



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



**TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO**

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga
Departamento de Ciencias Económicas Administrativas

**REPORTE FINAL PARA ACREDITAR
RESIDENCIA PROFESIONAL DE LA CARRERA
DE INGENIERIA EN GESTION
EMPRESARIAL MODALIDAD MIXTA.**

**[ELABORACION DE UN MANUAL DE
ORGANIZACIÓN CRM INMOBILIARIA CINTHYA
CARRILLO]**



PRESENTA:
ALMA DE JESUS SAUCEDO MEZA

LAE. CINTHYA CARRILLO LEOS

Nombre del asesor externo
interno

LAE. FELIPE ESPINOZA AGUILAR

Nombre del asesor

10 de diciembre del 2020

CAPÍTULO 1: PRELIMINARES

1.1 Agradecimientos.

En primer lugar, quiero agradecer a mi familia, a mis hermanos, pero más que nada a mis padres; Sanjuana de Jesús Meza Fajardo y Roberto Saucedo Mauricio quienes fueron el motor principal para que yo pudiera culminar esta etapa, les agradezco con todo el corazón cada esfuerzo y cada lucha para darme esta oportunidad de crecer profesionalmente, gracias por todo, ustedes son lo más valioso para mí. Así, quiero mostrar mi gratitud con mi padre Dios quien me ha guiado por el camino correcto, quien ha sido partícipe de cada uno de los momentos buenos y malos durante todo este recorrido.

También quiero agradecer a mi asesor Felipe Espinoza Aguilar por brindarme todos los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación. No hubiese podido arribar a estos resultados de no haber sido por su incondicional ayuda. A la Maestra Cinthya Carrillo, por las enseñanzas, la paciencia y más que nada por todo el apoyo que se me brindó durante este periodo.

Por último, quiero agradecer a mis amigos y compañeros, con quienes se formó una amistad bonita y sincera durante esta etapa, gracias por todo el apoyo, por los buenos momentos compartidos.

Muchas gracias a todos.

1.2 Resumen

La elaboración del manual de organización para la empresa CRM NMOBILIARIA Cinthya Carrillo se realiza con el propósito de establecer sus propias funciones para cada empleado. Posicionarse para promover el conocimiento dentro de la empresa desde una perspectiva estructural y servir de guía a sus socios para que comprendan la calidad de las operaciones y servicios. Brindar esta información para mejorar el nivel de desempeño laboral, aprovechar y maximizar el uso de los recursos, promoviendo así el flujo de información, documentos y metas de los planes de la empresa. Investigación actual y el manual fue creado para solucionar los problemas ocasionados por falta de manual de organización.

A través del manual de organización, puede permitir que la empresa tenga una mayor claridad de las funciones, tareas y responsabilidades de cada empleado La organización actuará como guía para promover el máximo rendimiento laboral de los trabajadores.

Contenido

CAPITULO 1. PREELIMINARES	
1.1 Agradecimientos.	2
1.2 Resumen	3
CAPITULO 2. GENERALIDADES DEL PROYECTO	
2.1.- Introducción	5
2.2 Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.	6
2.3 Problemas a resolver, priorizándolos.	7
2.4 Justificación	9
2.5 Objetivos del proyecto	11
CAPITULO 3. MARCO TEORICO	
3.1 Historia de la administración.....	12
3.2 Revolución industrial	14
3.3 Administración del siglo XX	15
3.4 Conceptos de la administración	16
3.5 Características de administración	17
3.6 Importancia de la administración.	18
3.7 Proceso administrativo	20
3.8 Manual de Organización.....	26
3.9 Importancia del manual de organización	28
3.10 Contenido del manual de organización	28
3.11 Tipos de manuales administrativos	29
CAPITULO 4. DESARROLLO.....	32
CAPITULO 5. RESULTADOS	
5.1 Manual de Organización.....	35
CAPITULO 6. CONCLUSIONES	
6.1 Conclusiones	50
CAPITULO 7. COMPETENCIAS DESARROLLADAS	
7.1 Competencias adquiridas y/o desarrolladas	51
CAPITULO 8. FUENTES DE INFORMACION.....	52
CAPITULO 9 ANEXOS.....	53

CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO

2.1.- Introducción

En la mayoría de las instituciones ya sea pequeña, mediana o grande la empresa al inicio se tiene una problemática por la falta de organización en ella, puesto que para ello es necesaria la implementación de la misión, visión y valores de esta, tomando en cuenta los bienes o servicios, administración del personal, presupuestos, etc. Antes de delegar los puestos de trabajo es necesario organizar los recursos con que cuenta la empresa, para llevar a cabo un buen desarrollo.

Con frecuencia, se ve en cada una de ellas la falta de organización entre los trabajadores, puesto que no se sabe con precisión cuales son las tareas a realizar dentro de la organización, es por ello que se debe de tener bien definido qué papel desempeñas en ella, pues esto facilitara la tarea a quienes ingresar a la empresa. Como ya se sabe, cuándo se tiene un trabajador nuevo en la organización se debe de realizar una inducción por parte de la empresa para conocer la visión, misión y objetivos de la compañía, el organigrama funcional de toda la empresa y el Manual de organización y funciones (MOF).

El manual de organización, tiene como principal objetivo ayudar o guiar a cada trabajador de acuerdo con sus habilidades y capacidades con que se cuenta realizando sus tareas, obligaciones y responsabilidades de manera correcta, teniendo así facilitada para realizar su trabajo, ayudando a la eficacia y eficiencia de cada uno.

