5,200 rpm				
Torque 202 lb-ft @ 2,000 rpm				
Transmisión automática de 9 velocidades, Hydra-Matic®				
Suspensión delantera McPherson* y trasera de 4 eslabones independiente				
Frenos de disco ABS con distribución electrónica de frenado ABS				
Control de estabilidad StabiliTrac® con control electrónico de tracción (TCS)				
Sistema de asistencia en pendiente con Automático Vehículo Hold (AVH)				
* Equipamiento de serie O de opción				
EXTERIOR				
Faro delantero de halógeno				
Faro delantero de Xenón				
Luces LED de manejo diurno				
Luces LED de manejo diurno				
Panel de espejo retrovisor				
Cámara de visión 360°				
Cámara de visión trasera				
Cámara de visión trasera adicional con display en el espejo retrovisor exterior				
Indicador de presión de llantas con aviso de inflado recomendado				
Servicio de asistencia personalizada MyCar™ disponible en los paquetes de Wi-Fi™ integrado al vehículo				
Ten Drive™				
INTERIORETIENIMIENTO				
Chrysler MyCar™ con pantalla táctil a color de 7" de alta resolución, Bluetooth®, Wi-Fi™ y interfaz con Siri™ Eyes Free				
Chrysler MyCar™ con pantalla táctil a color de 7" de alta resolución, Bluetooth®, Wi-Fi™, reconocimiento de voz y interfaz con Siri™ Eyes Free y compatibilidad de voz de la segunda generación (SIRI 2G) y Siri				
Entradas USB y 21 AUX				
Entradas USB y 21 AUX				
Manija de navegación				
Integración de voz con Android Auto™ y Apple CarPlay™				
Integración de voz con Android Auto™ y Apple CarPlay™				
Sistema de sonido con 7 bocinas y amplificador				
Sistema de 8 bocinas				
SEGURIDAD				
7 bocinas de aire				
Alerta de colisión frontal con indicador de distancia				
Alerta de cruce de carril				
Alerta de punto ciego				
Asistencia en punto de abandono de carril				
Asientos de segunda fila con nueva columna lateral Sleep™				
Asientos de colisión frontal				
Cámara de visión 360°				
Cámara de visión trasera				
Cámara de visión trasera adicional con display en el espejo retrovisor exterior				
Indicador de presión de llantas con aviso de inflado recomendado				
Servicio de asistencia personalizada MyCar™ disponible en los paquetes de Wi-Fi™ integrado al vehículo				
Sistemas de frenada				
Ten Drive™				
COLORES EXTERIORES				
Tela				
Plat				

## CHEVROLET TAHOE 2018



**ACCESORIOS\***

1. Rines cromados de 22".
2. Portapijama desmontable.
3. Conastilla portapijama.

La tecnología de OnStar® 4G LTE permite conectarse a internet a través de un hotspot de Wi-Fi® integrado en los vehículos Chevrolet, tu conectividad a internet será rápida, confiable y más poderosa que cualquier smartphone. Puedes conectar hasta 7 dispositivos al mismo tiempo dentro de un rango de 15 metros de distancia. Y como es alimentado por la batería del vehículo, se mantiene activo mientras el auto está encendido.

Además, OnStar® te ofrece la asistencia de un asesor especializado en tiempo real en caso de accidente o robo. Puedes pedir un diagnóstico del auto en tiempo real y te mantiene en contacto con

