

2014



**Yasmin Méndez  
Montañez**

# **[MANUAL DE ORGANIZACIÓN]**

## INDICE

INTRODUCCIÓN .....	3
MARCO TEÓRICO .....	5
ANÁLISIS DE PUESTOS <sup>[4]</sup> .....	5
DESCRIPCIÓN DE PUESTO .....	6
LA ESPECIFICACIÓN.....	7
TÉCNICAS PARA RECABAR LA INFORMACIÓN .....	8
Cuestionario Para la Recopilación de información de Mandos Operativos .....	9
Cuestionario Para la recopilación de mandos Directivos .....	11
Cuestionario Para Recabar la Información de Mandos Medios.....	14
METODOLOGÍA .....	16
TRANSPORTES DON DIEGO S.A DE C.V.....	16
TRANSPORTES DON DIEGO .....	18
MISIÓN .....	18
VISIÓN.....	18
FILOSOFIA .....	18
POLÍTICA .....	19
VALORES.....	19
ORGANIGRAMA.....	21
ANALISIS DE PUESTOS .....	22
RESULTADOS.....	34
CONCLUSIONES .....	35
SEGUIMIENTO DE PROYECTO DE RESIDENCIAS PROFESIONALES.....	36
REFERENCIAS .....	38

## INTRODUCCIÓN

La empresa Transportes Dondiego es una empresa de tamaño micro cuenta con 6 empleados y 3 camiones de 14m<sup>3</sup> cada uno, su giro es de servicio de transporte de carga (acarreo y venta de materiales para la construcción), ubicada en la Calle Venustiano Carranza No. 32, Col. Centro, Pabellón de Arteaga, Ags., C.P. 20670.

Persona física con actividad empresarial y profesional y su Gerente General es una persona que cuenta con estudios de Lic. En Administración Turística, egresada de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, originaria de Pabellón de Arteaga, Ags., con una edad de 36 años, soltera.

La empresa inició en noviembre de 2004, se inicia a partir de la necesidad familiar, de tener un ingreso económico decidiéndose poner un negocio de transporte de carga de materiales para construcción, dejando al mando de los choferes como supervisor al hijo menor de la familia, ya que después de haberse dedicado a conseguir empleo de chofer sin éxito alguno, ya que era un joven sin estudio y experiencia en otras ramas de trabajo, tras casi un año y no tener tanto éxito pues los trabajos que conseguía eran muy mal pagados, fue ahí en donde se dio la necesidad de crear una fuente de trabajo y asimismo generar un ingreso económica familiar, comprando un camión para forjar un futuro familiar, el primer camión se adquirió con un crédito inicial de \$550,000.00 que consiguieron en un banco, iniciando así con el negocio, la empresa al iniciar decidieron darla de alta en SHCP, y con el paso de los años se han dado a la tarea de ir creciendo, buscando clientes de compañías de construcción de casas habitación, compañías trituradoras entre otras así que su cartera de clientes fuera incrementando poco a poco y sobre todo que era un negocio que les proporcionaba una utilidad económica muy buena al paso de 4 años decidieron adquirir otros 2 camiones, mismos que fueron adquiridos con inversión propia y financiamiento bancario.

La empresa carece de una estructura organizacional, misión, visión, objetivos, metas y políticas, el cual no se lleva un adecuado proceso de selección, contratación, reclutamiento, inducción, pago de sueldos y salarios, no se tiene mercado estable, prospecta y capta clientes, la cartera de clientes debe de estarse actualizando constantemente.

Mediante la elaboración de manual de organización se pretende un mejor desempeño laboral de la empresa de transportes de carga ya que cuenta con información que hace que no se cumplan actividades duplitas dejando en claro cuál debe de ser su cargo a desempeño en sus actividades y esta así mismo generando una mayor habilidad y destreza en las mismas.

El manual de organización cuenta con una introducción en la que explica los antecedentes de la empresa, la problemática y la justificación, en el marco teórico se encuentra la descripción de un manual, contando así mismo en la metodología con una propuesta de misión, visión, objetivos, políticas y los análisis de puestos, resultados y conclusiones de la investigación.

Consolidar la estructura de la empresa de transportes de carga Dondiego, mediante la elaboración del manual de organización asiendo especificas las actividades que debe de realizar la persona esto ayudando a evitar las actividades duplicadas especificando en el manual organizacional las partes que lo componen, contara con una breve introducción donde se describe la empresa de transportes dondiego, en el marco teórico con una explicación de la elaboración del documento, metodología, resultados y conclusiones de la investigación realizada.

Se plantea la siguiente pregunta que guiará la investigación ¿La realización del manual organizacional impactará en el mejor desempeño de cada puesto y se evitarán la duplicidad de funciones?

