

ADELA

AGRADECIMIENTOS

A DIOS:

A TI EN PRIMER LUGAR POR SER MI CONCIENCIA MI GUÍA.
POR HABERME CREADO.
POR PERMITIR QUE YO EXISTA.
POR ESTAR SIEMPRE CONMIGO EN TODOS LOS MOMENTOS DE MI VIDA DÁNDOME FUERZAS PARA LEVANTARME Y NO CAER.
POR ESO Y TODO LO DEMÁS QUE ESTE POR VENIR
GRACIAS DIOS MIO POR SIEMPRE.

A MIS PADRES:

A USTEDES POR BRINDARME SIEMPRE SU APOYO, CARÍO Y COMPAÑÍA, YA QUE USTEDES FUERON MI BASE PARA CRECER, GRACIAS POR SIEMPRE NO SABRE COMO PAGARLES TODO LO QUE ME HAN DADO, DIOS LOS BENDIGA.

A MIS HERMANOS:

PORQUE SE QUE A PESAR DE LAS DIFERENCIAS QUE TENEMOS NOS QUEREMOS Y NOS DESEAMOS EL BIEN DE CADA UNO DE NOSOTROS, GRACIAS POR CONFIAR EN MI.

A MIS AMIGOS:

AUNQUE SE QUE SON POCOS A AQUELLOS QUE SIEMPRE CONFIARON EN MI GRACIAS.

A MIS PROFESORES:

A TODOS Y A CADA UNO DE ELLOS YA QUE CON SU CONOCIMIENTO ME CONTRIBUYERON AL CRECIMIENTO DE MI DESARROLLO PROFESIONAL.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE	
INTRODUCCIÓN	
JUSTIFICACIÓN	
GENERALIDADES	
OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICO DEL PROYECTO	

CAPÍTULO I **ANTECEDENTES DE LA EMPRESA**

1.1. ANTECEDENTES.....	9
1.2. UBICACIÓN DE LA EMPRESA.....	13
1.3. ORGANIGRAMA.....	15
1.4. UBICACIÓN GENERAL Y ESPECÍFICA DE LA EMPRESA.....	21
1.5. GIRO DE LA EMPRESA.....	23
1.6. POLÍTICAS Y REGLAS.....	25
1.7. OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS DE LA EMPRESA.....	32
1.8. MISIÓN Y VISIÓN.....	34
1.9. CARACTERISTICAS DEL ÁREA EN QUE SE PARTICIPIO.....	39

CAPÍTULO II **EL PORQUE DE LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

2.1. PROBLEMAS A RESOLVER.....	44
2.2. ALCANCES.....	46
2.3.LIMITACIONES.....	48
2.4. FUNDAMENTO TEÓRICO.....	50

CAPITULO III **ELABORACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA** **EMPRESA GINZA DEL ISTMO, S.A. DE C.V.**

3.1.PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS.....	58
3.2. MANUAL DE ORGANIZACIÓN.....	61
CONCLUSIONES.....	102
RECOMENDACIONES.....	103
ANEXOS.....	104
BIBLIOGRAFÍA.....	108

INTRODUCCIÓN

Después de ser una empresa con 55 años de participación activa dentro del contexto económico del sureste del país, se considera sumamente importante para este nuevo milenio, realizar un manual de organización, en donde se establezcan la estructura organizacional, los objetivos, los principios, criterios y políticas fundamentales que han servido de guía en el acontecer diario de las tareas, como en las decisiones estratégicas más importantes.

Todos estos rasgos singulares de la empresa conforman lo que se puede llamar “ la cultura del grupo Farrera”, en ella gravitan de manera importante, las lecciones y experiencias que legara su fundador: El Sr. Ciro Farrera escobar (q.e.p.d.)

La realización del análisis de puestos será útil para el desenvolvimiento y desarrollo de las actividades de la empresa “Ginza del Istmo, S.A. de C.V.”

Es por ello que nos hemos dado a la tarea de realizarlo, con el fin de que cada persona que ingrese a la empresa, así como las ya integradas, conozcan las actividades que desempeñaran dentro de las mismas así como tener una pequeña visión de lo que realizan los demás integrantes con los que tendrán relaciones laborales.

Ginza del Istmo, como toda organización establecida y consolidada le es importante tener su manual de organización, en el cual no solo se establecen las obligaciones de los trabajadores, si no también de los puestos gerenciales, para que estos últimos tengan más claro sus objetivos y metas para lograr el crecimiento y desarrollo de la empresa.

JUSTIFICACIÓN

Este manual se realizo para apoyar y orientar a aquellos responsables de la organización sirviendo como guía para evitar la duplicidad de las funciones, que en muchas ocasiones son originadas por el desconocimiento del puesto y en algunos casos se abarcan tareas que ya no corresponden.

Los recursos de una empresa son su gente, sus bienes, su dinero, su experiencia lo cual conforman su estructura. Cada uno de los puntos anteriores son esenciales en la organización de una empresa, pues adecuadamente conjugados, nos proporcionan la clave de su crecimiento, que tan delicada y eficientemente puede ser movilizad su gente, sus bienes y sus finanzas, así como la manera en que aplica su experiencia para conseguir sus objetivos.

Con la realización de este manual buscamos que el personal realice funciones y actividades diarias correctamente, obteniendo con esto clientes satisfechos y leales a la empresa.

Otra finalidad por el cual fue diseñado este manual fue para poner en practica todos los conocimientos aprendidos durante nuestra formación profesional, logrando así acreditar nuestras residencias profesionales, adquiriendo al final de esta un sin fin de experiencia de utilidad para nuestro desempeño profesional y la propia satisfacción personal.

GENERALIDADES

En nuestra actualidad la mayor parte de las empresas pequeñas medianas y grandes requieren de cambios para brindar servicios de calidad a los clientes, para ello es necesario que los integrantes de su organización tengan conocimiento de las funciones y actividades que deben realizar y evitar la duplicidad de tareas.

Ginza del Istmo, es una agencia de autos que tiene gran aceptación del público, es por ello su necesidad de integrar el recurso humano con el fin de cumplir con su principal objetivo, que es ser la empresa automotriz líder en la región sur del estado de Veracruz.

Para lograr esto es necesario la creación del manual de organización, para que sirva como guía y ayudar a mejorar el servicio y al mismo tiempo llevar un control del sistema que existe dentro de ella.

Por esto nos dimos a la tarea de elaborar el manual de organización de dicha empresa, empleando nuestros conocimientos adquiridos en nuestra formación académica así como del apoyo de nuestros asesores y bibliografía relacionada en el tema.

OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo de este Manual de Organización, es con la finalidad de que la empresa Ginza del Istmo, S.A. de C.V., logre ser una empresa competitiva en un mundo globalizado comenzando por establecer su estructura organizacional la cual debe de estar constantemente actualizándose y ajustando, de acuerdo a las circunstancias económicas, sociales, culturales y políticas que imperen en el contexto empresarial de nuestro entorno.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Rediseñar la estructura organizacional para definir líneas correctas de autoridad.
- Mencionar las funciones y conocimientos necesarios para cada uno de los puestos con la finalidad de que cada puesto tenga sus propios requisitos.
- Establecer límites de funciones de acuerdo a las actividades que realizan a diario.

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

DE LA EMPRESA

1.1. ANTECEDENTES

HISTORIA DEL GRUPO FARRERA

1935

Nace en el estado Chiapas por iniciativa del Sr. Ciro Farrera Escobar.

El 15 de Junio de ese año, inicia operaciones en Tuxtla Gutiérrez su primer empresa, dedicada a la comercialización de vehículos Chevrolet, Lubricantes Móvil Oil y Llantas B.F. Goodrich Euzkadi. Los recursos iniciales, modestos, pero valiosos: un local rentado y un grupo de 6 colaboradores.

1948

Funda en Tapachula, Chiapas la empresa automotriz del Soconusco, S.A. dedicada al mismo ramo.

1963

Incursiona en el negocio de maquina agrícola como distribuidor autorizado John Deere, para el centro del estado de Chiapas; creado para tal efecto la compañía automotriz Coyatomóc, S.A. de C.V.

1977

Concluye el programa de expansión y modernización de sucursales, con la inauguración de la agencia Farrera Motors, S.A. en Pichucalco, Chiapas.

Con ello se cubren las principales ciudades de la entidad.

1978

Fallece el Sr. Ciro Farrera Escobar. Le sucede como presidente del consejo, el Lic. Rómulo Farrera Escudero quien, un año antes, se había incorporado a los negocios como director general.

para este año, el grupo se conforma de la siguiente manera:

- Tres compañías automotrices (Distribuidores de Mg.) con ocho agencias en Chiapas.
- Una compañía agrícola (Distribuidora John Deere).
- Una empresa Llantera (distribuidores Euzkadi).
- Una compañía de servicios corporativos.

1981

Abre sus puertas el hotel Flamboyant, en Tuxtla Gutiérrez, como puntal de la incipiente turística.

1985

La división Nissan hace su importante arribo al grupo, con la adquisición de la concesionaria para Tuxtla Gutiérrez. Posteriormente se adquirirán las agencias de Tapachula Chiapas (1986) y Arriaga, Chiapas (1987).

1989

Una experiencia por demás exitosa el grupo se expande e incursiona por primera vez, fuera del estado de Chiapas, con la compra de agencias Nissan de Coatzacoalcos y Minatitlán, Veracruz. En este mismo año, se hacen alianzas con Honda y se toma la distribución de sus motocicletas para el estado de Chiapas.

1991

Abre sus puertas en san Cristóbal de las casas el hotel Flamboyant español (categoría cuatro estrellas). Este hotel, que fue adquirido en 1990, es una joya arquitectónica, pues data del año 1907.

1993

El grupo se expende hacia Tabasco, al ser designado como depositario de la compañía hulera Euzkadi.

1996

En Diciembre se crea la alianza Fame, al 50% respectivamente; entre los grupos Farrera y Medina (grupo automotriz con sede en Michoacán); Con la apertura de una agencia Chrysler en la calzada de Ignacio Zaragoza al oriente de ciudad de México.

Febrero 1999

Apertura de la agencia Fame Coyoacán, S.A. de C.V.; consecionaria Honda al sur de la ciudad de México. Esta inversión forma parte de la alianza Fame.

Agosto 1999

Apertura de Fame Pedregal, S.A. de C.V.; agencia Chrysler con sede en el sur de la ciudad de México. Una empresa más de la alianza Fame.

Diciembre 1999

Consolidación de la primera etapa de la división de auto partes; Que contempla los territorios de Oaxaca, Chiapas, Tabasco y el sur de Veracruz.

Primavera 2000

Apertura del hotel Flamboyant Oaxaca (categoría cuatro estrellas plus), con una capacidad de 100 habitaciones.

HISTORIA DE GINZA DEL ISTMO, S.A. DE C.V.