**OnStar 4G LTE** | **Wi-Fi®**

## EQUIPAMIENTO/ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

CHEVROLET TAHOE® 2018

	LS	LT	LT	PREMIER
	TELA	PEL. SEDA	PEL. CUERO	
<b>DIMENSIONES EXTERIORES (cm)</b>				
Altura con rines	189	●	●	●
Ancho sin espejos	204.5	○	○	○
Largo total	519.2	○	○	○
<b>CAPACIDADES (L)</b>				
Tanque de combustible	98	○	○	○
Volumen de carga	632	○	○	○
Volumen con la tercera fila de asientos abatida	1,441	●	●	●
Volumen con la segunda fila de asientos abatida	2,409	●	●	●
<b>MOTOR/CHASIS/MECÁNICO</b>				
Motor: 5.3L V8 SIDI, VVT con sistema AFM (desactivación de cilindros)	●	●	●	●
Potencia: 350 hp @ 5,300 rpm	●	●	●	●
Torque: 383 lb-pie @ 3,500 rpm	●	●	●	●
Transmisión automática de 8 velocidades Hydra-Matic™ con sobremarcha	○	○	○	○
Dirección hidráulica de pignón y cremallera con asistencia eléctrica	○	○	○	○
Suspensión delantera de montaje Premium LS y LT	○	○	○	○
Suspensión Magneto-Ride Control™ (Premier)	○	○	○	○
Frenos de disco (ABS) con distribución electrónica de frenado (EBD)	○	○	○	○
Control de estabilidad (StabiliTrac™) con control electrónico de tracción (TCS)	○	○	○	○
Tracción 4x4 LS y LT	○	○	○	○
Tracción full con caja de transferencia (Transfer)	○	○	○	○
<b>INTERIOR</b>				
Accesos sin llave y botón de encendido (llave inteligente)	○	○	○	○
Aire acondicionado automática de tres zonas	●	●	●	●
Asientos frontales con calefacción y ventilación	○	○	○	○
Asientos de 2ª y 3ª fila plegables electrónicamente (arranca y detiene)	○	○	○	○
Cargador inalámbrico para smartphone*	○	○	○	○
Control de tracción para el conductor y asistente de 4.0*	○	○	○	○
Control electrónico de velocidad adaptativo	○	○	○	○
Control electrónico de velocidad constante	●	●	●	●
Encendido de motor remoto y botón de control de la llave	○	○	○	○
Pedales con ajuste de altura según el conductor	●	●	●	●
Recurso controlable con ajuste electrónico de altura y profundidad	○	○	○	○
<b>INFENTERTAINMENT</b>				
Chevrolet MyLink™ pantalla táctil a color de 8" de alta resolución, CD, Bluetooth®, Wi-Fi*, reconocimiento de voz interactivo con Siri™ Eyes-Free	●	●	●	●
Módulo de navegación	○	○	○	○
Tráfico de vialidad con navegador MyLink™, control remoto, pantalla abatible y 2 antenas inalámbricas	○	○	○	○
Reproductor integrado con Android Auto™ y Apple CarPlay™	○	○	○	○
Sistema Bose™ con 8 bocinas y amplificador	○	○	○	○
Sistema Bose™ con 10 bocinas y amplificador	○	○	○	○
<b>EXTERIOR</b>				
Antena de lluvia	○	○	○	○
Espejos exteriores con ajuste eléctrico, abatibles electrónicamente, calefactables, electrocristales, con luz direccional integrada	○	○	○	○
Llaves digitales	○	○	○	○
Faros con IntelliBeam™	○	○	○	○
Faros de niebla	○	○	○	○
Faros de freno	○	○	○	○
Faros de niebla	○	○	○	○
Faros LED de energía diurna	○	○	○	○
Puercos laterales con llaveros conectados	○	○	○	○
Limpia cristales delanteros con sensor de lluvia y sensor inteligente	○	○	○	○
Llaves LED de energía diurna	○	○	○	○
Protección para manijas	○	○	○	○
Puercos traseros con apertura y cierre eléctricos, sensor de obstáculos, altura programable, controlable desde el interior y desde la llave	○	○	○	○
Sistema eléctrico de llave push-button	○	○	○	○
Sistema de alarma	○	○	○	○
Sistema avanzado de protección contra robo	○	○	○	○
Techo Driver	○	○	○	○
Rines de aluminio de 20"	○	○	○	○
<b>SEGURIDAD</b>				
Tracción de serie con control de estabilidad	○	○	○	○
Alerta de colisión frontal	○	○	○	○
Alerta de cruce trasero y de punto ciego	○	○	○	○
Asistencia de colisión frontal	○	○	○	○
Asistencia por abandono de carril	○	○	○	○
Cámara de visión trasera	○	○	○	○
Indicador de puntos de ceguera	○	○	○	○
Servicio de asistencia personalizada OnStar™ (incluyendo un hotspot de Wi-Fi™ integrado al vehículo)	○	○	○	○
Sistema de protección trasera y trasera	○	○	○	○
Sistema de alarma	○	○	○	○
Sistema avanzado de protección contra robo	○	○	○	○
Techo Driver	○	○	○	○

\*Requisitos de instalación. Verifique los requisitos de equipamiento en la literatura de venta.