## **MARCO TEÓRICO**

Según el autor Víctor Zegarra Muñante 2012, el manual de organización es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal.<sup>[1]</sup>

Como se mencionó anteriormente el Manual Organizacional contiene, esencialmente la estructura organizacional, comúnmente llamada organigrama y la descripción de las funciones de todos los puestos en la empresa. También se suelen incluir en la descripción de cada puesto el perfil y los indicadores de evaluación.<sup>[2]</sup>

La dificultad para precisar el contenido de un puesto, obliga usar de un sistema para realizarlo. Esta técnica recibe el nombre de “análisis de puestos”. Y lo merece en verdad pues lo fundamental en ella es la separación y ordenamiento científico de los elementos que integran un puesto. Se tiene casi siempre una idea global y confusa de cada puesto pero muchos de los elementos que lo forman no están, ni perfectamente diferenciados, ni mucho menos sistemáticamente ordenados.<sup>[3]</sup>

A continuación se presenta el análisis de puestos basado en el autor de Agustín Reyes Ponce del libro análisis de puestos del año 2004.

### **ANÁLISIS DE PUESTOS<sup>[4]</sup>**

**(Agustín Reyes Ponce, 2004)**

El análisis de puestos es una técnica donde se describe en forma detallada las actividades, correspondientes a la posición, determinando la relación del puesto y descubre conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para que un empleado realice exitosamente el trabajo.

## DESCRIPCIÓN DE PUESTO

El análisis de puestos se conforma de tres partes:

a) El encabezado: Son los datos de identificación del puesto.

1. Título del puesto.
2. Número o clave que se le asigna al puesto dentro del índice general esto para controlar el archivo.
3. Ubicación (departamento, sección, taller, etc) en donde se desarrollará el trabajo.
4. Especificación de las máquinas o herramientas empleadas por el trabajador para el desempeño de sus actividades.
5. Jerarquía y contactos: se añadirá el título del funcionario a quien reporta o bien su jefe inmediato, junto con los contactos permanentes dentro y fuera de la empresa.
6. Puestos que conformen a los requisitos de la especificación y valuación, ayuda a establecer un escalafón por líneas o especialidades.
7. Puestos que representan la mayor afinidad de trabajo y sus cualidades, esto para la sustituciones temporales.
8. Número de trabajadores que desempeñen el puesto.
9. Nombre y firma del analista y del supervisor inmediato.
10. Fecha del análisis, con la finalidad de saber su antigüedad y valides.

b) Descripción:

Es una explicación de las actividades del puesto a realizar una buena descripción genérica nos ayudara a tener una buena descripción específica pues será suficiente ir explicando detalladamente cada uno de los elementos de la primera.

c) Descripción específica: Es la explicación detallada de las actividades que debe realizar cualquier trabajador en un puesto específico.

1. Separación de las actividades continuas, de las periódicas o eventuales, cuando una actividad es muy larga es recomendable separarlo por partes.
2. Se pueden formar grupos y sub-grupos funcionales de las actividades realizadas.
3. Para la mayor facilitación del trabajo se pueden añadir dibujos o esquemas donde se especifique la función a realizar.
4. Señalar el tiempo para cada actividad.

## LA ESPECIFICACIÓN

Se toman los requisitos necesarios para el puesto sea eficientemente desempeñado por su trabajador, el cual no están determinados a una persona específica si no que se debe de exigirse a cualquiera que desee ocupar el puesto. En las técnicas de administración de personal estos requisitos se conocen con el nombre de “factores”.

Los que se usan caben dentro de las categorías de habilidad, esfuerzo, responsabilidad y condiciones de trabajo. En el grupo correspondiente a “habilidad”, suelen colocarse factores como: Adaptabilidad a diversos puestos; aptitud analítica; conocimiento de equipo, de operaciones, de herramientas, de métodos; criterio; destreza manual; don de mando; exactitud de cálculo, en mediciones, en selección, en lecturas, en registro, experiencia, ingenio, iniciativa, instrucción general; inventiva, precisión.

En la categoría de “esfuerzo” se pueden enumerar entre otros factores: Atención continua; esfuerzo mental; esfuerzo auditivo; esfuerzo visual; tensión nerviosa.

La responsabilidad puede especificarse a: Calidad, cantidad, datos confidenciales, dinero costos, equipo, informes, procesos, trabajo de otros, seguridad de otros.

En las condiciones de trabajo influyen factores como: Ambiente circundante (caliente, húmedo, mal iluminado con suspensión de polvos, con ruido, etc.).

El factor “Esfuerzo” suele reemplazarse por “Requisitos Físicos y Mentales”, para otros factores como sexo, edad mínima y máxima, estatura, etc.

El número y la clase de los factores empleados dependen de los objetivos a los que son dirigidos el análisis y del personal analizado.

## TÉCNICAS PARA RECABAR LA INFORMACIÓN

Estas son algunas técnicas de recopilación para el levantamiento de la información.

