



UNIVERSIDAD DE SOTAVENTO A.C.



ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**“ELABORACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA:
COMERCIALIZADORA LA BAHÍA DE MAZATLÁN S.A DE C.V”**

TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

CRISTINA RAMOS BORGA

ASESOR DE TESIS:
LIC. CLAUDIA DAMAS GÓMEZ

Coatzacoalcos, Veracruz

Abril 2012



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DEDICATORIAS

A DIOS:

Por darme la oportunidad de vivir, por darme tantas bendiciones, logros y lecciones que han marcado mi vida de lágrimas, sonrisas y logros, y por permitirme llegar hasta donde he llegado.

A MI PADRE:

El Sr. Carmen Ramos Rodríguez, porque me enseñó que la vida es un camino de lucha y sacrificio, porque siempre me impulso y confió en mis decisiones. Gracias papá, recuerda siempre que mis logros también serán tus logros, Te amo.

AGRADECIMIENTOS

A MI HERMANA

Rosario muchas gracias por brindarme tu amor y apoyo incondicional, por estar conmigo y hacerme compañía siempre en esos momentos que más te necesite, por darme fuerzas para salir adelante.

Eres especial para mí y te quiero mucho, recuérdalo siempre.

A MIS AMIGOS

Por darme su amistad, su apoyo, sus consejos, por todos los momentos que compartimos juntos llenos de felicidad, lágrimas y alegrías, siempre aprendimos juntos, jamás me olvidare de ustedes. Los quiero.

Lic. Claudia Damas Gómez por darme tantos conocimientos que no sabía y por creer y tener confianza en mí, porque más que ser una maestra es una amiga. Muchas Gracias.

INDICE

	Pág.
AGRADECIMIENTOS	2
DEDICATORIAS	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPITULO I METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.1.1 Planteamiento del problema	2
1.1.2 Formulación del problema	3
1.1.3 Justificación del problema	4
1.2 DELIMITACION DE LOS OBJETIVOS	6
1.2.1 Objetivo General	6
1.2.2 Objetivos Específicos	6
1.3 FORMULACION DE LA HIPOTESIS	7
1.3.1 Enunciación de la Hipótesis	7
1.3.2 Delimitación de las Variables	7
1.3.3 Operacionalización de las Variables	8
1.4 DISEÑO DE LA PRUEBA	9
1.4.1 Investigación documental	9
CAPITULO II MARCO TEORICO	
2.1 Organización	12
2.1.1 Organización en el proceso administrativo	12
2.1.2 Tipos de organización	13
2.1.3 El propósito de la organización	14
2.1.4 La causa de la organización	15
2.1.5 Estructura Organizativa	15
2.1.6 Factores que influyen en la estructura organizacional	16
2.1.7 Importancia de la organización	16
2.1.8 Características de la organización	18
2.1.9 Principios de la Organización	19
2.2 Etapas de la Organización	21
2.2.1 División del trabajo	21

2.2.2	Coordinación	21
2.2.3	Tipos de departamentalización	21
2.2.4	Tipología de la organización	22
2.2.5	Secuencia para la departamentalización	25
2.3	Técnicas de organización	26
2.3.1	Organigramas	26
2.3.2	Manuales	26
	2.3.3.2 Importancia de los manuales	26
2.3.3	Análisis de puestos	27
2.3.4	Diagrama o procedimiento de flujo	28
2.3.5	Procedimientos	29
2.4	Manual de organización	30
2.4.1	Descripción	30
2.4.2	Procesos para la elaboración del manual de organización	31
2.5	Clasificación de los manuales administrativos	40
2.5.1	Por su contenido	40
2.5.2	Por su función específica	41
2.5.3	Generales	43
2.5.4	específicos	43
CAPITULO III	ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LA	45
	INVESTIGACIÓN	
3.1	Análisis de resultados	45
3.2	Manual del Organización de la Comercializadora BAHIA DE	48
	MAZATLAN S. A de C.V.	
	CONCLUSIONES	114
	RECOMENDACIONES	115
	BIBLIOGRAFIA	116

INTRODUCCIÓN

Los manuales Administrativos son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados.

Incluyen las normas legales, reglamentarias y administrativas que se han ido estableciendo en el transcurso del tiempo y su relación con las funciones procedimientos y la forma en la que la empresa se encuentra organizada.

Los Manuales Administrativos representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa, lo que hace que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente administración.

Son considerados uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, ya que facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman a la empresa, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, pues son una fuente de información que trata de orientar y mejorar los esfuerzos de sus integrantes para lograr la adecuada realización de las actividades que se le han encomendado.

Su elaboración depende de la información y las necesidades de cada empresa, para determinar con que tipos de manuales se debe contar, cuando se elaboran adecuadamente pueden llegar a abarcar todos y cada uno de los aspectos de cualquier área componente de la organización, su alcance se ve limitado únicamente por las exigencias de la administración.

Son documentos eminentemente dinámicos que deben estar sujetos a revisiones periódicas, para adaptarse y ajustarse a las necesidades cambiantes de toda empresa moderna, no deben ser inflexibles e inhibir la capacidad creativa de los integrantes de la organización, sino que deben reformarse

constantemente conforme surjan nuevas ideas que ayuden a mejorar la eficiencia de la empresa.

Un manual sin revisión y análisis cuyo contenido permanezca estático se convierte en obsoleto, y lejos de ser una herramienta útil puede constituir una barrera que dificulte el desarrollo de la organización.

Por ello, la importancia de elaborar el manual de organización de la empresa denominada COMERCIALIZADORA LA BAHIA DE MAZATLAN S.A. DE C.V, será la base principal de su éxito y permanencia en el mercado, ya que una organización con una estructura definida y formal, será administrada con mayor eficiencia, por cada una de sus colaboradores.

Capitulo I

Metodología de la Investigación

1.1 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.1 Planteamiento del problema

Las organizaciones forman sin duda alguna, un sistema complejo que atiende en primera instancia las demandas de bienes y servicios de la sociedad, para ello deben contar con todos los recursos necesarios para lograr los objetivos organizacionales, debiendo establecer en primera instancia una estructura formal funcional y efectiva, que facilite y simplifique los procesos de las funciones desempeñadas en cada uno de los puestos delimitados.

Se habla entonces de la etapa de la organización, donde se define y diseña la estructura orgánica, se describen los puestos y funciones y se delimitan los grados de autoridad y responsabilidad para cada función y puesto. Para ello, es necesario utilizar las técnicas administrativas pertinentes que faciliten este trabajo, y en este caso en particular, el diseño de un manual de organización es la herramienta adecuada para ello.

De manera general se puede decir que el manual de organización, es un instrumento de trabajo necesario para normar y precisar las funciones del personal que conforman la estructura organizativa, delimitando a su vez, sus responsabilidades y logrando mediante su adecuada implementación la correspondencia funcional entre puestos y estructura.

A fin de que el mencionado documento sea realmente un instrumento operativo, en la presente investigación, se pretende demostrar que la elaboración de un manual de organización sirva como un instrumento de apoyo que defina y establezca la estructura orgánica y funcional formal y real, así como los tramos de control y responsabilidad y los canales de comunicación que permitan una funcionalidad administrativa de la institución

La finalidad es, entonces, hacer más eficiente las operaciones de la organización, teniendo como base una herramienta que permita establecer y esclarecer los mecanismos adecuados para realizar las actividades pertinentes, para contribuir al logro de los objetivos org

anizacionales.

Los manuales dan el carácter de organización a cualquier institución, definiendo cada elemento por su importancia, jerarquía y orden dentro de la estructura, sirviendo de enlace entre lo proyectado en los planes, programas, presupuestos y la ejecución de los mismos a través de la etapa de la dirección. Es por eso que diseñar esta herramienta administrativa, consolida el esfuerzo de los objetivos planteados en la filosofía organizacional.

1.1.2 Formulación del problema

¿Es el manual de organización, la técnica administrativa necesaria para mejorar las áreas de oportunidad en la empresa COMERCIALIZADORA LA BAHIA DE MAZATLAN?

1.1.3 Justificación del problema

Las organizaciones en la actualidad, dependen en gran medida de su estructura orgánica, al ser esta, la base para el desarrollo de sus funciones, cada vez más empresas se ocupan de diseñar estructuras planas, donde fluya la comunicación y la libertad en la toma de decisiones, para ello utilizan

empowerment. Sin embargo, para lograr establecer una cultura organizacional donde cada uno de los colaboradores, tenga la seguridad y respaldo de realizar sus actividades con total libertad y que esto contribuya a ser más eficiente, se necesita establecer y ejercer la etapa de la organización eficientemente, ya que restar importancia a tal función del proceso administrativo, genera a largo e incluso a corto plazo problemas organizacionales que se reflejan directamente en el desempeño de cada uno de los colaboradores de la empresa.

Puesto que la etapa de la organización da la pauta, para definir y establecer la estructura y funciones acorde a las necesidades de la propia institución, entonces la responsabilidad de establecer los principios de la misma, quedan sujetos a los directivos que deberán hacer un análisis meticuloso, de la función básica de empresa y luego establecer las áreas, niveles, departamentos, funciones, actividades, etc, que permitan el uso correcto de las habilidades y capacidades de su personal. Cabe mencionar, que por años incluso por siglos, en la práctica administrativa, se relega el hecho de realizar un verdadero análisis de puestos, como si esta fuera una actividad que se pueda eliminar, sin embargo, la situación que se presenta en las organizaciones, ha llevado a concluir que muchos de los problemas organizacionales, no es el factor humano, y nunca lo será, sino la forma y disposición de estos recursos en el sistema organizacional, donde cada elemento debe estar en su lugar, haciendo exactamente lo que corresponde al ejercicio de su puesto, respetando, autoridad, jerarquía, y procesos.

De esta manera, se puede observar que la elaboración del manual de organización, puede ser, la herramienta administrativa que oriente el trabajo de los directivos, para enlazar los objetivos de la institución con los recursos disponibles, tanto humanos, como técnicos y financieros, ya que la optimización de cada uno de ellos facilitara la gestión y crecimiento integral del sistema. Ya que, está demostrado, que cuando el personal, mantiene condiciones de satisfacción laboral sanas y en equilibrio, su rendimiento y productividad son elevadas, esto se puede traducir en acciones tan comunes, como el solo hecho de tener conocimiento claro, de cuáles son sus actividades a realizar, así como un espacio con los equipos o mobiliarios necesarios para

que las realice sin ningún inconveniente, aunado a esto, el hecho de tener superiores, dispuestos a gestionar el trabajo en equipo, y crear un ambiente de confianza y participación, generan en el individuo una zona de confort, donde estarán dispuestos a responder en la misma medida de compromiso para alcanzar resultados en común.

Por lo tanto, el único documento donde se puede vislumbrar las bases para crear la estructura que dará vitalidad a la organización, y para ello de todos los mecanismos necesarios para obtener la información que se plasmara en el manual de organización.

1.2 DELIMITACIÓN DE LOS OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general

Elaborar un manual de organización que sirva como un instrumento de apoyo que defina y establezca la estructura orgánica y funcional formal y real, así como los tramos de control y responsabilidad y los canales de comunicación que permitan una funcionalidad administrativa de la institución.

1.2.2. Objetivos específicos:

- Definir la estructura orgánica formal y real de la institución que establezca los niveles jerárquicos, líneas de autoridad y responsabilidad, requeridos para el funcionamiento organizacional.
- Definir, describir y ubicar los objetivos y funciones de cada puesto y unidades administrativas con el fin de evitar sobrecargas de trabajo, duplicidad, etc.
- Identificar las líneas de comunicación para lograr una adecuada interrelación entre las unidades administrativas integrantes de la institución.

1.3 FORMULACIÓN DE LA HIPOTESIS

1.3.1 Enunciación de la Hipótesis

La falta de una estructura, funciones, tramos de control definidos, así como la delegación de autoridad y responsabilidad acorde a las necesidades de los puestos, hacen necesario la creación de un manual de organización, para la empresa **COMERCIALIZADORA LA BAHIA DE MAZATLAN S.A. DE C.V. Y SUCURSALES DELFIN, LA SIRENITA, PUERTO MEXICO.**

1.3.2 Delimitación de las variables

Variable independiente: Causas

- Estructura orgánica

- Control
- Autoridad y Responsabilidad
- Comunicación

Variable dependiente: efectos

- Manual de organización

1.3.3 Operacionalización de las variables

Variable Independiente	Indicador
• Estructura orgánica	División de trabajo Organigrama
• Control	Departamentalización
• Autoridad y responsabilidad	Jerarquización
• Comunicación	Canales de comunicación

Variable Dependiente	Indicador
• Manual de organización	Descripción de funciones Análisis de puestos Procesos

1.4 DISEÑO DE LA PRUEBA

1.4.1 Investigación Documental

La investigación Documental como una variante de la investigación científica, cuyo objetivo fundamental es el análisis de diferentes fenómenos (de orden históricos, psicológicos, sociológicos, etc.), utiliza técnicas muy precisas, de la Documentación existente, que directa o indirectamente, aporte la información.

Podemos definir a la investigación documental como parte esencial de un proceso de investigación científica, constituyéndose en una estrategia donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades (teóricas o no) usando para ello diferentes tipos de documentos.

Indaga, interpreta, presenta datos e informaciones sobre un tema determinado de cualquier ciencia, utilizando para ello, una metódica de análisis; teniendo como finalidad obtener resultados que pudiesen ser base para el desarrollo de la creación científica.

Visto en estos términos, la Investigación Documental podemos caracterizarla de la siguiente manera:

Se caracteriza por la utilización de documentos; recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes.

Utiliza los procedimientos lógicos y mentales de toda investigación; análisis, síntesis, deducción, inducción, etc.

Realiza un proceso de abstracción científica, generalizando sobre la base de lo fundamental.

Realiza una recopilación adecuada de datos que permiten redescubrir hechos, sugerir problemas, orientar hacia otras fuentes de investigación, orientar formas para elaborar instrumentos de investigación, elaborar hipótesis, etc.

Puede considerarse como parte fundamental de un proceso de investigación científica, mucho más amplio y acabado.

Es una investigación que se realiza en forma ordenada y con objetivos precisos, con la finalidad de ser base a la construcción de conocimientos.

Se basa en la utilización de diferentes técnicas de: localización y fijación de datos, análisis de documentos y de contenidos.

En un sentido restringido, entendemos a la investigación documental como un proceso de búsqueda que se realiza en fuentes impresas (documentos escritos). Es decir, se realiza una investigación bibliográfica especializada para producir nuevos asientos bibliográficos sobre el particular.

Y dada la naturaleza de esta investigación, se procedió a la utilización de esta técnica de investigación que permitió, sustentar el trabajo de recolección de datos, para proceder a la elaboración del instrumento denominado Manual de Organización.

Capítulo 2

Marco Teórico

2.1 ORGANIZACIÓN

2.1.1 Organización en el Proceso Administrativo

Se trata de determinar qué recursos y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. Luego se debe de diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa. De la estructura establecida necesaria la asignación de responsabilidades y la autoridad formal asignada a cada puesto. Podemos decir que el resultado a que se llegue con esta función es el establecimiento de una estructura organizativa.

Además, para que un papel dé buenos resultados, habrá que tomar las medidas a fin de suministrar la información necesaria y otras herramientas que

se requieren para la realización de esa función. La organización es el acto de dirigir, organizar, sistematizar el proceso productivo que llevan a cabo los administradores, gerentes economistas, contadores que se encuentran en puestos directivos de la unidad productora. La remuneración del capital y la organización es la ganancia.

El diccionario de la Real Academia de la Lengua española dice: “Organizar es establecer o reformar una cosa sujetando a las reglas el número, orden, armonía y dependencia de las partes que la componen o han de componerla”.

Es en este sentido en que concebimos la organización como:

- 1) La identificación y clasificación de las actividades requeridas,
- 2) El agrupamiento de las actividades mediante las cuales se consiguen los objetivos,
- 3) La asignación de cada agrupamiento a un gerente con autoridad para supervisarla (delegación) y
- 4) La obligación de realizar una coordinación horizontal (en el mismo nivel de la organización o en otro similar) y vertical (por ejemplo, oficinas centrales, división y departamento) en la estructura organizacional.

La organización es la función de correlación entre los componentes básicos de la empresa -la gente, las tareas y los materiales- para que puedan llevar a cabo el plan de acción señalado de antemano y lograr los objetivos de la empresa. La función de organización consta de un número de actividades relacionadas, como las siguientes:

- Definición de las tareas.
- Selección y colocación de los empleados.
- Definir autoridad y responsabilidad.
- Determinar relaciones de autoridad-responsabilidad, etc.

2.1.2 Tipos de organizaciones

Organización Formal

Es la estructura intencional de papeles en una empresa organizada formalmente. Cuando se dice que una organización es formal, no hay en ello nada inherentemente inflexible o demasiado limitante. Para que el gerente organice bien, la estructura debe proporcionar un ambiente en el cual el desempeño individual, tanto presente como futuro, contribuya con más eficiencia a las metas del grupo.

La organización formal debe ser flexible. Deberá darse cabida a la discreción para aprovechar los talentos creativos, y para el reconocimiento de los gustos y capacidades individuales en la más formal de las organizaciones. Sin embargo el esfuerzo individual en una situación de grupo debe canalizarse hacia metas del grupo y de la organización.

Organización Informal

El autor Chester Barnard, en su obra considera como organización informal cualquier actividad personal conjunta sin un propósito consciente conjunto, aún cuando contribuya a resultados conjuntos. , así podemos tener el ejemplo de personas que juegan ajedrez. Como conclusiones podemos decir que aunque la ciencia de la organización no se ha desarrollado todavía hasta un punto donde los principios sean leyes infalibles, hay un gran consenso entre los estudiosos de la administración respecto a cierto número de ellos. Estos principios son verdades de aplicación general, aunque su aplicabilidad no está tan rigurosa como para darles el carácter exacto de leyes de ciencia pura. Se trata más bien de criterios esenciales para la organización eficaz. Los principios orientadores básicos de la organización se resumirían como sigue:

2.1.3 El propósito de la organización

El propósito de la organización es contribuir a que los objetivos sean significativos y favorezcan la eficiencia organizacional.

Principio de unidad de objeto, la estructura de una organización es eficaz si permite a los individuos contribuir a los objetivos de la empresa.

Principio de eficiencia organizacional, una organización es eficiente si está estructurada para ayudar al logro de los objetivos de la empresa, con un mínimo de consecuencias a costos no buscados.

Permitir la consecución de los objetivos primordiales de la empresa lo más eficientemente y con un mínimo esfuerzo.

Eliminar duplicidad de trabajo.

Establecer canales de comunicación.

Representar la estructura oficial de la empresa

2.1.4 La causa de la organización

La causa fundamental de la estructura organizacional es la limitación del tramo de control. Si no hubiese tal limitación, podríamos tener una empresa desorganizada con un solo gerente.

Principio del tramo de control, En cada puesto administrativo, tiene un límite el número de personas que un individuo puede dirigir eficazmente, pero el número exacto dependerá del impacto de variables implícitas.