■ Equipamiento de serie ○ No disponible

### COLORES EXTERIORES



## CHEVROLET TORNADO 2018

### UNA PICKUP CAPAZ DE REALIZAR CUALQUIER TRABAJO

Chevrolet Tornado® 2018 tiene la máxima capacidad de carga para llevar tu negocio a nuevos niveles.

MOTOR	TRANSMISIÓN	RENDIMIENTO	POTENCIA
<b>1.8 L</b>	<b>5 VELOCIDADES</b>	<b>16 km/L</b>	<b>105 hp @ 5,400 rpm</b>
TORQUE			
<b>119 lb-pie @ 3,000 rpm</b>			



**DIMENSIONES DE CAJA**  
168 cm de largo interior  
134 cm de ancho interior  
50.8 cm de altura

**CAPACIDAD DE CARGA**  
**734 kg**

### ACCESORIOS

Pregunta a tu Distribuidor por los accesorios disponibles y personaliza tu Chevrolet Tornado® 2018 de acuerdo a tus necesidades.



**3 AÑOS DE GARANTÍA**

Nuestra amplia garantía protege tu inversión

## EQUIPAMIENTO/ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

CHEVROLET TORNADO® 2018

	LS	LS COMPA	LT
<b>DIMENSIONES EXTERIORES (cm)</b>			
Altura total	163.8	○	○
Acabado total	170	○	○
Distancia entre ejes	258.8	○	○
Largo total	491.5	○	○
<b>DIMENSIONES INTERIORES</b>			
<b>CAJA/PALMADA (cm)</b>			
Altura interior	16.8	○	○
Acabado interior	134	○	○
Largo interior	168	○	○
Peso vehicular (kg)	1,716	○	○
Peso bruto vehicular (kg)	1,850	○	○
<b>CAPACIDADES</b>			
Reserva (kg)	442	○	○
Carga (kg)	734	○	○
Tanque de combustible (L)	66	○	○
<b>MOTOR/CHASIS/MECÁNICO</b>			
Dirección hidráulica	○	○	○
Motor: 1.8L MPI - 5VI 4 cilindros SOHC	○	○	○
Potencia: 105 hp @ 5,400 rpm	○	○	○
Torque: 119 lb-pie @ 3,000 rpm	○	○	○
Rendimiento de combustible: 16 km/l, combinado*	○	○	○
Transmisión manual de 5 velocidades	○	○	○
<b>DESTACADOS</b>			
-Balcas de aire para conductor y pasajero	○	○	○
-Caja de carga con escalones laterales y bedliner	○	○	○
-Control crucero	○	○	○
-Frenos ABS en las cuatro llantas	○	○	○
-La mayor capacidad de carga del segmento con 734 kg	○	○	○
-Radio AM/FM con reproductor de CD, MP3, entrada para iPod®, puerto USB y Bluetooth®	○	○	○
-Módulos eléctricos	○	○	○
*Aplica sólo para el paquete LT			
<b>INTERIOR</b>			
Aire acondicionado con control manual, filtro y sistema de recirculación de aire	○	○	○
Asiento del conductor con nivelador manual de altura	○	○	○
Computadora de viaje	○	○	○
Control crucero	○	○	○
Control de estabilidad	○	○	○
Control de tracción	○	○	○
Control de velocidad adaptativo	○	○	○
Control electrónico de velocidad constante	○	○	○
Encendido de motor remoto y botón de control de la llave	○	○	○
Pedales con ajuste de altura	○	○	○
<b>EXTERIOR</b>			
Caja de carga con bedliner	○	○	○
Defensas al color de la carrocería	○	○	○
Escalones laterales para facilitar el acceso a la caja	○	○	○
Espejos retrovisores laterales manuales al color negro	○	○	○
Espejos retrovisores laterales eléctricos al color de la carrocería	○	○	○
Faros de niebla	○	○	○
Faros de halógenos con encendido y apagado automático	○	○	○
Ganchos laterales de sujeción de carga	○	○	○
Luz trasera para iluminar caja de carga	○	○	○
Puercos de protección para medallón trasero	○	○	○
Rines de acero de 16"	○	○	○
Rines de aluminio de 16"	○	○	○
Spoiler deportivo	○	○	○
<b>SEGURIDAD</b>			
Barros de protección lateral contra impacto	○	○	○
Balcas de aire para conductor y pasajero	○	○	○
Frenos de potencia, delanteros de disco y traseros de tambor con sistema antibloqueo ABS	○	○	○
Seguros eléctricos	○	○	○
Sistema de alarma contra robo	○	○	○
Sistema de distribución de frenado (EBD)	○	○	○