Se fundo en el año de 1976 por el Sr. José Harfuch Cruz, con el nombre de Harfuch Motor's S.A. de C.V., de Minatitlán, así como propietario de la automotriz Lucel de la ciudad de Coatzacoalcos y automotriz Harfuch de Juchitán Oaxaca.

En el año de 1986 su concesión era Datsun y en 1988 paso a ser Nissan.

El 8 de Abril de 1989 el Sr. José Harfuch Cruz vende la empresa al grupo Farrera al Lic. Rómulo Farrera director general del grupo automotor de mayor presencia en el sureste del país. Así como las agencias de Coatzacoalcos y Juchitán.

En Agosto del 2000 la agencia Harfuch Motor's S.A. de C.V., cambia el nombre de su razón social a Ginza del Istmo, S.A. de C.V., así como las de las otras dos agencias Ginza del Golfo S.A. de C.V. de la ciudad de Coatzacoalcos y Ginza de Juchitán de Juchitán Oaxaca.

En la empresa Ginza del Istmo, S.A. de C.V. ha tenido 8 gerentes a la fecha comerciales el Sr. Gaspar López, Sr. Enrique Ledesma, Sr. Miguel Vázquez, Sr. Luis Limón, Lic. Benito Arias Ramírez, Lic. Dalia Fernández, Ing. Hamilt Robles Perianza, Lic. Marco Antonio Mercado Carrillo, actualmente.

1.2. UBICACIÓN DE LA EMPRESA

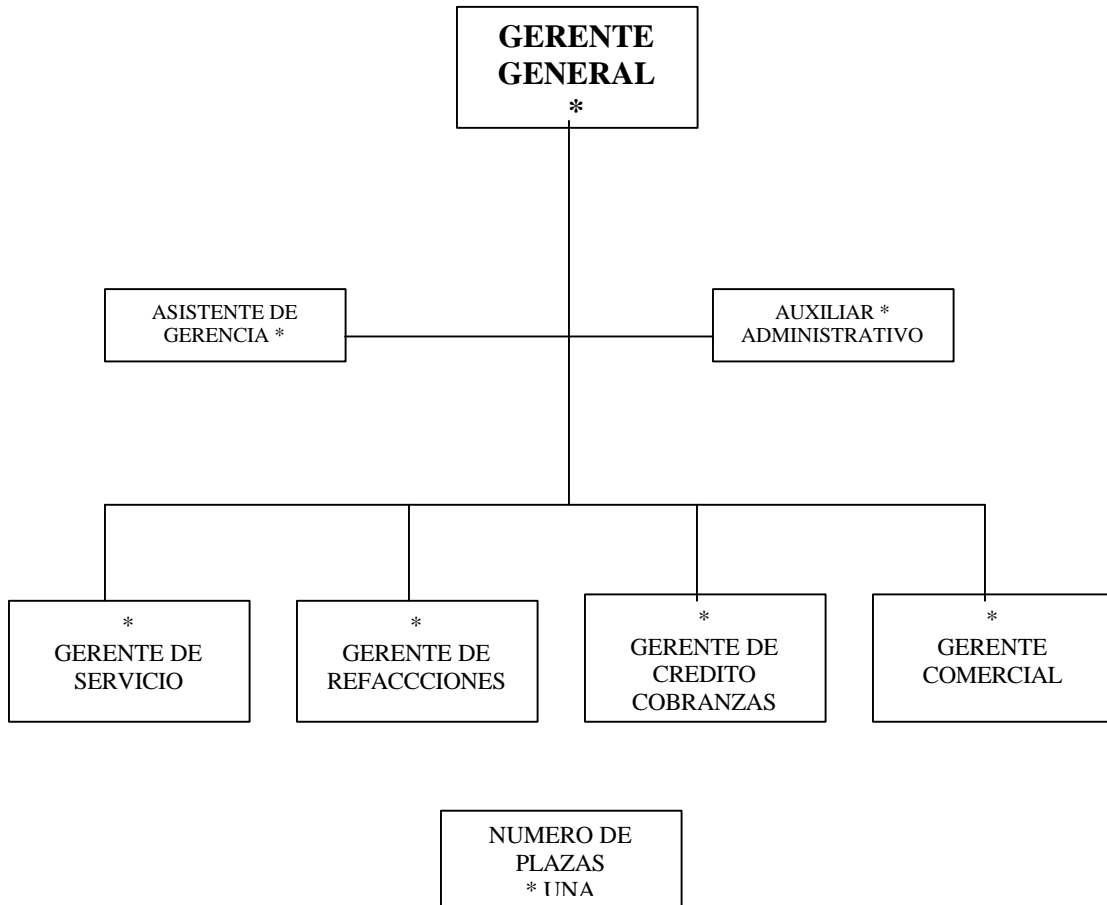
La empresa Ginza del Istmo, S.A. de C.V., se encuentra establecida en la ciudad de Minatitlán, Veracruz.

Su dirección es Avenida Justo Sierra s/n esquina Atenas de la Col. Nueva Minatitlán.

1.3. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

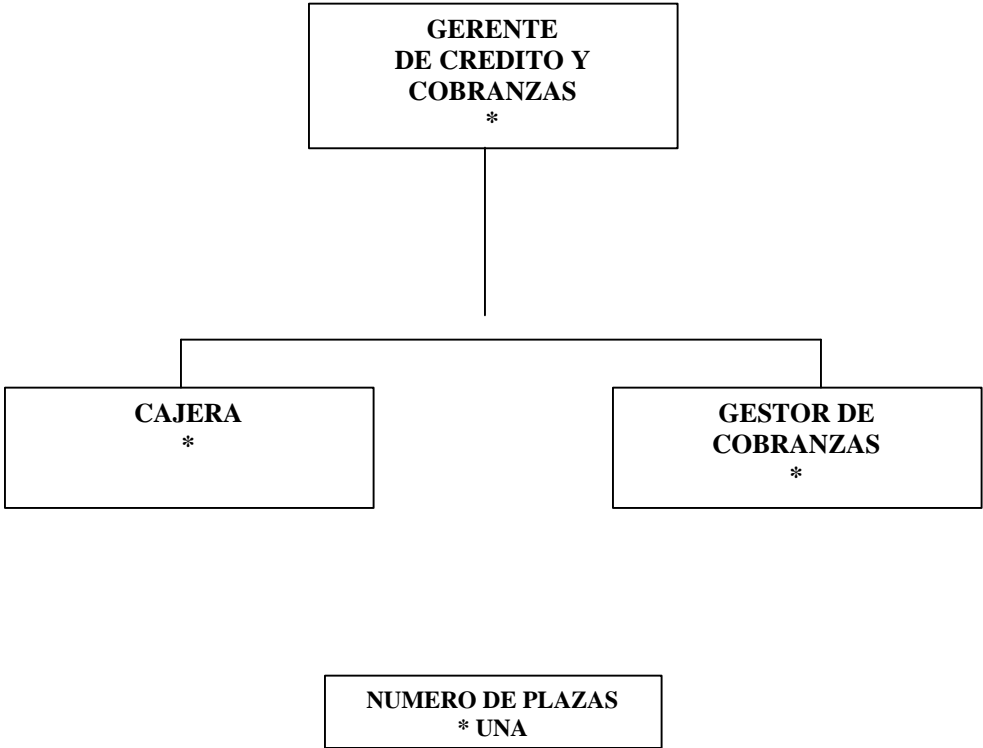
GINZA DEL ISTMO, S.A. DE C.V.

ORGANIGRAMA GENERAL



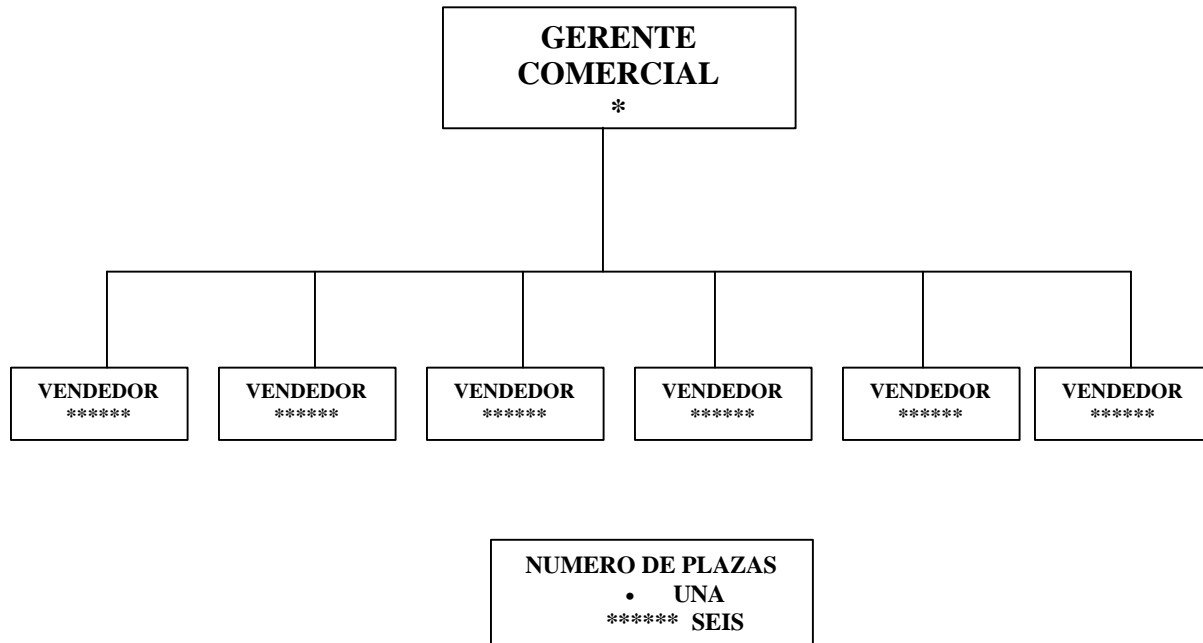
GINZA DEL ISTMO, S.A. DE C.V.

DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS



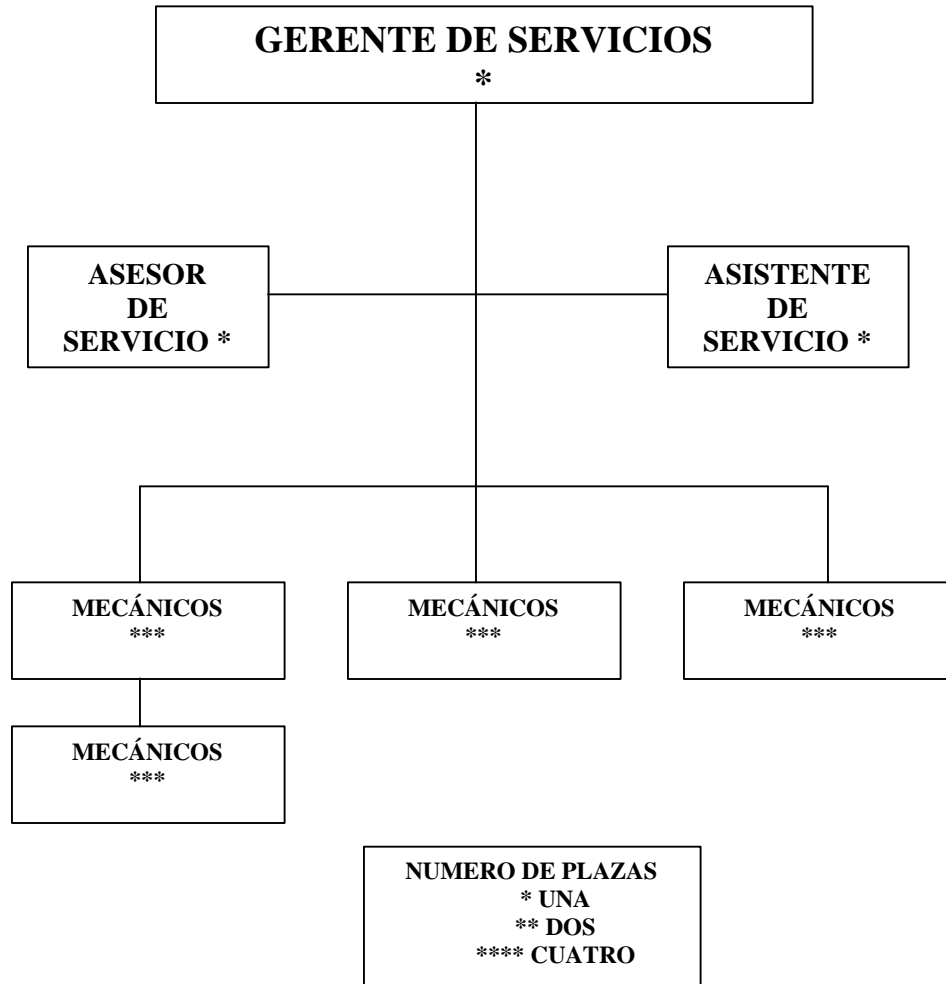
GINZA DEL ISTMO, S.A. DE C.V.

DEPARTAMENTO DE VENTAS



GINZA DEL ISTMO, S.A. DE C.V.

DEPARTAMENTO DE SERVICIO



GINZA DEL ISTMO, S. A. DE C.V.

DEPARTAMENTO DE REFACCIONES



1.4 UBICACIÓN GENERAL Y ESPECÍFICA DE LA EMPRESA

La ubicación de la empresa es estratégica por estar en la Avenida Justo Sierra que la avenida principal de la ciudad, esto es de gran ventaja para la empresa ya que es de fácil acceso, debido a los clientes no solo de la ciudad de Minatitlán, sino también de lugares circunvecinos.

Es por ello que se cuenta con una gran cartera de clientes y altas ventas.

La empresa no solo se dedica a la compra y venta de autos, también proporciona los servicios mecánicos, hojalatería y pintura, venta de auto parte.

Se puede decir que se tiene una gran presencia en el mercado de la ciudad de Minatitlán y alrededores.

La empresa esta conformada por los departamentos de:

- Departamento de Ventas.
- Departamento de Crédito y Cobranza.
- Departamento de Servicio.
- Departamento de Refacciones.

1.5. GIRO DE LA EMPRESA

GIRO DE LA EMPRESA

Es comercial ya que es una agencia de autos dedicada a la compra y venta de vehículos nacionales e importados, auto partes y de servicios.

1.6. POLÍTICAS Y REGLAS

POLITICAS GENERALES

1. - Sé deberán realizar juntas periódicas con los empleados de la empresa y los jefes de depto., con el fin de conocer las inquietudes y resolución de problemas de acuerdo al desenvolvimiento y desempeño en su trabajo, todos los empleados de la empresa tendrán las mismas oportunidades para lograr ascensos en la empresa.

2. - Todo el personal de la empresa, deberá atender de manera amable y respetuosa, a todas aquellas personas lleguen a la agencia solicitando cualquiera de nuestros servicios.

3. -La sala de exhibición de la agencia realizara constantemente eventos de exhibición para mostrar a los clientes la introducción al mercado de unidades nacionales e importadas o las ya existentes en el mercado que hayan tenido innovaciones de la marca Nissan.

4. - La empresa proporcionara constantemente cursos de capacitación, actualización y motivación, a todos sus empleados, con la finalidad de lograr que los servicios que se brindan lleguen alcanzar los estándares de calidad que exige Nissan Mexicana, para permanecer en el mercado nacional e internacional, como una marca audaz y reflexiva.

REGLAS GENERALES

1. - Respetar el horario de trabajo.
2. - No realizar actividades que no correspondan para la que fue contratado.
3. - No introducir alimentos en el área de trabajo.
- 4.-Debe haber un ambiente propicio y agradable de trabajo respetando los derechos naturales y biológicos del ser humano.
- 5.- No realizar actos subversivos (en contra de los lineamientos, huelga).
6. - No deberán trabajar familiares en una misma área.
7. -Presentarse a laborar vestidos en forma adecuada y correcta.
8. - Respetar a los compañeros de trabajo.
9. -No fumar dentro de las instalaciones de la empresa.
10. -Uso adecuado de los equipos de trabajo.
11. -Deberán existir extinguidores.
12. -Todos los departamentos deberán contar con equipos de seguridad.

REGLAS GENERALES DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS

OPERACIÓN DE CONTADO:

1. Se debe llenar el plan de operación con datos claros del cliente, firmado y con calcas del numero de serie y de motor.
2. Antes de facturar la unidad deberán anexar las fichas de ingreso por el enganche o monto total de la unidad.
3. Se deberá incluir copias de la identificación del cliente (IFE).
4. Si la liquidación de la unidad es a través de cheques, se deberá incluir la ficha de deposito en firme del banco.

OPERACIÓN DE CREDITO:

1. El plan de operación deberá ser autorizado por el gerente de crédito y cobranza y por el gerente de ventas.
2. Se deberá incluir la solicitud de crédito requisitada y firmada.
3. Se debe incluir la solicitud y el aviso de consulta del buró de crédito.
4. Incluir pagares y contratos llenos sin tachaduras o enmendaduras.

CREDITO DE BANCO:

1. Deberá incluir la carta de instrucción autorizada por el banco.
2. Se deberá incluir copias de documentos entregados al banco.
3. Se deberá entregar el reporte impreso de la autorización con referencia, si el tramite es por on line.
4. Incluir la ficha de ingreso, por el enganche de la unidad.
5. Incluir copias de todos los documentos enviados a on line.

REGLAS GENERALES DEL DEPTO. DE CREDITO Y **COBRANZA**

1. El reporte de buró de crédito, tendrá una vigencia de seis meses, venciendo dicho término tendrán que ser renovados.
2. En lo que respecta a visitas oculares, se deberá tomar fotografías al domicilio o negocio de los clientes, así como también deberá de observarse el interior de la casa o el negocio y posteriormente elaborar un resumen de dicha visita.
3. Las actas constitutivas tendrán que ser verificadas cada año ante el registro público de la propiedad y del comercio, con el fin de detectar si han sufrido alguna reforma.
4. En los pagares y contratos, cuando se trate de persona moral, el cual tiene que firmar como suscriptor o acreditada, tendrán que plasmar el nombre de la persona moral y el nombre de la persona física, es decir el nombre del propietario o la persona facultada para obligar a la empresa y con el carácter de aval el nombre de la persona física.
5. Se establece que las declaraciones se solicitaran las siguientes condiciones:
 - A) Cuando se trate de clientes nuevos.
 - B) En caso de que el cliente solicite incremento de línea de crédito.

REGLAS DE CAJA

1. Los depósitos bancarios, antes de hacerle ficha de ingreso, deberá ser confirmado al banco.
2. Los vales a comprobar y los vales foliados deben ser autorizados por el gerente comercial.
3. Reportar todos los días los depósitos en efectivo o en cheques que se efectúan en el banco.
4. Las notas de cargo y notas de crédito utilizadas deberán ser autorizadas por el gerente comercial.
5. Se deberá llevar en orden el consecutivo de las notas de cargo, de crédito y fichas de ingreso.
6. Las facturas sobre refacciones o servicio de la unidad, deberán estar firmadas por el cliente entregando al mismo tiempo una copia de su identificación.
7. En el área de caja solo deberá permanecer la persona encargada de esta, resguardando la entrada y salida de efectivo.
8. Todas las facturas para comprobar deberán estar autorizadas por el gerente comercial.
9. Los créditos de refacciones o servicio deben ser autorizadas anticipadamente por el gerente de crédito y cobranzas.

REGLAS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO Y REFACCIONES

1. - Puntualidad en el horario de trabajo.
2. - Mantener limpieza y orden, en el área de trabajo.
3. - Portar el uniforme diariamente.
4. - No comer el su horario de trabajo.
5. - No se permiten visitas de personas ajenas a la empresa en su área de trabajo.
6. - Mantener en buenas condiciones las herramientas, equipos y bienes que están bajo su responsabilidad.
7. -Reportar a su jefe inmediato cualquier problema que tuvieran en la realización de sus actividades.
8. -Tener su licencia de manejo actualizada.

1.7. OBJETIVO DE LA EMPRESA

OBJETIVO DE LA EMPRESA

Ser la empresa automotriz líder en la región sur del estado de Veracruz al distribuir y comercializar vehículos nacionales e importados, de calidad ofreciendo al mercado costos accesibles y distintos planes de financiamiento satisfaciendo las necesidades de aquellas personas que prefieren la marca Nissan, con ello lograr ser competitivo en el mercado.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Proporcionar a nuestros clientes potenciales diferentes planes de financiamiento y autofinanciamiento.
2. Realizar labor de ventas a los diferentes municipios circunvecinos para dar a conocer vehículos de marca Nissan.
3. Lograr la permanencia en el mercado brindando el mejor servicio en cada una de las áreas que forman la empresa.
4. Lograr una estructura de recursos humanos leal, eficientes, agresiva y bien capacitada.
5. Obtener manejos administrativos y de control modernos.

1.8. MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN DE LA EMPRESA

“Ser un líder en el sureste de Veracruz en la comercialización y prestación de servicios del sector automotriz(marca Nissan), comprometido con satisfacción al cliente e integrado por personas entusiastas”

VISION DE LA EMPRESA

Ante este difícil escenario económico, se ha formado la visión positiva a mediano plazo misma que, con el concurso de todos, deberá tener los siguientes rasgos:

- ❖ Presencia geográfica y económica importante en el sureste de México.
- ❖ Solidez financiera, fincada en políticas conservadoras.
- ❖ Estructura de recursos humanos leal, eficiente, agresiva y bien capacitada.
- ❖ Manejos administrativos y de control, modernos.
- ❖ Obsesión por la calidad como filosofía básica de trabajo.