2.1.5 Estructura organizativa

Cuando hablamos de estructura organizativa nos referimos a la estructura de la organización formal y no de la informal.

La estructura organizacional generalmente se presenta en organigramas. Casi todas las compañías necesitan unidades o departamentos tanto de línea como de asesoría ("staff"). Los gerentes de línea contribuyen directamente al logro de los objetivos y metas principales de la organización. Por lo tanto, se encuentran en la

"cadena de mando". Ejemplos son producción, compras y distribución. Los gerentes (unidades) de asesoría contribuyen indirectamente (pero de manera importante) a los objetivos de la empresa. Sus contribuciones primordialmente son proporcionar asesoramiento y pericia especializada. Por lo tanto, la gente de las unidades de "staff" no se halla en la cadena de mando. Ejemplo de dichas unidades de apoyo son contabilidad, relaciones públicas, personales y legales. Es importante una estructura organizacional bien definida porque asigna autoridad y responsabilidades de desempeño en forma sistemática.

2.1.6 Factores que influyen en la estructura organizacional

Existen factores internos y factores externos que influyen en la estructura organizacional.

Factores internos

1. Enfoque conceptual adoptado - toma de decisiones centralizadas contra toma de decisiones descentralizada, con mayor delegación de autoridad.
2. Espacio de control (el número de empleados que reportan a un supervisor).
3. Diversidad de productos y clase de operación.
4. Tamaño de la organización.
5. Características de los empleados (profesionistas, empleados de oficina, trabajadores)

Factores externos

1. Tecnología (cómo se transfieren los insumos a las salidas de producción).
2. Características del mercado (estabilidad, extensión, tipos de clientes).
3. Dependencia del medio ambiente (competencia, restricciones legales, reglamentación, proveedores y efectos del extranjero)

La estructura de organización es fundamental para la planificación y el control de utilidades porque tanto la planificación como el control se relacionan directamente con la distribución de autoridad y responsabilidad dentro de toda la empresa. La distribución se formaliza comúnmente en la estructura de la organización.

2.1.7 Importancia de la Organización

Esencialmente, la organización nació de la necesidad humana de cooperar. Los hombres se han visto obligados a cooperar para obtener sus fines

personales, por razón de sus limitaciones físicas, biológicas, psicológicas y sociales.

En la mayor parte de los casos, esta cooperación puede ser más productiva o menos costosa si se dispone de una estructura de organización.

Se dice que con buen personal cualquier organización funciona. Se ha dicho, incluso, que es conveniente mantener cierto grado de imprecisión en la organización, pues de esta manera la gente se ve obligada a colaborar para poder realizar sus tareas.

Con todo, es obvio que aún personas capaces que deseen cooperar entre sí, trabajarán mucho más efectivamente si todos conocen el papel que deben cumplir y la forma en que sus funciones se relacionan unas con otras.

Este es un principio general, válido tanto en la administración de empresas como en cualquier institución.

Así, una estructura de organización debe estar diseñada de manera que sea perfectamente clara para todos, quien debe realizar determinada tarea y quien es responsable por determinados resultados; en esta forma se eliminan las dificultades que ocasiona la imprecisión en la asignación de responsabilidades y se logra un sistema de comunicación y de toma de decisiones que refleja y promueve los objetivos de la empresa.

En síntesis, el propósito de la Organización es contribuir a que los objetivos sean significativos y favorezcan la eficiencia organizacional.

- Es de carácter continuo (expansión, contracción, nuevos productos).
- Es un medio que establece la mejor manera de alcanzar los objetivos.
- Suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente, con el mínimo de esfuerzos.
- Evita lentitud e ineficiencia.
- Reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al delimitar funciones y responsabilidades.

- La estructura debe reflejar los objetivos y planes de la empresa, la autoridad y su ambiente.

2.1.8 Características de la Organización.

1- Complejidad: Existen organizaciones altas y bajas. Las grandes organizaciones tienen un gran número de niveles intermedios que coordinan e integran las labores de las personas a través de la interacción indirecta. Las empresas pequeñas las actividades las realizan interactuando directamente con las personas.

2- Anonimato: Le da importancia al trabajo u operación que se realice, sin tomar en cuenta quién lo ejecuta.

3- Rutina Estandarizada: Son procesos y canales de comunicación que existe en un ambiente despersonalizado o impersonal, las grandes organizaciones tienden a formar sub-colectividades o grupos informales, manteniendo una acción personalizada dentro de ellas.

4- Estructura especializada no oficiales: Configuran una organización informal cuyo poder, en algunos casos, son más eficaz que las estructuras formales.

5- Tendencia a la especialización y a la proliferación de funciones: Pretende distanciar la autoridad formal de las de idoneidad profesional o técnicas, las cuales necesitan un modelo extraformal de interdependencia Autoridad-Capacidad para mantener el orden.

6- Tamaño: Va depender del número de participantes y dependencias.

2.1.9 Principios de la Organización

Hay nueve principios que dan la pauta para establecer una organización racional.

1. Del objetivo: Este principio se refiere a que todas las actividades establecidas en la organización deben estar relacionadas con los objetivos y

propósitos de la empresa. Esto nos dice que la existencia de un puesto solo es justificable si sirve para alcanzar los objetivos establecidos y no se deben hacer gastos innecesarios en puestos que no contribuyen en nada a lograr los objetivos.

2. Especialización: Este principio afirma que el trabajo de una persona debe limitarse, hasta donde sea posible, a la realización de una sola actividad. El trabajo se llevará a cabo más fácilmente si se subdivide en actividades claramente relacionadas y delimitadas. Mientras más específico y menor sea el campo de acción de un individuo, mayor será su eficiencia y destreza.

3. Jerarquía: Este principio se refiere a la necesidad de establecer centros de autoridad de los que emane la comunicación necesaria para lograr los planes, en los cuales la autoridad y la responsabilidad fluyan en línea clara e ininterrumpida, desde el más alto ejecutivo hasta el nivel más bajo. Este principio establece que la organización es una jerarquía.

4. Paridad de autoridad y responsabilidad. Esto se refiere a que a cada grado de responsabilidad debe corresponder el grado de autoridad necesario para cumplir dicha responsabilidad. Por ejemplo, no se le puede hacer responsable de un trabajo a una persona, sino se le otorga la autoridad para poder realizarlo; y de igual manera, no se le puede dar autoridad a un empleado, sobre determinado trabajo, sino se le hace responsable por los resultados.

5. Unidad de mando: Este principio establece que al determinar un centro de autoridad y decisión para cada función, debe asignarse un solo jefe; y los subordinados no deberán reportar más de un superior porque si el empleado recibe órdenes de más de un solo jefe, esto solo le ocasionara confusión, ineficiencia y fuga de responsabilidad.

6. Difusión: Este principio nos dice que las obligaciones de cada puesto que cubren autoridad y responsabilidad, deben publicarse y ponerse por escrito, a disposición de todos los miembros de la empresa que tengan relación con dicha autoridad y responsabilidad. Por otra parte la relación de labores no debe hacerse con demasiado detalle.

7. Amplitud o tramo de control: Debe haber un límite en cuanto al número de subordinados que deben reportar a un ejecutivo, de manera que este pueda realizar sus funciones con eficiencia. Lyndall Urwick dice que un gerente no debe ejercer autoridad directa a más de cinco o seis subordinados, con el fin de asegurar que no esté sobrecargado y pueda, en determinado momento, atender funciones de mayor importancia.

8. De la Coordinación: Siempre deberán mantenerse en equilibrio las unidades de una organización. El administrador debe buscar el equilibrio adecuado en todas las funciones

9. Continuidad: La empresa debe mantenerse, mejorarse y ajustarse constantemente. Problemas para determinar los niveles de la organización: Costo, comunicación, planeación y control.

Factores que determinan un tramo eficaz:

- (capacidades del supervisor)
- Entender rápidamente.
- Llevarse bien con los compañeros.
- Ganarse la lealtad y el respeto.
- Incrementar la habilidad para reducir el tiempo que pasa con los subordinados.

2.2 Etapas de la Organización

2.2.1 División del trabajo

Es la separación y delimitación de las actividades con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y mínimo de esfuerzo, dando lugar a la especialización y perfeccionamiento del trabajo.

Jerarquización: se refiere a la disposición de funciones por orden de rango, grado o importancia.

Departamentalización: es la división o agrupamiento de las funciones y actividades en unidades específicas con base en su similitud.

Descripción de funciones, actividades y responsabilidades: es la recopilación ordenada y clasificada de todos los factores y actividades necesarias para llevar a cabo el trabajo de la mejor manera.

2.2.2 Coordinación

Se refiere a sincronizar y armonizar los esfuerzos, las líneas de comunicación y autoridad deben ser fluidas y se debe lograr la combinación y la unidad de esfuerzos bien integrados y balanceados en el grupo social.

2.2.3 Tipos de departamentalización

Por proceso o equipo, puede servir de base para crear unidades departamentales, sobre todo si es menos costoso, ahorra tiempo. Secuencia, tiene niveles intermedios o inferiores.

Funcional, agrupa las actividades análogas, según su función primordial. Por productos, es característica de organizaciones que fabrican diversas líneas de productos, se hace de acuerdo a un producto o grupo de productos relacionados entre sí.

Geográfica o por territorios, se da en sectores alejados físicamente y/o cuando el tramo de operaciones o de personal es muy grande.

Clientes, el interés principal es servir a distintos compradores, empresas comerciales.

2.2.4 Tipología de la organización

Lineal o militar

Esta centralizada en una sola persona y se da en pequeñas empresas.

Ventajas:

- Mayor facilidad en la toma de decisiones y en su ejecución.
- No hay conflictos de autoridad ni fugas de responsabilidad.
- La disciplina es fácil de mantener.

Desventajas:

- Es rígida e inflexible.
- La organización depende de hombres clave, provocando trastornos.
- No fomenta la especialización.
- Los ejecutivos saturados de trabajo, no realizan funciones de dirección, solamente son operativos.

Funcional o de Taylor

Consiste en dividir el trabajo y establecer la especialización de manera que cada hombre, desde el gerente hasta el obrero, ejecuten el menor número de funciones.

Ventajas:

- Mayor especialización.
- Se obtiene la más alta eficiencia de cada persona.
- La división del trabajo es planeada.
- El trabajo manual se separa del intelectual.
- Disminuye la presión sobre un solo jefe.

Desventajas:

- Dificultad de localizar y fijar la responsabilidad
- Se viola el principio de unidad de mando.
- Dificultades entre los jefes por no definir la autoridad claramente.

Lineal funcional

Se combinan los dos tipos de organización, aprovechando las ventajas y evitando las desventajas inherentes a cada una. Conserva de la organización lineal o militar la autoridad que se transmite a través de un solo jefe. Y de la funcional, la especialización de cada actividad en una función. Este tipo de organización es el más utilizado en la actualidad.

Staff

Surge como consecuencia de las grandes organizaciones y del avance de la tecnología, contar con especialistas capaces de proporcionar información experta y de asesoría a los departamentos de línea.

Ventajas:

- Logra que los conocimientos expertos influyan sobre la manera de resolver los problemas de dirección.
- Hace posible el principio de responsabilidad y autoridad, y la especialización Staff.

Desventajas:

- Ha confusión sino son bien definidos los deberes y responsabilidades de la asesoría.

Por comités

Asignar los diversos asuntos administrativos a un grupo de personas que se reúnen para discutir y resolver los problemas que se les encomienden; se da en combinación con otro tipo de organización. Hay comités directivos, ejecutivos, de vigilancia, consultivos, etc.

Ventajas:

- Las soluciones son más efectivas.
- Se comparte la responsabilidad.
- Permite que las ideas se fundamenten.

- Se aprovecha al máximo la experiencia.

Desventajas:

- Las decisiones son lentas.
- Es difícil disolverlos.
- Los gerentes se desligan de la responsabilidad.

Matricial

Matriz, de Parrilla, de Proyecto o Administración de producto. Se abandona el principio de unidad de mando. Requiere de una estructura administrativa sólida y de mecanismos especiales de apoyo.

Ventajas:

- Coordina la mejora de productos como los objetivos del departamento.
- Propicia la comunicación interdepartamental entre las funciones y los productos.
- Permite cambiar de una tarea a otra.
- Favorece el intercambio de experiencias.

Desventajas:

- Confusión acerca de quien depende de quien.
- Da lugar a la lucha de poder.
- Supone pérdidas de tiempo.
- Resistencia al cambio

2.2.5 Secuencia de la departamentalización

- Listar todas las funciones de la empresa.
- Clasificarlas.
- Agruparlas según un orden jerárquico.
- Asignar actividades a cada una de las áreas agrupadas o departamentos.

- Especificar relaciones de autoridad, responsabilidad y obligación entre las funciones y los puestos.
- Establecer líneas de comunicación e interrelación entre los departamentos.
- El tamaño, la existencia y el tipo de organización de un departamento deben relacionarse con el tamaño y necesidades de la empresa.

2.3 Técnicas de organización

2.3.1 Organigramas

Los organigramas son herramientas necesarias para llevar a cabo una organización racional.

Los organigramas se clasifican por:

Su objetivo: Estructurales, Funcionales y Especiales.

Su área: Generales, Departamentales.

Su contenido: Esquemáticos, Analíticos.

Los organigramas pueden ser de forma horizontal, vertical, circular y mixta.

2.3.2 Manuales

Son documentos detallados, que contienen en forma ordenada y sistemática, información acerca de la organización de la empresa y pueden ser: de políticas, departamentales, de bienvenida, de organización, de procedimientos, de contenido múltiple, de técnicas, de puestos.

2.3.2.1 Importancia de los manuales

- Uniforman y controlan el cumplimiento de funciones.
- Delimitan las actividades, responsabilidad y funciones.
- Aumentan la eficiencia de los empleados.

- Son una fuente de información, pues muestran la organización de la empresa.
- Ayudan a la coordinación y evitan la duplicidad y las fugas de responsabilidad.
- Son una base para el mejoramiento de sistemas.
- Reduce costos al incrementar la eficiencia.

2.3.3 Análisis del puesto

Es una técnica pormenorizada de las labores que se desempeñan en una unidad de trabajo específica e impersonal (puesto), así como las características, conocimientos y aptitudes que debe poseer el personal que lo desempeña.

El análisis del puesto tiene como objetivos: mejorar los sistemas de trabajo, delimitar funciones y responsabilidades, evitar fugas de responsabilidad y autoridad, fundamentar programas de entrenamiento, retribuir adecuadamente al personal y mejorar la selección del personal.

Descripción del puesto

Es la determinación técnica de lo que el trabajador debe hacer y esta integrada por: encabezado o identificación, título, ubicación, instrumental y jerarquía

Especificación del puesto

Es la enunciación precisa de los requisitos que debe satisfacer el trabajador para desempeñar el puesto, por ejemplo: escolaridad y conocimientos, requisitos físicos, legales, mentales y de personalidad; esfuerzo, responsabilidad y condiciones de trabajo.

2.3.4 Diagrama o procedimiento de flujo

Es la representación grafica que muestra la sucesión de los pasos de que consta un procedimiento.

Ventajas

- Mayor simplificación del trabajo.
- Determinar la posibilidad de combinar o readaptar la secuencia de las operaciones.
- Mejorar alguna operación combinándola con otra parte del proceso.
- Eliminar demoras.
- Una mejor distribución de la planta.

Tipos de diagramas de procedimiento

- Gráfica de flujo de operaciones.
- Gráficas esquemáticas de flujo.
- Gráfica de ubicación de equipo.
- Gráfica de flujo de formas.

Secuencia para elaborar un diagrama de procedimiento

- ✓ Escoger el procedimiento por realizar.
- ✓ Determinar las técnicas analíticas que habrán de utilizarse.
- ✓ Analizar el trabajo.
- ✓ Hacer una lista de la forma como se va a realizar el trabajo.
- ✓ Establecer el procedimiento más factible.
- ✓ Presentar la propuesta.
- ✓ Preparar instrucciones.
- ✓ Implantar el nuevo procedimiento.
- ✓ Observar el procedimiento implantado.
- ✓ Preparar una guía de logros.
- ✓ Llevar registros adecuados de realización.

2.3.5 Procedimientos

Los procedimientos establecen el orden cronológico y la secuencia de actividades que deben seguirse en la realización de un trabajo repetitivo.

El método detalla la forma exacta de cómo ejecutar una actividad previamente establecida.

Tanto los procedimientos como los métodos están íntimamente ligados. Los primeros determinan el orden lógico que se debe seguir en una serie de actividades; y los métodos, indican como efectuar dichas actividades.

Los procedimientos son importantes porque determinan el orden lógico que deben seguir las actividades; promueve la eficiencia y especialización; delimitan responsabilidades y evitan duplicidades; determinan como deben ejecutarse las actividades, y también cuando y quien debe realizarlas; son aplicables en actividades que se presentan repetitivamente.

Lineamientos para la implantación de procedimientos

Previamente a su aplicación, se capacite al personal

- Sean muy accesibles y fáciles de interpretar.
- Se representen gráficamente.
- Que se evite la automatización del personal.
- Al implantarlos se adecuen a situaciones reales y factibles.
- Se revisen periódicamente.
- Deben adecuarse a las necesidades y características de cada área.
- No deben ser demasiado rígidos.
- Deben ser estables, los cambios continuos confunden al personal.
- La supervisión no debe ser rigorista.

2.4 Manual de organización

2.4.1 Descripción

De manera general se puede decir que el manual de organización, es un instrumento de trabajo necesario para normar y precisar las funciones del personal que conforman la estructura organizativa, delimitando a su vez, sus responsabilidades y logrando mediante su adecuada implementación la correspondencia funcional entre puestos y estructura.

Para la elaboración del manual, se propone el seguimiento de 3 etapas, las cuales junto con una serie de actividades que se especifican son

fundamentales en el logro de este objetivo. Estas etapas son: recabar información, análisis de la información recabada e integración del manual.

Objetivo general:

Servir como un instrumento de apoyo que defina y establezca la estructura orgánica y funcional formal y real, así como los tramos de control y responsabilidad y los canales de comunicación que permitan una funcionalidad administrativa de la institución.

Objetivos específicos:

- Definir la estructura orgánica formal y real de la institución que establezca los niveles jerárquicos, líneas de autoridad y responsabilidad, requeridos para el funcionamiento organizacional.
- Definir, describir y ubicar los objetivos y funciones de cada puesto y unidades administrativas con el fin de evitar sobrecargas de trabajo, duplicidad, etc.
- Identificar las líneas de comunicación para lograr una adecuada interrelación entre las unidades administrativas integrantes de la institución.

2.4.2 Procesos para la elaboración del manual de organización

Para proceder a elaborar el manual de organización es indispensable allegarse de un conjunto de información, para obtener los elementos básicos de análisis que nos proporcionen conocimiento de la situación orgánica, funcional y jurídica de la institución de referencia. Para tal efecto se recomienda la SIG.

Metodología que comprende una serie de actividades interrelacionadas entre sí y conformándose en 3 fases:

1.-Recabación de información.