■ Equipamiento de serie ○ No disponible

### COLORES EXTERIORES



## CHEVROLET COLORADO 2018

**PODEROSA,  
COMO LA NATURALEZA MISMA.**

**FRENOS DE DISCO:**  
con sistema ABS  
en las 4 ruedas.

**BOLSAS DE AIRE:** frontales,  
laterales y de cortina.

**ASISTENTE AUTOMÁTICO:**  
de descenso en pendientes.

**STABILITRAK™:**  
sistema de control  
de estabilidad.

**CONTROL DE TRACCIÓN:**  
electrónico.

**Motor 2.5L**

4 cilindros  
Transmisión automática de 6 velocidades  
Potencia: 201 hp @ 3,200 rpm

**Motor 3.6L**

6 cilindros  
Transmisión automática de 8 velocidades  
Potencia: 308 hp @ 3,800 rpm

**3 AÑOS**  
DE GARANTÍA

### EQUIPAMIENTO/ESPECIFICACIONES TÉCNICAS CHEVROLET COLORADO® 2018

DIMENSIONES EXTERIORES (in)	INTERIOR			WT 4X2	LT 4X2	LT 4X4
	4X2 Pág. A	4X2 Pág. B	4X4 Pág. C	Pág. A	Pág. B	Pág. C
Altura total	70.8			•	•	•
Ancho total	73.1			•	•	•
Distancia entre ejes	215.9			•	•	•
Longitud	146.3			•	•	•
<b>CAPACIDADES</b>						
Caja de carga, ancho interior (in)	144.0			•	•	•
Caja de carga, largo interior (in)	182.7			•	•	•
Resistencia de combustible combustible (in) <sup>3</sup>	18.5			•	•	•
Tanque de gasolina (L)	76			•	•	•
<b>EXTERIOR</b>						
Escudo auxiliar en defensa trasera para facilitar acceso a caja				•	•	•
Espejo lateral con ajuste remoto eléctrico al andar de la carretera				•	•	•
Faros delanteros				•	•	•
Faro de niebla				•	•	•
Guanche de anclaje (2 delanteros)				•	•	•
Limpieza en carga de carga				•	•	•
Luchas antirruedas				•	•	•
Riesgo de aluminos de 17"				•	•	•
Sistema E2 para facilitar apertura/cierre de caja				•	•	•
Spray-On™ bedliner				•	•	•
<b>SEGURIDAD</b>						
Asistente automático en descenso de pendientes				•	•	•
Bolitas de alto punto de impacto y pasaportes laterales y tipo cortina				•	•	•
Control de estabilidad				•	•	•
Control de tracción electrónico				•	•	•
Frenos de disco en las 4 ruedas (con ABS)				•	•	•
Sistema de asistencia personalizada OnStar™ incluyendo un botón de "Spray-On™ bedliner"				•	•	•
Sistema de control de estabilidad StabiliTrak™				•	•	•
Sistema Teen Driver para monitorear el comportamiento de manejo				•	•	•