1.9. CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA EN QUE SE PARTICIPO

Ginza del Istmo es la empresa en la que participamos la cual se encuentra ubicada en el domicilio Av. Justo Sierra s/n col. Nueva Minatitlán, de la ciudad de Minatitlán, es una de las filiales del grupo Farrera en la región sur del estado de Veracruz.

La empresa cuenta con una gerencia comercial en la cual esta el mando, Administración, y control de los siguientes departamentos:

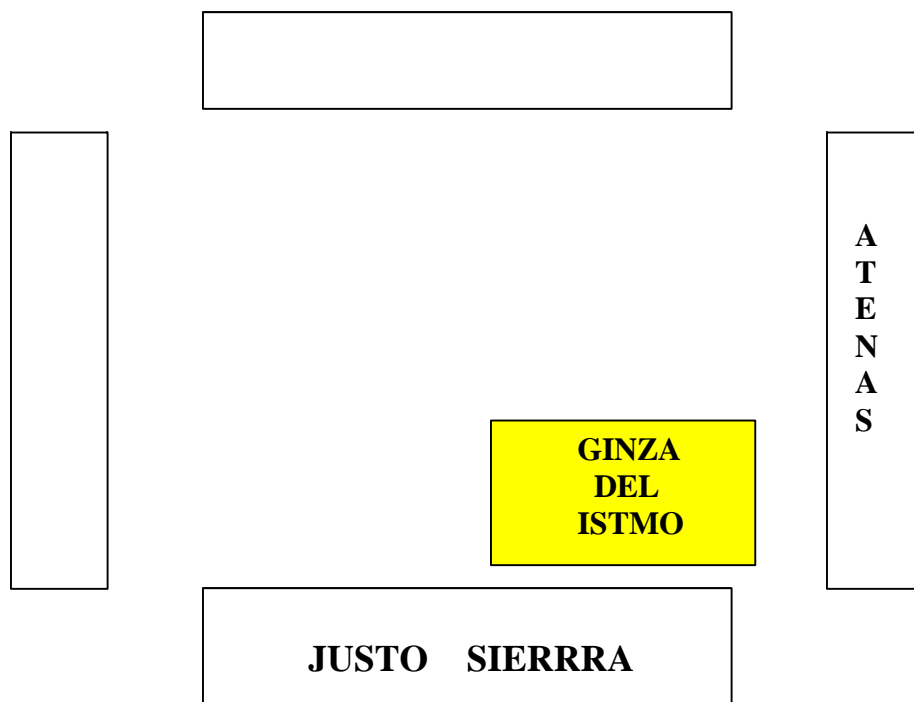
- Departamento de ventas (9 personas)
- Departamento de Administración (3 personas)
- Departamento de refacciones (3 personas)
- Departamento de servicio (17 personas)

MACROLOCALIZACIÓN

México



MICROLOCALIZACIÓN



CAPITULO II

EL PORQUE DE LA ELABORACIÓN

DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN

2.1. PROBLEMAS A RESOLVER

La decisión de elaborar el manual de organización se debió a que se observaron los siguientes problemas en la empresa:

- Existía duplicidad de funciones y no estaban debidamente definidas.
- No contaban con líneas de autoridad ya que se encontraba centralizada.
- Falta de comunicación de la gerencia hacia los demás departamentos sobre los problemas o cambios que atraviesa la empresa.
- El trabajador no conoce debidamente sus funciones y límites de su responsabilidad así como pasan desapercibidos por la gerencia ya que no se lleva un control de su desempeño.
- Existía mucha rotación de personal esto se debe a que no se conoce si el trabajador, está colocado en el área correcta o es apto para otra.

2.2. ALCANCES

En la elaboración del manual de organización a la empresa Ginza del Istmo, S.A. de C.V., nos dimos cuenta que con su realización, se obtendrán muchos beneficios, al implantar este manual de organización, los posibles alcances a las que se pueden llegar:

- Con el manual se puede lograr que un nuevo integrante de la empresa desde el inicio este informado de las actividades que se desempeñaba en la misma.
- Se establecen funciones específicas de cada puesto para evitar que exista la duplicidad de funciones en el mismo y de esta manera se logre una mayor coordinación entre los empleados.
- Se evita el desperdicio del tiempo ya que cada trabajador conoce actividades que se realizara y de esta manera se lograra la eficiencia en la misma.
- Sirve de guía a la gerencia para determinar que se cumplen debidamente con sus actividades y funciones, de esta manera podrá obtener una evaluación del desempeño de cada empleado.
- Con este manual no solo la gerencia si no también cada uno de los jefes de los departamentos sabrá cuales son las funciones de sus subordinados y supervisar de esta manera que se cumplan con las actividades diarias.
- A través de los todos tiene un bosquejo de lo que realiza el resto del personal.
- Se podrá implantar un sistema de motivación, en el cual a los empleados que cumplan con sus actividades debidamente se les podrá proporcionar una recompensa.

2.3. LIMITACIONES

Cualquier empresa de cualquier giro o tamaño que quiera lograr una buena estructura organizacional, tanto para ella como para el personal en general debe aplicar el manual de organización que se realizó para este fin, si es que tiene el interés de que se logren los cambios. También puede existir un lado contrario cuando la empresa no tiene ningún interés en cambiar su estructura o esquema o la manera en que ha venido trabajando, a veces de manera rutinaria y que no se desea cambiar.

Algunos de los factores que impiden el logro del objetivo, de este manual de organización para la empresa Ginza del Istmo son los siguientes:

- Que no sé de a conocer a los empleados la existencia del manual de organización.
- Debido a que existen muchos movimientos de actividades no se pueda lograr su aplicación.
- A la empresa le puede resultar difícil y costoso proporcionar la capacitación a cada uno de los empleados, sobre las funciones a realizar que se implementaron en el manual de organización.
- La falta de tiempo para verificar periódicamente que se este aplicando de manera correcta el manual de organización.
- Por la rapidez para la contratación de un nuevo integrante para cubrir una vacante, no se le da a conocer la existencia del manual de organización.

2.4. FUNDAMENTO TEÓRICO

En todo organismo social es necesario que tenga establecido la manera que está integrada, los sistemas, métodos y procedimientos que aplica en su ejecución de operaciones, de esta manera poder controlar, evaluar y corregir las desviaciones que impidan se alcance su objetivo.

Dedico que toda empresa necesita, de una fundamento que le sirva de base como lo es un manual de organización es por ello que se elaboró, para que a través de él seden a conocer los objetivos, las políticas a seguir, la estructura y funciones, las técnicas, métodos, todo ello para lograr una buena administración.

Por medio del el manual la empresa dá a conocer la forma en que esta integrada y la manera en la que desarrolla las funciones de la misma.

El manual de se diseña con vistas a legibilidad, sencillez y flexibilidad. Es el medio por el cual la empresa comunica a su personal las decisiones de la gerencia general.

○ CONCEPTO DE MANUAL

¹Un manual es un conjunto de documentos que partiendo de los objetivos fijados y las políticas implantadas para lograrlo, señala la secuencia lógica y cronológica de una serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado indicando quien lo realizará, que actividades han de desempeñarse y la justificación de todas y cada uno de ellos, en forma tal, que constituyen una guía para el personal que ha de realizarlas.

¹ AUTOR: GRAHAM KELLOG.

Definición de otros autores de manual de organización:

“ Manual de organización: significa un folleto, libro, carpeta, etc. en los que de manera fácil de manejar (manuable) se concentra en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y unificar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa”.

AGUSTÍN REYES PONCE.

“ Son documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática, información acerca de la organización de la empresa”.

MÜNCH GALINDO GARCÍA MARTÍNEZ.

“ Es un registro inscrito de información e instrumentos que conciernen al empleado y puede ser utilizado para orientar los esfuerzos de cada empleado en una empresa”.

GEORGE R. TERRY.

Las diferentes definiciones de manual de organización coinciden en que es una herramienta que permite a través de ella que tener una visión clara de la manera en que esta integrada una organización como se desarrollan las funciones y responsabilidades de cada integrante de la misma, para lograr alcanzar el objetivo para el cual fue establecida.

○ **TIPOS DE MANUALES**

Hay una gran clasificación de los manuales, los cuales tienen diferentes nombres, pero se pueden resumir de la siguiente manera:

POR SU ALCANCE.

- 1) Generales o de aplicación universal.
- 2) Departamentales o de aplicación específica.
- 3) De puestos o de aplicación individual.

POR SU CONTENIDO.

- 1) De historia de la empresa o institución.
- 2) De organización.
- 3) De políticas.
- 4) De procedimientos.
- 5) De contenido múltiple (manual de técnicas)

POR SU FUNCIÓN ESPECÍFICA O ÁREA DE ACTIVIDAD.

- 1) De personal.
- 2) De ventas.
- 3) De producción.
- 4) De finanzas.
- 5) Generales, que se ocupen de dos o más funciones específicas.
- 6) Otras funciones.

○ **DESVENTAJAS DE USO.**

Entre los pocos inconvenientes que suelen presentar los manuales se encuentran los siguientes:

- Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.
 - Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos los integrantes.
 - Algunas consideran que es muy claro, limitativo y laborioso preparar un manual al día.

MANUALES DE ORGANIZACIÓN.

Nos muestran a detalle la estructura de la empresa y señala los puestos y la relación que existe entre ellos para el logro de sus objetivos. Explican la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad; las funciones y actividades de los órganos de la empresa. generalmente contienen gráficas de organización, descripciones de trabajo, cartas de límite de autoridad, etc.

El manual que se realizó de la empresa Ginza del Istmo fue en base a las características que deben tener este tipo de manuales, para ello se realizaron análisis de cada uno de los puestos de la misma.

MANUALES DE HISTORIA DE LA EMPRESA.

² George R. Terry dice lo siguiente: “ Muchos parámetros sienten que es importante darle a los empleados información con respecto a la historia de la compañía, sus comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actuales. Esto le da al empleado una vista introspectiva de la tradición y pensamiento que apoya a la empresa con la que está asociado. Probablemente contribuye a una mejor comprensión, aumenta la moral y ayuda al empleado, a adaptarse así mismo dentro de un cuadro total”.

MANUALES DE POLÍTICA.

Conocidos también como de normas. George R. Terry dice: “ Un manual de políticas pone por escrito las políticas de una empresa” una política es una guía básica para la acción, prescribe los límites generales dentro de los cuales han de realizarse las actividades. Conocer las políticas en una empresa proporciona el marco principal sobre el cual se basan todas las acciones.

MANUALES DE PROCEDIMIENTOS.

Se les conoce también como de operación, de prácticas, estándar, de instrucción sobre el trabajo, de rutinas, de trámites y métodos de trabajo.

³ Kellog explica que “ el manual de procedimientos presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento preciso a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Es un procedimiento por escrito”.

² TERRY GEORGE. ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE OFICINAS.

³ GRAHAM KELLOG Preparación del manual de oficina.