2.-Análisis de la información.

3.-Integración del manual.

1. RECABACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

Para la realización de esta fase, es necesario el contar con técnicas de investigación que permitan recopilar un conjunto de información para obtener el conocimiento a cerca de la estructura orgánica y funcional existente, tanto en lo formal como en lo real, de la institución de referencia. Estas técnicas para el efecto mencionado son: La investigación documental y la investigación de campo.

A) INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL:

El empleo de esta técnica permite captar la situación formal de la institución, esta se obtiene a través del análisis de sus documentos sobre los siguientes aspectos:

Marco jurídico.

Es importante clasificar y analizar los documentos legales vigentes que definan el marco jurídico del cual se deriven las unidades administrativas y sus respectivas funciones y dichos documentos son entre otros, estatuto general, reglamentos, instructivos, acuerdos y/o circulares. Estos se consideran importantes para verificar, a su vez, si las funciones asignadas se encuentran respaldadas en las bases normativas de la institución.

Objetivo institucional

A partir del análisis efectuado a los documentos legales, se contará con elementos suficientes para describir el objetivo primordial que se ha

determinado para la institución. Para este trabajo, tomamos como concepto de objetivo, " El propósito a cumplir mediante el desempeño de las funciones encomendadas a la institución".

Antecedentes

Obtener la información necesaria para efectuar la descripción de la génesis de la institución indicando la ley o decreto que dio origen a la misma, e incluyendo la relación de hechos sobresalientes de su desarrollo histórico. Es conveniente incluir los datos de las disposiciones jurídicas que hayan modificado cualquier aspecto de su organización en el proceso evolutivo de la institución.

B) INVESTIGACION DE CAMPO.

Es conveniente recurrir a las técnicas de obtención de información en forma directa, utilizando la entrevista, que es la forma empleada por los encargados de obtener la información, a través del diálogo personal con los responsables de las distintas unidades operativas. Se aconseja utilizar un guión o cuestionario al respecto, en la cual se obtenga la siguiente información.

Descripción de objetivos específicos por unidad administrativa.

En esta etapa de la investigación, se recabará la información relativa a los objetivos específicos asignados a cada unidad administrativa lo cual permitirá analizar la congruencia entre la naturaleza misma de las unidades en particular y dichos objetivos. Para el desarrollo de este punto se señala como concepto de objetivo específico: " El propósito a cumplir, con el desempeño de la función correspondiente a cada área específica".

C) ESTRUCTURA ORGANICA ACTUAL

En este apartado se obtendrá información que permita contar con la relación de las dependencias que conforman la institución, así como funcionarios que la integran y la ubicación orgánica de ambos en la estructura orgánica institucional. Lo cual permitirá efectuar una descripción ordenada de los principales puestos y unidades administrativas.

La información anterior permitirá obtener una visión integral de la institución a través de la elaboración de los organigramas actuales que muestren la conformación estructural de la institución, facilitando a su vez el análisis y el estudio correspondiente.

D) FUNCIONES ACTUALES

Este aspecto es uno de los que preferentemente se requieren obtener a través de entrevistas directas, a modo de recabar información sobre las funciones que son realizadas en los distintos puestos integrantes de la estructura orgánica vigente, para proceder a su transcripción y análisis específico.

Para este trabajo, tomamos como concepto de función " El conjunto de actividades, que interactúan entre sí para cumplir con el objetivo fijado a la unidad correspondiente". Tomando en cuenta el concepto anterior, se comprende la importancia que representa el conocer, las funciones que se realizan en los distintos puestos, para establecer su adecuada interrelación y su congruencia para con la naturaleza misma de la unidad administrativa de adscripción.

E) PROGRAMAS Y/O PROYECTOS

Con el fin de reforzar el conocimiento obtenido de los apartados anteriores, se considera conveniente recabar información referente a programas y/o proyectos a realizar o que se realizan en dichas unidades. Esta obtención de información tiene como propósito, verificar si estos programas y/o proyectos son coherentes al carácter funcional de cada descendencia.

2. ANALISIS DE LA INFORMACION.

Una vez obtenida la información requerida para la elaboración del manual, se procederá a su respectivo análisis que comprende las actividades de revisión, identificación, o ubicación de los aspectos funcionales y estructurales de la institución.

A) CLASIFICACION DE FUNCIONES.

Una vez obtenidas las funciones que se realizan en los diferentes puestos, se procederá a efectuar su clasificación, atendiendo a criterios de forma y contenido, lo cual facilitará una adecuada agrupación de ellas.

Por su forma

- Similares -Equivalentes.

Por su contenido

- Operación.
- Control. -Supervisión.
- Coordinación. -Programación.
- Evaluación. -Asesoría.

B) UBICACION DE FUNCIONES

Una vez clasificadas las funciones bajo los criterios mencionados, será conveniente ubicarlas considerando los siguientes aspectos:

- Identificación funcional de puestos y unidades con objetivos afines.
- Agrupación y reubicación de funciones a sus puestos correspondientes, eliminando a su vez, duplicidad y sobrecargas de trabajo.
- Asignación congruente de los puestos en las unidades con afinidad funcional.
- Agrupación funcional por áreas de las unidades encargadas de realizar funciones homogéneas.

Una vez efectuado el análisis funcional con su correspondiente clasificación y ubicación de funciones, así como, detectadas las áreas y unidades de ejecución se deberán conformar áreas funcionales que correspondan adecuadamente a la instauración de una nueva estructura funcional, jerárquicamente equilibrada, para satisfacer las necesidades de operación, control y supervisión.

C) ANALISIS ESTRUCTURAL.

La clasificación obtenida en base al análisis deberá permitir detectar la naturaleza de las áreas funcionales, entendiendo como tales: " El conjunto de unidades administrativas interrelacionadas, que realizan funciones de naturaleza similar para el logro de un objetivo común".

D) ELABORACION DE ORGANIGRAMAS

En correspondencia al análisis estructural, se deberá realizar una representación gráfica de la estructura orgánica en general y de áreas específicas de la institución. Esta representación gráfica se mostrará a través de organigramas que deberán contener las siguientes características.

- La ubicación funcional.
- Los niveles jerárquicos.
- Las líneas de autoridad y responsabilidad.
- La naturaleza lineal o asesoramiento de la unidad de referencia.

Para la elaboración de estos organigramas se recomienda considerar los siguientes aspectos:

Contenido:

Se deberá elaborar un organigrama de tipo general mostrando únicamente las principales unidades directivas, señalando la estructura de la institución en su conjunto, tanto orgánica como funcional; presentando por separado en organigramas específicos cada una de las áreas funcionales determinadas; en los casos que se requiera mayor detalle, resulta conveniente elaborar el respectivo a cada unidad directiva, para especificar sus puestos integrantes.

Para facilitar la comprensión de las líneas de autoridad y responsabilidad, se recomienda elaborar los organigramas en forma vertical, al mostrar la forma más apropiada para representar los distintos niveles de jerarquía existentes en la institución.

Presentación

Título.- Nombre de la institución de referencia. La indicación de ser general o específico (De ser específico, debe indicar el nombre del área funcional o unidad específica) .

Tamaño.- Es conveniente que el tamaño de su presentación sea manuable y de fácil lectura.

Forma (Vertical).- Se deben mostrar los principales niveles y líneas de autoridad, en escala ascendente de jerarquía. Las unidades de asesoría, se indicarán en forma lateral directa, a la línea inferior que se desprende de la unidad a la cual presta dicho apoyo.

Fecha.- Se indicará la fecha de elaboración y/o aprobación formal.

E) REVISION Y AUTORIZACION

Las propuestas elaboradas que contengan aspectos trascendentes en cuanto a funciones, ubicación o jerarquía de las unidades, es conveniente someterlos a revisión y autorización por parte de las autoridades competentes, a fin de asegurar la aceptación y la aprobación definitiva del docto. a su terminación.

3. INTEGRACION DEL MANUAL

A) CODIGO NUMERICO

Es necesario elaborar un código numérico para facilitar la identificación por áreas funcionales y puestos. La identificación debe corresponder a la clasificación de las áreas funcionales, así como a la estructura orgánica representada gráficamente en el organigrama general y específico a cada área, por ejemplo:

1.0.-Asamblea de accionistas.

2.0.-Presidente.

3.0.-Gerente general.

3.0.1.-Área staff.

4.1.-Area de producción.

4.2.-Area de mercadotecnia.

4.3.-Area de recursos humanos.

4.4.-Area de finanzas.

B) DISEÑO DE FORMAS DE PRESENTACION

Se debe elaborar una forma de presentación del contenido, que presente la descripción de los siguientes aspectos:

- El área funcional en la cual está ubicada la unidad administrativa correspondiente.
- El nombre de la unidad administrativa correspondiente al puesto.
- El objetivo de la unidad administrativa.
- La dependencia orgánica de la unidad administrativa de referencia.
- El puesto correspondiente con su respectiva clave numérica.
- El capítulo y los artículos del estatuto o reglamentos que dan base legal a las funciones asignadas.
- Las funciones correspondientes al puesto en cuestión.

C) CONTENIDO DEL MANUAL

Como referencia a esta guía para elaborar el manual de organización y resumiendo ésta, se propone que el contenido del manual de organización de la empresa sea la siguiente:

A.- Presentación.

B.- Instrucciones.

C.- Objetivos.

D.- Organigramas

- General

- Particular

E.- Organización.

F.- Funciones generales.

G.- Descripción de funciones

2.5 Clasificación de los manuales administrativos

Existen diversas clasificaciones de los manuales, a los que se designa los nombres diversos, pero que pueden resumirse de la siguiente manera:

2.5.1 Por su contenido:

Se refiere al contenido del manual para cubrir una variedad de materias, dentro de este tipo tenemos los siguientes:

- Manual de Historia: Su propósito es proporcionar información histórica sobre el Organismo: sus comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual.
- Manual de organización: Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos, y las relaciones.
- Manual de políticas: Consiste en una descripción detallada de los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos.
- Pueden elaborarse manuales de políticas para funciones operacionales tales como: Producción, ventas, finanzas, personal, compras, etc.
- Manual de procedimientos: Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo.

Este manual es una guía (como hacer las cosas) de trabajo al personal y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso.

- Manual de contenido múltiple: Cuando el volumen de actividades, de personal o simplicidad de la estructura organizacional, no justifique la elaboración y utilización de distintos manuales, puede ser conveniente la confección de este tipo de manuales. Un ejemplo de este manual es el de "políticas y procedimientos", el de "historia y organización", en si consiste en combinar dos o mas categorías que se interrelacionan en la práctica administrativa. En organismos pequeños, un manual de este tipo puede combinar dos o más conceptos, debiéndose separar en secciones.

2.5.2 Por su función específica:

Esta clasificación se refiere a una función operacional específica a tratar. Dentro de este apartado puede haber los siguientes manuales:

- Manual de producción: Consiste en abarcar la necesidad de interpretar las instrucciones en base a los problemas cotidianos tendientes a lograr su mejor y pronta solución.

La necesidad de coordinar el proceso de fabricación (fabricación, inspección, ingeniería industrial, control de producción), es tan reconocida, que en las operaciones de fabricación, los manuales se aceptan y usan ampliamente.

- Manual de compras: El proceso de comprar debe estar por escrito; consiste en definir el alcance de compras, definir la función de comprar, los métodos a utilizar que afectan sus actividades.
- Manual de ventas: Consiste en señalar los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas de información comprendidas en el trabajo de ventas (políticas de ventas, procedimientos, controles, etc.)
- Manual de Finanzas: Consiste en asentar por escrito las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración, contiene numerosas instrucciones específicas a quienes en la organización están involucrados con el manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.
- Manual de contabilidad: Trata acerca de los principios y técnicas de la contabilidad.

- Manual de crédito y cobranzas: Entre los aspectos más importantes que puede contener este tipo de manual están los siguientes: operaciones de crédito y cobranzas, control y cobro de las operaciones, entre otros.
- Manual de personal: Los manuales de personal podrán contener aspectos como: reclutamiento y selección, administración de personal, lineamientos para el manejo de conflictos personales, políticas de personal, uso de servicios, prestaciones, capacitación, entre otros.
- Manual técnico: Trata acerca de los principios y técnicas de una función operacional determinada. Se elabora como fuente básica de referencia para la unidad administrativa responsable de la actividad y como información general para el personal interesado en esa función. Ejemplos de este tipo de "Manual técnico de auditoría administrativa", y el "Manual técnico de sistemas y procedimientos". Estos sirven como fuente de referencia y ayudan a computar a los nuevos miembros del personal de asesoría.
- Manual de adiestramiento o instructivo: Estos manuales explican, las labores, los procesos y las rutinas de un puesto en particular, son comúnmente más detallados que un manual de procedimientos.

El supuesto en el que se basa este tipo de manual es que el usuario tiene muy poco conocimiento previo de los temas cubiertos. Por ejemplo, un manual de adiestramiento "explica cómo debe ejecutarse el encendido de la terminal de la computadora y emitir su señal", mientras que un manual de procedimientos omite esta instrucción y comenzaría con el primer paso activo del proceso.

2.5.3 Generales

Se refiere a todo el organismo en su conjunto, dentro de este tenemos a los siguientes manuales:

- Manuales generales de organización: Este es producto de la planeación organizacional y abarca todo el organismo, indicando la organización formal y definiendo su estructura funcional.
- Manual general de procedimientos: Este es también resultado de la planeación, contiene los procedimientos de todas las unidades orgánicas

que conforman en un organismo social, a fin de uniformar la forma de operar.

- Manual general de políticas: Se refiere a presentar por escrito los deseos y actitud de la dirección superior; para toda la empresa, estas políticas generales establecen líneas de guía, un marco dentro del cual todo el personal puede actuar de acuerdo a condiciones generales.

2.5.4 Especifico:

- Manual específico de reclutamiento y selección: Se refiere a una área específica (personal). Y contiene la definición uniforme respecto al reclutamiento y selección personal en una organización.
- Manual específico de auditoria interna: Consiste en agrupar lineamientos, instrucciones de aplicación específica a determinados tipos de actividad, aquí se refiere a la auditoria interna en forma particular.
- Manual específico de políticas de personal: Este se enfoca a definir "políticas", pero de un área específica de la organización, señalando las guías u orientación respecto a cuestiones de personal, tales como: contratación, permisos, promociones, prestaciones, etc.
- Manual específico de procedimientos de tesorería: Consiste en elaborar los procedimientos en el orden de importancia de un área específica, a fin de capitalizar las oportunidades naturales de secuencia de pasos en el trabajo, por ejemplo: ingresos a caja, pago a proveedores, etc.

Capitulo 3

Análisis e Interpretación de Resultados

3.1 Análisis de resultados

Una vez realizadas las entrevistas, complementados con la técnica de observación, se puede constatar la falta de un documento que ayude a organizar de manera formal, toda la estructura de la organización, puesto que como se ha explicado en el marco teórico, es sin duda indispensable, contar

con los instrumentos y técnicas administrativas, para mostrar de una manera formal y precisa, las actividades, funciones, procesos que conducen las operaciones de esta empresa.

Análisis FODA

Fortalezas

- La mayoría de la gente está abierta al cambio
- Se cuenta con la tecnología para apoyar los procesos
- Gran necesidad de la gente por conservar su trabajo
- Producto de alta rentabilidad

Debilidades

- Desconocimiento del personal de los procesos que desarrollan
- Poco conocimiento de higiene y seguridad
- No existe estructura organizacional les cuesta trabajo reconocer quien es su jefe inmediato, departamento y quien los sustituye
- No tienen uso racional de los recursos
- Debido a la rotación de personal y puestos no toman responsabilidad
- A falta de responsabilidad se les dificulta el registro y control de las operaciones tales como cuentas incobrables, por cobrar, manejo de almacén.
- Jornadas de trabajo largas disminuyen la productividad y ánimo del personal

Oportunidades

- No hay competencia
- La ventaja de Almacenar y congelar producto
- Poner a la venta el producto cuando el mercado dicte mayor demanda y precio.

Amenazas

- La dificultad para el abasto del producto a comercializar
- Situación fiscal
- Situación económica del país bajo poder adquisitivo
- La visita de la secretaria de salud

Estrategias

- Crear la estructura administrativa formal, Organigrama y manual de operaciones
- Asignar Nombre y apellido a cada puesto
- Capacitación al personal por área dando a conocer el organigrama y las actividades que van a realizar en base al manual de operaciones
- Cursos de seguridad e higiene
- Implementación del manual
- Fomentar el uso racional de los recursos por departamento

Es a través de un manual de organización que se lograra en primera instancia ubicar de manera sencilla y formal, a cada uno de los puestos, definiendo sus actividades, funciones e interrelación con las diferentes áreas que componen este sistema.

Por ello se ha elaborado un breve manual que se tomará como base, para enriquecer y respaldar a la organización, en sus actividades funcionales básicas. Cada una de ellas, se presenta de una manera sencilla en su redacción, ya que será también el instrumento que se utilizara en un curso de capacitación, donde se dará a conocer su utilidad y manejo.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS
COMERCIALIZADORA LA BAHIA DE MAZATLAN S.A. DE C.V.
MAYO 2010**

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES
ORGANIGRAMA
DEPARTAMENTOS, PUESTOS, RESPONSABILIDADES Y ACTIVIDADES
LAS NECESIDADES DE INFORMACION Y SU FLUJO
POLITICAS

COMERCIALIZADORA LA BAHÍA DE MAZATLAN S.A. DE C.V.

La información contenida en las siguientes páginas es muy importante, por tal motivo se debe utilizar ya que con ella se podrá realizar con mayor facilidad el trabajo encomendado.

COMERCIALIZADORA LA BAHIA DE MAZATLAN S.A. DE C.V.

Misión:

Atender las necesidades de nuestros clientes proporcionando productos y servicio de calidad obteniendo una rentabilidad y sus empleados un trabajo digno.