### COLORES EXTERIORES



## CHEVROLET CHEYENNE 2018

**LA FUERZA ESTÁ EN LA SEGURIDAD**

**ESTRUCTURA RESISTENTE:**  
carrocería y chasis  
hidroformado de acero.

**BOLSAS DE AIRE:** frontales,  
laterales y de cortina para las 2 filas de  
asientos.

**CAPACIDAD DE CARGA:**  
de hasta 863 kg.

**CAPACIDAD DE ARRASTRE:**  
de hasta 4,136 kg.

**STABILITRAK™:**  
sistema de control  
de estabilidad.

**FRENOS ABS:**  
frenos de disco con  
sistema ABS en las 4 ruedas.

TIPO DE CABINA	Regular LT	Regular Z71	Doble Z71	Doble LTZ	Doble High Country
<b>TRACCIÓN</b>	4X2	4X4	4X4	4X4	4X4
<b>TREN MOTRIZ</b>					
Motor	5.3L V8	5.3L V8	5.3L V8	5.3L V8	6.2L V8
Potencia	355 hp @ 5,600 rpm	420 hp @ 5,600 rpm			
Torque	383 lb-pie @ 4,100 rpm	400 lb-pie @ 4,100 rpm			
Dirección	Eléctrica	Eléctrica	Eléctrica	Eléctrica	Eléctrica
Transmisión automática con modo manual	8 velocidades				
Suspensión de alto desempeño	•	•	•	•	•
Suspensión todo terreno Z71	•	•	•	•	•
<b>CAPACIDAD</b>					
Carga (kg)	863	838	786	786	786
Arrestos (kg)	1,136	1,000	2,772	4,136	4,136
Tanque de gasolina (L)	88	88	88	88	88
<b>DIMENSIONES</b>					
Alto (mm)	1,879	1,879	1,884	1,884	1,884
Ancho (mm)	2,032	2,032	2,032	2,032	2,032
Distancia entre ejes (mm)	3,023	3,023	3,045	3,045	3,045
Peso (mm)	5,221	5,221	5,843	5,843	5,843
Peso bruto vehicular (kg)	3,000	3,091	3,273	3,273	3,273
<b>CAJA DE CARGA</b>					
Ancho interior (mm)	1,579	1,579	1,298	1,298	1,298
Largo interior (mm)	2,003	2,003	1,761	1,761	1,761

### EQUIPAMIENTO/ESPECIFICACIONES TÉCNICAS CHEVROLET CHEYENNE® 2018

INTERIOR	Col. Regular LT	Col. Regular Z71	Doble Cab. Z71	Doble Cab. LTZ	Doble Cab. High Country 4X4
	4X2	4X4	4X4	4X4	4X4
Aire acondicionado eléctrico	•	•	•	•	•
Aire acondicionado eléctrico 3 zonas	•	•	•	•	•
Asientos de piel de aluminio calefactables	•	•	•	•	•
Asientos de piel de aluminio calefactables y ventilables	•	•	•	•	•
Asiento trasero abatible asimétrico 60/40	•	•	•	•	•
Asiento del conductor con ajuste electrónico	•	•	•	•	•
Asiento del conductor con ajuste electrónico y memorias	•	•	•	•	•
Cámara de visión trasera	•	•	•	•	•
Cargador inalámbrico para smartphone	•	•	•	•	•
Chevrolet MyLink™ ANR con pantalla táctil a color de 8" entrada para iPod®, USB, Aux-In, Bluetooth™ y reproducción de voz	•	•	•	•	•
Chevrolet MyLink™ ANR con pantalla táctil a color de 8" entrada para iPod®, USB, Aux-In, Bluetooth™, reproductor de voz, mapas de navegación y reproducción Blu-Ray™ con pantalla abatible y asientos	•	•	•	•	•
Control automático para apertura/cierre de puerta	•	•	•	•	•
Cristales eléctricos y pánico ajustables eléctricos	•	•	•	•	•
Quemador eléctrico	•	•	•	•	•
Sistema de bocinas Bose® de alto desempeño con amplificador tipo surround	•	•	•	•	•
Seguros eléctricos	•	•	•	•	•
Smartphone Integración con Apple CarPlay™ y Android Auto™ proyectado en pantalla táctil de 8"	•	•	•	•	•
Tema de corriente 100 voltes	•	•	•	•	•
Volante forrado en piel con controles de audio remotos	•	•	•	•	•
<b>EXTERIOR</b>					
Bedliner	•	•	•	•	•
Cantidad de puertas	2	2	4	4	4
Control remoto de apertura y cierre de puertas (incluye caja de carga)	•	•	•	•	•
Escudo auxiliar en defensa trasera para facilitar acceso a caja	•	•	•	•	•
Espejo lateral ajustable y plegable eléctricamente	•	•	•	•	•
Espejos laterales ajustables y plegables eléctricamente	•	•	•	•	•
Espejos tipo	•	•	•	•	•
Espejos retráctiles	•	•	•	•	•
Faro con sistema IntelliBeam™ que activa los faros altos automáticamente	•	•	•	•	•
Faro delantero de neblina y LED de manejo diurno	•	•	•	•	•
Faro trasero con acento LED	•	•	•	•	•
Guanche de anclaje (2 delanteros)	•	•	•	•	•
Riesgo de aluminos de 17"	•	•	•	•	•
Riesgo de aluminos de 17"	•	•	•	•	•
Riesgo de aluminos de 17"	•	•	•	•	•
Sistema E2 para facilitar apertura/cierre de caja	•	•	•	•	•
Spray-On™ bedliner	•	•	•	•	•
Ventana trasera eléctrica deslizable	•	•	•	•	•
<b>SEGURIDAD</b>					
Asistente automático en descenso de pendientes	•	•	•	•	•
Asientos de alto punto de impacto y pasaportes laterales y tipo cortina	•	•	•	•	•
Bolitas de alto punto de impacto, 2 laterales y tipo cortina	•	•	•	•	•
Escudo auxiliar en defensa trasera	•	•	•	•	•
Frenos de disco en las 4 ruedas con ABS	•	•	•	•	•
Sensor de estacionamiento trasero	•	•	•	•	•
Sensor de estacionamiento delantero y trasero	•	•	•	•	•
Sistema de alerta de colisión para frenos de emergencia	•	•	•	•	•
Sistema de asistencia personalizada OnStar™ incluyendo un botón de "Spray-On™ bedliner" integrado al vehículo	•	•	•	•	•
Sistema de asistencia y alerta por abandono de carril	•	•	•	•	•
Sistema de control de estabilidad StabiliTrak™	•	•	•	•	•
Sistema de monitoreo de presión de llantas	•	•	•	•	•