Es así que CRM INMOBILIARIA Cinthya Carrillo en su continuo crecimiento y desarrollo busca de un mejoramiento de sus labores administrativas con el fin de reestructurar aspectos de la empresa en los que el capital humano tiene gran influencia de esta manera se quiere desarrollar un manual de organización que cumpla con los requisitos

formales para facilitar el proceso de inducción del personal y orientación de las responsabilidades.

2.2 Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.

Cintha Carrillo Asesora inmobiliaria, surge en el mes de mayo año 2019 con la propuesta que hace un Arquitecto, el cual nos dio la oportunidad, ahí fue como comenzó la venta de terrenos. Después de un año CRM Inmobiliaria nos dio la oportunidad de empezar a vender casas, donde se generó confianza y platicándoles nuestra experiencia abriéndonos las puertas para vender casas en el municipio de Pabellón de Arteaga, por lo que nos empezamos a capacitar en el área inmobiliaria , se creó un plan de negocios el cual se llevó a la secretaria de desarrollo económico y nos apoyaron para la adquisición de mobiliario y poner nuestra propia oficina, y comenzar a publicitarme ya con marca, con logotipo, ubicándonos en la colonia Vergel del Valle. Actualmente estamos en pleno crecimiento, se está llevando a cabo la parte de mercadotecnia y empezando con los procedimientos.

Es por ello que la empresa pidió ayuda al Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga dándole la oportunidad a un estudiante para realizar el proyecto de un, Manual de Organización, así como los procedimientos, planeación, organización, administrativos y de controles, que por falta de tiempo no se han realizado y son importantes para poder crecer. Se tienen muchas ideas para posicionarnos siendo los numero uno en el Municipio y luego a nivel Estatal y Regional.

Por lo tanto, el puesto en el que estoy es en el área administrativa, apoyando en la elaboración de dicho manual, tratando de obtener una buena organización y control, realizando el acomodo de documentación de cada cliente, dando seguimiento a cada una de las ventas, de igual forma apoyando en las ventas.

2.3 Problemas a resolver, priorizándolos.

CRM INMOBILIARIA Cinthya Carrillo está en pleno desarrollo prestando sus servicios en el giro de bienes inmuebles, en la renta-venta de casas, por ende, no cuenta con una organización que ayude a que cada integrante de esta empresa cumpla con sus tareas a diario.

Una de las necesidades primordiales es organizar todas las funciones y actividades que deben tomar en cuenta cada miembro ayudando a cada uno a ser eficaces y eficientes dentro de la organización, evitando inconformidades entre ellos. El problema a resolver durante este proyecto es precisamente organizar, hacer descripción de puestos, responsabilidades y principales actividades u obligaciones que debe tener cada integrante o departamento, para detectar omisiones y deslindar responsabilidades.

Todo esto se logra a través de un manual de organización para que la empresa tenga una herramienta o documento que respalde su empresa, para que cada trabajador sepa su obligación y responsabilidad dentro de la organización. Para este proyecto dentro de su problemática se diagnosticará la problemática por medio de un FODA ya que el objetivo de esta herramienta es identificar hasta qué punto la estrategia actual de una organización y sus puntos débiles más específicos son relevantes para está, además de ser capaces para afrontar cambios que tienen lugar en el medio ambiente de la empresa y saber cuáles son sus estrategias que se deben tomar para su implementación.

Matriz FODA Según Fred David (2004).

	<p>Fortalezas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento en las ventas 2. Ubicación de las casas 3. Capacitación en el personal. 	<p>Debilidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de organización en la empresa. 2. Falta de seguimiento a los clientes. 3. Orden en la documentación.
<p>Oportunidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inmuebles en la mayor parte del estado. 2. Relaciones, conocidos y contactos. 3. Nuevos proyectos para la compañía. 	<p>Estrategia FO</p> <p>Desarrollar estrategias en los vendedores para fomentarlas en las ventas de los nuevos proyectos. (F1,O3).</p>	<p>Estrategia FA</p> <p>Tomar cursos o capacitaciones acerca del sector inmobiliario, para tener más clientes. (F3,A1).</p>
<p>Amenazas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La falta de formación en el sector inmobiliario. 2. Poco crédito en los compradores. 	<p>Estrategia DO</p> <p>Realizar un manual de organización para la empresa. (D1,O3).</p>	<p>Estrategia DA</p> <p>Encontrarle a los clientes una casa de acuerdo a su presupuesto. (D3,A2).</p>

Tabla1. Análisis FODA, Propuesta elaboración propia.

2.4 Justificación

CRM INMOBILIARIA Cinthya Carrillo, siendo una empresa nueva por ende se ve reflejada en la falta de organización en ella, ya que carece de los manuales administrativos, y son necesarios para el correcto funcionamiento de la organización. Sea una pequeña, mediana o gran empresa, todas sin excepción necesitan algún tipo de pauta organizativa. Con frecuencia sucede que en las organizaciones al ingresar personal nuevo no saben cuáles son sus funciones o que actividades deben realizar o cuáles son sus roles diariamente, por ello tener un Planeamiento Estratégico, donde estén redactadas y definidas las actividades para llegar a ellos, lo cual permitirá dividir el trabajo de manera adecuada así como también tener definidos claramente los objetivos de la organización.