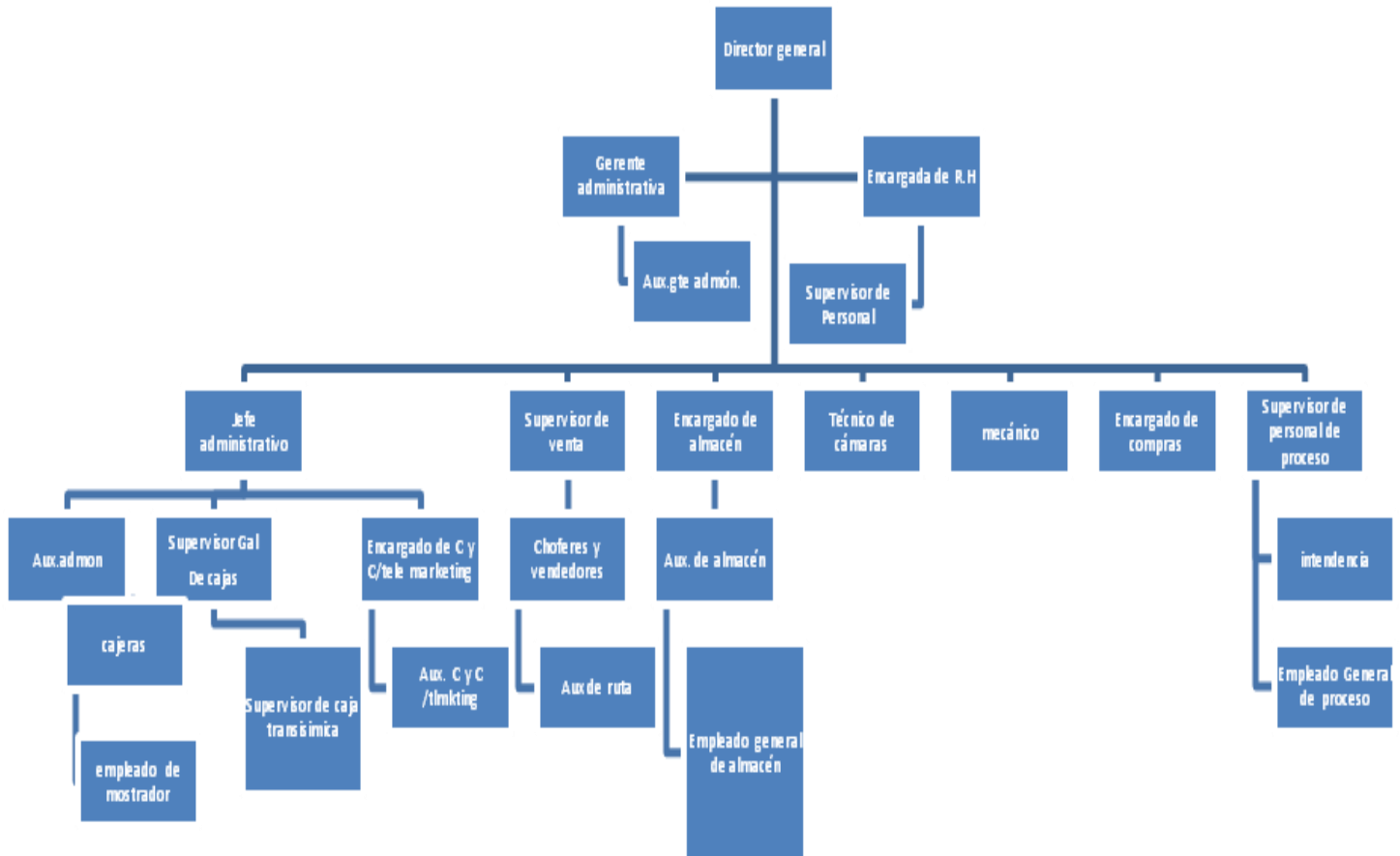
Visión:

Ser una empresa de mariscos líder en los mercados en que participamos, y así llegar a nuevos mercados ofreciendo nuestros productos y servicio.

Valores:

Honestidad
Enfoque al cliente
Compromiso
Trabajo en equipo
Respeto

ORGANIGRAMA DE LA COMERCIALIZADORA LA BAHIA DE MAZATLAN S.A. DE C.V.



DEPARTAMENTOS, PUESTOS Y RESPONSABILIDADES DIRECTOR GENERAL

DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: DIRECTOR GENERAL

Departamento: DIRECCIÓN

Objetivo del puesto: Responsable de comprar el producto para la compañía, así como de que se aplique una buena administración, control y distribución de los productos que vende la comercializadora asegurando el crecimiento y desarrollo organizacional de la empresa

Lo sustituye: Gerente administrativo

Puestos que le reportan directamente (subordinados): Gerente administrativo, jefe administrativo, supervisor de venta , encargado de R.H, encargado de almacén, técnico de cámaras, mecánico, encargado de compras, supervisor de personal.

Relaciones de trabajo interdepartamentales:

Administración, Ventas, almacén, recursos humanos, mantenimiento, compras

Relaciones del trabajo externas: proveedores, bancos y clientes.

PERFIL DEL PUESTO:

Mucha concentración, honesto, responsable, enfocado a objetivos, don de mando, capacidad negociadora, desarrollar el potencial de colaboradores, delegación de responsabilidades.

DESCRIPCION DE FUNCIONES

- Solicita personal supervisa y autoriza su contratación con R.H
- Revisara con compras las cotizaciones de los proveedores
- Autoriza y firma la solicitud de los créditos
- Revisara reporte de crédito y cobranza
- Supervisa los finiquitos de los trabajadores con R.H
- Analiza el mercado por ruta y establece precios con supervisor de ventas
- Determina en base al inventario las compras o ventas de productos
- Supervisa el Reporte de inventario al encargado de almacén
- Toma las decisiones en base a la información de técnico de cámaras y mecánico las compras de refacciones o aprovisionamiento de estas checara presupuesto para autorizarlo a compras
- Evalúa y autoriza las cotizaciones de publicidad con compras
- Autorizar tiempos extras, aumentos de salarios y cambios de puestos.
- Revisa con el área contable la situación fiscal
- incrementa anualmente la participación de mercado de la organización
- Innova el catalogo de productos al ritmo requerido por tendencias del mercado
- Supervisa la calidad de los productos que vende la comercializadora
- En la administración de recursos humanos buscara tener un clima laboral de alta productividad y una cultura organizacional basada en los valores éticos y morales de la organización
- Es responsable de supervisar que se tenga un crecimiento económico sano.

- Es responsable de mantener un ritmo de innovación tecnológica de acorde a las necesidades de la organización y las tendencias de mercado.

Tipos de trabajo que supervisa: Comercialización, calidad de los productos, administración de recursos humanos, administración de recursos financieros, administración de recursos tecnológicos.

Responsabilidad en dirección: Tiene acceso a datos confidenciales tales como: estados de cuenta, efectivo, facturas, métodos y procesos del producto.

Responsabilidad del trato con el público: si

Medio ambiente y posición:

a) posición en que se desarrollan las labores:

De pie (sin caminar) _____ Sentado x ____ Caminando ____x____ Agachándose

b) Medio en que se desarrollan las labores. Aprox. (frio ventilado caliente Húmedo a la intemperie)

R= frio

Riesgos y enfermedades:

Tipo de lesión posible: accidente automovilístico, caída, enfermedades respiratorias

Jornada: De 6 am a 6 pm todos los días.

MANEJO DE INFORMACIÓN

Que recibe: inventario, condiciones del producto, entradas de producto, informe de fallas de termos, congeladores, cámaras, camionetas, el tiempo extra, finiquitos, contrataciones.

Genera: compras, y programas de pago, información sobre la rotación de personal, autorizaciones de créditos, tiempo extra, contrataciones, finiquitos, precios, promociones

USO DE MOBILIARIO, Y EQUIPOS DE OFICINA

Bienes.- Computadora, escritorio.

DEPARTAMENTOS, PUESTOS Y RESPONSABILIDADES GERENTE ADMINISTRATIVA

DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: Gerente administrativo

Departamento: Administración

Reporta a: Director general,

Objetivo del puesto: Controlar el flujo de efectivo y supervisar las operaciones administrativas y de la empresa logrando la eficiencia organizacional.

En ausencia reporta a: Director General vía telefónica

Lo sustituye: Auxiliar de gerente de administración.

Puestos que le reportan directamente (subordinados): , jefe administrativo, supervisor de venta , encargado de R.H ,encargado de almacén, técnico de cámaras, mecánico, encargado de compras, supervisor de personal

Relaciones de trabajo interdepartamentales:

Administración, Ventas, almacén, director general

Relaciones del trabajo externas: Proveedores y bancos

PERFIL DEL PUESTO:

Compromiso con la empresa, pro actividad, gran capacidad de análisis, liderazgo capacidad negociadora, trabajo en equipo, comunicación interpersonal.

DESCRIPCION DE FUNCIONES:

- Entregara copias de los estados de cuenta de manera mensual al área contable
- Entregara cortes de los estados de cuenta de internet de manera semanal cada lunes al área contable.
- Supervisara las actividades del jefe administrativo
- Supervisara las actividades de la auxiliar de gerencia administrativa
- Responsable de la relación con los bancos
- Responsable de la supervisión de los estados de cuenta
- Responsable de los Pagos a proveedores
- Responsable del flujo de efectivo
- Responsable de los depósitos a las cuentas
- Autoriza compras papelería, insumos
- Responsable de las transferencias a las cuentas de proveedores, y nomina
- Participara en los procesos de administración de recursos humanos, recursos tecnológicos, comercialización, cuando la empresa lo requiera

Tipos de trabajo que supervisa: Los cortes de caja cuadren, que se realicen y reflejen los depósitos, a la auxiliar administrativa, crédito y cobranza, almacén, a toda la empresa en general.

Responsabilidad en dirección:

Tiene acceso a datos confidenciales tales como:

Estados de cuenta, efectivo, facturas, métodos y procesos del producto

Responsabilidad del trato con el público: si

Medio ambiente y posición:

a) posición en que se desarrollan las labores:

De pie (sin caminar) _____ Sentado x ____ Caminando _____ Agachándose

b) Medio en que se desarrollan las labores. Aprox. (frio ventilado caliente Húmedo a la intemperie)

R= ventilado

Riesgos y enfermedades:

Tipo de lesión posible: Causas posibilidad Gravedad (aplastamiento de dedos, cortaduras, caídas, enfermedades respiratorias)

R=accidente automovilístico, caída.

Jornada: De 9am - a 3 pm, De lunes a viernes.

MANEJO DE INFORMACIÓN

Recibe: Cortes de caja, estados de cuenta, relación de los pagos a proveedores.

Genera: A que cuentas se deposita y los montos, pagos a proveedores.

USO DE MOBILIARIO, Y EQUIPOS DE OFICINA

Bienes.- computadora, escritorio, teléfono.

**DEPARTAMENTOS, PUESTOS Y RESPONSABILIDADES
AUXILIAR DE GTE. ADMON**

DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: Auxiliar administrativo

Departamento: Administración

Reporta a: Gerente administrativo

Objetivo del puesto: Realizar el correcto manejo de la caja chica para evitar faltantes.

En ausencia reporta a: Director General

Lo sustituye: Encargada de general de cajas

Puestos que le reportan directamente (subordinados): choferes, (gastos y cortes,) almacén (vales de pago)

Relaciones de trabajo interdepartamentales: Administración, Ventas, almacén, director general

Relaciones del trabajo externas: Proveedores

PERFIL DEL PUESTO:

Mucha concentración, honesto, capacidad de análisis.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:

- Auxiliar de gerencia administrativa para cualquier función que lo requiera.
- Aplicar el Manejo de la caja chica bahía, evitar faltantes.
- Custodia de chequeras.
- Supervisar y apoyar al fondo de cambio de las sucursales.
- Responsable de recibir los cortes de caja de choferes y de las sucursales.
- Realizar y supervisar los Pagos los proveedores menores \$5000.
- Supervisar y aplicar el Pago de los vales de almacén en producto.
- Encargada de realizar el reporte de los gastos de la perlita a la semana para pasarlos a dirección general.
- Supervisar el registro de las operaciones que a los choferes les cuadren sus facturas con sus gastos.

Tipos de trabajo que supervisa: Que los choferes comprueben adecuadamente los gastos, los cortes de caja cuadren.

Responsabilidad en dirección:

· Tiene acceso a datos confidenciales tales como:

R= estados de cuenta, efectivo, facturas

Responsabilidad del trato con el público: no

Medio ambiente y posición:

a) posición en que se desarrollan las labores:

De pie (sin caminar) _____ Sentado x ___ Caminando _____ Agachándose

b) Medio en que se desarrollan las labores. Aprox. (frio, ventilado, caliente, Húmedo a la intemperie)

R=Ventilado

Riesgos y enfermedades:

Tipo de lesión posible: Causas posibilidad Gravedad (aplastamiento de dedos, cortaduras, caídas, enfermedades respiratorias)

R=accidente automovilístico, caída.

Jornada: De 9am - a 8 pm 20 min de comida 7 días de trabajo con uno de descanso.

MANEJO DE INFORMACIÓN

Recibe: Facturas, vales.

Genera: Comprobación de gastos, reporte de los cortes de caja.

USO DE MOBILIARIO, Y EQUIPOS DE OFICINA

Bienes.- computadora, escritorio.

DEPARTAMENTOS, PUESTOS Y RESPONSABILIDADES JEFE ADMINISTRATIVO

DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: Jefe administrativo

Departamento: Administración

Reporta a: Gerente administrativa y Director General

Objetivo del puesto: Es responsable de administrar coordinar y supervisar las actividades relacionadas al buen funcionamiento de la comercializadora.

Jefe inmediato: Gerente administrativa

En ausencia reporta a: Director General

Lo sustituye: Gerente administrativa

Puestos que le reportan directamente (subordinados): Auxiliar administración, supervisora general de cajas, encargada de crédito y cobranza.

Relaciones de trabajo interdepartamentales:

Cajas, administración, dirección general, facturación, almacén,

Relaciones del trabajo externas: sistemas, proveedores, bancos.

Conciliación y arbitraje, IMSS, SAT, Autoridades municipales, estatales y federales.

PERFIL DEL PUESTO:

Concentración, honesto, capacidad de análisis, compromiso con la empresa, pro actividad, trabajo en equipo, comunicación interpersonal.

DESCRIPCION DE FUNCIONES.

- Control de cortes de caja.
- Entregar cortes de caja al área contable para su registro. Fichas de depósito, facturas, reporte de crédito y cobranza especificar montos en cheque, transferencias, efectivo.
- Entregar al área contable los cheques y transferencias con su respectivo soporte documental (facturas, compras, Gastos de nomina)
- Entregar al área contable reporte de las facturas canceladas.
- Toda la información que se le pasara al área contable será al día siguiente de que se genere a las 9am.
- Supervisión de los fondos revolventes de las diferentes áreas corroborando que estén respaldados por las facturas.
- Supervisión de los gastos que se generan en cada una de las unidades de negocio en base a la normatividad fiscal vigente a las políticas de gastos de la empresa y al presupuesto establecido.
- Elaborar los cheques de gastos para el pago de insumos.
- Verificar que el consumo de combustible se apegue a lo autorizado.
- Control del activo fijo, expediente de factura y control de los pagos, si es a crédito la compra de activo.
- Control de pago de la recolección de basura ante el municipio.
- Custodia de la documentación legal.
- Realizar tramite de aplacamiento de los autos.
- Elaboración de nomina del personal de nuevo ingreso sin IMSS
- Trámites ante la dependencia que se requiera.
- Realizar el inventario físico de las sucursales y almacén una vez al mes.
- Realizar el reporte de cancelaciones y cambios de precios, -apoyar en la elaboración de incidencias de nomina.
- Encargado de revisar el reporte diario de las cuentas por cobrar y efectivo.

Tipos de trabajo que supervisa: Los cortes de caja cuadren, que se realicen y reflejen los depósitos, a la auxiliar administrativa, crédito y cobranza, supervisora de caja, cajeras.

Responsabilidad en dirección:

Tiene acceso a datos confidenciales tales como: facturas, pagos, cheques, documentación legal de la empresa

Responsabilidad del trato con el público: si

Medio ambiente y posición:

a) posición en que se desarrollan las labores:

De pie (sin caminar) _____ Sentado x ____ Caminando _____ Agachándose _____

b) Medio en que se desarrollan las labores. Aprox. (frio ventilado caliente Húmedo a la intemperie)

R=Ventilado

Riesgos y enfermedades:

Tipo de lesión posible: Causas posibilidad Gravedad (aplastamiento de dedos, cortaduras, caídas, enfermedades respiratorias)

R=accidente automovilístico, caída.

Jornada normal de trabajo: De 8 am a 6 pm de lunes a sábado 8 a 3 pm, con una hora de comida y un día de descanso a la semana.

MANEJO DE INFORMACIÓN

Que recibe: estados de cuenta, facturas, vouchers.

Genera: Reporte de corte de caja, reporte para la disposición de la nomina, calcular la nomina de personal de nuevo ingreso.

USO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA

Bienes.- computadora, escritorio.

**DEPARTAMENTOS, PUESTOS Y RESPONSABILIDADES
AUXILIAR ADMINISTRATIVO****DESCRIPCION DEL PUESTO**

Nombre del puesto: Auxiliar administrativo

Departamento: Administración

Reporta a: Jefe administrativo

Objetivo del puesto: Realizar el reporte de las ventas, realizar y supervisar que los Cortes de caja que estén registrados de manera correcta, sin faltantes.

Jefe inmediato: Jefe administrativo

En ausencia reporta a: Gerente administrativa

Lo sustituye: Auxiliar administrativo

Puestos que le reportan directamente (subordinados): No

Relaciones de trabajo interdepartamentales:

Cajas, administración, dirección general, Nominas, facturación, almacén,

Relaciones del trabajo externas: sistemas.

PERFIL DEL PUESTO:

Honesta, gran capacidad de análisis, Manejo de fax, Manejo de archivos
Manejo de computadora.

DESCRIPCION DE FUNCIONES:

- Realizar los cortes caja diariamente de: 5 pm a 7 pm.
- Checar vale de efectivo de la cajera.
- Checar las Boucher de las terminales bancarias.
- Checar la facturación coincida con el Cobro ya efectivo, crédito, cheques y tarjetas.
- Realizar las cancelaciones de tickets y cambios de precio.

- Comparar inventario del sistema contra el físico real de punto de venta.
- Detectar faltantes de efectivo o producto.
- Supervisar que este Cargado el inventario físico real al sistema e imprimir reportes y entregar uno cajera del punto de venta y archivo uno 9:00 am .
- Realizar reporte de ventas mensualmente y entregarlo a gerencia administrativa.
- Encargada de alimentar la lista de precio y dar de alta un producto en el sistema.
- Entregar y archivar las facturas y tickets.
- Realizar un reporte de cancelaciones y cambios de precios y entregarlo a jefe administrativa por semana.
- Pasar todas las facturas a la supervisora general de cajas.

Tipos de trabajo que supervisa: Los cortes de caja cuadren, a las cajeras.

Responsabilidad en dirección: Tiene acceso a datos confidenciales tales como: facturas, pagos, cheques.

Responsabilidad del trato con el público: no

Medio ambiente y posición:

a) posición en que se desarrollan las labores:

De pie (sin caminar) _____ Sentado x ____ Caminando _____ Agachándose

—

b) Medio en que se desarrollan las labores. Aprox. (frio ventilado caliente Húmedo a la intemperie)

R=Ventilador

Riesgos y enfermedades:

Tipo de lesión posible: Causas posibilidad Gravedad (aplastamiento de dedos, cortaduras, caídas, enfermedades respiratorias) R= caída.

Jornada: De 9 am a 7 pm, 7 días, con uno de descanso y una hora de comida.

MANEJO DE INFORMACIÓN

Que recibe: Estados de cuenta, facturas, bauchers, vales de almacén,

Genera: corte caja, inventario físico del día anterior, reporte de diferencias del inventario, cancelaciones y cambios de precios.