MANUALES DE CONTENIDO MÚLTIPLE.

En la elaboración de un manual de procedimientos existen dos requisitos indispensables para asegurar el éxito:

- Manifestación clara de las normas generales de la empresa.
- Comprensión total de la organización básica de la misma.

MANUALES DE TÉCNICAS.

Es un tipo manual de contenido múltiple que nos habla a cerca de los principios y técnicas de una actividad determinada. Se elabora como fuente básica de referencia para el órgano responsable de la actividad y como información general para todo el personal interesado de la actividad.

MANUALES DE PUESTO.

Se les conoce de relaciones industriales, de reglas y reglamentos de oficina, manual de empleo. los manuales de este tipo, que tratan sobre administración de personal, pueden elaborarse destinados a tres clases de usuarios:

- Para el personal en general.
- Para el personal del departamento o unidad.
- Para los supervisores.

MANUALES DE FINANZAS.

Debe existir instrucciones de control debidamente especificadas, sobre la manera en que los responsables en esta área deben proteger los bienes de la empresa.

MANUALES DE PRODUCCIÓN E INGENIERÍA.

Se crea con la finalidad de coordinar el control de producción, fabricación, inspección y personal de ingeniería es tan reconocida que en las operaciones de la fábrica los manuales se aceptan y usan extensamente.

MANUALES GENERALES.

En algunos casos los manuales no solo tratan un área de actividad exclusivamente sino dos o más. En ocasiones las empresas tienen diversos manuales como son de organización, procedimientos, política, etc. cada uno por separado. Pero otras veces en un manual general que englobe todos los anteriormente mencionados.

MANUALES DE OTRAS FUNCIONES.

Muchas veces dentro de algunas de las áreas de la empresa se dan otras actividades, esto dependerá de la naturaleza de la empresa se dará la creación de otros manuales, este es el caso de empresas muy grandes y complejas.

CAPITULO III
ELABORACIÓN
DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DE LA EMPRESA
GINZA DEL ISTMO, S.A. DE C.V.

3.1. PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

Fue necesario establecer un proceso que nos permitirá elaborar el manual de organización los pasos a seguir fueron:

- **JUNTA GENERAL**

Se platico con el gerente comercial exponerla la importancia de elaborar el manual de organización y nosotras, en ella explicamos los problemas que tenia la empresa sin este y las ventajas que se obtendrían, por lo que él autoriza, para su implantación, así como se comunico a todo el personal a través de una circular y se les pidió su cooperación para que nos proporcionaran información acerca de las actividades que desempeñan.

- **INFORMACIÓN.**

Se requirió de un estudio específico sobre manuales de organización para el cual nos apoyamos de diversos libros e información vía Internet, para que nos sirviera de guía de acción sobre los pasos que se deben seguir para su elaboración. Así como se realizó un estudio de la empresa para conocer sus objetivos, su misión y visión.

- **ESTUDIO DE LA EMPRESA.**

Se realizó una investigación de campo, a través de ella observamos la manera en que cada empleado realiza sus actividades para ello también aplicamos un análisis de puesto. Así como conocer los problemas que tenía la empresa sin el debido manual de organización.

- **ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.**

Una vez recabada la información necesaria se procedió a analizarla para de esta manera conocer si existía duplicidad en las funciones o si alguna de ellas no se realizaba correctamente.

- **REUNIÓN CON LA GERENCIA.**

Una vez analizada la información se dio a conocer a la gerencia comercial los problemas encontrados, así como establecer debidamente las funciones de cada puesto, para ello se trabajo en equipo.

- **ELABORACIÓN DEL MANUAL.**

Una vez revisada y autorizada por la gerencia se procedió a estructurar a información para elaborar de manera formal el manual de organización.

- **RECOMENDACIONES.**

En esta parte se dan a conocer las aportaciones de nosotras en la elaboración el manual de organización entre las cuales están las política generales y reglas de cada puesto.

- **PRESENTACIÓN DEL MANUAL.**

En esta parte se entrego el manual de organización a los asesores internos y externos para su análisis y aprobación.

**3.2. MANUAL
DE ORGANIZACIÓN
DE
GINZA DEL ISTMO, S.A. DE C.V.**

NISSAN
PASIÓN POR EL
DETALLE
PASIÓN POR TI

INTRODUCCIÓN

Después de ser una empresa con 55 años de participación activa dentro del contexto económico del sureste del país, se considera sumamente importante para este nuevo milenio, realizar un manual de organización, en donde se establezcan la estructura organizacional, los objetivos, los principios, criterios y políticas fundamentales que han servido de guía en el acontecer diario de las tareas, como en las decisiones estratégicas más importantes.

Todos estos rasgos singulares de la empresa conforman lo que se puede llamar “ la cultura del grupo Farrera”, en ella gravitan de manera importante, las lecciones y experiencias que legara su fundador: El Sr. Ciro Farrera escobar (q.e.p.d.)

La realización del análisis de puestos será útil para el desenvolvimiento y desarrollo de las actividades de la empresa “Ginza del Istmo, S.A. de C.V.”

Es por ello que nos hemos dado a la tarea de realizarlo, con el fin de que cada persona que ingrese a la empresa, así como las ya integradas, conozcan las actividades que desempeñaran dentro de las mismas así como tener una pequeña visión de lo que realizan los demás integrantes con los que tendrán relaciones laborales.

Ginza del Istmo, como toda organización establecida y consolidada le es importante tener su manual de organización, en el cual no solo se establecen las obligaciones de los trabajadores, si no también de los puestos gerenciales, para que estos últimos tengan más claro sus objetivos y metas para lograr el crecimiento y desarrollo de la empresa.

OBJETIVO DE LA EMPRESA

Ser la empresa automotriz líder en la región sur del estado de Veracruz al distribuir y comercializar vehículos nacionales e importados, de calidad ofreciendo al mercado costos accesibles y distintos planes de financiamiento satisfaciendo las necesidades de aquellas personas que prefieren la marca Nissan de tal manera que le permita ser competitivo en el mercado.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Proporcionar a nuestros clientes potenciales diferentes planes de financiamiento y autofinanciamiento.
- Realizar labor de ventas a los diferentes municipios circunvecinos para dar a conocer vehículos de marca Nissan.
- Lograr la permanencia en el mercado brindando el mejor servicio en cada una de las áreas que forman la empresa.
- Lograr una estructura de recursos humanos leal, eficientes, agresiva y bien capacitada.
- Obtener manejos administrativos y de control modernos.

FUNCIONES ESPECÍFICAS DE CADA PUESTO

IDENTIFICACIÓN :

NOMBRE DEL PUESTO:

Gerente comercial

No. DE PLAZAS:

Una

UBICACIÓN:

Departamento de ventas

PERMANENCIA EN EL PUESTO:

Esta dependerá de la dirección general del grupo farrera y de acuerdo a su desempeño y trayectoria en la empresa de seguir en el mismo nivel a ascender a otro mas alto.

RELACIONES DE AUTORIDAD:

JEFE INMEDIATO:

Director general

SUBORDINADOS:

- Gerente de crédito y cobranzas.
- Gerente de refacciones.
- Gerente de servicio.
- Todo el personal de la empresa.

PROPOSITO DEL PUESTO:

Coordinar, integrar y administrar los recursos humanos y financieros, logrando la comercialización de unidades nuevas, proporcionando un servicio adecuado al cliente e incrementando las ventas en el departamento de refacciones, cumpliendo a sí con las metas establecidas en la empresa.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Administrar los recursos humanos.
- Administrar los recursos financieros.
- Proponer objetivos y metas relacionadas con la venta de unidades.

- Participar con la corporación del grupo farrera.
- Coordinar actividades del personal de la empresa.
- Verificación de la facturación y entrega de unidades.
- Comunicación con Nissan mexicana.
- Comunicación con filiales para la compra de sus unidades.

COMUNICACIÓN:

INTERNA:

Gerentes departamentales.
Asistente administrativo.
Agentes de ventas.
Empleados en general.

EXTERNA:

Niveles superiores.
Proveedores.
Administradores y contadores externos.
Auditoria interna.

ESPECIFICACION DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:

Título profesional a nivel
Licenciatura o Ingeniería.

NACIONALIDAD:

Mexicana.

EXPERIENCIA:

2 años como mínimo.

CONOCIMIENTOS:

En administración general.

ASPECTOS PERSONALES:

Sentido de responsabilidad, amor al trabajo, calidad en el trabajo, disponibilidad y sacrificio, espíritu de servicio, capacidad para controlar y dirigir al personal de una empresa, toma de decisiones adecuadas y capacidad para la solución de problemas, ser una persona carismática.

IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE DEL PUESTO:

Asistente de Gerencia Comercial

No. DE PLAZAS:

Una

UBICACIÓN:

Gerencia comercial

PERMANENCIA EN EL PUESTO:

De acuerdo al contrato individual de trabajo se establece que la permanencia en el puesto será con relación al desempeño y aptitudes durante la realización de las actividades destinadas para este puesto.

RELACIONES DE AUTORIDAD:

JEFE INMEDIATO:

Gerente comercial

SUBORDINADOS:

- No lo requiere el puesto.

PROPOSITO DEL PUESTO:

Realizar actividades y/o funciones establecidas, con el fin de lograr la satisfacción de los clientes a sí como también la administración y coordinación de facturación y entrega de unidades.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Facturación de unidades nuevas.
- Elaboración de documentos para la entrega de unidades.
- Realización de reportes semanales, decenales y mensuales sobre ventas.
- Control de documentos asignados para este departamento.
- Seleccionar y recibir información vía Internet sobre avisos de traslado de unidad y reportes de cobranza.
- Enviar información a Nissan mexicana vía Internet sobre las ventas diarias, el recibo de unidades y el pedido anticipado de unidades.

- Capturar en el sistema Autotec las unidades enviadas vía Internet.
- Control de llaves de unidades.
- Envío de pólizas de ventas y compras a contabilidad.
- Envío de requisitos mínimos a contabilidad el día ultimo de cada mes.

COMUNICACIÓN:

INTERNA:

Gerente comercial, ejecutivos de venta, gerente de crédito y cobranzas.

EXTERNA:

Proveedores, clientes.

ESPECIFICACION DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:

Título o pasante de Lic. en Administración o Lic. en Informática Administrativa.

NACIONALIDAD:

Mexicana

EXPERIENCIA:

Un año en puesto similar

CONOCIMIENTOS:

En administración de empresas, relaciones humanas, conocimientos en computación, facilidad de palabra y manejo de equipo de oficina.

ASPECTOS PERSONALES:

Buena presentación, iniciativa propia responsabilidad en el desempeño del trabajo, capacidad de toma de decisiones, amabilidad y amor al trabajo.

IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE DEL PUESTO:

Auxiliar administrativo

No. DE PLAZAS:

Una

UBICACIÓN:

Área Administrativa.