- Entrevista: existen tres tipos de entrevistas;
  1. Entrevistas individuales con cada empleado.
  2. Entrevistas de grupo con conjunto de empleados que tienen el mismo puesto.
  3. Entrevistas a supervisores, con uno o varios supervisores que conocen a fondo el puesto que se analiza.
- Cuestionario:

Se entrega al empleado una relación de hasta cientos de tareas y obligaciones específicas se le pide que marque si desempeña cada una de las tareas o no, cuánto tiempo suele dedicar a cada una de ellas. El cuestionario puede ser muy abierto y sólo pedir que el empleado describa las principales obligaciones de su puesto.
- Observación:

La observación directa del trabajador, es muy útil cuando los puestos incluyen mucha actividad física observable por ejemplo conserje, obrero de línea entre otros.
- Diarios o bitácoras:<sup>[5]</sup>

Son listas diarias que hacen los trabajadores de cada actividad que realizan, así como el tiempo que se tardan en cada una de ellas.

De acuerdo al análisis de estas técnicas de recopilación de la información se utilizará, el cuestionario y la entrevista adaptados y modificados de acuerdo a las necesidades de la empresa Transportes Dondiego.

Se tomó como base al cuestionario para la recopilación de la información de Agustín Reyes Ponce se adaptó a las necesidades de la empresa Transportes Dondiego para el análisis de puestos quedando así de la siguiente manera:



## Cuestionario Para la Recopilación de información de Mandos Operativos

(Agustín Reyes Ponce)

Nombre del Puesto: \_\_\_\_\_

Objetivo del Puesto: \_\_\_\_\_

Tiempo en la Empresa: \_\_\_\_\_

Tiempo en el Puesto: \_\_\_\_\_

Habilidades requeridas para desempeñar eficientemente el puesto: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Jefe inmediato: \_\_\_\_\_

Puesto bajo su Mando: \_\_\_\_\_

Número de empleados en su área de trabajo: \_\_\_\_\_

Puestos afines: \_\_\_\_\_

Describa brevemente sus actividades:

Actividad	Descripción	¿Con qué fin se realiza?	Diarias	Bimestrales	Eventuales

¿Cuáles son los conocimientos necesarios para desempeñar adecuadamente el puesto? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Cuáles son los riesgos a los que está expuesto en su puesto? \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Herramientas utilizadas para el desempeño de sus actividades: \_\_\_\_\_

---

---

Condiciones de trabajo en las que desempeña sus actividades: \_\_\_\_\_

---

---

Esfuerzos que debe desempeñar ya sea físicos o mentales: \_\_\_\_\_

---

---

Responsabilidades en su cargo: \_\_\_\_\_

---

---

---

Analiza: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Revisó: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

## Cuestionario Para la recopilación de mandos Directivos

(Agustín Reyes Ponce)

Nombre del puesto \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

Sección a que pertenece: \_\_\_\_\_

Secciones a su cargo: \_\_\_\_\_

Puesto bajo su mando: \_\_\_\_\_

Jefe inmediato: \_\_\_\_\_

Puestos intermedios: \_\_\_\_\_

Inferiores \_\_\_\_\_

Superiores \_\_\_\_\_

Números de empleados en el puesto \_\_\_\_\_

Jornada normal de trabajo de \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_

Describa brevemente sus actividades en las áreas de:

Planeación	Organización	Dirección	Control

Describa brevemente sus actividades:

Actividad	Descripción	Qué fin	Diarias	Bimestrales	Eventuales

Herramientas que utiliza para desempeñar sus actividades: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Conocimientos necesarios para la realización de sus actividades: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Habilidades, Esfuerzos, Responsabilidades y Condiciones de Trabajo con las que debe de contar para la realización de sus actividades.

Habilidades	Esfuerzos	Responsabilidades	Condiciones de trabajo

Riesgos con los que cuenta su puesto: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Analiza: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Revisó: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

## Cuestionario Para Recabar la Información de Mandos Medios

(Agustín Reyes Ponce)

Nombre Del puesto \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

Sección a que pertenece: \_\_\_\_\_

Secciones a su cargo: \_\_\_\_\_

Puestos afines: \_\_\_\_\_

Puesto bajo su mando: \_\_\_\_\_

Jefe inmediato: \_\_\_\_\_

Puestos intermedios: \_\_\_\_\_

Inferiores \_\_\_\_\_

Superiores \_\_\_\_\_

Números de empleados bajo su cargo puesto \_\_\_\_\_

Jornada normal de trabajo De \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_

Puestos afines \_\_\_\_\_

Describa brevemente sus actividades:

Actividad	Descripción	Qué fin	Diarias	Bimestrales	Eventuales

Tipos de trabajo que supervisa:

---

---

---

---

Habilidades, Esfuerzos, Responsabilidades y Condiciones de Trabajo con las que debe de contar para la realización de sus actividades.