USO DE EQUIPO Y MOBILARIO DE OFICINA

Bienes.- computadora, escritorio.

DEPARTAMENTOS, PUESTOS Y RESPONSABILIDADES SUPERVISOR GENERAL DE CAJAS

DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: Supervisor General de cajas

Departamento: Administración

Reporta a: Jefe administrativo

Objetivo del puesto: recibir el efectivo de los cortes de caja y supervisar a las cajeras en sus actividades.

En ausencia reporta a: Gerente administrativo

Lo sustituye: Auxiliar del Gerente de Administración.

Puestos que le reportan directamente (subordinados): supervisora de caja

Relaciones de trabajo interdepartamentales: Administración, Ventas, almacén, director general.

Relaciones del trabajo externas: Proveedores y bancos.

PERFIL DEL PUESTO:

Mucha concentración, capacidad de análisis, crítica.

DESCRIPCION DE FUNCIONES:

- Revisar los cortes de caja de cuadren ventas, cuentas por cobrar.
- Checar que los créditos de todas las rutas cuadren.
- Realizar Depósitos a la caja de seguridad.
- Supervisara a la supervisora de caja de transistmica diariamente.
- Supervisar a las cajeras en todos los puntos de venta una vez por semana.
- Realiza la relación de todas las facturas de la empresa y pasa la relación al jefe administrativo por email.
- Realiza la relación de facturas canceladas y la pasa al jefe administrativa por email.
- Apoya al auxiliar de gerencia administrativa cuando lo requiera.

Tipos de trabajo que supervisa: Los cortes de caja cuadren, que los créditos y pagos se registren correctamente.

Responsabilidad en dirección:

- Tiene acceso a datos confidenciales tales como:
R= estados de cuenta, efectivo, facturas, métodos y procesos del producto.

Responsabilidad del trato con el público: si

Medio ambiente y posición:

a) posición en que se desarrollan las labores:

De pie (sin caminar) ___x___ Sentado x ___Caminando ___x___ Agachándose

b) Medio en que se desarrollan las labores. Aprox. (frio ventilado caliente Húmedo a la intemperie)

R= húmedo y frio

Riesgos y enfermedades:

Tipo de lesión posible: Causas posibilidad Gravedad (aplastamiento de dedos, cortaduras, caídas, enfermedades respiratorias)

R=accidente automovilístico, caída, cambios de temperatura.

Jornada: De 7am a 6 pm, 2- 4 pm hora de comida, los 7 días de la semana con un día de descanso.

MANEJO DE INFORMACIÓN:

Que recibe: Cortes de caja, cuentas por cobrar, estados de cuenta

Genera: Estatus de los créditos. Y cuentas por cobrar, estatus de los puntos de venta.

USO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA

Bienes.- Computadora, escritorio.

DEPARTAMENTOS, PUESTOS Y RESPONSABILIDADES SUPERVISOR GENERAL DE CAJAS

DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: supervisor de caja de transistmica

Departamento: Administrativo

Reporta a: Supervisor general de cajas

Objetivo del puesto: Supervisar y apoyar a las cajeras en el buen funcionamiento de la sucursal.

Jefe inmediato: supervisor general de cajas

En ausencia reporta a: jefe administrativo

Lo sustituye: supervisora general de cajas

Puestos que le reportan directamente (subordinados): cajeras

Relaciones de trabajo interdepartamentales:

Administración, R.H, cajas, dirección general, almacén, crédito cobranzas, ventas (choferes).

Relaciones del trabajo externas: sistemas, clientes.

PERFIL DEL PUESTO:

Habilidades de negociación, trabajo en equipo, atención a clientes.

DESCRIPCION DE FUNCIONES

- Supervisar que los pedidos se surtan en tiempo y forma.
- Revisar que el producto esté en condiciones (hielo, el acomodo).
- Revisar que los congeladores estén llenos.
- Supervisar la atención a clientes.
- Cubrir descansos de las cajeras.
- Apoyar a la cajera con rollos, monedas, notas lo que le haga falta cuando hay muchos clientes por atender.
- Supervisar que no se les olvide que cada cliente lleve un número y que estén completos los números.
- Supervisar que las cajeras lleguen en su horario y uniformados (botas, guantes, cubrecocas, cubre pelo, que no usen accesorios).

Tipos de trabajo que supervisa: A las cajeras y las necesidades de la sucursal

Tiene acceso a datos confidenciales tales como:

R= efectivo, facturas, métodos y procesos del producto

Responsabilidad del trato con el público: si

Medio ambiente y posición:

a) posición en que se desarrollan las labores:

De pie (sin caminar) ___x___ Sentado x ___ Caminando ___x___ Agachándose

b) Medio en que se desarrollan las labores. Aprox. (frio ventilado caliente Húmedo a la intemperie)

R= húmedo y frio

Riesgos y enfermedades:

Tipo de lesión posible: Causas posibilidad Gravedad (aplastamiento de dedos, cortaduras, caídas, enfermedades respiratorias)

R= caída, enfermedades respiratorias, cambios bruscos de temperatura.

Jornada: De 5:45 am - a 6:45 pm hrs, una hora de comida, 7 días con uno de descanso.

MANEJO DE INFORMACIÓN:

Que recibe: Facturas, pedidos, créditos y la cobranza,

Genera: Reporte de los créditos y la cobranza, facturación del día, inventarios.

USO DE MOBILARIO Y EQUIPO DE OFICINA:

Bienes.- caja, impresora, terminal de banco, congeladores, iluminación, bascula, cortinas.

**DEPARTAMENTOS, PUESTOS Y RESPONSABILIDADES
ENCARGADO DE CREDITO Y COBRANZA/TELEMARKETING**

DESCRIPCION DEL PUESTO:

Nombre del puesto: Encargado de crédito y cobranza/Tele marketing

Departamento: Crédito y Cobranza

Reporta a: Jefe administrativo

Objetivo del puesto: Es responsable bajo supervisión directa de realiza las actividades de análisis y control de cuentas de crédito y cobros derivados de créditos otorgados por la empresa a sus clientes, genera los saldos de clientes diariamente. Realiza la cobranza oportunamente de los documentos a favor de la empresa Así como de la toma de pedidos telefónicamente a los choferes

En ausencia reporta: Gerente administrativa

Lo sustituye: Auxiliar de CyC/tele marketing

Puestos que le reportan directamente (subordinados): auxiliar de crédito

Relaciones de trabajo interdepartamentales:

Administración, R.H, cajas, dirección general, almacén, ventas.

Relaciones del trabajo externas: sistemas, clientes

PERFIL DE LA PERSONA QUE OCUPA EL PUESTO:

Manejo de fax: Manejo de archivos Manejo de computadora, impresora, Responsable con Mucha concentración capacidad de análisis, con iniciativa, paciente y amable y ordenada y capacidad de negociación.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:

- Realizar las actividades de análisis y control de cuentas de crédito y cobros.
- Realizar la cobranza oportuna de los documentos a favor de la empresa.
- Registrar en el sistema MICROSIP los cortes realizados a los choferes.
- Facturar las ventas de la ruta.
- Entregar las facturas para cobro.
- Generar reporte de crédito y cobranza diaria y entregarlo al jefe administrativo, director general gerente administrativa.
- Relación de devolución de inventario.
- Generación de descuentos por falta de producto.
- Relación del corte de caja realizada a los choferes.
- Comprobación de gastos de choferes.
- Preparación de guías de Sagarpa para las salidas de las rutas.
- Sera responsable de la toma y levantamiento de pedidos telefónicamente.
- Verificara los pedidos surtidos contra lo solicitado e informara al supervisor. de ruta cualquier discrepancia o mal servicio en ruta para que programe visita al cliente.
- Revisara con el producto disponible para su venta así como la ruta o clientes a los cuales se les marcara.
- verificara los cambios de precios y promociones.
- En caso de un cliente a crédito tenga al límite su crédito y quiera mas producto verificara con director general o gerente administrativa su línea de crédito disponible.

Tipos de trabajo que supervisa:

Auxiliar de crédito y cobranza tele marketing

Responsabilidad en dirección:

Tiene acceso a datos confidenciales tales como: facturas, métodos y procesos del producto.

Responsabilidad del trato con el público: si

Medio ambiente y posición:

a) posición en que se desarrollan las labores:

De pie (sin caminar) _____ Sentado x ____

b) Medio en que se desarrollan las labores. Aprox. (frio ventilado caliente Húmedo a la intemperie)

R= ventilado

Riesgos y enfermedades:

Tipo de lesión posible: accidente automovilístico, caída.

Jornada 8 am 12pm - a 2 a 8:30pm, una hora de comida, 7 días con uno de descanso.

MANEJO DE INFORMACIÓN.

Que se recibe: Facturas, ventas, créditos y la cobranza, comprobantes de gastos, cheques, inventarios.

Genera: Reporte de los créditos y la cobranza, facturación del día, inventarios, faltantes.

USO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA

Bienes.- Computadora, impresora, radio.

DEPARTAMENTOS, PUESTOS Y RESPONSABILIDADES AUXILIAR DE CREDITO Y COBRANZA/TELEMARKETING

DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: Auxiliar de crédito y cobranza/Tele marketing

Departamento: Crédito y Cobranza

Reporta a: Encarga de crédito y cobranza/tele marketing

Objetivo del puesto: Generar los saldos de clientes diariamente. Así como de la toma de pedidos telefónicamente a los choferes, registro de las rutas en Microsip, apoyar a la encargada en lo que la empresa requiera.

En ausencia reporta: jefe administrativo

Lo sustituye: encargada de CyC/tele marketing

Puestos que le reportan directamente (subordinados): ninguno

Relaciones de trabajo interdepartamentales:

Administración, R.H, cajas, dirección general, almacén, ventas.

Relaciones del trabajo externas: sistemas, clientes

PERFIL DE LA PERSONA QUE OCUPA EL PUESTO:

Manejo de fax: Manejo de archivos Manejo de computadora, impresora

Responsable con Mucha concentración capacidad de análisis, con iniciativa, ordenada.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:

- Realizar la cobranza oportuna de los documentos a favor de la empresa.
- Registrar en el sistema MICROSIP los cortes realizados a los choferes.
- Facturar las ventas de la ruta.
- Entregar las facturas para cobro.
- Relación de devolución de inventario.
- Generación de descuentos por falta de producto.
- Relación del corte de caja realizado a los choferes.
- Comprobación de gastos de choferes.
- Preparación de guías de Sagarpa para las salidas de las rutas.
- Sera responsable de la toma y levantamiento de pedidos telefónicamente.
- Verificara los pedidos surtidos contra lo solicitado.
- Revisara con el producto disponible para su venta así como la ruta o clientes a los cuales se les marcara.
- verificara los cambios de precios y promociones.
- En caso de un cliente a crédito tenga al límite su crédito y quiera mas producto verificara con director general o gerente administrativa su línea de crédito disponible.

Tipos de trabajo que supervisa:

Cobranza y créditos

Responsabilidad en dirección:

Tiene acceso a datos confidenciales tales como: facturas, métodos y procesos del producto.

Responsabilidad del trato con el público: si

Medio ambiente y posición:

a) posición en que se desarrollan las labores:

De pie (sin caminar) _____ Sentado x ____

b) Medio en que se desarrollan las labores. Aprox. (frio ventilado caliente Húmedo a la intemperie)

R= ventilado

Riesgos y enfermedades:

Tipo de lesión posible: accidente automovilístico, caída.

Jornada: 9 am 7pm, una hora de comida, 7 días con uno de descanso.

MANEJO DE INFORMACIÓN

Que se recibe: Facturas, ventas, créditos y la cobranza, comprobantes de gastos, cheques, inventarios.

Genera: Reporte de los créditos y la cobranza, facturación del día, inventarios, faltantes.

USO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA

Bienes.- computadora, impresora, radio.

DEPARTAMENTOS, PUESTOS Y RESPONSABILIDADES CAJERA

DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: cajera

Departamento: Administrativo

Reporta a: Supervisor de caja transistimica

Objetivo del puesto: Cobrar, facturar, supervisar empleados de mostrador siendo responsable del buen funcionamiento de la sucursal.

Jefe inmediato: Supervisor de caja transistmica

En ausencia reporta a: Supervisor general de cajas

Lo sustituye: Supervisor de caja transistmica

Puestos que le reportan directamente (subordinados) empleados de mostrador

Relaciones de trabajo interdepartamentales: Administración, R.H, cajas, dirección general, almacén, crédito cobranzas, ventas (choferes).

Relaciones del trabajo externas: sistemas, clientes.

PERFIL DEL PUESTO:

Habilidades de negociación, trabajo en equipo, atención a clientes.

DESCRIPCION DE FUNCIONES

- Supervisar que los pedidos se surtan en tiempo y forma.
- Revisar que el producto esté en condiciones (hielo, el acomodo).
- Revisar que los congeladores estén llenos.
- Supervisar la atención a clientes.
- Supervisar que no se les olvide que cada cliente lleve un número y que estén completos los números.
- Supervisar que su personal llegue en su horario y uniformados (botas, guantes, cubrecocas, cubre pelo, que no usen accesorios).
- Cobrar.
- Facturar.
- Realiza la requisición de producto al almacén.
- Entregar la relación de los Créditos y la cobranza.
- Solicitar Permiso a supervisora de caja para cambios de precios.
- Entregar las facturas, cobros, comprobantes de efectivo firmados por la caja General a las auxiliares administrativas.
- Realizar el Inventario Final del día del punto de Venta.
- Organizar los roles de trabajo del punto de Ventas.
- Supervisar la higiene de las áreas y los congeladores de la sucursal estén limpias.

Tipos de trabajo que supervisa: A los empleados de mostrador y las necesidades de la sucursal, la higiene, la atención a cliente.

Responsabilidad en dirección: Tiene acceso a datos confidenciales tales como:

R= efectivo, facturas, métodos y procesos del producto.

Responsabilidad del trato con el público: si

Medio ambiente y posición:

a) posición en que se desarrollan las labores:

De pie (sin caminar) ___x___ Sentado x ___ Caminando ___x___ Agachándose

b) Medio en que se desarrollan las labores. Aprox. (frio ventilado caliente Húmedo a la intemperie)

R= húmedo y frio

Riesgos y enfermedades:

Tipo de lesión posible: Causas posibilidad Gravedad (aplastamiento de dedos, cortaduras, caídas, enfermedades respiratorias)

R= caída, enfermedades respiratorias

Jornada 7 am - a 6: pm hrs, una hora comida, 7 días con uno de descanso.

MANEJO DE INFORMACIÓN

Que recibe: facturas, pedidos, créditos y la cobranza.

Genera: reporte de los créditos y la cobranza, facturación del día, inventarios.

MANEJO DE EQUIPO Y MOBILIARIO DE OFICINA

Bienes.- caja, impresora, terminal de banco, congeladores, iluminación, bascula, cortinas.

DEPARTAMENTOS, PUESTOS Y RESPONSABILIDADES EMPLEADO DE MOSTRADOR

DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: Empleado de mostrador

Departamento: Administrativo

Reporta a: Cajera

Objetivo del puesto: Resguardo Del producto, descarga, atender el cliente vender, y mantener en optimas condiciones higiénicas a la sucursal.

Jefe inmediato: Cajera

En ausencia reporta a: Supervisor de cajas.

Lo sustituye: Empleado general.

Puestos que le reportan directamente (subordinados) ninguno

Relaciones de trabajo interdepartamentales: Administración, R.H, cajas, dirección general, almacén.

Relaciones del trabajo externas: clientes.

PERFIL DEL PUESTO:

Habilidades de negociación, trabajo en equipo, atención a clientes.

DESCRIPCION DE FUNCIONES

- Embolsar y amarrar producto y pesarlo.
- Revisar la bascula que esté funcionando adecuadamente.
- Lavar áreas de trabajo y congeladores.

- Acomodo de producto.
- Entrega del producto.
- Revisar que el producto esté en condiciones (hielo, el acomodo).
- Revisar que los congeladores estén llenos.
- revisar que no se les olvide que cada cliente lleve un número y que estén completos los números.
- Llegar en su horario y uniformados (botas, guantes, cubrecocas, cubre pelo, que no usen accesorios).
- Apoya hacer la requisición de producto al almacén.
- Reportar cuando un producto no está en condiciones.

Tipos de trabajo que supervisa: La correcta atención a clientes, abastecimiento de congeladores, acomodo de producto y recepción del producto de almacén.

Responsabilidad en dirección:

Tiene acceso a datos confidenciales tales como:

R= métodos y procesos del producto

Responsabilidad del trato con el público: si

Medio ambiente y posición:

a) posición en que se desarrollan las labores:

De pie (sin caminar) ___x___ Sentado x ___ Caminando ___x___ Agachándose

b) Medio en que se desarrollan las labores. Aprox. (frio ventilado caliente Húmedo a la intemperie)

R= húmedo y frio

Riesgos y enfermedades:

Tipo de lesión posible: Causas posibilidad Gravedad (aplastamiento de dedos, cortaduras, caídas, enfermedades respiratorias).

R= aplastamiento de dedos, caídas, cortaduras.

Jornada 6:00 am - a 6:00 pm hrs, una hrs comida, 7 días con uno de descanso.

MANEJO DE INFORMACIÓN

Que recibe: Pedidos, procesos de producto

Genera: Pedidos

MANEJO DE EQUIPO Y MOBILIARIO DE OFICINA

Bienes.-Congeladores, iluminación, bascula, cortinas.

DEPARTAMENTOS, PUESTOS Y RESPONSABILIDADES SUPERVISOR DE VENTA

DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto. Supervisor de venta

Departamento: Ventas

Reporta a: Gerente administrativa y Director General

Objetivo del puesto: Es responsable de supervisar que las rutas estén correctamente administradas por los choferes y vendedores así como coordinar y supervisar las actividades relacionadas al buen funcionamiento de la comercialización: Venta, prospectarían, análisis de competencia y precios, cobros créditos y pedidos.

Jefe inmediato: Director general

En ausencia reporta a: Gerencia administrativa

Lo sustituye: Vendedor

Puestos que le reportan directamente (subordinados): chofer, vendedor, auxiliar de ruta.

Relaciones de trabajo interdepartamentales: administración, dirección general, facturación, almacén, crédito y cobranza

Relaciones del trabajo externas: Clientes

PERFIL DEL PUESTO:

Responsable, extrovertido, proactivo, actitud positiva, excelente actitud hacia el cliente, habilidad de negociación, capacidad para desarrollar al personal a su cargo.

DESCRIPCION DE FUNCIONES

- Revisara las ventas de las rutas de manera semanal.
- Revisara el Volumen que se desplazo por ruta y producto de acuerdo a su visita física.
- Revisara los Indicadores de mercado de manera semanal de acuerdo a su visita física.

- Informara a su equipo los Recursos y promociones de producto con los que se cuentan.
- Revisara el reporte de inventario con director general para revisar promociones en las rutas de manera semanal.
- Reportara al director general acciones de la competencia.
- Visitara a clientes claves.
- Responsable de la venta y distribución eficaz y eficiente.
- Responsable del incremento en la participación de mercado y volumen de ventas.
- Supervisión de las funciones de tele marketing en el levantamiento de pedidos.
- Visita a clientes que no hacen recompra dentro de la ruta que le toque visitar.
- Mantendrá comunicado e informado de las estrategias que se llevaran a cabo en las rutas al director general y definirá con él las estrategias de venta.