El manual de organización es un documento que contiene información detallada referente al directorio administrativo, antecedentes, legislación, atribuciones, estructuras y Funciones de las unidades administrativas que integran la institución, señalando los niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, canales de comunicación y coordinación, asimismo, contiene organigramas que describen en forma gráfica la estructura de organización, teniendo en cuenta que va creciendo poco a poco y es necesaria una administración correcta, siendo así la realización de este manual será de mucha ayuda para su crecimiento, facilitando la tarea de cada persona que la integra.

Dentro del análisis, se debe tener en cuenta cuales son los recursos con los que cuenta la empresa, antes de delegar los puestos que ocuparan cada persona centralizando los objetivos de la organización realizando un documento detallado elaborado sistemáticamente para satisfacer las necesidades que tiene la empresa, siendo un instrumento comprensible y útil.

En este proyecto se ven involucrados todos los departamentos de la empresa, ya que por ser una empresa nueva se tiene que realizar en general. Llevar un control de la información, responsabilidades, funciones, tareas e incluso creación de documentos, mantener actualizadas siempre las funciones y responsabilidades de cada

departamento, así como la descripción del puesto y sus funciones, son los alcances a los que se pretende llegar.

No obstante, se pudiera presentar que los trabajadores no sean precisos con su información, siendo claros y dando información correcta y concreta, para facilitar los resultados, siendo así sería un poco más complicada la organización.

El propósito de este proyecto es precisamente para hacer crecer a la empresa en todos los sentidos, apoyando a los integrantes a la organización, viendo reflejada una buena administración.

Ámbito social:

Brindar a los clientes un buen servicio, tendiendo una organización concreta y correcta para la satisfacción del mismo.

Ámbito profesional:

Adquirir el conocimiento necesario relevante a lo que conlleva un manual de organización para así aplicarlo en el campo laboral, aplicando y llevando a todo lo teórico a lo práctico.

Ámbito académico:

Poner en práctica cada uno de los conocimientos de materias que llevaban relación a lo largo de la carrera y que de esta manera aportan un beneficio a la organización.

Ámbito profesional:

Desarrollar mis conocimientos y habilidades en el ámbito laboral, implementando cada uno de ellos, obteniendo mi título como Ing. En gestión empresarial.

2.5 Objetivos del proyecto

Objetivo general:

Elaborar un manual de organización en el cual, servirá como un instrumento de apoyo que defina y establezca la estructura orgánica y funcional formar, orientando a las personas que realizan actividades dentro de la empresa para realizar sus funciones, día con día y se lleve a cabo un control administrativo y organizacional de los perfiles de puesto.

Objetivos específicos:

1. Fijar las políticas y establecer los sistemas administrativos de la organización.
2. Definir las funciones y responsabilidades de cada unidad administrativa.
3. Asegurar y facilitar al personal la información necesaria para realizar las labores que les han sido encomendadas y lograr la uniformidad en los procedimientos de trabajo y la eficiencia y calidad esperada en los servicios.
4. Delimitar claramente las responsabilidades y obligaciones de cada área de trabajo.

CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO

3.1 Historia de la administración.

La administración aparece desde que el hombre comienza a trabajar en sociedad. El surgimiento de la administración es un acontecimiento de primera importancia en la historia social en pocos casos, si los hay, una institución básicamente nueva, o algún nuevo grupo dirigente, han surgido tan rápido como la administración desde principios del siglo. Pocas veces en la historia de la humanidad una institución se ha manifestado indispensable con tanta rapidez. La administración que es el órgano específico encargado de hacer que los recursos sean productivos, esto es, con la responsabilidad de organizar el desarrollo económico, refleja el espíritu esencial de la era moderna. Es en realidad indispensable y esto explica por qué, una vez creada, creció con tanta rapidez. El ser humano es social por naturaleza, por ello tiende a organizarse y cooperar con sus semejantes. La historia de la humanidad puede describirse a través del desarrollo de las organizaciones sociales partiendo en la época prehispánica por las tribus nómadas, donde comienza la organización para la recolección de frutas y la caza de animales, y después con el descubrimiento de la agricultura da paso a la creación de las pequeñas comunidades. También las personas han escrito sobre cómo lograr que las organizaciones sean eficaces y eficientes, mucho antes de que el término “administración” hubiera aparecido y se hubiera definido.

Posteriormente, éstas se transformaron en otras de tipo industrial, impulsadas por la Revolución Industrial y caracterizadas por el surgimiento y desarrollo de las grandes organizaciones y centros industriales. El cuerpo sistemático de conocimientos sobre la administración se inicia en plena revolución Industrial, en el siglo XIX, cuando surgieron las grandes empresas que requerían de nuevas formas de organización y prácticas administrativas. La empresa industrial a gran escala era algo nuevo. (Universidad Católica Boliviana San Pablo, 2007)

De allí surge la necesidad de plasmar en un texto el recorrido emprendido por la administración durante los diferentes estadios temporales para entender el sentido e importancia que cobra esta disciplina. Aclarando que, por pensamiento administrativo,

se identifica el grado de racionalidad con el que se han formalizado científicamente las prácticas laborales orientadas hacia el desempeño productivo. (Castrillón, 2014)

Época primitiva:

En esta época el mundo estaba habitado por tribus llamadas nómadas, sus principales actividades eran la caza, pesca y la recolección. En esta época los jefes de las familias tenían la autoridad para tomar decisiones de gran importancia. Surgió la división de trabajo de acuerdo a la capacidad que tenían las personas de acuerdo a su sexo y las edades de los individuos.