Habilidades	Esfuerzos	Responsabilidades	Condiciones de trabajo

Herramientas que utiliza para el desempeño de sus actividades: \_\_\_\_\_

---

---

Riesgos con los que cuenta su puesto:

---

---

---

Analiza: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Revisó: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_



## METODOLOGÍA

# TRANSPORTES DONDieGO S.A DE C.V.



**Elaborado:** Yasmin Méndez Montañez  
**Autorizo:** Lic. Dora María Guevara Alvarado  
**Fecha de Elaboración** 06/02/2014  
**Vigencia:** 06/02/2015





**ÍNDICE:**

<b>Introducción:</b> .....	<b>18</b>
<b>Políticas:</b> .....	<b>19</b>
<b>Organigrama:</b> .....	<b>21</b>
<b>Análisis de Puestos:</b> .....	<b>22</b>
<b>Análisis de Puestos de Director General:</b> .....	<b>22</b>
<b>Análisis de Puestos de Gerente General:</b> .....	<b>25</b>
<b>Análisis de Puestos de Servicios Generales:</b> .....	<b>28</b>
<b>Análisis de Puestos de Chofer:</b> .....	<b>31</b>

**Elaborado:** Yasmin Méndez Montañez  
**Autorizo:** Lic. Dora María Guevara Alvarado  
**Fecha de Elaboración** 06/02/2014  
**Vigencia:** 06/02/2015



## **TRANSPORTES DONDieGO**

La empresa Transportes Dondiego es una empresa de tamaño micro, su giro es de servicio de transporte de carga (acarreo y venta de materiales para la construcción), ubicada en la Calle Venustiano Carranza No. 32, Col. Centro, Pabellón de Arteaga, Ags., C.P. 20670.

### **MISIÓN**

Ser una empresa de transporte de carga, confiable y competitiva, satisfaciendo plenamente las necesidades de nuestros clientes, realizando los traslados de mercancía a tiempo, con actitud de servicio y con el mejor precio, sin dejar a un lado nuestros valores

### **VISIÓN**

Ser una empresa consolidada en el ramo del transporte de carga, con una sólida estructura organizacional en el que nuestro principal motor sean nuestros clientes y empleados, consolidándonos como una empresa líder y en constante crecimiento

### **FILOSOFIA**

El éxito no se logra solo con cualidades especiales, es sobre todo un trabajo de constancia, de método y organización, la necesidad de traslado de mercancía son esenciales para el crecimiento de la empresa.

En Transportes Dondiego lo sabemos, por eso nos hemos esforzado por mejorar nuestras unidades que actualmente nos permite dar el mejor servicio a nuestros clientes invirtiendo un mayor presupuesto en su mantenimiento y con unidades más modernas que cuentan con sistema GPS, además con operadores 100% profesionales

**Elaborado: Yasmin Méndez Montañez**

**Autorizo: Lic. Dora María Guevara Alvarado**

**Fecha de Elaboración 06/02/2014**

**Vigencia: 06/02/2015**



Transportes Dondiego S.A. de C.V.  
**POLÍTICA**

Transportes Dondiego es una empresa de transporte de carga, promovemos permanentemente la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad,

## VALORES

### Honestidad

Sabemos que la honestidad es parte esencial en el logro de las metas y objetivos de nuestra empresa, siendo el cimiento de la permanencia en el mercado, es por ello que hacemos de este valor la directriz de todas nuestras operaciones.

### Respeto

Estamos convencidos que los compromisos adquiridos se cumplen, a través del respeto y de la seriedad de todos los que participamos. Continuaremos logrando el posicionamiento de nuestra empresa y el reconocimiento de la calidad de los servicios que prestamos.

### Trabajo

Fuente esencial de toda organización, es el resultado continuo de la confianza depositada por nuestros clientes.

### Lealtad

Amamos nuestro trabajo, nos identificamos con las metas y objetivos de la empresa, procuramos también la lealtad recíproca de nuestros clientes y proveedores, contribuyendo al desarrollo común.

### Disponibilidad

Somos personas con espíritu de servicio hacia nuestros clientes, proveedores y compañeros de trabajo.

### Compañerismo

Somos un equipo colaborativo que busca trabajar en armonía y trabajo en equipo.

**Elaborado: Yasmin Méndez Montañez**

**Autorizo: Lic. Dora María Guevara Alvarado**

**Fecha de Elaboración 06/02/2014**

**Vigencia: 06/02/2015**



#### Equidad

Tratamos con igualdad de ánimo a todo el personal, procuramos una justa remuneración y buscamos la constante superación de nuestro personal para que tengan acceso a diversas oportunidades de desarrollo.

#### Calidad Humana

Reconocemos la dignidad y valor de cada compañero, respetamos las diferencias de credo, género, discapacidad y clase social de nuestra gente.

#### Seguridad

Estamos convencidos y sabemos lo que significa. Por eso la importancia de apegarnos a sistemas y procedimientos que salvaguarden la integridad de los bienes que transportamos y de las personas que intervienen en su trayecto.

#### Confiabilidad

Damos a nuestros clientes y proveedores internos y externos, la seguridad de ser una empresa que brinda un servicio de calidad.

#### Responsabilidad

Cumplimos puntual, eficaz y eficientemente las tareas y obligaciones que se nos asignan respondiendo por nuestras acciones asumiendo las consecuencias de éstas.