Tipos de trabajo que supervisa: Venta, prospectarían, análisis de competencia y precios, cobros créditos y pedidos de las rutas choferes y vendedores.

Responsabilidad en dirección:

Tiene acceso a datos confidenciales tales como: facturas, métodos y procesos del producto.

Responsabilidad del trato con el público: si

Medio ambiente y posición:

a) posición en que se desarrollan las labores%:

De pie (sin caminar) ___x___ Sentado x ___ Caminando ___x___ Agachándose

b) Medio en que se desarrollan las labores. Aprox. (frio ventilado caliente Húmedo a la intemperie)

R= intemperie

Riesgos y enfermedades:

Tipo de lesión posible: Causas posibilidad Gravedad (aplastamiento de dedos, cortaduras, caídas, enfermedades respiratorias)

R= accidente automovilístico, caída.

Jornada: 3 am - a 7 pm hrs, una hora comida, de lunes a sábado, descanso domingos dependiendo la ruta.

MANEJO DE INFORMACIÓN

Que recibe: pedidos, facturas, cobros, créditos,

Genera: indicadores de mercado, análisis de competencia.

MANEJO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA

Bienes: celular

DEPARTAMENTOS, PUESTOS Y RESPONSABILIDADES CHOFERES Y VENDEDORES

DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto. Chofer vendedor

Departamento: Ventas

Reporta a: Supervisor de venta

Objetivo del puesto: Son los responsables de administrar la Venta, prospectarían, análisis de competencia, precios, cobros créditos y entrega pedidos en tiempo y forma.

Jefe inmediato: Supervisor de ruta

En ausencia reporta a: Director general, gerencia administrativa

Lo sustituye: Auxiliar de ruta o vendedor, chofer

Puestos que le reportan directamente (subordinados): auxiliar de ruta.

Relaciones de trabajo interdepartamentales: Administración, dirección general, facturación, almacén, crédito y cobranza

Relaciones del trabajo externas: clientes

PERFIL DEL PUESTO:

Responsable, extrovertido, actitud de servicio, habilidad de negociación, habilidad para realizar ventas

DESCRIPCION DE FUNCIONES:

- Encargado de realizar las ventas de las rutas.
- Responsable del Volumen que se desplaza por ruta y producto de acuerdo a su visita física.
- Estar informado de las promociones de producto con los que se cuenta y ofrecerlas al cliente con el fin de dar salida.
- Reportara acciones de la competencia.
- Responsable de la distribución eficaz y eficiente en la entrega de pedidos.
- Responsable del incremento en la participación de mercado y volumen de ventas en su ruta prospectar clientes.
- Avisar a la tele marketing si requiere apoyo en el levantamiento de pedidos en su ruta.
- Reportar cuando el producto este en malas condiciones.
- Solicitar a Crédito y Cobranza la factura, Cobros, créditos etc.
- Firma de vale de almacén.
- Reportar las devoluciones e informar el motivo.

- Encargado de realizar y reportar los Cobros y créditos.
- Realizar la correcta comprobación de gastos de la ruta y que sean aceptados fiscalmente de lo contrario tiene que autorizarlo el Director General.
- Encargado del debido llenado de los formatos de control de ruta que se le entrega a la supervisora de cajas, almacén y crédito y cobranza.
- Revisar su camioneta o camión reportar cualquier desperfecto al mecánico
- Pasar el corte y revisarlo.
- Pasar al almacén los pedidos.
- Cuando hay tiempo ayuda al almacén a descargar acomodar etc.
- Reportar diferencias de peso.

Tipos de trabajo que supervisa: Que le otorguen facturas, cobros, que le carguen a su ruta todos sus pedidos, la calidad de los productos, pesadas.

Responsabilidad en dirección:

Tiene acceso a datos confidenciales tales como: facturas, métodos y procesos del producto.

Responsabilidad del trato con el público: si

Medio ambiente y posición:

a) posición en que se desarrollan las labores:

De pie (sin caminar) _____ Sentado x ____ Caminando _____ Agachándose

b) Medio en que se desarrollan las labores. Aprox. (frio ventilado caliente Húmedo a la intemperie)

R= intemperie

Riesgos y enfermedades:

Tipo de lesión posible: Causas posibilidad Gravedad (aplastamiento de dedos, cortaduras, caídas, enfermedades respiratorias)

R= accidente automovilístico, caída.

Jornada: 3 am - a 7 pm hrs, una hora de comida, lunes a sábado, descanso domingos dependiendo la ruta O la Jornada 6 am - a 7 pm hrs, una hrs comida , 7 días, con uno de descanso dependiendo la ruta.

MANEJO DE INFORMACIÓN

Que recibe: Pedidos, facturas, cobros, créditos.

Genera: Indicadores de mercado, análisis de competencia, prospectarían, precios pedidos.

USO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA

Bienes: celular, papelería.

PUESTOS Y RESPONSABILIDADES AUXILIAR DE RUTA

DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: Auxiliar de ruta

Departamento: Ventas

Reporta a: Chofer, vendedor de ruta

Objetivo del puesto: Apoyar en el acomodo del producto en la ruta, responsable de la higiene de la camioneta.

Jefe inmediato: chofer Vendedor

En ausencia reporta a: Supervisor de ruta

Lo sustituye: Auxiliar general de almacén, auxiliar de ruta

Puestos que le reportan directamente (subordinados): No tiene

Relaciones de trabajo interdepartamentales: RH, ventas, almacén.

Relaciones del trabajo externas: Clientes

PERFIL DEL PUESTO:

Responsable, actitud de servicio.

DESCRIPCION DE FUNCIONES

- Encargado de Checar la carga contra pedidos.
- Revisar que el producto este en buenas condiciones si no lo reporte a su jefe inmediato.
- Entregar el producto al cliente.
- Hacer las devoluciones al almacén.
- Cuando hay tiempo ayuda al almacén a descargar acomodar etc.
- Encargado de la higiene Limpiar la caja de la camioneta.
- Reporta las diferencias de peso.

Tipos de trabajo que supervisa: Que le carguen a su ruta todos sus pedidos, la calidad de los productos, pesadas.

Responsabilidad en dirección:

Tiene acceso a datos confidenciales tales como: métodos y procesos del producto.

Responsabilidad del trato con el público: Si

Medio ambiente y posición:

a) posición en que se desarrollan las labores:

De pie (sin caminar) _____ Sentado x ____ Caminando _x_____ Agachándose x

b) Medio en que se desarrollan las labores. Aprox. (frio ventilado caliente Húmedo a la intemperie)

R= intemperie

Riesgos y enfermedades:

Tipo de lesión posible: Causas posibilidad Gravedad (aplastamiento de dedos, cortaduras, caídas, enfermedades respiratorias)

R=accidente automovilístico, aplastamientos de dedos, cortaduras y caídas.

Jornada: 3 am - a 7 pm hrs, una hora de comida, De lunes a sábado, descanso domingos dependiendo la ruta O la Jornada de 6 am - a 7 pm hrs, una hrs comida 7 días con uno de descanso dependiendo la ruta.

MANEJO DE INFORMACIÓN

Que se recibe: Pedidos, entradas de almacén

Genera: información de diferencias de peso, estado del producto, devoluciones, pedidos

USO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA

Bienes: Basculas, Carros de carga.

**PUESTOS Y REponsabilidades
ENCARGADO DE R.H.**

DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: Encargado de Recursos Humanos

Departamento: Recursos Humanos

Reporta a: Director General

Objetivo del puesto: Responsable de planear, controlar y coordinar el área de recursos humanos buscando mantener un clima laboral y ambiente de trabajo propicio para asegurar el buen funcionamiento de la comercializadora.

Jefe inmediato: Director general

En ausencia reporta a: Gerente administrativa.

Lo sustituye: Jefe administrativo

Puestos que le reportan directamente (subordinados).ninguno

Relaciones de trabajo interdepartamentales:

Cajas, administración, dirección general, facturación, almacén,

Relaciones del trabajo externas: Sistemas, Conciliación y arbitraje, IMSS, infonavit, abogado.

PERFIL DEL PUESTO:

Responsable, actitud de servicio, critico, objetivo, Honesto.

DESCRIPCION DE FUNCIONES:

- Encargado de la Contratación del personal, subir las vacantes al portal de empleo, anunciar en el periódico.
- Recepción de solicitudes.
- Encargado de realizar entrevistas, selección, revisión de referencias, junto con la dirección general.
- Responsable de Integrar expediente de los trabajadores.
- Llevar el kardex del centro de salud de cada trabajador cada 6 meses.
- Encargado de las Altas y bajas de imss, infonavit, del sistema de nomina y reloj checador.
- Encargado de dar conocer a conocer las hojas de reglamento y pasarla a firma.
- Realizar nomina semanal jueves a miércoles con paga sábado.
- Revisar y llevar control de las tarjetas de asistencia.
- Relación del tiempo extra.
- Ejecutar incapacidades, inasistencias, actas administrativas vacaciones y permisos.
- Tramitar los préstamos y descuentos.
- Tramitar las tarjetas para Nomina.
- Dotar al personal del uniforme necesario para su trabajo.
- Supervisar la higiene del personal.

Tipos de trabajo que supervisa: Que se aplique correctamente la nomina, préstamos, incapacidades, vacaciones, inasistencias, tiempos extras y la higiene del personal que labora en la comercializadora.

Responsabilidad en dirección:

Tiene acceso a datos confidenciales tales como:

Sueldos y salarios

Responsabilidad del trato con el público: No

Medio ambiente y posición:

a) posición en que se desarrollan las labores:

De pie (sin caminar) _____ Sentado x ____ Caminando _x_____ Agachándose

b) Medio en que se desarrollan las labores. Aprox. (frio ventilado caliente Húmedo a la intemperie)

R= ventilado, frio

Riesgos y enfermedades:

Tipo de lesión posible: Causas posibilidad Gravedad (aplastamiento de dedos, cortaduras, caídas, enfermedades respiratorias)

R=accidente automovilístico y caídas.

Jornada: De 8am a 6pm sábado 8 a 3pm y una hora de comida, De lunes a sábado, domingo día descanso.

MANEJO DE INFORMACIÓN

Que recibe: Requisición de personal a contratar, incapacidades, solicitud de vacaciones, permisos inasistencias.

Genera: Tarjetas para nomina, Altas y bajas de IMSS, INFONAVIT, del sistema de nomina y del reloj checador.

USO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA

Bienes: Escritorio, computadora, reloj checador.

**PUESTOS Y REPOSABILIDADES
ENCARGADO DE ALMACEN**

DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: Encargado de almacén

Departamento: Almacén

Reporta a: Director General

Objetivo del puesto: Supervisar y registrar los procesos de almacenamiento y despacho de productos revisando, organizando y distribuyendo los mismos; a fin de informar la toma física de los inventarios garantizar un servicio eficiente a la comercializadora.

Jefe inmediato: Director general

En ausencia reporta a: Gerente administrativa.

Lo sustituye: Auxiliar de almacén

Puestos que le reportan directamente (subordinados).Auxiliar de almacén y empleado general de almacén.

Relaciones de trabajo interdepartamentales:

Cajas, administración, dirección general, facturación, almacén.

Relaciones del trabajo externas: sistemas: Proveedores.

PERFIL DEL PUESTO:

Ordenado, honesto, responsable, dinámico, disponibilidad de tiempo, trabajo bajo presión, manejo de paquetes computacionales.

DESCRIPCION DE FUNCIONES

- Responsable de dirigir y controlar las entradas y salidas de producto del almacén.
- Responsable de la toma física de los inventarios.
- Vigila el recibo, colocación y almacenaje del producto.
- Responsable de que se elabora el vale de almacén.
- Supervisa la carga de los pedidos de los clientes o la ruta a las camionetas
- Responsable del orden y limpieza del área de almacén.
- Supervisar que las cámaras funcionen de lo contrario pasar el reporte a mantenimiento.
- Responsable de pasar el reporte de inventario diario y supervisar que este capturado en sistema.
- Responsable de supervisar mermas.
- Responsable de cuantificar el producto que se va desechar.
- Responsable de realizar los movimientos en el sistema Microsip.
- Supervisa y registra devoluciones de las rutas o clientes.
- Supervisa que la bascula este bien calibrada.
- Pasar al área contable una vez al mes un inventario.

Tipos de trabajo que supervisa: Las entradas y salidas de almacén y su acomodo, temperaturas de cámaras a los empleados generales de almacén.

Responsabilidad en dirección:

Tiene acceso a datos confidenciales tales como:

Métodos y procesos del producto

Responsabilidad del trato con el público: Si

Medio ambiente y posición:

a) posición en que se desarrollan las labores:

De pie (sin caminar) ___x___ Sentado ___Caminando _x_____ Agachándose

b) Medio en que se desarrollan las labores. Aprox. (frio ventilado caliente Húmedo a la intemperie)

R= frio

Riesgos y enfermedades:

Tipo de lesión posible: Causas posibilidad Gravedad (aplastamiento de dedos, cortaduras, caídas, enfermedades respiratorias)

R=aplastamiento de dedos, cortaduras, enfermedades respiratorias y caídas.

Jornada 6 am - a 17:30: pm hrs una hrs comida 7 días con uno de descanso

MANEJO DE INFORMACIÓN

Que recibe: Entrega de proveedores, pedidos por ruta.

Genera: reporte de inventarios, reporte de devoluciones, vale de almacén y solicitud de personal.

USO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA

Bienes: Escritorio, computadora, cámaras, báscula, radio.

PUESTOS Y RESPONSABILIDADES AUXILIAR DE ALMACEN

DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: Auxiliar de almacén

Departamento: Almacén

Reporta a: Encargado de almacén

Objetivo del puesto: Es responsable de auxiliar en las labores de recepción y verificación de las cantidades de producto, carga de camioneta de ruta sucursales y clientes en general.

Jefe inmediato: encargado de almacén.

En ausencia reporta a: gerente administrativa o director general.

Lo sustituye: Auxiliar de almacén o empleado de almacén.

Puestos que le reportan directamente: Empleados generales de almacén,

Relaciones de trabajo interdepartamentales:

Cajas, administración, dirección general, facturación,

Relaciones del trabajo externas: Proveedores.

PERFIL DEL PUESTO:

Ordenado, honesto, responsable, disponibilidad de tiempo, trabajo bajo presión.

DESCRIPCION DE FUNCIONES

- Responsable de dirigir y controlar las entradas y salidas de producto del almacén.
- Responsable de la toma física de los inventarios de la cámara asignada
- Vigila el recibo, colocación y almacenaje del producto de la cámara asignada.
- Responsable de que se elabora el vale de almacén de la cámara asignada.
- Supervisa la carga de los pedidos de los clientes o la ruta a las camionetas.
- Responsable del orden y limpieza del área de almacén.
- Supervisar que las cámaras funcionen de lo contrario pasar el reporte a mantenimiento.
- Responsable de pasar el reporte de inventario diario.
- Supervisa y registra devoluciones de las rutas o clientes.
- Supervisa que la bascula este bien calibrada.

RESPONSABILIDADES Y ACTIVIDADES AUXILIAR DE ALMACEN

Tipos de trabajo que supervisa: Las entradas y salidas acomodo, temperaturas de cámaras a los empleados generales de almacén.

Responsabilidad en dirección:

Tiene acceso a datos confidenciales tales como:

Métodos y procesos del producto

Responsabilidad del trato con el público: Si

Medio ambiente y posición:

a) posición en que se desarrollan las labores:

De pie (sin caminar) ___x___ Sentado ___Caminando _x_____ Agachándose

b) Medio en que se desarrollan las labores. Aprox. (frio ventilado caliente Húmedo a la intemperie)

R= frio

Riesgos y enfermedades:

Tipo de lesión posible: Causas posibilidad Gravedad (aplastamiento de dedos, cortaduras, caídas, enfermedades respiratorias)

R=aplastamiento de dedos, cortaduras, enfermedades respiratorias y caídas.

Jornada: De 6 am - a 17:30: pm hrs, una hora de comida, 7 días con uno de descanso.

MANEJO DE INFORMACIÓN

Que recibe: Entrega de proveedores, pedidos x ruta

Genera: Inventarios de sus cámaras asignadas

USO DE MOBILARIO Y EQUIPO DE OFICIA

Bienes: Cámaras, báscula, radio.

PUESTOS Y REPOSABILIDADES EMPLEADO GRAL.ALMACEN

DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: Empleado general de almacén

Departamento: Almacén

Reporta a: Jefe de almacén, auxiliar de almacén

Objetivo del puesto: apoyar en el acomodo del producto, tener Limpias las áreas, lavar cajas.

Jefe inmediato: Auxiliar de almacén

En ausencia reporta a: jefe de almacén

Lo sustituye: Empleado general de almacén

Puestos que le reportan directamente (subordinados): no tiene

Relaciones de trabajo interdepartamentales: RH, almacén.

Relaciones del trabajo externas: No

PERFIL DEL PUESTO:

Responsable, actitud de servicio.

DESCRIPCION DE FUNCIONES

- Encargado de la carga de las camionetas.
- Revisar que el producto este en buenas condiciones si no lo reporte a su jefe inmediato.
- Hacer las devoluciones al almacén ayuda al a descargar acomodar etc.
- Encargado de la higiene Limpiar la caja de la camioneta, lavar cámaras.
- Reporta las diferencias de peso.

Tipos de trabajo que supervisa: calidad de los productos y pesadas

Responsabilidad en dirección:

Tiene acceso a datos confidenciales tales como: métodos y procesos del producto.

Responsabilidad del trato con el público: No

Medio ambiente y posición:

a) posición en que se desarrollan las labores:

De pie (sin caminar) _____ Sentado x____ Caminando _x_____ Agachándose x

b) Medio en que se desarrollan las labores. Aprox. (frio ventilado caliente Húmedo a la intemperie)

R= FRIO

Riesgos y enfermedades:

Tipo de lesión posible: Causas posibilidad Gravedad (aplastamiento de dedos, cortaduras, caídas, enfermedades respiratorias).

R=enfermedades respiratorias, aplastamientos de dedos, cortaduras y caídas.

Jornada: De 3 am - a 4 pm hrs, una hora de comida, lunes a sábado descanso domingos dependiendo la ruta O la Jornada 6 am - a 7 pm hrs, una hora comida 7 días con uno de descanso dependiendo la ruta.

MANEJO DE INFORMACIÓN

Que se recibe: Pedidos, entradas de almacén

Genera: Información de diferencias de peso, estado del producto.

USO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA

Bienes: Carrito de carga, cajas para guardar el producto, bolsas.

DEPARTAMENTO, PUESTO, RESPONSABILIDADES TECNICO DE CAMARAS

DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: Técnico de cámaras

Departamento: Mantenimiento

Reporta a: Director General

Objetivo del puesto: Solucionar problemas de Congelación, Refrigeración, aire acondicionado y electricidad.