Periodo agrícola:

Aparición de la agricultura y de la vida sedentaria. División del trabajo por edades y sexo. Organización social de tipo patriarcal. La caza, la pesca, y la recolección pasaron a importancia secundaria en la economía agrícola de subsistencia aparición del estado, surgieron la ciencia, la literatura, la religión, la organización política, la escritura y el urbanismo, en Mesopotamia y Egipto surgieron las clases sociales, el pago de impuestos. El código de hammurabi ilustra el alto grado de desarrollo del comercio de babilonia grandes avances de estas civilizaciones se lograron a través de la utilización de la administración.

Antigüedad grecolatina:

En esta época apareció el esclavismo. Era aceptado y a menudo esencial para la economía y la sociedad de las civilizaciones antiguas.

La esclavitud es el estado de la persona que está bajo dominio de otro sujeto y que por lo tanto carece de libertad. Surgió con el aprovechamiento de la mano de obra de aquellos cautivos tras una guerra. En épocas anteriores estas personas eran asesinadas, aunque después se prefirió utilizarlas como esclavas para obtener un beneficio económico o un servicio.

La administración se caracterizó por su orientación hacia una estricta supervisión del trabajo y el castigo corporal como forma disciplinaria.

El esclavo carecía de derechos y se le ocupaba en cualquier labor de producción existía un bajo rendimiento productivo ocasionado por el descontento y el trato inhumano que sufrieron los esclavos debido a estas medidas administrativas. Esta forma de organización fue una gran parte la causa de la caída del imperio romano.

Época feudal:

Durante el feudalismo, las relaciones sociales se caracterizaron por un régimen de servidumbre. La administración interior del feudo estaba sujeta al criterio del señor feudal, quien ejercía un control sobre la producción del siervo. Al finalizar esta época, un gran número de siervos se convirtieron en trabajadores independientes, organizándose así los talleres artesanales y el sistema de oficios con nuevas estructuras de autoridad

Los artesanos patronos trabajaban al lado de los oficiales y aprendices en quienes delegaban su autoridad. El desarrollo del comercio en gran escala originó que la economía familiar se convirtiera en economía de ciudad. Aparecieron las corporaciones o gremios que regulaban horarios, salarios y demás condiciones de trabajo; en dichos organismos se encuentra el origen de los actuales sindicatos.

3.2 Revolución industrial

La revolución industrial se caracterizó por la aparición de inventos y descubrimientos tales como la máquina de vapor, desde allí vienen los grandes cambios de los modelos de producción y las organizaciones sociales. Con estos nuevos inventos comenzó la industrialización y fue desapareciendo los talleres artesanos, centralizándose en la producción, dando origen al sistema de fábricas y máquinas en serie. Desde tiempos de la antigüedad ya la administración se aplicaba en los grupos sociales, porque las familias se dividían las funciones; la mujer se dedicaba al cuidado de sus hijos las labores del hogar, mientras que los hombres iban a cazar y hacían los trabajos pesados. Pero el acontecimiento que hizo que la administración existiera como tal fue la Revolución Industrial. La revolución industrial fue un gran acontecimiento para la humanidad, se

caracterizó por la mecanización de la industria y la agricultura, la aplicación de la fuerza motriz, el avance de los transportes y comunicaciones y el desarrollo de las fábricas. Este último, como ya lo dijimos, propicio el inicio de la administración ya que hubo muchos cambios en los sistemas de producción, dado que antes se realizaban de manera artesanal y con este hecho se reemplazó la fuerza humana por la de las maquinas ocasionando con esto tener procesos más productivos. También se empezaron a crear jerarquías ya que antes al ser individual la forma del trabajo, estas no existían, pero al momento de crear fábricas hubo la necesidad de delegar el trabajo y responsabilidades en diferentes áreas

3.3 Administración del siglo XX

Es un producto característico del siglo xx, en realidad la administración tiene más de 100 años, y es el resultado histórico e integrado de la contribución acumulada de diversos precursores, filósofos, físicos, economistas, estadistas, y empresarios que con el paso del tiempo fueron desarrollando y divulgando cada uno, obras y teorías en su campo de actividades. Por tanto, la administración moderna utiliza conceptos y principios empleados en las ciencias matemáticas, ciencias humanas, psicología, sociología, biología, educación, ciencias físicas, derecho ingeniería, tecnologías de la información, etc.

No obstante, los progresos en el conocimiento humano, la denominada ciencia de la administración solo aparecía a comienzos del siglo xx. La TGA es una área nueva y reciente del conocimiento humano, para que surgiera se necesitaron siglos de preparación y antecedentes históricos capaces de permitir y hacer viables las condiciones indispensables para su aparición. (Chivenato, 2007)

3.4 Conceptos de la administración

Conjunto de actividades propias de ciertos individuos que tienen la misión de ordenar, encaminar y facilitar los esfuerzos colectivos de un grupo de personas reunidos en una entidad, para la realización de objetivos previamente definidos. Ordway Tead (1956).

“La influencia consciente de los órganos de dirección sobre los colectivos humanos, con el fin de asegurar la consecución de los objetivos planteados, organizando y orientando correspondientemente su actividad”. Omarov, A. (1980).

La administración es una actividad esencial; asegura la coordinación de esfuerzos individuales para el logro de metas grupales. El propósito de todo administrador es establecer un medio ambiente en el cual las personas puedan lograr metas de grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero, materiales e insatisfacciones personales. Koonts, H y H Weihreich (1987).