#### Compromiso

Tenemos la firmeza y convicción para lograr los objetivos y metas organizacionales contribuyendo con nuestro trabajo, participando activamente en la toma de decisiones.

**Elaborado: Yasmin Méndez Montañez**

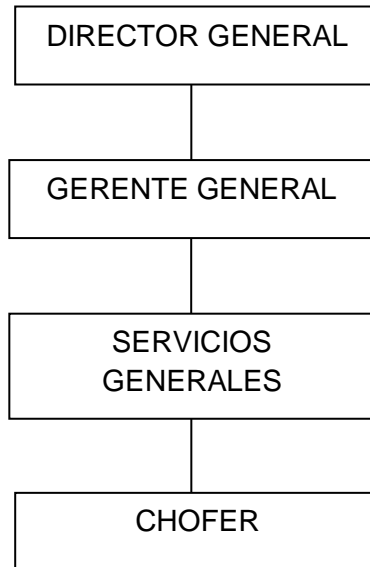
**Autorizo: Lic. Dora María Guevara Alvarado**

**Fecha de Elaboración 06/02/2014**

**Vigencia: 06/02/2015**



## ORGANIGRAMA



**Elaborado:** Yasmin Méndez Montañez  
**Autorizo:** Lic. Dora María Guevara Alvarado  
**Fecha de Elaboración** 06/02/2014  
**Vigencia:** 06/02/2015



## Análisis de puestos

### IDENTIFICACIÓN:

<b>A) TÍTULO DEL PUESTO: DIRECTOR GENERAL</b>	
<b>B) UBICACIÓN:</b>  Dirección: Director General  • ÁREA: Dirección General	<b>C) UNIDAD DE MANDO:</b>  • Supervisa a:  - Gerencia General

### OBJETIVO:

Buscar las diferentes formas de gestionar los recursos económicos, administrativos, con los que cuenta la empresa, para una mejor distribución de los recursos materiales y mejoras asegurando su utilización eficiente, económica, efectiva y en las mejores condiciones de costo, oportunidad y calidad.

### FUNCIONES:

- Gestionar los recursos financieros.
- Tomar decisiones prontas e inteligentes.
- Autorizar las distintas actividades a realizar por el gerente general.
- Supervisar la operaciones de distribución, compras, elaboración de nómina, movimientos bancarios etc., que permitan evaluar las variaciones del entorno

**Elaborado: Yasmin Méndez Montañez**

**Autorizo: Lic. Dora María Guevara Alvarado**

**Fecha de Elaboración 06/02/2014**

**Vigencia: 06/02/2015**



económico regional en cuanto puedan tener relación con la empresa.

- Propiciar y controlar la política de desarrollo de personal tendiendo a lograr su constante superación mediante una efectiva capacitación para el personal operativo, reglamento, de comunicaciones transportes, herramientas, maquinaria entre otras.
- Supervisar las actividades de control de los bienes materiales que forman el patrimonio empresarial.
- Dirigir y controlar la administración contable de la empresa, mediante la elaboración de las nóminas y estados financieros del personal.
- Dirigir las actividades financieras, cuidando los recursos económicos y financieros controlando todas las transacciones, buscando nuevos financiamientos que hagan la empresa con mayor rentabilidad.
- Rastreo de vía satelital.

## ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO:

### Formación:

- Tener conocimiento de las mejoras de sistemas de calidad.
- Manejo de herramientas de oficina como computadora, teléfono, impresora, fax, etc...
- Conocimientos de computación.
- Conocimientos de movimientos bancarios.

### Habilidades:

- Contar con buena presencia e imagen.
- Actitud de servicio.
- Ser una persona tolerante, para poder sobrellevar todos los problemas cotidianos que se enfrentan en cualquier negocio o empresa.

### Responsabilidades:

- Supervisar las actividades que desempeña cada puesto.

**Elaborado: Yasmin Méndez Montañez**

**Autorizo: Lic. Dora María Guevara Alvarado**

**Fecha de Elaboración 06/02/2014**

**Vigencia: 06/02/2015**



- Estar enterado de cualquier anomalía que suceda en negocio para poder solucionarla.
- Atender las quejas o reconocimientos de los empleados, clientes y proveedores.
- Encargarse de que se supla cualquier puesto si es necesario.
- Atender a los clientes especiales y promover el buen desarrollo y funcionamiento del negocio.
- Conocer cada una de las áreas y el funcionamiento de éstas.
- Conocer el mercado y tomar las medidas necesarias para que funcione con éxito.