Jefe inmediato: Director General

En ausencia reporta a: Gerente Administrativa

Lo sustituye: Nadie

Puestos que le reportan directamente (subordinados): ninguno

Relaciones de trabajo interdepartamentales:

R.H, almacén, dirección General.

Relaciones del trabajo externas: Proveedores

PERFIL DEL PUESTO:

Proactivo, honesto, conocimiento de cámaras y refrigeración, congelación.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:

- Encargado de Revisar Las temperaturas de la cámaras.
- Encargado de supervisar presiones y niveles de aceite.
- Responsable de Pintar áreas, motores. Previa autorización del director general.
- Limpieza de cámaras, de equipos.
- Supervisar las cámaras de los puntos de venta y darle mantenimiento.
- En caso de que requiera refacciones hacer su resquicio a compras previamente autorizada por el director general.

Tipos de trabajo que supervisa: Temperaturas y correcto funcionamiento de los congeladores cámaras.

Medio ambiente y posición:

a) posición en que se desarrollan las labores:

De pie (sin caminar) _____ Sentado x_____ Caminando __x_____ Agachándose ____x_____

b) Medio en que se desarrollan las labores. Aprox. (frio ventilado caliente Húmedo a la intemperie)

R=, intemperie y frio

Riesgos y enfermedades:

Tipo de lesión posible: Causas posibilidad Gravedad (aplastamiento de dedos, cortaduras, caídas, enfermedades respiratorias)

R=descarga eléctrica, caídas, cortaduras.

Jornada: De 7 am - a 7 pm hrs, una hora de comida, 7 días, con uno de descanso.

MANEJO DE INFORMACIÓN

Que recibe: Órdenes de mantenimiento

Genera: Información de los desperfectos

USO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA

Bienes.- Herramientas, camioneta

**DEPARTAMENTO, PUESTO Y RESPONSABILIDADES
MECANICO**

DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: Mecánico General

Departamento: Mantenimiento

Reporta a: Director General

Objetivo del puesto: Mantenimiento de todos los transportes de la compañía

Jefe inmediato: Director general

En ausencia reporta a: gerente administrativa

Lo sustituye: nadie.

Puestos que le reportan directamente (subordinados): no

Relaciones de trabajo interdepartamentales: R.H, almacén, ventas

Relaciones del trabajo externas: nadie

PERFIL DEL PUESTO:

Honesto, conocimiento automotriz,

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:

- Llenar una requisición de compra de las refacciones a utilizar a la encargada de compras para su autorización con el director general.
- Revisar las unidades que salen a viaje.
- Supervisa el Mantenimiento general del motor y del vehículo.
- Diagnósticos de fallas o averías en el motor y repara averías.
- Verifica y controla sistemas mecánicos, eléctricos y electrónicos de funcionamiento del motor.
- Diagnóstico, mantenimiento, reparación y regulación de inyectores y sistemas de alimentación de combustible.
- Mantenimiento, reparación y control de sistemas de suspensión, frenos y dirección.

Responsabilidad en dirección:

Tiene acceso a datos confidenciales tales como:

R= estatus de la unidades

Responsabilidad del trato con el público: Proveedores de refacciones.

Medio ambiente y posición:

a) posición en que se desarrollan las labores:

De pie (sin caminar) ___si_____ Sentado _____

Caminando ___si_____ Agachándose _____

b) Medio en que se desarrollan las labores. Aprox. (frio ventilado caliente Húmedo a la intemperie)

R=intemperie

Riesgos y enfermedades:

Tipo de lesión posible: Causas posibilidad Gravedad (aplastamiento de dedos, cortaduras, caídas, enfermedades respiratorias)

R=aplastamientos de dedos, cortaduras y caídas.

Jornada: De 7 am - a 6:30: pm hrs, una hora de comida, De lunes a sábado, con un día de descanso.

MANEJO DE INFORMACIÓN

Que recibe: Unidades dañadas, Unidades que salen viaje.

Genera: Compras de refacciones, fallas mantenimiento correctivo.

USO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA

Bienes.- Herramientas automotrices.

DEPARTAMENTO PUESTO Y RESPONSABILIDADES DE ENCARGADA DE COMPRAS

DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: Encargada compras

Departamento: Compras

Reporta a: Director general

Objetivo del puesto: Responsable de la adquisición de productos y materiales necesarios en la empresa para desarrollar su actividad normal en los diferentes departamentos.

Jefe inmediato: director general

En ausencia reporta a: gerente administrativa

Lo sustituye: Nadie

Puestos que le reportan directamente (subordinados): no

Relaciones de trabajo interdepartamentales:

Administración, R.H, cajas, almacén, crédito cobranzas, ventas (choferes)
(vendedores de piso) ventas

Relaciones del trabajo externas: Sistemas, proveedores

PERFIL DEL PUESTO:

Ordenada, proactiva, persistente, analítica, honesta.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:

- Responsable del surtimiento en tiempo y forma de lo requerido por cada departamento o sucursal.
- Proveer al personal de herramientas o insumos.
- Atender Proveedores.
- Hacer una relación de las necesidades de compras y pasarla autorización a la dirección general.
- Apoyar con los formatos de control de temperaturas de almacén (almacén) y formatos de ruta Establecer los procedimientos a seguir en las acciones de compra de la empresa.
- Mantener los contactos oportunos con proveedores para analizar las características de los productos, calidades, condiciones de servicio, precio y pago. Mínimo 3 cotizaciones.
- Presentar a sus clientes internos las ofertas recibidas, haciendo indicaciones y sugerencias oportunas sobre los proveedores, oportunidades de compra y los distintos aspectos de la gestión realizada.
- Emitir los pedidos de compra en el plazo adecuado para que su recepción se ajuste a las necesidades de cada sección.
- Participar en las pruebas y control de muestras para asegurar que reúnen las condiciones especificadas.

- Controlar los plazos de entrega, estado de los artículos, recepción y condiciones de las facturas y entrega de las mismas a contabilidad para su registro, pago y contabilización.
- Búsqueda de proveedores alternativos que puedan suministrar los mismos productos o materias primas en mejores condiciones de plazo, calidad y precio que los actuales.
- Tener muy asimilado el concepto de "cliente interno" - "proveedor interno" mejorando permanentemente la rentabilidad de su gestión.
- Vigilar, o informar a quien corresponda, de la situación de los stocks, avisando y apoyando con diseño de acciones sobre las desviaciones por exceso o defecto que en el almacén se puedan estar produciendo.

Tipos de trabajo que supervisa: que todos los departamentos tengan sus necesidades cubiertas.

Responsabilidad en dirección:

Tiene acceso a datos confidenciales tales como: (facturas, métodos y procesos de producto inventario)

R= precios, facturas, dinero.

Responsabilidad del trato con el público: Si

Medio ambiente y posición:

a) posición en que se desarrollan las labores:

De pie (sin caminar) ___si___ Sentado _____

Caminando _____si___ Agachándose _____

b) Medio en que se desarrollan las labores. Aprox. (frio ventilado caliente Húmedo a la intemperie)

R=ventilado, frio, húmedo

Riesgos y enfermedades:

Tipo de lesión posible: Causas posibilidad Gravedad (aplastamiento de dedos, cortaduras, caídas, enfermedades respiratorias)

R=caída

Jornada: De 6am - a 4: pm hrs, una hora de comida, 7 días, con uno de descanso.

MANEJO DE INFORMACIÓN

Que recibe: Requisición de compra. Facturas, pedidos,

Genera: Requisición de compra, pedidos.

USO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA

Bienes.- Computadora, escritorio, Teléfono.

**DEPARTAMENTO PUESTO Y RESPONSABILIDADES
SUPERVISOR DE PERSONAL**

DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: Supervisor de personal

Departamento: Recursos Humanos

Reporta a: Recursos Humanos

Objetivo del puesto: Controlar al personal en la realización de actividades y supervisar que se cumplan las tareas encomendadas para asegurar el buen funcionamiento de la empresa.

Jefe inmediato: Recursos Humanos

En ausencia reporta a: Director General/ gerente administrativa

Lo sustituye: Encargada de recursos humanos

Puestos que le reportan directamente (subordinados): ninguno

Relaciones de trabajo interdepartamentales:

Cajas, administración, dirección general, facturación, almacén, toda la empresa

Relaciones del trabajo externas: No

PERFIL DEL PUESTO:

Responsable, crítico, objetivo, habilidad para desarrollar y supervisar al personal en sus actividades.

DESCRIPCION DE FUNCIONES:

- Mejorar la productividad de los empleados.
- Desarrollar un uso óptimo de los recursos.
- Obtener una adecuada rentabilidad de cada actividad realizada.
- Desarrollar constantemente a los empleados de manera integral.
- Monitorear las actitudes de los subordinados.
- Contribuir a mejorar las condiciones laborales.
- Debe tener conocimiento del Trabajo: Esto implica que debe conocer la tecnología de la función que supervisa, las características de los materiales, la calidad deseada, los procesos necesarios, etc.
- Deberá contribuir a tener actualizados los manuales de organización políticas y procedimientos.
- Realizar minutas de las juntas y acuerdos con el personal con firma de asistentes, reporte de la supervisión de las sucursales. Deberá Conocer sus Responsabilidades: Esta característica es de gran importancia, ya que ella implica que el supervisor debe conocer las políticas, reglamentos y costumbres de la empresa, su grado de autoridad, sus relaciones con otros departamentos, las normas de seguridad producción, calidad, etc.
- Contar con Habilidad Para Instruir: El supervisor necesita adiestrar a su personal para poder obtener resultados óptimos. Las informaciones, al igual que las instrucciones que imparte a sus colaboradores, deben ser claras y precisas. Debe tener Habilidad Para Mejorar Métodos: El supervisor debe aprovechar de la mejor forma posible los recursos humanos, materiales, técnicos y todos los que la empresa facilite, siendo crítico en toda su gestión para que de esta manera se realice de la mejor forma posible, es decir, mejorando continuamente todos los procesos del trabajo. Demostrara Habilidad para Dirigir: El supervisor debe liderar a su personal, dirigiéndolo con la confianza y convicción necesaria para lograr credibilidad y colaboración de sus trabajos.

Tipos de trabajo que supervisa: Formatos, al personal en las realización de actividades que cumplan las tareas en comendadas para asegurar el buen funcionamiento de la empresa.

Responsabilidad en dirección:

Tiene acceso a datos confidenciales tales como: procesos y métodos del producto, inventario, formatos, actividades del personal.

Responsabilidad del trato con el público: No

Medio ambiente y posición:

a) posición en que se desarrollan las labores:

De pie (sin caminar) _____ Sentado _x_ Caminando _x_ Agachándose

b) Medio en que se desarrollan las labores. Aprox. (frio ventilado caliente Húmedo a la intemperie)

R= frio y Ventilado

Riesgos y enfermedades:

Tipo de lesión posible: Causas posibilidad Gravedad (aplastamiento de dedos, cortaduras, caídas, enfermedades respiratorias).

R= caídas, cortaduras, enfermedades respiratorias, aplastamiento de dedos, accidente automovilístico.

Jornada: De 8 am - a 6pm hrs, una hora comida ,7 días con uno de descanso.

MANEJO DE INFORMACIÓN

Que recibe: Formatos, avisos

Genera: Reportes

USO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA

Bienes: Reloj checador, papelería, teléfono.

DEPARTAMENTO PUESTO Y RESPONSABILIDADES DE SUPERVISOR DE PERSONAL DE PROCESO

DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: Supervisor de personal de proceso

Departamento: Recursos Humanos

Reporta a: Director General /Recursos Humanos

Objetivo del puesto: Controlar al personal en la realización de actividades y supervisar que se cumplan las tareas encomendadas a proceso.

Jefe inmediato: Director general /Recursos Humanos

En ausencia reporta a: Gerente administrativa.

Lo sustituye: Empleado de proceso

Puestos que le reportan directamente (subordinados): ninguno

Relaciones de trabajo interdepartamentales: Almacén

Relaciones del trabajo externas: No

PERFIL DEL PUESTO:

Responsable, crítico, objetivo, habilidad para desarrollar y delegar al personal actividades

DESCRIPCION DE FUNCIONES:

- Mejorar la productividad de los empleados
- Desarrollar un uso óptimo de los recursos
- Obtener una adecuada rentabilidad de cada actividad realizada
- Desarrollar constantemente a los empleados de manera integral
- Monitorear las actitudes de los subordinados
- Contribuir a mejorar las condiciones laborales
- Debe tener conocimiento del Trabajo: Esto implica que debe conocer la tecnología de la función que supervisa, las características de los materiales, la calidad deseada, los procesos necesarios, etc.
- Deberá Conocer sus Responsabilidades: Esta característica es de gran importancia, ya que ella implica que el supervisor debe conocer las políticas, reglamentos y costumbres de la empresa, su grado de autoridad, sus relaciones con otros departamentos, las normas de seguridad producción, calidad, etc.
- Contar con Habilidad Para Instruir: El supervisor necesita adiestrar a su personal para poder obtener resultados óptimos. Las informaciones, al igual que las instrucciones que imparte a sus colaboradores, deben ser claras y precisas.
- Demostrara Habilidad para Dirigir: El supervisor debe ser líder para su personal, dirigiéndolo con la confianza y convicción necesaria para lograr credibilidad y colaboración de sus trabajos.

Tipos de trabajo que supervisa: Incapacidades, vacaciones, inasistencias, tiempos extras y la higiene del personal que labora en el área de proceso así como que se realicen las actividades encomendadas al personal de proceso.

Responsabilidad en dirección:

· Tiene acceso a datos confidenciales tales como: procesos y métodos del producto, inventario

Responsabilidad del trato con el público: No

Medio ambiente y posición:

a) posición en que se desarrollan las labores:

De pie (sin caminar) _____ Sentado ____ Caminando _x_____ Agachándose

b) Medio en que se desarrollan las labores. Aprox. (frio ventilado caliente Húmedo a la intemperie)

R= frio

Riesgos y enfermedades:

Tipo de lesión posible: Causas posibilidad Gravedad (aplastamiento de dedos, cortaduras, caídas, enfermedades respiratorias).

R= caídas, cortaduras, enfermedades respiratorias, aplastamiento de dedos.
Jornada: De 6 am - a 17:30: pm hrs, una hrs comida 7 días con uno de descanso.

MANEJO DE INFORMACIÓN

Que recibe: Incapacidades, solicitud de vacaciones, permisos inasistencias.

Genera: Bajas

USO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA

Bienes: reloj checador, papelería.

DEPARTAMENTO PUESTO Y RESPONSABILIDADES INTENDENCIA

DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: Intendencia

Departamento: Intendencia

Reporta a: Supervisor de personal

Objetivo del puesto: Tener limpias las Oficinas, y apoyar al almacén con el producto.

Jefe inmediato: Supervisor de personal de proceso

En ausencia reporta: Director general o gerente administrativa

Lo sustituye: Empleado general

Puestos que le reportan directamente (subordinados): Ninguno

Relaciones de trabajo interdepartamentales: R.H, almacén.

Relaciones del trabajo externas: no

PERFIL DE LA PERSONA QUE ACTUALMENTE OCUPA EL PUESTO:

Cultura de servicio, proactivo, honesto.

DESCRIPCION DE FUNCIONES:

- Lavar baños, barrer, trapear oficinas
- Lavar el área de descarga.
- Embolsa y Pelar camarón, filete etc.
- Acomodo de almacén
- Reportar cuando el producto este en malas condiciones

Tipos de trabajo que supervisa: que las áreas estén limpias.

Responsabilidad en dirección:

· **Tiene acceso a datos confidenciales tales como:**

R=métodos y procesos del producto

Responsabilidad del trato con el público: No

Medio ambiente y posición:

a) posición en que se desarrollan las labores:

De pie (sin caminar) ___x___ Sentado _____

Caminando _____x_____ Agachándose _____x_____

b) Medio en que se desarrollan las labores. Aprox. (frio ventilado caliente Húmedo a la intemperie)

R=, frio, húmedo (usa botas y guantes)

Riesgos y enfermedades:

Tipo de lesión posible: Causas posibilidad Gravedad (aplastamiento de dedos, cortaduras, caídas, enfermedades respiratorias)

R=Enfermedades respiratorias, aplastamientos de dedos, cortaduras y caídas.

Jornada: De 6am –5: pm hrs, una hora de comida, lunes a sábado con un día de descanso.

MANEJO DE INFORMACIÓN

Que se recibe: Áreas a limpiar y producto a embolsar.

Genera: Información de diferencias de peso, estado del producto, reporte de estatus de básculas, acomodo de cámaras.

USO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA

Bienes.- Báscula, utensilios de limpieza.

DEPARTAMENTO PUESTOS Y REPONSABILIDADES EMPLEADO GRAL. PROCESO

DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: Empleado general de proceso

Departamento: Proceso

Reporta a: supervisor de personal de proceso

Objetivo del puesto:

Jefe inmediato: Supervisor de personal de proceso

En ausencia reporta a: Director general

Lo sustituye: Empleado general de proceso

Puestos que le reportan directamente (subordinados): no tiene

Relaciones de trabajo interdepartamentales: RH, almacén.

Relaciones del trabajo externas: No

PERFIL DEL PUESTO:

Responsable, actitud de servicio.

DESCRIPCION DE FUNCIONES

- Revisar que el producto este en buenas condiciones si no lo reporte a su jefe inmediato.
- Hacer las devoluciones al almacén.
- Ayuda al a descargar acomodar etc.
- Encargado de la higiene Limpiar la caja de la camioneta, lavar cámaras.
- Reporta las diferencias de peso.
- Pesar Producto y reportar diferencias.
- Empacar el producto.
- Acomodar el almacén.
- Reportar el stock de bolsas.
- Revisar báscula este calibrada y reportar si no lo está a sus jefes inmediatos.
- Limpieza y envoltura de productos.

Tipos de trabajo que supervisa: calidad de los productos y pesadas

Responsabilidad en dirección:

Tiene acceso a datos confidenciales tales como: métodos y procesos del producto.

Responsabilidad del trato con el público: no

Medio ambiente y posición:

a) posición en que se desarrollan las labores:

De pie (sin caminar) ___x___ Sentado x___ Caminando _x_____ Agachándose x

b) Medio en que se desarrollan las labores. Aprox. (frio ventilado caliente Húmedo a la intemperie)

R= FRIO

Riesgos y enfermedades:

Tipo de lesión posible: Causas posibilidad Gravedad (aplastamiento de dedos, cortaduras, caídas, enfermedades respiratorias)

R=enfermedades respiratorias, aplastamientos de dedos, cortaduras y caídas.

Jornada: De 7am a 6 pm hrs, una hora de comida, De lunes a sábado, descanso domingos dependiendo la ruta O la Jornada 6 am - a 5 pm hrs, una hora comida, 7 días, con uno de descanso.

MANEJO DE INFORMACIÓN

Que se recibe: Pedidos, entradas de almacén.

Genera: Información de diferencias de peso, estado del producto.