PERMANENCIA EN EL PUESTO:

De acuerdo al contrato individual de trabajo se establece que la permanencia en el puesto será en función al desempeño y aptitudes durante la realización de las actividades destinadas para este puesto.

RELACIONES DE AUTORIDAD:

JEFE INMEDIATO:

Gerente comercial

SUBORDINADOS:

- No lo requiere el puesto.

PROPÓSITO DEL PUESTO:

Es el de auxiliar en las actividades que requieran los departamentos de crédito, ventas, caja, servicio de esta manera cumplir con los objetivos de la empresa de proporcionar un servicio de calidad rápido, veraz y oportuno.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Atención del conmutador de la empresa.
- Encargada de realizar encuestas post-servicio, vía telefónica acerca del servicio de taller por la empresa.
- Realizar el reporte de las encuestas y enviar la información a Nissan Mexicana.
- Auxiliar en el departamento de ventas en realizar la documentación para la entrega de las unidades vendidas.

COMUNICACIÓN:

INTERNA:

La comunicación interna es directa con todos los empleados de la empresa y gerencia.

EXTERNA:

Esta se establece de manera directa vía telefónica con los clientes y prestadores de servicios.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:

Titulo o carta de pasante a nivel licenciatura, preferentemente en el área económico administrativa.

NACIONALIDAD:

Mexicana

EXPERIENCIA:

Un año como mínimo, con experiencia como auxiliar administrativo o asistente administrativo.

CONOCIMIENTOS:

En administración, contables, en computación, manejo de relaciones humanas.

ASPECTOS PERSONALES:

Ser una persona responsable, seria, capacidad para dirigir, controlar información, con iniciativa, capacidad para resolver contingencias, facilidad de expresión oral, escrita saber llevar buenas relaciones humanas.

IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE DEL PUESTO:

Ejecutivo de ventas

No. DE PLAZAS:

Seis

UBICACIÓN:

Departamento de ventas

PERMANENCIA EN EL PUESTO:

Estará en relación a su productividad en las ventas de cada mes.

RELACIONES DE AUTORIDAD:

JEFE INMEDIATO:

Gerente comercial

SUBORDINADOS:

- No lo requiere el puesto.

PROPOSITO DEL PUESTO:

Promover la comercialización de vehículos y camionetas marca Nissan, así como la atención y satisfacción de los clientes.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Promover la venta de unidades marca Nissan, dentro y fuera de la empresa.
- Atención a los clientes que lleguen a la empresa y vía telefónica.
- Explicarles a los clientes los planes de contado y por medio de financiamiento (Bital, Nuvel, Inverlat, BBV, Bancomer, Banamex, crédito de agencia.
- Recaudar la documentación del cliente de acuerdo al tipo de operación que se realiza (contado o crédito).
- Cuando la venta es de crédito llevar la solicitud ante la empresa afianzadora.
- Informar al cliente el resultado de la solicitud si es satisfactorio se la solicita el enganche.
- Se elabora el plan de operación, el cual debe de llevar calcas del numero de serie y motor de la unidad.

- Entregar a la asistente de venta la documentación para la facturación y realización de la documentación necesaria e indicar el día y hora de la entrega de la unidad.
- Verificar que se hayan abonados los depósitos correspondientes de acuerdo al tipo de operación que se haya realizado (contado o crédito).

COMUNICACIÓN:

INTERNA:

La tienen con el gerente de ventas, la asistente de caja y encargados de preparar las unidades para entrega.

EXTERNA:

Clientes, instituciones bancarias, filiales, etc.

ESPECIFICACION DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:

Título profesional a nivel licenciatura, o carrera comercial.

NACIONALIDAD:

Mexicana

EXPERIENCIA:

Un año en puesto similar.

CONOCIMIENTOS:

Experiencia en ventas, de las principales características de las unidades, manejo de vehículos, promociones y planes de financiamiento.

ASPECTOS PERSONALES:

Facilidad de palabra, asistencia a cursos de ventas, experiencia en el área, aptitud de servicio al cliente, disponibilidad de tiempo, responsabilidad, amabilidad, honradez, presentación.

IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE DEL PUESTO:

Gerente de Crédito y Cobranzas.

No. DE PLAZAS:

Una

UBICACIÓN:

Área administrativa

PERMANENCIA EN EL PUESTO:

De acuerdo al contrato individual de trabajo se establece que la permanencia en el puesto será en función al desempeño y lealtad de los bienes salvaguardados.

RELACIONES DE AUTORIDAD:

JEFE INMEDIATO:

Gerente Comercial

SUBORDINADOS:

- Gestor de cobranza.
- Cajera general.

PROPÓSITO DEL PUESTO:

Es el encargado de supervisar, verificar, controlar, y autorizar todos los créditos otorgados por la empresa de todos sus Deptos. Así como responsable de la cobranza oportuna de los mismos.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Atención a los clientes cuyo crédito, sea vía casa.
 - Realizar visitas oculares en los domicilios de los clientes, observar el interior de la casa o el negocio y posteriormente elaborar un resumen de dicha visita. Así como tomar fotos.
- Elaborar los pagares y contratos de los créditos vía instituciones de crédito. Así como recavar las firmas del propietario y aval.
- Encargada de la publicidad.
- Encargada de recopilar la información diaria para facilitar el cierre de mes.
- Registrar las operaciones al sistema Autotec para sacar la póliza correspondiente.

- Realizar llamadas telefónicas y cartas a los clientes para cobro.
- Encargada de verificar el buen funcionamiento de la caja.
- Encargada de conciliar los saldos de bancos.
- Encargada de llevar el control de la cartera de los Deptos.
- Encargada de hacer los pedidos de papelería mensuales.
- Encargada del pago de servicios públicos.

COMUNICACIÓN:

INTERNA:

La comunicación interna es directa con todos los empleados de la empresa y gerencia.

EXTERNA:

Con clientes, bancos y prestadores de servicios.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:

Título a nivel licenciatura, de contador o administrador.

NACIONALIDAD:

Mexicana

EXPERIENCIA:

Un año como mínimo, con experiencia como encargado de crédito y cobranzas.

CONOCIMIENTOS:

En administración, contables, en computación, manejo de relaciones humanas.

ASPECTOS PERSONALES:

Ser una persona responsable, seria, capacidad para dirigir, controlar información, facilidad de expresión oral, escrita, manejo de relaciones humanas.

IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE DEL PUESTO:

Cajera general.

No. DE PLAZAS:

Una

UBICACIÓN:

Área administrativa.

PERMANENCIA EN EL PUESTO:

De acuerdo al contrato individual de trabajo se establece que la permanencia en el desempeño y aptitudes durante la realización de las actividades destinadas para este puesto.

RELACIONES DE AUTORIDAD:

JEFE INMEDIATO:

Gerente de crédito y cobranza.

SUBORDINADOS:

- No lo requiere el puesto.

PROPOSITO DEL PUESTO:

Administrar el fondo fijo que se designa para la circulación de los gastos, así como también controlar la entrada diaria de efectivo.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Elaboración de depósitos bancarios.
- Elaboración de fichas de ingreso
- Cobrar facturas de refacciones, servicios y enganches de unidades.
- Elaborar diariamente la póliza de caja.
- Realizar notas de crédito.
- Realizar notas de cargo.
- Llevar el control del fondo fijo.
- Elaborar reposiciones de gastos.
- Entregar cheques a proveedores.

COMUNICACIÓN:

INTERNA:

Con el gerente de crédito y cobranza.
Con el gerente comercial.
Con el depto. de servicio y refacciones.

EXTERNA:

Con clientes.
Con proveedores.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:

Preparatoria terminada o nivel
licenciatura.

NACIONALIDAD:

Mexicana.

EXPERIENCIA:

Un año en puesto similar.

CONOCIMIENTOS:

En computación, en contabilidad, y
manejo de efectivo.

ASPECTOS PERSONALES:

Ser una persona amable para con los
clientes.
Ser organizada.
Saber manejar el programa de caja.
Ser una persona responsable.
Ser una persona honrada.
Ser optimista.
Amor al trabajo.
Una persona con ganas de superación.

IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE DEL PUESTO:

Gestor de cobranzas

No. DE PLAZAS:

Una

UBICACIÓN:

Área administrativa.

PERMANENCIA EN EL PUESTO:

Esta se condiciona de acuerdo al desempeño, actitud de servicio, honradez y confianza depositada en esta persona.

RELACIONES DE AUTORIDAD:

JEFE INMEDIATO:

Gerente de crédito y cobranzas.

SUBORDINADOS:

- No lo requiere el puesto.

PROPOSITO DEL PUESTO:

Estar al día realizando todas las actividades relacionadas con el departamento de crédito y cobranzas, para lograr tener una cartera eficaz y oportuna.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Acudir diariamente a las instituciones bancarias, realizando depósitos en efectivo y cheques ingresados durante el día a la empresa.
- Realizar cobranzas a clientes sobre el crédito otorgados por la venta de unidades o refacciones.
- Apoyo en la investigación del personal de nuevo ingreso.
- Apoyo en la investigación de clientes potenciales, de compras a crédito.

- Apoyo en las áreas de administración, ventas, refacciones, servicio, en la distribución y envío de la correspondencia diaria.

COMUNICACIÓN:

INTERNA:

Gerente de crédito y cobranzas, encargada de caja y demás personal administrativo.

EXTERNA:

Aseguradoras, instituciones, bancarias, clientes, servicios públicos, empresas.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:

Secundaria o preparatoria preferentemente terminada.

NACIONALIDAD:

Mexicana

EXPERIENCIA:

Un año en el ejercicio de gestor de cobranza.

CONOCIMIENTOS:

Manejo de vehículos.

ASPECTOS PERSONALES:

Manejo de relaciones personales, ser amable, facilidad de palabra, ser una persona honesta y honrada, facilidad de expresión escrita, responsable.

IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE DEL PUESTO:

Gerente de refacciones

No DE PLAZAS:

Una

UBICACIÓN:

Departamento de refacciones
Ginza del Istmo, S.A. de C.V.

PERMANENCIA EN EL PUESTO:

Este será designado por el gerente general de Ginza del Istmo S.A. de C.V., de acuerdo a la trayectoria del empleado en la empresa y estará en el puesto por un tiempo indefinido y podrá ser asignado para otro puesto igual o de mas alto nivel.

RELACIONES DE AUTORIDAD:

JEFE INMEDIATO:

Gerente comercial

SUBORDINADOS:

- Vendedor de refacciones de mostrador.
- Capturista de movimientos de taller.

PROPOSITO DEL PUESTO:

Encargarse del buen funcionamiento del departamento de refacciones, la supervisión de las actividades, es la responsable de llevar el control y la salvaguarda física de los bienes del departamento.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Coordinación de todas las actividades relacionadas con el departamento de refacciones.
- Emisión y revisión de las pólizas de compras y ventas.
- Atención en la venta de mostrador y de taller del departamento servicio.
- Realizar las cotizaciones pedidas por los clientes.