Herramientas:

- Chequera.
- GPS
- Computadora
- Teléfono
- Automóvil

**Elaborado: Yasmin Méndez Montañez**  
**Autorizo: Lic. Dora María Guevara Alvarado**  
**Fecha de Elaboración 06/02/2014**  
**Vigencia: 06/02/2015**





**IDENTIFICACIÓN:**

<b>A) TÍTULO DEL PUESTO : GERENCIA GENERAL</b>	
<b>B) UBICACIÓN:</b>	<b>C) UNIDAD DE MANDO:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• GERENCIA : Gerencia General</li> <li>• ÁREA: Gerente General</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporta a : Director General</li> <li>• Supervisa a :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios Generales</li> <li>- Choferes</li> </ul> </li> </ul>

**OBJETIVO:**

Tener una planeación, organización, dirección y control, de las actividades a desempeñar en la empresa para que la empresa tenga una estabilidad económica y crecimiento financiero, logístico y personal en forma permanente y oportuna.

**FUNCIONES:**

- Planea, organiza, dirige, controla todas las actividades que se llevan a cabo dentro y fuera de la empresa para tener un mayor control del personal y la distribución.
- Supervisa los inventarios, activo fijo y cuentas por cobrar por venta de transporte de materiales.
- Contabiliza los ingresos por venta transportes de materiales y servicios complementarios.
- Analiza y efectúa el proceso contable referido a los ingresos por facturación y cobranza del servicio de fletes y conciliar los inventarios de cuentas por cobrar de las facturas por venta de transporte de materiales y presentar los anexos del balance correspondientes.
- Realiza compras de materiales, maquinaria entre otros para el desempeño

**Elaborado: Yasmin Méndez Montañez**

**Autorizo: Lic. Dora María Guevara Alvarado**

**Fecha de Elaboración 06/02/2014**

**Vigencia: 06/02/2015**



de las actividades del personal.

- Rastrea y verifica las rutas por vía satelital de los camiones.
- Controla el correcto uso y mantenimiento de los vehículos de acarreo de fletes (camión de volteo), en función a necesidades del cliente.
- Cumplir con el envío de la información en la forma y plazos establecidos al director general para un mejor desempeño.
- Administrar y supervisar el programa de asistencia médico familiar y los seguros del personal (choferes).
- Proponer acciones de capacitación acorde a las necesidades del servicio y del personal.
- Control y proceso del movimiento económico caja bancos y obligaciones de ingresos y egresos.
- Autorizar la asignación de cajas chicas, fondos de emergencia y fondos especiales, de acuerdo a los objetivos y requerimiento de las Áreas antes mencionadas.
- Verificación Comprobantes de pago, y nómina.
- control y proceso del movimiento económico.

## ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO:

Formación:

Conocimientos en las áreas de:

- Contabilidad.
- Administración.
- Recursos Humanos y operativos.
- Conocimientos de computación avanzados.
- Administración.
- Finanzas.
- Comercialización.
- Ventas.
- Compras.

Habilidades:

**Elaborado: Yasmin Méndez Montañez**

**Autorizo: Lic. Dora María Guevara Alvarado**

**Fecha de Elaboración 06/02/2014**

**Vigencia: 06/02/2015**



- Responsable.
- Dirigir.
- Organizar.
- Analizar.
- Calcular.
- Deducir.
- Habilidades mentales y numéricas, así como de Lenguaje.
- Conocimiento básico de las actividades de los subordinados
- Psicología y empatía

Responsabilidades:

- Tomar decisiones relacionadas con la operatividad de la empresa.
- Supervisión de las actividades realizadas por los trabajadores.
- Realizar movimientos bancarios para evitar malas transacciones, robos, etc.

Herramientas:

- Computadora.
- GPS.
- Teléfono.
- Fax.
- Impresora.
- Automóvil.

**Elaborado: Yasmin Méndez Montañez**  
**Autorizo: Lic. Dora María Guevara Alvarado**  
**Fecha de Elaboración 06/02/2014**  
**Vigencia: 06/02/2015**



## IDENTIFICACIÓN:

<b>A) TITULO DEL PUESTO: SERVICIOS GENERALES</b>	
<b>B) UBICACIÓN:</b> Servicios Generales	<b>C) UNIDAD DE MANDO:</b>
• <b>ÁREA:</b> Servicios Generales	• Reporta a: Gerente General

## OBJETIVO:

Supervisa y controla todas las actividades de los choferes, desde servicios al camión, rutas, pedidos, entregas, etc. con responsabilidad, tolerancia y respeto efectuando el mantenimiento del vehículo y cumplimiento de las reglas de tránsito.

## IV. FUNCIONES:

- Supervisar el buen manejo del camión.
- Supervisar que el material llegue a tiempo.
- Supervisar que el camión este en buen estado al momento de que el chofer lo entregue ya que a ellos se le proporciona en un buen estado.
- Trabajar en equipo en algunos fletes que sea necesario.
- Proporcionar las herramientas necesarias para las diferentes labores que tengan que hacer los choferes.
- Efectuar limpieza y reparaciones del vehículo de transporte de material asignado.
- Engrasado de las partes que tienen movimiento para evitar el desgaste
- Revisión de llantas, y en su necesidad cambios de ellas para la prevención de accidentes.
- Cambios de filtros.