### COLORES EXTERIORES



Blanco  
Blanco Plata  
Plata Ice-Tech™  
Naranja Metálico™  
Rojo Lava™  
Azul Cobalto Metálico  
Gris Jade Metálico

**3 AÑOS**  
DE GARANTÍA

Nuestra amplia garantía de defensa a defensa protege tu inversión por 3 años o 60,000 km.

# CHEVROLET SILVERADO 2018



TIPO DE CABINA	1500			2500																																					
	Regular	Regular	Extendida	Extendida	Doble	Doble																																			
TRACCIÓN	4x2	4x2	4x4	4x2	4x2	4x4																																			
TREN MOTRIZ	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Motor</th> <th>4.3L V6</th> <th>5.3L V8</th> <th>5.3L V8</th> <th>5.3L V8</th> <th>4.3L V6</th> <th>5.3L V8</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Potencia</td> <td>205 hp @ 5,300 rpm</td> <td>285 hp @ 5,000 rpm</td> <td>285 hp @ 5,000 rpm</td> <td>365 hp @ 5,000 rpm</td> <td>285 hp @ 5,300 rpm</td> <td>355 hp @ 5,000 rpm</td> </tr> <tr> <td>Torque</td> <td>305 lb-pie @ 3,900 rpm</td> <td>383 lb-pie @ 4,100 rpm</td> <td>383 lb-pie @ 4,100 rpm</td> <td>383 lb-pie @ 4,100 rpm</td> <td>307 lb-pie @ 2,900 rpm</td> <td>383 lb-pie @ 4,100 rpm</td> </tr> </tbody> </table>						Motor	4.3L V6	5.3L V8	5.3L V8	5.3L V8	4.3L V6	5.3L V8	Potencia	205 hp @ 5,300 rpm	285 hp @ 5,000 rpm	285 hp @ 5,000 rpm	365 hp @ 5,000 rpm	285 hp @ 5,300 rpm	355 hp @ 5,000 rpm	Torque	305 lb-pie @ 3,900 rpm	383 lb-pie @ 4,100 rpm	383 lb-pie @ 4,100 rpm	383 lb-pie @ 4,100 rpm	307 lb-pie @ 2,900 rpm	383 lb-pie @ 4,100 rpm														
Motor	4.3L V6	5.3L V8	5.3L V8	5.3L V8	4.3L V6	5.3L V8																																			
Potencia	205 hp @ 5,300 rpm	285 hp @ 5,000 rpm	285 hp @ 5,000 rpm	365 hp @ 5,000 rpm	285 hp @ 5,300 rpm	355 hp @ 5,000 rpm																																			
Torque	305 lb-pie @ 3,900 rpm	383 lb-pie @ 4,100 rpm	383 lb-pie @ 4,100 rpm	383 lb-pie @ 4,100 rpm	307 lb-pie @ 2,900 rpm	383 lb-pie @ 4,100 rpm																																			
Dirección	Electrónica																																								
Transmisión	Automática de 6 velocidades																																								
Suspensión delantera	Independiente (brazo corto / largo SLA con resortes)																																								
Suspensión trasera	De eje rígido con muelles (semi-elíptica)																																								
CAPACIDADES	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Carga (kg)</th> <th>990</th> <th>883</th> <th>936</th> <th>845</th> <th>857</th> <th>814</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Arrastre (kg)</td> <td>2,727</td> <td>3,136</td> <td>3,000</td> <td>2,809</td> <td>2,540</td> <td>2,809</td> </tr> <tr> <td>Tanque de gasolina (L)</td> <td colspan="6">98</td> </tr> </tbody> </table>						Carga (kg)	990	883	936	845	857	814	Arrastre (kg)	2,727	3,136	3,000	2,809	2,540	2,809	Tanque de gasolina (L)	98																			