- Encargada de hacer los pedidos de refacciones a Nissan Mexicana, semanalmente.
- Supervisar el inventario selectivo que realiza el auditor interno cada mes.
- Responsable de enviar los reporte del departamento a Nissan Mexicana y a Tuxtla Gutiérrez de la venta de refacciones.

COMUNICACIÓN:

INTERNA:

Es directa con todo el personal que labora en la empresa, así como también lo es con la gerencia y funcionarios.

EXTERNA:

Es de manera directa con los clientes, funcionarios de Nissan Mexicana, y demás proveedores del departamento de refacciones.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:

Se requiere de una carrera técnica, o preparatoria terminada.

NACIONALIDAD:

Mexicana

EXPERIENCIA:

De dos años como mínimo en el área de ventas de refacciones y auto partes, control de inventarios y compras, manejo de personal.

CONOCIMIENTOS:

Conocimientos básicos en computación, manejar el sistema Autotec de refacciones, los módulos de Nissan.

ASPECTOS PERSONALES:

Sexo indistinto, ser una persona responsable, con liderazgo para manejo de personal, capacidad para resolver cualquier problema que se le presente en el desempeño de su puesto, amabilidad y honradez.

IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE DEL PUESTO:

Vendedor de mostrador de refacciones.

No. DE PLAZAS:

Una

UBICACIÓN:

Departamento de refacciones.
Almacén general.

PERMANENCIA EN EL PUESTO:

Esta dependerá de acuerdo al servicio que se le proporcione a los clientes.

RELACIONES DE AUTORIDAD:

JEFE INMEDIATO:

Gerente de refacciones

SUBORDINADOS:

- No lo requiere el puesto

PROPOSITO DEL PUESTO:

Lograr la satisfacción del cliente, incrementar las ventas, auxiliar al cliente en cuanto a la elección o distinción del producto, a sí como también atraer a los clientes logrando obtener su permanencia.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Atención al cliente.
- Facturación de piezas o refacciones.
- Realizar cotizaciones.
- Realizar Presupuestos.

COMUNICACIÓN:

INTERNA:

Con el gerente de refacciones, con el almacenista y capturista de refacciones.

EXTERNA:

Con los clientes y proveedores.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:

Preparatoria terminada.

NACIONALIDAD:

Mexicana.

EXPERIENCIA:

Haber laborado 2 años como mínimo en puesto similar.

CONOCIMIENTOS:

Experiencia y conocimientos básicos en el manejo de piezas o refacciones a sí como también conocimientos en promociones y descuentos sobre el producto. Conocimientos en computación y trato al cliente.

ASPECTOS PERSONALES:

Ser una persona servicial, dinámica, entusiasta, con iniciativa propia, amor al trabajo, facilidad de palabra, limpieza, ser paciente y saber escuchar a las personas, que refleje honradez y responsabilidad.

IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE DEL PUESTO:

Capturista de movimientos del taller mecánico.

No. DE PLAZAS:

Una

UBICACIÓN:

Departamento de refacciones.

PERMANENCIA EN EL PUESTO:

De acuerdo al contrato individual de trabajo, se establece que la relación laboral es por tiempo indeterminado de acuerdo a las políticas de la empresa.

RELACIONES DE AUTORIDAD:

JEFE INMEDIATO:

Gerente de refacciones.

SUBORDINADOS:

- No lo requiere el puesto.

PROPOSITO DEL PUESTO:

Realizar la captura rápida y oportuna de los movimientos requeridos en el departamento de servicio para lograr cerrar las ordenes del servicio mecánico, así como también la entrega de pedidos requeridos por los clientes.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Reestructuración y acomodo del material solicitado.
- Apoyo en el cierre de ordenes de taller de servicio mecánico.
- Apoyo en la entrega de pedidos requeridos y cotizados a los clientes.
- Apoyo en mostrador de refacciones.

COMUNICACIÓN:

INTERNA:

Con el gerente de refacciones, con la persona encargado del mostrador y con el almacenista.

EXTERNA:

Con los clientes y proveedores de la empresa.

ESPECIFICACION DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:

Bachillerato terminado o carrera técnica comercial.

NACIONALIDAD:

Mexicana.

EXPERIENCIA:

Un año como mínimo en puesto similar, o experiencia laboral.

CONOCIMIENTOS:

Conocer el manejo de piezas y refacciones de una unidad, conocimientos en computación y en programación.

ASPECTOS PERSONALES:

Ser una persona servicial, joven, con capacidad física y mental amor e ímpetu para el trabajo, ser honrado, ser honesto, mantener la comunicación y el respeto.

IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE DEL PUESTO:

Gerente de servicio.

No. DE PLAZAS:

Una

UBICACIÓN:

Departamento de servicio.

PERMANENCIA EN EL PUESTO:

Esta dependerá de la gerencia general de acuerdo a su desempeño en el puesto y aptitudes durante la realización de las actividades destinadas.

RELACIONES DE AUTORIDAD:

JEFE INMEDIATO:

Gerente comercial.

SUBORDINADOS:

- Asistente de servicio.
- Asesor de servicio.
- Mecánicos.
- Ayudantes de mecánicos.
- Encargados de hojalatería y pintura.
- Encargados de lavado.

PROPOSITO DEL PUESTO:

Supervisar y controlar el buen funcionamiento del departamento de servicio, proporcionando al cliente la calidad y la excelencia en los trabajos realizados.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Atención especializada al cliente.
- Comunicación con el personal técnico.
- Comunicación con Nissan mexicana.
- Supervisión y control general del departamento de servicio.

- Realizar tramites con aseguradoras en caso de siniestros de unidades.
- Supervisar tramite de siniestros.

COMUNICACIÓN:

INTERNA:

Con el gerente comercial, con la asistente del Depto. de servicio, el encargado de hojalatería y pintura, con gerencia de refacciones, taller con el asesor de servicio con los técnicos, con los lavadores y los ayudantes del taller.

EXTERNA:

Con los clientes, proveedores y prestadores de servicio.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:

Titulo profesional o carrera trunca.

NACIONALIDAD:

Mexicana.

EXPERIENCIA:

Un año en puesto similar.

CONOCIMIENTOS:

Conocer los procedimientos y funcionamiento del área automotriz, tener conocimientos básicos en administración y liderazgo, experiencia en siniestros y tener conocimientos en computación

ASPECTOS PERSONALES:

Disponibilidad de tiempo, y deseos de superación, amor al trabajo, paciente, tener facilidad de palabra y de relacionarse con los altos ejecutivos, ser una persona motivadora, ser capaz de tomar decisiones adecuadas y precisas, manejar relaciones humanas y ser una persona eficiente y eficaz en el área laboral.

IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE DEL PUESTO:

Asistente del Departamento de Servicio.

No. DE PLAZAS:

Una

UBICACIÓN:

Departamento de Servicio

PERMANENCIA EN EL PUESTO:

De acuerdo al contrato individual de trabajo, se establece que la relación laboral es por tiempo indeterminado de acuerdo con las políticas de la empresa.

RELACIONES DE AUTORIDAD:

JEFE INMEDIATO:

Gerente de Servicio

SUBORDINADOS:

- No lo requiere el puesto.

PROPÓSITO DEL PUESTO:

Se encarga de llevar toda la documentación relacionada con el departamento de servicio, del control de las actividades del mismo, llevar al día la información, en la introducción de datos al sistema y en el envío de reportes a Nissan Mexicana, S.A. de C.V.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Mantener actualizada la información del sistema Autotec.
- Enviar los reportes en las fechas establecidos a Nissan a través del sistema de PC-vía-mode.
- Encargada de registrar, elaborar, controlar toda la información del departamento de servicio.
- Tendrá la responsabilidad de manejar el archivo de los clientes de servicio actualizado.
- Llevar el archivo de las pólizas de garantía de los vehículos vendidos por la empresa.

COMUNICACIÓN:

INTERNA:

La comunicación interna es directa con los empleados de la empresa e indirecta con la gerencia y funcionarios.

EXTERNA:

Esta se establece de manera directa vía telefónica con las diferentes aseguradoras que nos proporcionan servicios, con los funcionarios de Nissan Mexicana y clientes del departamento de servicio.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:

Titulo o carta de pasante a nivel licenciatura, preferentemente en el área económico administrativa.

NACIONALIDAD:

Mexicana

EXPERIENCIA:

Un año como mínimo, con experiencia como auxiliar administrativo o asistente administrativo.

CONOCIMIENTOS:

En administración, contables, en computación, manejo de relaciones humanas.

ASPECTOS PERSONALES:

Ser una persona responsable, seria, capacidad para dirigir, controlar toda la información del departamento de servicio, con iniciativa, capacidad para resolver contingencias, facilidad de expresión oral, escrita saber llevar buenas relaciones humanas.

IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE DEL PUESTO:

Asesor de servicio

No. DE PLAZAS:

Una

UBICACIÓN:

Departamento de servicio
recepción

PERMANENCIA EN EL PUESTO:

De acuerdo al contrato individual de trabajo se establece que la permanencia en el puesto será en base al desempeño y aptitudes durante la realización de las actividades destinadas para este puesto.

RELACIONES DE AUTORIDAD:

JEFE INMEDIATO:

Gerente de taller de servicio

SUBORDINADOS:

- Mecánicos
- Ayudantes de mecánicos
- Encargados de hojalatería y pintura.
- Encargados de lavado.

PROPOSITO DEL PUESTO:

Hacer que el cliente quede satisfecho, brindándole la confianza al dejar su unidad dejando y garantizarle un buen servicio.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Recepción de unidades de clientes.
- Recepción de unidades nuevas de planta y de otros distribuidores.
- Asignación de trabajos a mecánicos.
- Elaborar presupuestos a clientes sobre el servicio.
- Capturar ordenes de servicio en el sistema Autotec.

- Realizar citas a clientes para el servicio.
- Supervisión de las unidades para su entrega.
- recopilar documentos de clientes con unidades
- Aseguradas.

COMUNICACIÓN:

INTERNA:

Con el departamento de refacciones, con el departamento de ventas, gerente de taller de servicio, gerente general, mecánicos, lavadores, asistente de servicio y hojalatería y pintura.

EXTERNA:

Con los clientes que llegan al Taller de servicio así como con el personal de la transportadora.

ESPECIFICACION DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:

Preparatoria terminada.

NACIONALIDAD:

Mexicana.

EXPERIENCIA:

Un año en puesto similar.

CONOCIMIENTOS:

En computación, sobre las características que componen a un vehículo, atención personalizada.

ASPECTOS PERSONALES:

- Actitud positiva y amable con los clientes.
- brindar la confianza necesaria a los clientes
- Ser una persona responsable.
- Ser capaz de tomar una decisión asertiva.

IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE DEL PUESTO:

Mecánico

No. DE PLAZAS:

Cuatro

UBICACIÓN:

Departamento de servicio

PERMANENCIA EN EL PUESTO:

De acuerdo al contrato individual de trabajo se establece que la relación laboral es por tiempo indeterminado cumpliendo a de más con las políticas de la empresa.