USO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA

Bienes: Carrito de carga, bolsas, radio.

POLITICAS ADMINISTRATIVAS

- Realizar todo trabajo con excelencia.
- Brindar trato justo y esmerado a todos los clientes, en sus solicitudes y reclamos considerando que el fin de la empresa es el servicio.
- Atender al cliente es responsabilidad de todos los integrantes de la empresa, para lo cual deberán conocer los procedimientos a fin de orientarlos.
- Todos los integrantes de la empresa deben mantener un comportamiento ético.
- Desterrar toda forma de paternalismo y favoritismo, cumpliendo la reglamentación vigente.
- Los puestos de trabajo en la empresa son de carácter poli funcional; ningún trabajador podrá negarse a cumplir una actividad para la que esté debidamente capacitado.
- Todas las actividades son susceptibles de delegación, tanto en la acción como en su responsabilidad implícita.
- La empresa Realizara evaluaciones periódicas, permanentes a todos los procesos de la organización.

- Realizar una minuta de las juntas de cada unidad, a fin de coordinar y evaluar planes y programas, definir prioridades y plantear soluciones.
- Mantener a la Dirección informada sobre los trabajos realizados en cumplimiento de sus funciones, proyectos y planes operativos.
- Difundir permanentemente la gestión de la empresa en forma interna y externa.

POLITICAS PARA DEPTO. DE COMPRAS

- El Departamento de Compras es el **responsable** de las negociaciones con proveedores y del seguimiento a todo el proceso de compra, esto es, requisiciones de mercancía, órdenes de compra, condiciones comerciales y trámites de pago.
- Los contratos y acuerdos de compra de cualquier naturaleza que comprometan a la empresa, sólo podrán ser firmados por el personal autorizado.
- Es responsabilidad del Departamento de Compras documentar todas las operaciones de compra para satisfacer las necesidades fiscales y de auditoría.
- Es responsabilidad de Compras decidir la mejor alternativa respecto a los proveedores en cartera, cualquier alternativa sugerida por el usuario deberá ser evaluada y no tener un solo proveedor ver opciones..
- El Departamento de Compras es el único responsable de efectuar todas las requisiciones de pago por concepto de requisiciones de compra. Cualquier pago tramitado fuera de este proceso será rechazado automáticamente.

- La requisición de compra que no cuente con presupuesto suficiente o con cuentas incorrectas será **cancelada automáticamente** y se notificará por escrito al solicitante, indicándole el motivo.
- La recepción de requisiciones será de lunes a sábado de 8:00 a 12:00 hrs. Y supervisado por en el Departamento de Compras
- El departamento de compras será responsable del inventario que maneje por lo debe tenerlo actualizado y debidamente registrado para el momento que se le solicite.
- Es responsabilidad de compras revisar precios, calidad, cantidad de mercancía y tiempo de entrega así como asegurarse de la seriedad del proveedor.
- Es responsabilidad de compras no comprar mercancía de mas, pero no haga falta mercancía para evitar decir que no se tiene en el momento se va ocupar por eso estará al pendiente de la mercancía que se tiene en existencia.

POLITICAS PARA EL MANEJO DE CAJA CHICA

- El Asistente Administrativo será el responsable del manejo del Fondo Fijo (Caja Chica)
- La persona designada deberá cumplir con las responsabilidades descritas en el presente Procedimiento.
- El cheque para la Reposición del Fondo Fijo (Caja Chica) será elaborado a nombre del responsable de dicho Fondo.
- El monto máximo autorizado para ejercer algún gasto con el Fondo Fijo es de \$ 2000 mil pesos 00/100 M.N. Con el IVA incluido.
- Todas las Facturas que ampare una Reposición de Fondo Fijo deberán tener como máximo una antigüedad de 30 días dentro del mismo mes naturales
- Para considerar cualquier erogación dentro de la SOLICITUD DE REPOSICIÓN deberá incluirse el comprobante correspondiente el cual deberá cumplir con los requisitos que marcan la ley.
- El responsable del Fondo Fijo (Caja Chica) deberá mantener el importe en efectivo y los comprobantes en la caja metálica evitando por seguridad llevarlos consigo.
- La SOLICITUD DE REPOSICIÓN se deberá elaborar con comprobantes propios del mes en cuestión, evitando acumular comprobantes de meses anteriores.
- El Fondo Fijo (Caja Chica) deberá ser utilizado únicamente para cubrir necesidades operativas de la empresa.

- El Responsable del Fondo, en cualquier momento amparará y/o comprobará la totalidad del Fondo, ya sea en Efectivo, Comprobantes de gastos y/o Vales de Caja provisionales.
- Todos los Comprobantes de gastos deberán contener la firma del responsable del Fondo y la antefirma del Director General o gerencia administrativa.
- Los vales provisionales de caja deberían contener las firmas del Responsable del fondo, la del empleado que ejerce el gasto, así como la descripción del concepto, el importe y la fecha de emisión del vale.

POLITICAS PARA EL DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA

- Todas las ventas a crédito deberán ser aprobadas exclusivamente por el departamento de crédito y en caso de exceder el límite por dirección general
- Los expedientes de los clientes deberán mantenerse actualizados con el fin de determinar el riesgo del crédito en cualquier momento.
- El cobro de las cuentas deberá realizarse en el plazo establecido a su vez con el personal de ventas deberán monitorear las cuentas por cobrar para prevenir embarque en exceso de cantidades aprobadas, ejercer control, mantener cuentas vencidas en un nivel aceptable y cobrar las cuentas para cumplir con los objetivos diarios de venta.
- Mantener informado al director general de la situación económica y las medidas a tomar con clientes importantes.
- El departamento de crédito y cobranza es responsable de altas bajas y modificaciones de los clientes en miosis.
- Lograr la Cobrabilidad de las ventas a crédito, minimizando lo más que se pueda el riesgo de las cuentas por cobrar, a fin de protegerse contra posibles pérdidas
- Para clientes que requieran factura se les solicitara su cedula de identificación fiscal para su registro tal y como se encuentra impreso.
- En cobros a clientes con cheque se anota el número de cheque y el nombre del banco correspondiente en el sistema de registro.
- La nota de crédito es un documento pre foliado para fines de control administrativo, contable y fiscal que ampara el importe por deducciones a las facturas de venta por conceptos devoluciones, bonificaciones, mermas, descuentos por diferencias de precios, cancelaciones o donativos.
- Se formula en original y dos copias una para el cliente otra para archivo fiscal y otra para póliza contable.
- Nota de cargo documento pre foliado para fines de control administrativo contable fiscal que formaliza importes y deudores por cheques

devueltos, intereses, diferencias de precios, cancelación de notas de crédito y depuraciones.

- El vendedor y el ejecutivo de cobranza quienes intervienen en la recuperación de la cartera son responsables de las aclaraciones con los clientes por las diferencias en sus pagos hasta la total recuperación de los mismos.
- El vendedor y ejecutivo de cobranza deberán dar seguimiento a cualquier aclaración con el cliente.
- Es responsabilidad del vendedor y ejecutivo de cobranza avisar de inmediato cuando detecte que el cliente este en una situación de quiebra o suspensión de pago tomando en cuenta lo siguiente cheques devueltos a proveedores con frecuencia, atrasos, mal surtido por suspensión de pagos, baja afluencia de clientes en su negocio.
- Es responsabilidad de crédito y cobranza recomendar una cancelación por cuenta incobrable así mismo dar el dictamen de porque se considera incobrable el saldo y que la cuenta tenga más de 90 días.

POLITICAS PARA VENDEDORES Y CHOFERES

- El vendedor debe verificar su carga y firmar de recibido.

- El chofer debe solicitar en la caja el efectivo para gastos de viaje a comprobar mediante vale.
- El chofer es responsable de su unidad y correcto mantenimiento al detectar cualquier desperfecto debe llenar un formato y notificarlo al mecánico firmando este de recibido y enterado.
- El vendedor y el ejecutivo de cobranza quienes intervienen en la recuperación de la cartera son responsables de las aclaraciones con los clientes por las diferencias en sus pagos hasta la total recuperación de los mismos.
- El vendedor y ejecutivo de cobranza deberán dar seguimiento a cualquier aclaración con el cliente.
- Es responsabilidad del vendedor y ejecutivo de cobranza avisar de inmediato cuando detecte que el cliente este en una situación de quiebra o suspensión de pago tomando en cuenta lo siguiente cheques devueltos a proveedores con frecuencia, atrasos, mal surtido por suspensión de pagos, baja afluencia de clientes en su negocio.
- El vendedor será responsable de efectuar los cobros de sus ventas y no revolver el dinero de sus viáticos con el de sus ventas.
- Es responsabilidad del chofer hacer las devoluciones al almacén, liquidar su ruta y entregar los comprobantes de sus viáticos.
- El chofer vendedor y su ayudante deberá considerar que lo primordial es la integridad física en un caso de robo por lo que colabore siga las instrucciones del asaltante, no oponga resistencia, no lo rete o intente desarmarlo y jamás intente seguirlo.
- Identifique señas particulares del o los asaltantes tales como cicatrices, lunares tatuajes , tipo de ropa, estatura, tono de voz, joyas, color de cabello etc. que pueda ayudar a identificarlo esta información será de utilidad al presentarse a declarar a las autoridades competentes.
- Posterior al asalto si esta herido deberá solicitar ayuda por medio del teléfono etc. Inmediatamente después reportarse con su jefe inmediato o responsable en turno

- El jefe inmediato solicitará nombre del chofer o vendedor, ruta, lugar donde se encuentra, lugar donde ocurrió el asalto, tipo de vehículo, tipos de cosas que le robaron.
- El chofer vendedor deberá dirigirse a la agencia de ministerio público más cercana para dar fe del robo y presentar su denuncia formal de los hechos, una vez concluida su declaración deberá registrar el número de agencia y número de averiguación previa de la denuncia.
- Al otorgar los datos el representante legal rectificará la denuncia y entregará copia del acta para las cuestiones fiscales que haya lugar.

POLITICAS PARA ALMACEN

- Cumplir con las estrategias necesarias para llevar a cabo el conteo físico y sistemático del almacén.

En base al conteo físico, presentar un informe, diariamente del almacén.
Elaborar en copia y original todas las salidas y entradas.

Es responsable por los incumplimientos de su personal y deberá de tomar la decisión pertinente.

Tomar las medidas necesarias para considerar la merma.

- Coordinar las actividades de almacén, control de producción, facturación y control de embarques.
- Evitar la menor merma posible.
- Aumentar la eficiencia del almacén.
- Sistematizar minuciosamente el conteo físico para evitar pérdidas.

POLITICAS PARA EL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

- Es responsabilidad de la persona que se encarga del mantenimiento optimizar el rendimiento de los unidades y componentes (mecánicos, eléctricos, y electrónicos) dentro de las instalaciones de la empresa y puntos de venta

- El objetivo buscado por mantenimiento es contar con instalaciones en óptimas condiciones en todo momento.
- El mantenimiento además debe estar destinado a:
- Reducir los costos por averías
- Disminuir el gasto por nuevos equipos
- Maximizar la vida útil de los equipos

El departamento de mantenimiento a su vez divide sus responsabilidades en varias secciones; Sección Mecánica: conformada por aquellos encargados de instalar, mantener, y reparar las maquinarias y equipos mecánicos.

Sección Eléctrica: conformada por aquellos encargados de instalar, mantener, y reparar los mandos eléctricos, generadores, subestaciones, y demás dispositivos de potencia.

Sección Electrónica: conformada por aquellos encargados del mantenimiento de los diversos dispositivos electrónicos.

Sección Civil: conformada por aquellos encargados del mantenimiento de las construcciones, edificaciones y obras civiles necesarias para albergar a los equipos.

- Es responsabilidad del encargado llevar una bitácora de mantenimiento y llevar un inventario de las herramientas a su cargo.

POLITICAS PARA EL TALLER MECANICO

- A) El encargado debe evitar el Mantenimiento Correctivo ya este tiene lugar luego que ocurre una falla o avería, es decir, solo actuará cuando se presenta una avería. En este caso si no se produce ninguna falla, el mantenimiento será nulo, por lo que se tendrá que esperar hasta que se presente el desperfecto para recién tomar medidas de corrección de errores. Este mantenimiento trae consigo las siguientes consecuencias:

Presenta costos por reparación y repuestos no presupuestados, por lo que se dará el caso que por falta de recursos económicos no se podrán comprar los repuestos en el momento deseado

La planificación del tiempo que estará fuera de operación no es predecible.

B) El encargado debe enfocarse en el Mantenimiento Preventivo ya puede ser un mantenimiento planificado Tiene lugar antes de que ocurra una falla o avería, se efectúa bajo condiciones controladas sin la existencia de alguna avería. Se realiza a razón de la experiencia y pericia del personal a cargo, los cuales son los encargados de determinar el momento necesario para llevar a cabo dicho procedimiento; el fabricante también puede estipular el momento adecuado a través de los manuales técnicos. Presenta las siguientes características:

Se lleva a cabo siguiente un programa previamente elaborado donde se detalla el procedimiento a seguir, y las actividades a realizar, a fin de tener las herramientas y repuestos necesarios "a la mano".

Cuenta con una fecha programada, además de un tiempo de inicio y de terminación preestablecido y aprobado por la directiva de la empresa..

Permite a la empresa contar con un historial de todos los equipos, además brinda la posibilidad de actualizar la información técnica de los equipos.

Permite contar con un presupuesto aprobado por la dirección general.

El encargado revisara diariamente y dará seguimiento al formato de mantenimiento que los choferes le entreguen.

POLITICAS PARA EL TALLER MECANICO

- El encargado debe tener el Plan de Operaciones
- Determinación del personal que tendrá a su cargo el mantenimiento, esto incluye, el tipo, especialidad, y cantidad de personal.
- Determinación del tipo de mantenimiento que se va a llevar a cabo.
- Fijar fecha y el lugar donde se va a desarrollar el trabajo.

- Fijar el tiempo previsto lo que incluye la hora en que comienzan las acciones de mantenimiento, y la hora en que deben de finalizar.
- Determinación de los equipos que van a ser sometidos a mantenimiento, para lo cual debe haber un sustento previo que implique la importancia y las consideraciones tomadas en cuenta para escoger dichos equipos.
- Señalización de áreas de trabajo y áreas de almacenamiento de partes y equipos. Llevar una relación de Stock de equipos y repuestos con que cuenta el almacén, en caso sea necesario reemplazar piezas viejas por nuevas.
- Tener un Inventario de herramientas y equipos necesarios para cumplir con el trabajo
- Planos, diagramas, información técnica de equipos.
- Plan de seguridad frente a imprevistos.
- Luego de desarrollado el mantenimiento se debe llevar una bitácora debe incluir:
 - Los equipos que han sido objeto de mantenimiento
 - El resultado de la evaluación de dichos equipos
 - Tiempo real que duro la labor
 - Personal que estuvo a cargo
 - Inventario de piezas y repuestos utilizados
 - Condiciones en que responde el equipo (reparado) luego del mantenimiento

POLITICAS PARA PUNTOS DE VENTA

- La persona responsable de la caja, en cualquier momento amparará y/o comprobará la totalidad de las ventas ya sea en Efectivo, Comprobantes de gastos y/o Vales de Caja provisionales ventas a crédito, cheque tarjeta y será responsable directa de sobrantes o faltantes de esta.
- Las personas que laboran en el punto de venta serán responsables del faltante o sobrante de producto.

- Cualquier anomalía dentro del punto de venta deben comunicarla a dirección general los integrantes de punto de venta deben Brindar trato justo y esmerado a todos los clientes, en sus solicitudes y reclamos considerando que el fin de la empresa es el servicio.
- Los integrantes del punto de venta Deben Realizar una minuta de las juntas , a fin de coordinar y evaluar planes y programas, definir prioridades y plantear soluciones.
- La cajera debe corroborara que Todas las ventas a crédito deberán ser aprobadas exclusivamente por el departamento de crédito y en caso de exceder el limite por dirección general.
- Para clientes que requieran factura se les solicitara su cedula de identificación fiscal para su registro tal y como se encuentra impreso.

CONCLUSIONES

Los manuales tienden a uniformar los criterios y conocimiento dentro de las diferentes áreas de la organización, en concordancia con la misión, visión y objetivos de la dirección de la misma.

Por ello es el instrumento ideal, para estandarizar y formalizar la filosofía institucional, a fin de que sea el documento guía que oriente a todo el personal, en su quehacer diario, asimismo, como el complemento en los procesos de inducción, ya que será la carta de presentación de la estructura para los nuevos elementos.

Se pretende al mismo tiempo, integrar cada todas y cada uno de los puntos de vista de aquellos que conforman a la organización, complementando y enriqueciendo, la descripción de funciones y actividades, para una mejor especificación del mismo.

Para la empresa **COMERCIALIZADORA LA BAHIA DE MAZATLAN S.A. DE C.V.**

Y SUCURSALES: DELFIN, PUERTO MEXICO. La aplicación de este manual, es el principio de una mejora continua que permitirá lograr una mayor eficiencia que se traduzca en resultados económicos donde todos sean partícipes de estos beneficios.

RECOMENDACIONES

Para la aplicación, uso y manejo de este manual, se deberá contar con el apoyo del personal directivo, quien en la medida de las necesidades y de las circunstancias de la propia organización, propondrá y analizará las modificaciones pertinentes al manual, para su vigencia y permanencia, como instrumento de apoyo y control sobre las operaciones de la empresa.

La existencia del MANUAL en una organización es de vital importancia y por ello se debe cuidar el proceso de su elaboración. Aquí algunas recomendaciones para este proceso:

- Se necesita la participación y compromiso de todos en la organización, especialmente de los líderes como promotores.
- Se necesita que los líderes que toman las decisiones separen unas horas (3 a 4) semanales para la decisiones referentes a estos temas.

- Se necesita formar un equipo técnico que lidere el proceso (no es necesario la exclusividad) y puede ser interno o externo a la organización.
- Se necesita que la organización tenga su plan estratégico vigente, pues sin esto no se podrá realizar el MANUAL.
- Se necesita que el equipo técnico use una metodología para la elaboración del organigrama y para que el plan estratégico se refleje en las funciones.
- Se necesita finalmente hacer un plan de implantación de este manual, especialmente con los cambios fuertes.
- Finalmente, poner el manual a plena disponibilidad para el personal, por ejemplo colgarlo en la intranet institucional.

BIBLIOGRAFIA

Munch Galindo Lourdes
Fundamentos de Administración
 12 Edición
 México. D.F.
 2007
 268 páginas

Franklin Fincowsky Enrique Benjamín
Organización de empresas, análisis diseño y estructura
 8 a. Edición
 México. FCA – UNAM
 2003
 389 páginas

Franklin Fincowsky Enrique Benjamín
"Manuales administrativos: Guía para su elaboración"
 3a. Edición
 México. FCA – UNAM
 1996
 287 páginas

Gómez Ceja
Sistemas administrativos
2ª. Edición
México, Mc GRAW HILL
1997
364 páginas