**Elaborado:** Yasmin Méndez Montañez

**Autorizo:** Lic. Dora María Guevara Alvarado

**Fecha de Elaboración** 06/02/2014

**Vigencia:** 06/02/2015



- Cumplir con el reglamento de comunicaciones y transportes.
- Presentar y Tramitar ante su jefe inmediato, las necesidades de combustible, carburantes, lubricantes, aditivos y otros materiales, para mantener operativo el vehículo asignado.
- Cumplir con portar los documentos de reglamento. En caso de infracciones o accidentes que pudiera ocurrir, reportar inmediatamente al jefe inmediato superior.
- Cumplir con pasar las revisiones técnicas del vehículo oportunamente en las fechas establecidas.
- Comprar las partes necesarias de los camiones ya sea antes de que fallen o tener partes de repuestos.
- Tener una cantidad mínima de productos para su mejor rapidez.
- Tener las notas de entrega firmadas por los clientes.
- Buscar nuevos clientes para que la empresa valla creciendo.
- Conseguir proveedores que sean más factible para la economía de la empresa.
- Tener controlados las entradas y salidas de material para evitar almacenamiento.

### **ESPECIFICACIÓN DE PUESTO:**

#### Formación:

- Conocimientos de Mecánica.
- Electricidad y Seguridad Vial.
- Conocimiento de precios del mercado en la actual.
- Conocimiento de carreteras.
- Conocimiento de computación básica.

#### Habilidades:

- Manejo de maquinaria pesada.
- Conocimiento de reglas de Comunicaciones y Transportes.
- Condición física favorable.
- Responsabilidad.

**Elaborado: Yasmin Méndez Montañez**

**Autorizo: Lic. Dora María Guevara Alvarado**

**Fecha de Elaboración 06/02/2014**

**Vigencia: 06/02/2015**



- Proactivo.
- Trabajo en Equipo.
- Saber desenvolverse en todo ambiente.
- Ser analítico.
- Observador.

Responsabilidades:

- Checar los inventarios de materiales.
- Que los camiones estén en buen estado para el desempeño de sus actividades diarias.
- Que los choferes entreguen los materiales a tiempo para beneficio del cliente.
- Guardar todo tipo de factura para la entrega a los altos medios.
- Pagar los créditos o deudas a tiempo que se tengan con los proveedores.

Herramientas:

- Gatos hidráulicos.
- Linterna o lámpara.
- Llave de cruz.
- Terminales eléctricas.
- Abrazaderas de acero.
- Cables auxiliares para batería.
- Tornillos.
- Fusibles.
- Extintos.
- Lima plana con filo para metal.
- Bitácora de almacén.

**Elaborado: Yasmin Méndez Montañez**  
**Autorizo: Lic. Dora María Guevara Alvarado**  
**Fecha de Elaboración 06/02/2014**  
**Vigencia: 06/02/2015**



**IDENTIFICACIÓN:**

<b>A) TITULO DEL PUESTO: CHOFER</b>	
<p><b>B) UBICACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• GERENCIA: Departamento Mantenimiento.</li> <li>• ÁREA: Mantenimiento.</li> </ul>	<p><b>C) UNIDAD DE MANDO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporta a: Supervisor de Mantenimiento.</li> </ul>

**OBJETIVO:**

Conducir la Unidad Móvil que le asigne la Empresa, con responsabilidad efectuando el mantenimiento del vehículo y cumplimiento de las reglas de tránsito.

**FUNCIONES:**

- Controla y supervisa que los materiales estén bien cargadas para su entrega.
- Elabora las rutas de entrega de acuerdo con la dirección de los puntos de entrega de la venta.
- Antes de cada reparto verificar el estado del camión (aire de llantas, aceites del motor y combustible).
- Conducir el vehículo asignado por la empresa, para el transporte de materiales para la construcción.
- Conducir el vehículo asignado para el transporte de materiales, herramientas y equipos de trabajo.
- Efectuar limpieza y reparaciones sencillas del vehículo de transporte de material asignado.

**Elaborado: Yasmin Méndez Montañez**  
**Autorizo: Lic. Dora María Guevara Alvarado**  
**Fecha de Elaboración 06/02/2014**  
**Vigencia: 06/02/2015**



- Recabar la firma de conformidad del cliente a la entrega del material.
- Engrasado de las partes que tienen movimiento para evitar el desgaste.
- Revisión de llantas del camión para la prevención de accidentes.
- Cambios de filtros.
- Cumplir con el reglamento de comunicaciones y transportes.
- Presentar y Tramitar ante su jefe inmediato, las necesidades de combustible, carburantes, lubricantes, aditivos y otros materiales, para mantener operativo el vehículo asignado.
- Cumplir con portar los documentos de reglamento. En caso de infracciones o accidentes que pudiera ocurrir, reportar inmediatamente al jefe inmediato superior.
- Cumplir con pasar las revisiones técnicas del vehículo oportunamente en las fechas establecidas.