Proceso de planear, organizar, liderar y controlar el trabajo de los miembros de la organización y utilizar todos los recursos disponibles de la empresa para alcanzar los objetivos organizacionales establecidos. Stoner, J y R. Freeman (1995).

La administración consiste en lograr que se hagan las cosas mediante otras personas. (El Dr. George R. Terry).

Es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado. (E.D.L. Brech)

En base a las definiciones anteriores se puede decir que la administración estudia las organizaciones, privadas y públicas, y las diversas estrategias de planificación, coordinación, control y dirección que se aplican en la gestión de recursos destinados para la optimización del funcionamiento de éstas y garantizar el alcance de las metas

propuestas. Es la forma como las organizaciones se administran o se gestionan determinará si van a conseguir utilizar con eficacia sus recursos para lograr los objetivos propuestos. Por eso, el papel del administrador tiene un fuerte impacto en el rendimiento de las organizaciones.

3.5 Características de administración

La administración posee ciertas características que la hacen diferente al resto de las disciplinas, ciencias o artes como las que se detallan:

La administración es universal se puede aplicar en todo tipo de organismo formal, social y en todos los sistemas políticos existentes.

Interdisciplinaria

La administración hace uso de principios, procedimientos y métodos de otras ciencias, que están relacionadas con la eficiencia en el trabajo, está relacionada con las matemáticas, estadísticas, derecho, economía, contabilidad, sociología, filosofía, antropología y con todas las disciplinas o ciencias que el ser humano participe

Valor instrumental

la administración es un medio para alcanzar un fin, se utiliza en los organismos sociales para lograr en forma eficiente los objetivos establecidos.

Unidad jerárquica

Todo aquel que dentro de un organismo social tiene carácter de jefe, participa en distintos grados y modalidades en la misma Administración. Así, por ejemplo, en una empresa forman “un solo cuerpo administrativo, desde el gerente general, hasta el último mayordomo”.

Flexibilidad

los principios y técnicas administrativas se pueden adaptar a las diferentes necesidades de la empresa.

Unidad temporal

Aunque se distingan etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, éste es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos. Así, por ejemplo, no por hacer los planes, se deja de mandar, controlar, organizar, etcétera.

3.6 Importancia de la administración.

La importancia de la administración, está en que imparte efectividad a los esfuerzos humanos. Ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas. Se mantiene al frente de las condiciones cambiantes y proporciona previsión y creatividad. Una de las formas más sencillas de la administración, en nuestra sociedad, es la administración del hogar y una de las más complejas la administración pública. Pero el fenómeno administrativo no solamente nació con la humanidad, sino que se extiende a la vez a todos los ámbitos geográficos y por su carácter Universal, lo encontramos presente en todas partes. Y es que en el ámbito del esfuerzo humano existe siempre un lado administrativo de todo esfuerzo planeado.

La administración se distinguen etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, éste es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos. Así, al hacer los planes, no por eso se deja de mandar, de controlar, de organizar, etc.

La administración se da donde quiera que existe un organismo social, aunque lógicamente sea más necesaria, cuanto mayor y más complejo sea éste. El éxito de un organismo social depende, directa e inmediatamente, de su buena administración y sólo a través de ésta, de los elementos materiales, humanos, etc. con que ese organismo cuenta. Para las grandes empresas, la administración técnica o científica es indiscutible y obviamente esencial, ya que, por su magnitud y complejidad, simplemente no podrían actuar si no fuera a base de una administración sumamente técnica.

Para las empresas pequeñas y medianas, también, quizá su única posibilidad de competir con otras, es el mejoramiento de su administración, o sea, obtener una mejor coordinación de sus elementos: maquinaria, mercado, calificación de mano de obra, etc. La elevación de la productividad, preocupación quizá la de mayor importancia actualmente en el campo económico, social, depende, por lo dicho, de la adecuada administración de las empresas, ya que, si cada célula de esa vida económico-social es eficiente y productiva, la sociedad misma, formada por ellas, tendrá que serlo.

En especial para los países que están desarrollándose; quizá uno de los requisitos substanciales es mejorar la calidad de su administración, porque, para crear la capitalización, desarrollar la calificación de sus empleados y trabajadores, etc., bases esenciales de su desarrollo, es indispensable la más eficiente técnica de coordinación de todos los elementos, la que viene a ser, por ello, como el punto de partida de ese desarrollo.

Concluyendo la importancia de la administración, demuestra que:

- Una buena administración eleva la productividad
- Para que una organización tenga éxito en todos los sentidos se debe tener una buena administración
- Una administración eficiente ayuda y orienta a un buen desarrollo.
- En las empresas de mayor magnitud la administración es indiscutible y esencial.

- En la pequeña y mediana empresa la única posibilidad de competir, es aplicando la administración.