Carga (kg)	990	883	936	845	857	814																																			
Arrastre (kg)	2,727	3,136	3,000	2,809	2,540	2,809																																			
Tanque de gasolina (L)	98																																								
DIMENSIONES	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Alto (mm)</th> <th>1,879</th> <th>1,879</th> <th>1,879</th> <th>1,876</th> <th>1,876</th> <th>1,884</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ancho (mm)</td> <td>2,032</td> <td>2,032</td> <td>2,032</td> <td>2,032</td> <td>2,032</td> <td>2,032</td> </tr> <tr> <td>Distancia entre ejes (mm)</td> <td>3,023</td> <td>3,023</td> <td>3,023</td> <td>3,845</td> <td>3,845</td> <td>3,845</td> </tr> <tr> <td>Largo (mm)</td> <td>5,221</td> <td>5,221</td> <td>5,221</td> <td>5,843</td> <td>5,843</td> <td>5,843</td> </tr> <tr> <td>Peso bruto vehicular (kg)</td> <td>2,864</td> <td>3,090</td> <td>3,091</td> <td>3,182</td> <td>3,109</td> <td>3,182</td> </tr> </tbody> </table>						Alto (mm)	1,879	1,879	1,879	1,876	1,876	1,884	Ancho (mm)	2,032	2,032	2,032	2,032	2,032	2,032	Distancia entre ejes (mm)	3,023	3,023	3,023	3,845	3,845	3,845	Largo (mm)	5,221	5,221	5,221	5,843	5,843	5,843	Peso bruto vehicular (kg)	2,864	3,090	3,091	3,182	3,109	3,182
Alto (mm)	1,879	1,879	1,879	1,876	1,876	1,884																																			
Ancho (mm)	2,032	2,032	2,032	2,032	2,032	2,032																																			
Distancia entre ejes (mm)	3,023	3,023	3,023	3,845	3,845	3,845																																			
Largo (mm)	5,221	5,221	5,221	5,843	5,843	5,843																																			
Peso bruto vehicular (kg)	2,864	3,090	3,091	3,182	3,109	3,182																																			
CAJA DE CARGA	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ancho interior (mm)</th> <th>1,576</th> <th>1,576</th> <th>1,576</th> <th>1,268</th> <th>1,268</th> <th>1,266</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Largo interior (mm)</td> <td>2,303</td> <td>2,063</td> <td>2,063</td> <td>2,803</td> <td>2,803</td> <td>1,781</td> </tr> <tr> <td>Volumen (L)</td> <td>1,728</td> <td>1,728</td> <td>1,728</td> <td>1,728</td> <td>1,728</td> <td>1,312</td> </tr> </tbody> </table>						Ancho interior (mm)	1,576	1,576	1,576	1,268	1,268	1,266	Largo interior (mm)	2,303	2,063	2,063	2,803	2,803	1,781	Volumen (L)	1,728	1,728	1,728	1,728	1,728	1,312														
Ancho interior (mm)	1,576	1,576	1,576	1,268	1,268	1,266																																			
Largo interior (mm)	2,303	2,063	2,063	2,803	2,803	1,781																																			
Volumen (L)	1,728	1,728	1,728	1,728	1,728	1,312																																			