RELACIONES DE AUTORIDAD:

JEFE INMEDIATO:

Gerente de servicio

SUBORDINADOS:

- El ayudante de mecánico asignado.

PROPOSITO DEL PUESTO:

Brindar servicio a las unidades en la reparación de todos los sistemas del vehículo, sistema eléctrico, así como brindarles servicios preventivos, para que de esta manera mantener las unidades dentro de las especificaciones que se requieran para su buen funcionamiento.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Proporcionar servicios preventivos alas unidades.
- Reparación del sistema eléctrico de las unidades, utilizando la técnica de los manuales que envía Nissan mexicana S.A. de C.V.
- Proporcionar en general todos los servicios de reparación de los sistemas con que cuenta un vehículo, aplicando la técnica de los manuales de procedimientos que envía Nissan mexicana S.A. de C.V.
- Responsable de mantener en buen funcionamiento las unidades.

COMUNICACIÓN:

INTERNA:

La comunicación es de manera directa con todo el personal que labora en el departamento de servicio y de manera indirecta con la gerencia y funcionarios.

EXTERNA :

Existe comunicación externa solo con los clientes del Depto. de servicio, cuando ellos quieren conocer acerca del trabajo realizado a su unidad.

ESPECIFICACION DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:

Preferentemente estudios en ingeniería mecánica, técnico en mecánica o cualquiera que se relacione en el área mecánica automotriz.

NACIONALIDAD:

Mexicana

EXPERIENCIA:

Dos años como mínimo, en los sistemas en general de mecánica automotriz.

CONOCIMIENTOS:

Manejo de vehículos, conocimientos del sistema eléctrico, sistema hidráulico, sistema automático, sistema digital de las unidades marca Nissan.

ASPECTOS PERSONALES:

Sexo masculino, ser una persona que trabaje bajo presión para lograr los objetivos del departamento de servicio que es brindar un servicio eficaz y de calidad, satisfaciendo las necesidades del cliente, ser además responsable, honrado, capacidad para resolver cualquier problema.

IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL PUESTO:

Ayudante de Mecánico

No. DE PLAZAS:

Cuatro

UBICACIÓN:

Departamento de servicio,
Taller mecánico.

PERMANENCIA EN EL PUESTO:

De acuerdo al contrato individual de trabajo se establece que la permanencia en el puesto será en relación al desempeño y aptitudes durante la realización de las actividades destinadas para este puesto.

RELACIONES DE AUTORIDAD

JEFE INMEDIATO:

Gerente del departamento de servicio.

SUBORDINADOS:

- No lo requiere el puesto.

PROPOSITO DEL PUESTO:

Auxiliar al técnico automotriz en el trabajo que se este desempeñando.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- servicios de 5, 10, 15, 20 25, 30 Km
- Afinaciones.
- Lavado de inyectores.
- Cambio de aceite.
- Cambio de suspensión y dirección. De frenos.
- Revisión de frenos.
- Cambio de balatas.
- Previas a unidades nuevas.

COMUNICACIÓN:

INTERNA:

Con el gerente de taller de servicio, con el técnico automotriz, con el asesor de servicio.

EXTERNA:

Con los clientes que solicitan informes sobre la situación de sus créditos.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:

Certificado de bachillerato y principios básicos en mecánica automotriz.

NACIONALIDAD:

Mexicana.

EXPERIENCIA:

Haber laborado un año como mínimo en este ramo.

CONOCIENTOS:

Conocimientos básicos en el funcionamiento del motor en sistema eléctrico, sistemas de frenos etc.

ASPECTOS PERSONALES:

Ser una persona activa, con amor para el trabajo, responsabilidad, honradez, persona con ganas de superación, puntualidad y obediencia.

IDENTIFICACIÓN :

NOMBRE DEL PUESTO:

Encargado de hojalatería y pintura.

No. DE PLAZAS:

Cuatro

UBICACIÓN:

Departamento de Servicio

PERMANENCIA EN EL PUESTO:

De acuerdo al contrato individual de trabajo se establece que la permanencia en el puesto será en relación al desempeño y aptitudes durante la realización de las actividades destinadas para el puesto.

RELACIONES DE AUTORIDAD:

JEFE INMEDIATO:

Gerente de Servicio

SUBORDINADOS:

- No lo requiere el puesto.

PROPÓSITO DE PUESTO:

Brindar apoyo al departamento de servicio en la reparación de las unidades que ingresan al taller en el enderezado, soldadura, reemplazo de parabrisas y pintura, de esta manera lograr que las unidades que sufrieron algún percance queden en excelentes condiciones.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Enderezado de autos compactos y chasis.
- Reemplazo de parabrisas.
- Realización de trabajos de soldadura de autógena.

COMUNICACIÓN:

INTERNA:

Con los compañeros del departamento de servicio.

EXTERNA:

Con clientes cuando solicitan una explicación acerca del trabajo realizado.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:

Carrera técnica en hojalatería y pintura.

NACIONALIDAD:

Mexicana

EXPERIENCIA:

Dos años en puesto similar.

CONOCIMIENTOS:

En soldadura, enderezado de golpes, combinación de pinturas, esmaltes, solventes.

ASPECTOS PERSONALES:

Entusiasta, trabajador, responsable, actitud de servicio, disponibilidad de tiempo, honradez.

IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL PUESTO:

Encargado de lavado.

NUMERO DE PLAZAS:

Dos

UBICACIÓN:

Departamento de Servicio

PERMANENCIA EN EL PUESTO:

De acuerdo al contrato individual de trabajo se establece que la permanencia en el puesto será en relación al desempeño y aptitudes durante la relación de las actividades destinadas para este puesto.

RELACIONES DE AUTORIDAD:

JEFE INMEDIATO:

Gerente de servicio.

SUBORDINADOS:

- No lo requiere el puesto.

PROPÓSITO DEL PUESTO:

Entregar a nuestros clientes de las unidades que entran al departamento de servicio así como de las vendidas limpias, en su carrocería, motor e interior, brindándoles de esta manera un servicio de calidad.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Lavar las unidades que ingresan al departamento de servicio y las que se venden a nuestros clientes, la carrocería, motor e interiores.
- Verificar que no tengan defectos o rayones.
- Acomodar y encargarse de que las unidades de la sala de exhibición se encuentren limpias.

- Proporcionarles protección anticorrosivo a los vehículos.
- Pulir y encerar los vehículos.
- Mantener todas las unidades del inventario limpias.
- Adherirles a los vehículos el logotipo de la empresa.

COMUNICACIÓN:

INTERNA:

Con todo el personal del Depto. de servicio, los vendedores.

EXTERNA:

Con los proveedores, de los artículos para la limpieza.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:

Secundaria terminada

NACIONALIDAD:

Mexicana

EXPERIENCIA:

De 6 meses

CONOCIMIENTOS:

Saber conducir, conocer las principales partes de los vehículos.

ASPECTOS PERSONALES:

Ser una persona responsable, trabajadora, con una aptitud de servicio así disponibilidad de horario.

CONCLUSIONES

Ginza del Istmo una empresa dedicada a la compra y venta de vehículos nacionales y extranjeros, auto partes y de servicios. Su control es llevado a cabo a través de un departamento de auditoria externo, así como verificar que se cumplan con los objetivos de cada mes establecidos por Nissan Mexicana y el grupo Farrera.

El giro de la empresa es comercial y al igual que todas las empresas de los demás giros era de extrema importancia que contara con su manual de organización, ya que este sirve de guía para que cada integrante de la empresa conozca debidamente sus funciones, de esta manera se alcancen los objetivos y propósitos estipulados en el tiempo determinado.

Con él podemos medir el desempeño de cada empleo en todos los departamentos que la integran y evitar el desperdicio de tiempos y duplicidad de funciones, esto nos permitirá conocer que empleados realizan óptimamente sus funciones, para de esta manera logra ser una empresa productiva, con calidad en el servicio.

El gerente general es el encargado de seleccionar a cada nuevo integrante así como dar a conocer el puesto y sus especificaciones. Con la realización de este le permitirá tener una guía mas adecuada y formal en su tarea de seleccionar al candidato a ocupar una vacante de acuerdo al perfil formalmente establecido en el manual.

RECOMENDACIONES

- 1) Informar a todo el personal de la empresa de la existencia del manual de organización, así como dar a cada uno una copia de las funciones formalmente establecidas, para que tengan conocimiento de ellas.
- 2) Cada integrante solo realizara las actividades especificadas, pero en un determinado momento puede realizar actividades de apoyo en otro departamento que lo requiera por encontrarse saturado de estas, pero les será notificado por la gerencia.
- 3) Proporcionar a cada empleado de los recursos necesarios para que realicé debidamente sus funciones, para ello recomendamos que cada departamento elabore una lista mensual de la papelería y útiles de oficina que requieran, ya que en mes se consume en gran cantidad.
- 4) Es necesario llevar el control de cada empleado a partir de la implantación del manual de organización para conocer si esta cumpliendo los objetivos del puesto, y ver cual es el problema que existe si no sé esta cumpliendo probablemente la persona que lo ocupa no tenga el perfil adecuado para este, será necesario establecerlo en el puesto adecuado a su perfil de esta manera evitar frustraciones y renuncias del personal.
- 5) Verificar periódicamente la manera es que se esta aplicando el manual de organización.
- 6) Colocar en cada departamento la visión, misión y objetivo de la empresa, así como mantener un dialogo abierto entre la gerencia y cada uno de sus empleados, para escuchar sus opiniones o aportaciones a la misma.
- 7) Instalar un buzón de quejas y sugerencias para conocer las opiniones de los clientes acerca de la manera en que se les proporcione el servicio por el personal de la misma.

ANEXOS

CUESTIONARIO APLICADO A TODOS LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA

IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL PUESTO:

No. DE PLAZAS:

UBICACIÓN:

PERMANENCIA EN EL PUESTO:

RELACIONES DE AUTORIDAD

JEFE INMEDIATO:

SUBORDINADOS:

[illegible]

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are approximately 20 lines visible. The paper has a slight shadow on the right side, suggesting it's resting on a surface.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO:

ESCOLARIDAD:

NACIONALIDAD:

EXPERIENCIA:

CONOCIMIENTOS:

ASPECTOS PERSONALES:

BIBLIOGRAFÍA

MÚCH GALINDO
FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN
EDIT. TRILLAS
5^a. EDIC. , MÉXICO, DF.

B. WERTHER, WILLIAM; ET. ALL
ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS
EDIT. MC GRAW-HILL
3^a. EDIC. MÉXICO, DF.

GOMEZ CEJA GUILLERMO
PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS
ED. MC. GRAW-HILL
3^a. EDIC. MÉXICO, DF.

LAZARO VICTOR
SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS
ED. DIANA
2^{da}. EDIC. MÉXICO, DF.