3.7 Proceso administrativo

Es tarea de los administradores transformar, eficaz y eficientemente, los insumos en productos. Por supuesto que el proceso de transformación puede verse desde diversas perspectivas. Así, la atención puede dirigirse a funciones empresariales como finanzas, producción, personal y comercialización. (Harold)

Planeación

El proceso de planeación es la herramienta para administrar las relaciones con el futuro; es una aplicación específica del proceso de tomar decisiones. Las decisiones que buscan influir en el futuro o que se pondrán en práctica en él son decisiones de planeación. Este proceso consiste en: Definir objetivos o resultados a alcanzar, al igual que los medios para realizarlos, así como también imaginar una situación futura y trabajar para construirla. O: “la mejor forma de evitar el futuro es inventarlo. (Maximiano, 2009)

Fundamentos básicos

- Propicia el desarrollo de la empresa al establecer métodos de utilización racional de los recursos.
- Reduce los niveles de incertidumbre que se pueden presentar en el futuro mas no los elimina. Prepara a la empresa para hacer frente a las contingencias que se presenten con las mayores garantías de éxito.
- Mantiene una mentalidad futurista teniendo más visión del porvenir y un afán de lograr y mejorar las cosas.
- Condiciona a la empresa al ambiente que lo rodea.
- Establece un sistema racional para la toma de decisiones evitando corazonadas o empirismos. Reduce al mínimo los riesgos y aprovecha al máximo las oportunidades.
- Las decisiones se basan en hechos y no en emociones.

- Al establecer un esquema o modelo de trabajo (plan) suministra las bases a través de las cuales opera la empresa.
- Promueve la eficiencia al eliminar la improvisación.
- Proporciona los elementos para llevar a cabo el control.
- Disminuye al mínimo los problemas potenciales y proporciona al administrador magníficos rendimientos de su tiempo y esfuerzo.
- Permite al ejecutivo evaluar alternativas antes de tomar una decisión.
- La moral se eleva sustancialmente, al conocer todos los miembros de la empresa hacia donde se dirigen sus esfuerzos.
- Maximiza el aprovechamiento del tiempo y los recursos en todos los niveles de la empresa. Cada etapa del proceso administrativo se rige por una serie de principios que son disposiciones que orientan al pensamiento a observarse en la acción administrativa por lo tanto para planear eficientemente es necesario tomar en cuenta los siguientes principios.

Cada etapa del procedimiento administrativo se rige por una serie de principios, estos principios son las reglas que orientan el pensamiento que se debe seguir en las acciones administrativas, por lo que para planificar de manera efectiva se deben considerar los siguientes principios.

Principios de planeación

Factibilidad

Los planes que se establezcan deben ser acordes con la realidad y medio donde se van a realizar. No es válido manejar planes inoperables e inalcanzables. Cuando se diseñan los planes deben hacerse con la plena conciencia de que pueden ser factibles, es decir realizables.

Objetividad y cuantificación.

Cuando se planea es necesario basarse en datos reales, razonamientos precisos y exactos y nunca en opiniones subjetivas, especulaciones o cálculos arbitrarios. Este principio también es conocido como precisión, establece estudios de mercado, estudios

de factibilidad, cálculos probabilísticos, modelos matemáticos y datos numéricos, al elaborar planes para reducir al mínimo los riesgos.

Flexibilidad

Al planificar, necesita datos y razonamiento verdadero, exacto y exacto, nunca hay una opinión subjetiva, Cálculo especulativo o arbitrario. Este principio también se llama precisión, establecimiento de estudios de mercado, estudio de viabilidad, cálculo probabilidad, modelo matemático y datos numéricos al hacer planes reducir el riesgo.

Unidad

Todo programa que se establece dentro de la organización debe estar sujeto al plan general de la misma. En otras palabras, todos los planes deben estar en equilibrio para poder alcanzar satisfactoriamente el objetivo general de la organización.

Del cambio de estrategias

Este principio está en función de los tiempos establecidos para el cumplimiento de los objetivos y propósitos de la organización. Cuando se ha excedido este lapso sin obtener resultados esperados, será necesario replantear las estrategias, procedimientos, programas y presupuestos que permitan alcanzar el objetivo planeado.

Organización

Alexei Guerra Sotillo, la "organización es, a un mismo tiempo, acción y objeto. Como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo o meta. Como objeto, la organización supone la realidad resultante de la acción anterior; esto es, el espacio, ámbito relativamente permanente en el tiempo, bajo el cual las personas alcanzan un objetivo preestablecido" (Thompson, s.f.)

La finalidad de la organización es aquel objetivo asignado a cada actividad de la empresa para que pueda ser cumplido con el mínimo de los gastos y a su vez con un grado de

satisfacción máximo en cada empleado. Las organizaciones cubren muchas clases de necesidades del hombre, emocionales, espirituales, intelectuales, económicas. Agryris explica su existencia diciendo que, por lo general, se forman para alcanzar objetivos que “Se pueden lograr mejor de manera colectiva”. Uno de los mejores estudios de la capacidad de las organizaciones para hacer cosas que los individuos no pueden hacer solos es el de Chester I. Barnard. El definía las limitaciones de un individuo como las cosas que le impedían hacer lo que quería. Las limitaciones caen en uno de los dos tipos de grupos, se establecen ya sea por las capacidades biológicas del individuo o por los factores físicos del ambiente al que se enfrenta.

Por lo tanto, Barnard explica el desarrollo de las organizaciones, como un mecanismo para vencer las limitaciones que restringen la acción individual. Hasta que el hombre concibió la idea de que mediante un esfuerzo organizado un grupo de hombres podía satisfacer algunas necesidades humanas o alcanzar algunos objetivos con más efectividad de lo que podrían hacerlo separadamente, como individuos todas las acciones estaban limitadas al esfuerzo individual. Hasta que el concepto de organización fue percibido y puesto en práctica, el hombre estaba limitado por los esfuerzos combinados de sus capacidades individuales y su ambiente físico. Una vez que el hombre concibió la idea de un esfuerzo conjunto, dirigido al objetivo entonces la principal limitación para sus logros estuvo determinada por la eficacia de sus organizaciones, la acción organizada se convirtió en el primer medio del hombre para vencer las restricciones impuestas sobre los individuos. Los ejemplos de una organización son muchos y diversos puesto que van desde un equipo de fútbol hasta una compañía transnacional.