### **ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO:**

#### Formación:

- Conocimientos de Mecánica.
- Electricidad.
- Seguridad Vial.
- Licencia de manejo.
- Conocimiento de reglas de Comunicaciones Transportes.

#### Habilidades:

- Manejo de maquinaria pesada.
- Condición física Favorable.
- Responsabilidad.
- Proactivo
- Trabajo en Equipo.

#### Responsabilidades:

- Entrega de material a tiempo.
- Supervisión del estado del vehículo.

**Elaborado: Yasmin Méndez Montañez**

**Autorizo: Lic. Dora María Guevara Alvarado**

**Fecha de Elaboración 06/02/2014**

**Vigencia: 06/02/2015**





- Recoger la firma del cliente en cada pedido para conformidad de ambos.
- Pedir con anticipación lo que vaya ocupando como lo es gasolina, aditivos cambios o mejoras que se requieran para el desempeño de sus actividades.

Herramientas:

- Gatos hidráulicos.
- Linterna o lámpara.
- Llave de cruz.
- Terminales eléctricas.
- Abrazaderas de acero.
- Cables auxiliares para batería.
- Tornillos.
- Fusibles.
- Extintos.
- Lima plana con filo para metal.

**Elaborado: Yasmin Méndez Montañez**  
**Autorizo: Lic. Dora María Guevara Alvarado**  
**Fecha de Elaboración 06/02/2014**  
**Vigencia: 06/02/2015**

## **Resultados**

En esta investigación se logró el objetivo, cual era evitar la duplicidad de las funciones, logrando así los análisis de puestos, especificando las actividades, conocimientos, herramientas requeridas para la operación de cada puesto, riesgos con los que pueden encontrarse y así tomar una buena decisión.

Esta investigación fue de mucha importancia ya que la empresa se benefició con una misión, visión, políticas, filosofía, valores entre otros aspectos importantes de los cuales ya quedaron establecidos para su reconocimiento.

Se realizaron diversos tipos de cuestionarios para levantar la información de la empresa para así llegar a un análisis de puesto acorde a las actividades que realiza cada área de la empresa.

Ventajas de la realización del análisis de puestos son:

- Análisis de puestos establecido.
- Identificación de riesgos.
- Actividades específicas, ya no se contará con actividades duplicadas ayudando para el mejor desempeño del personal a laborar.
- Herramientas establecidas.

## **Conclusiones**

Esta investigación de elaboración del manual de organización es de suma importancia para la empresa de Transportes Dondiego, ya que ayuda a evitar duplicidades de actividades de trabajo, mejores manejos de sus actividades laborales, reconocer y ubicar bien sus labores para así llegar a un mejor desempeño, determinar los riesgos con los que cuenta cada área y así poder evitarlos.

Llegando al cumplimiento de la hipótesis, con una mayor organización, un mejor desempeño en sus cargos, evitando la duplicidad de actividades, mayor control, dirección, entre otros aspectos importantes.

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE PABELLON DE ARTEAGA**  
**SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA**  
**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS**  
**SEGUIMIENTO DE PROYECTO DE RESIDENCIAS PROFESIONALES**

ESTUDIANTE: Yasmin Méndez Montañez No. DE CONTROL 08 105 0046  
NOMBRE DEL PROYECTO: Manual de Organización EMPRESA: Transportes dondiego  
ASESOR EXTERNO: Graciela Dondiego Arroyo ASESOR INTERNO: Dora María Guevara Alvarado

ACTIVIDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----

PERIODO DE REALIZACIÓN: Enero - Junio



Transportes Dondiego S.A. de C.V.

Introducción	P	■	■															
	R																	
Marco teórico	P			■	■													
	R																	
Elaboración de encuesta	P					■												
	R																	
Recopilación de la información	P						■											
	R																	
Metodología y vaciado de la información	P							■	■									
	R																	
Descripción de puestos	P		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
	R																	
Diseño del análisis de puestos	P											■	■	■				
	R																	
Integración del manual de organización	P															■		
	R																	
Resultados y Conclusiones	P																	■
	R																	
Entrega del Proyecto	P																	■
	R																	
OBSERVACIONES																		
ENTREGA DE REPORTE	Asesor intern																	
	Estudiante																	
	Jefe Depto.																	

## Referencias

*{Las referencias bibliográficas se deben presentar al final del texto en orden alfabético de acuerdo con el apellido del autor o autores mencionados en el texto del trabajo. Las referencias deben darse en forma completa y exacta de tal forma que el lector las pueda encontrar fácilmente. Utilizar el formato APA. El 50% de las referencias deben ser de libros o artículos en idioma inglés.}*

### • **BIBLIOGRAFÍA:**

- VALUACION Y COMPENSACION OBJETIVAS DE SUELDOS
- *GUIA PRÁCTICA PARA OPERAR UN SISTEMA DE SALARIOS*
- Rafael Martín del Campo
- Ed. Trillas
- ANÁLISIS DE PUESTOS
- Agustín Reyes Ponce
- Ed. Limusa