**3 AÑOS DE GARANTÍA**  
Nuestra amplia garantía defensa a defensa protege tu inversión por 3 años o 60,000 km.



Cabina Regular

Cabina Extendida

Doble Cabina

## EQUIPAMIENTO/ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

CHEVROLET SILVERADO® 2018

	1500			2500		
	Cabina Regular	Cabina Regular	Cabina Regular	Cabina Extendida	Doble Cabina	Doble Cabina
INTERIOR	4x2	4x2	4x4	4x2	4x2	4x4
Asientos acondicionados con controles electrónicos	•	•	•	•	•	•
Asientos delanteros independientes con descansabrazos abatible que se convierte en otro asiento	•	•	•	•	•	•
Asiento trasero abatible hacia arriba (1/2)	•	•	•	•	•	•
Asiento trasero con respaldo abatible 60/40 y banca plegable	•	•	•	•	•	•
Cámara de visión trasera	•	•	•	•	•	•
Control crucero	•	•	•	•	•	•
Cristales electrónicos (incluyen mecanismo de un toque)	•	•	•	•	•	•
Dobles guanteras (una con cerradura)	•	•	•	•	•	•
Indicador de presión de llantas	•	•	•	•	•	•
Radio XM/7M con pantalla táctil a color de 7"	•	•	•	•	•	•
Recubrimiento de hule en el piso	•	•	•	•	•	•
Seguros eléctricos	•	•	•	•	•	•
Toma de corriente 110 voltios AC	•	•	•	•	•	•
Volante con ajuste de altura	•	•	•	•	•	•
EXTERIOR						
Cantidad de puertas	2	2	2	4	4	4
Cerradura y apertura de caja con llave	•	•	•	•	•	•
Chasis hidroformado de capacidades incrementadas	•	•	•	•	•	•
Control remoto de apertura y cierre de puertas (incluye caja de carga)	•	•	•	•	•	•
Escalón auxiliar en defensa trasera para facilitar el acceso a caja de carga	•	•	•	•	•	•
Faros delanteros con proyector de luz de alta intensidad	•	•	•	•	•	•
Guanchos de arrastre (2 delanteros)	•	•	•	•	•	•
Rines de acero de 17"	•	•	•	•	•	•
Sistema EZ para facilitar apertura/cierre de caja	•	•	•	•	•	•
SEGURIDAD						
Bolitas de aire: 2 frontales, 2 laterales y 2 de cortina	•	•	•	•	•	•
Sistema de anclaje Isofix*	•	•	•	•	•	•
Sistema de asistencia personalizada OnStar** incluyendo un hotspot de Wi-Fi* integrado al vehículo	•	•	•	•	•	•
Sistema de control de estabilidad (StabiliTrac)*	•	•	•	•	•	•
Sistema para miembros de presión de llantas	•	•	•	•	•	•
Sistema de frenado delantero y trasero de disco con sistema ABS en las 4 ruedas	•	•	•	•	•	•

\* Equipamiento de serie. \*\* No disponible

## COLORES EXTERIORES



Plata Brillante

Blanco

Negro

Azul Cobalto Metálico

Moca Metálica\*

Gris Jade Metálica\*

Rojo Llama

\* Solo disponible para cabina regular y extendida

## BIBLIOGRAFÍA.

1. Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones (8a ed.)*. México.DF.: McGraw-Hill Interamericana.
2. Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano (Tercera edición.)*. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
3. DestinoNegocio.com, E. E. (marzo de 2008). *Equipo Editorial de DestinoNegocio.com* . Obtenido de Equipo Editorial de DestinoNegocio.com : <http://destinonegocio.com/mx/gestion-mx/cuatro-consejos-para-reducir-la-rotacion-del-personal-en-las-empresas/>
4. Gan Bustos, F. (2007). *Manual de recursos humanos 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Barcelona: Barcelona : Editorial UOC.
5. Hamel, G. (2018). *Pyme.lavoztx*. Obtenido de Pyme.lavoztx.: <https://pyme.lavoztx.com/los-efectos-de-una-alta-rotacin-de-personal-en-las-compaas-9194.html>
6. Manuel, G. F. (1999). Recursos humanos. Madrid: Ediciones Encuentro, S.A. En G. F. Manuel, *Recursos humanos. Madrid: Ediciones Encuentro, S.A.* (pág. 178). Madrid: Ediciones Encuentro, S.A.
7. McGregor, D. (2007). *El lado humano de las empresas: Aplique la Teoría "Y" para lograr un manejo eficiente de su equipo.* . México: McGraw-Hill Interamericana.
8. nuñez, a. m. (2005). *manual para determinar necesidades de capacitación y desarrollo* . méxico: trillas .
9. Sánchez, J. C. (1995). *Cultura y recursos humanos: Consideraciones desde un estudio piloto*. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
10. Thompson, I. (Junio de 2005). *Promo negocios.net*. Obtenido de Promo negocios.net: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-1.htm>
11. Uriz Urzainqui, J. (2001). Recursos humanos: De concepto anticuado a creador principal de valor. *Ediciones Deusto - Planeta de Agostini Profesional y Formación S.L.*
12. Werther, W. B. (2014). *Administración de recursos humanos : gestión del capital humano* . México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.