Algunas de las actividades más importantes de la organización son:

- Hacer una selección detallada de los trabajadores indicados para el puesto indicado
- Subdividir cada tarea en unidades operativa.
- Seleccionar una autoridad administrativa para cada sector.
- Proporcionar materiales y recursos útiles a cada sector.
-

Principios

Los individuos son miembros de organizaciones por que mediante esta circunstancia esperan alcanzar algunos de sus objetivos personales. Estos objetivos individuales, al combinarse, producen los objetivos organizacionales. Los objetivos organizacionales son expresiones subordinadas de los objetivos individuales; cuando se logran los objetivos organizacionales, también se satisfacen los objetivos individuales. Más aun estos y los organizacionales se refuerzan mutuamente; el éxito en el logro de uno estimula un mayor esfuerzo hacia el otro, y así hasta lo finito. Si una organización es efectiva alcanza sus objetivos, lo que a su vez proporciona una realimentación que produce valores a cada miembro.

Este a su vez trabaja, más para la organización, continuando así el proceso organizacional. En tanto esta en operación este proceso de organización, existe una continua interacción entre los miembros como individuos entre la organización y el medio ambiente.

Dirección

Proceso administrativo es la fase más dinámica de todo el proceso, debido a la interactividad que existe entre las personas miembros de un equipo de trabajo y su gerente. Entender el concepto de la dirección en el proceso administrativo y sus funciones es fundamental para avanzar en las otras fases del proceso.

Para dirigir un conjunto de actividades se requiere que el gerente tenga capacidad de persuasión y la habilidad de liderar. Un líder, además, debe tomar decisiones lógicas aunque también existirán algunas basadas en la intuición; por lo que su experiencia es fundamental.

Importancia de la dirección

- Pone en marcha todos los lineamientos establecidos durante la planeación y la organización.
- A través de ella se logran las formas de conducta más deseables en los miembros de la estructura organizacional.
- La dirección eficiente es determinante en la moral de los empleados y

- consecuentemente en la productividad.
- Su calidad se refleja en el logro de los objetivos, la implementación de métodos de organización y en la eficacia de los sistemas de control.
- A través de ella se establece la comunicación necesaria para que la organización funcione.

Etapas de dirección

Toma de Decisiones: La adecuada selección de alternativa depende en gran parte el éxito de cualquier organización.

Integración: Comprende la función a través de la cual el administrador elige y allega de los recursos necesarios para poner en marcha las decisiones previamente establecidas para ejecutar los planes.

Motivación: Motivar significa mover, conducir, impulsar la acción, es la labor más importante de la dirección ya que a través de ella se logra la ejecución del trabajo tendiente a la obtención de objetivos de acuerdo con los estándares o patrones esperados.

Comunicación: Puede ser definida como el proceso a través del cual se transmite y recibe información en un grupo social.

Liderazgo-Supervisión: Consiste en vigilar y guiar a los subordinados de tal forma que las actividades se realicen adecuadamente.

Control

Es la etapa del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se realizan en la búsqueda por asegurar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas, se considera una labor gerencial básica, siendo una de las más importantes para una óptima gestión.

Todos los gerentes de una organización tienen la obligación de controlar.

Importancia de control

- Establece medidas para corregir las actividades de tal forma que se alcancen los planes exitosamente.
- Se aplica a todo a las cosas, personas y a los actos

- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones para que no se vuelvan a presentar en el futuro.
- Localiza a los sectores responsables de la administración desde el momento en que se establecen medidas correctivas.
- Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de planeación.
- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.
- Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa.

Finalmente, en base a la etapa básica, saco las siguientes conclusiones: administrativo La empresa de forma correcta, rápida y eficaz también se refiere a la serie pasos para lograr metas, ya sean personales o personales negocios, estos pasos son la planificación, organización, dirección y controla a todos a través de estos pasos Diferentes formas de vivir una vida organizada. Con el tiempo, todos estos esfuerzos se pueden ver estar donde queramos ir sin perder la conciencia visión personal y profesional.

3.8 Manual de Organización

Un manual es un documento en el que se encuentran de manera sistemática las instrucciones, bases o procedimientos para ejecutar una actividad. Es un instrumento de control sobre la actuación del personal, pero también es algo más, ya que ofrece la posibilidad de dar una forma más definida a la estructura organizacional de la empresa, que de esta manera pierde su carácter nebuloso y abstracto para convertirse en una serie de normas definidas. Los manuales representan un medio de comunicación de las decisiones de la administración, concernientes a objetivos, funciones, relaciones,

políticas, procedimientos etc. En la actualidad, el volumen y la frecuencia de dichas decisiones continúa incrementándose. Los organismos progresistas han llegado a considerar que determinados medios administrativos pueden y deben cambiar tan seguido como sea necesario para capitalizar oportunidades y enfrentar a la competencia. Deben, además, coadyuvar a normalizar y controlar los trámites de procedimientos y a resolver conflictos jerárquicos, así como otros problemas administrativos que surgen cuando el sistema de comunicación tiende a ser rígido. Este concepto de administración ha incrementado la necesidad de los manuales administrativos y también ha modificado el papel que éstos desempeñan.

G. Continolo define al manual como: Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo.

Objetivos del manual de organización

- Presentar una visión de conjunto de la entidad.
- Precisar las funciones encomendadas a cada unidad administrativa, para deslindar responsabilidades.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y proporcionar uniformidad.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones.
- Facilitar el reclutamiento y la selección de empleados.
- Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos.
- Proporcionar información al público para su orientación

3.9 Importancia del manual de organización

Son un recurso para ayudar a la orientación de los empleados en la ejecución de sus tareas. Es una gran ayuda para el personal que las instrucciones sean definidas, para aclarar funciones y responsabilidades, definir procedimientos, fijar políticas, proporcionar soluciones rápidas a los malentendidos y mostrar el modo en que puede contribuir el personal en el logro de los objetivos organizacionales, así como sus relaciones con otros empleados. Los manuales liberan a los administradores o gerentes de tener que repetir explicaciones o instrucciones similares. La uniformidad, la accesibilidad y la reflexión están entre las ventajas de los manuales.

Beneficios de un manual de organización

- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxilia en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describe en forma detallada las actividades de cada puesto.

3.10 Contenido del manual de organización

Los manuales de organización son documentos que sirven como medio de comunicación y coordinación, que facilitan el cumplimiento de las funciones y la asignación adecuada de los recursos humanos y en consecuencia facilitan lograr los objetivos que trata de alcanzar un determinado organismo social. El contenido de un manual varía de acuerdo con el tipo y la cantidad de material que se desea detallar en este caso se incluye las variantes que pudieras presentarse para manuales más específicos. Los apartados que deberá contener un manual de organización para uniformar su presentación son los siguientes:

De identificación:

Nombre de la dependencia, entidad o unidad administrativa a que se refiere el manual.

Logotipo de la dependencia o entidad.

Fecha de elaboración o actualización del manual de organización.

De contenido:

Introducción

Antecedentes históricos

Marco jurídico-administrativo

Atribuciones

Estructura orgánica

Organigrama

Objetivo

Funciones

bibliografía

3.11 Tipos de manuales administrativos

El Manual de Organización es un documento normativo que contiene, de forma ordenada y sistemática, información sobre el marco jurídico-administrativo, atribuciones, antecedentes históricos, misión, visión, objetivos, organización y funciones de una dependencia o entidad. De este modo se constituye en un instrumento de apoyo para describir las relaciones orgánicas que se presentan entre los diferentes unidades de la estructura organizacional, Este manual define concretamente las funciones encomendadas a cada una de las unidades administrativas que integran la institución, asimismo, explica de forma integral y condensada, todos aquellos aspectos de observancia general en la institución, cuyo fin es lograr que todos sus integrantes logren conocer, familiarizarse e identificarse con la misma.

Los manuales de procedimientos contienen un conjunto de definiciones operacionales, señalando la secuencia lógica de las acciones o pasos a seguir para la consecución de bienes o servicios determinados. Además, contienen ilustraciones a base de formularios,

flujogramas y diagramas, cuyo objetivo es recurrir a la representación gráfica de la secuencia de actividades para hacerla más fácilmente comprensible.

Los Manuales de Organización por el alcance de su información se pueden clasificar en: Manuales generales de organización: Son aquellos que abarcan toda una empresa. Por lo común, los manuales generales de organización contienen una parte en la que incluyen los antecedentes históricos de la empresa. (mdjesus, 2010)

Manuales de políticas

El Manual de Políticas es el contiene escritas en él las políticas establecidas por una institución, en este documento se indican la forma de proceder y los límites dentro de los cuales deben enmarcarse las actividades tendientes a alcanzar los resultados Institucionales. Toda política debe estar orientada hacia el objetivo primario o razón de ser de la institución. Este Manual puede incluir las políticas generales de la institución, así como de las unidades administrativas de la misma. Un manual de políticas es fundamental para asegurar la uniformidad de acción de una institución.

Los Manuales de Políticas por el alcance de su información se clasifican en:

Manuales Generales de Políticas: abarcan a toda la Institución, incluye como elemento primario todas aquellas disposiciones generales, las cuales las establece cada unidad administrativa a efectos de sus propias responsabilidades y autoridad funcional.

Manuales específicos de Políticas: se ocupan de una función operacional o una unidad administrativa en particular.

Manuales de Normas y Procedimientos:

Este Manual describe las tareas rutinarias de trabajo, a través de la descripción de los procedimientos que se utilizan dentro de la organización y la secuencia lógica de cada una de sus actividades, para unificar y controlar de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria. Ayudan a facilitar la supervisión del trabajo mediante la normalización de las actividades, evitando la duplicidad de funciones y los pasos innecesarios dentro de los procesos, facilitan la labor de la auditoría administrativa, la

evaluación del control interno y su vigilancia. Contiene un texto que señala las normas que se deben cumplir para la ejecución de las actividades que integran los procesos, se complementa con diagramas de flujo, así como las formas y formularios que se emplean en cada uno de los procedimientos que se describan.

El Manual de Normas y procedimientos es aconsejable elaborarlo para cada una de las áreas que integran la estructura organizacional de la empresa, ya que elaborar uno solo en forma general representaría ser un documento muy complejo, por pequeña que sea la organización.

Manual para especialistas

Es aquel que agrupa normas, pautas e instrucciones de aplicación en forma específica a determinado tipo de actividades o tareas como, por ejemplo: manual del vendedor o compendio de la secretaria.

La preparación de este tipo de manuales por parte de la misma empresa es recomendable cuando el número de empleados que los utiliza es lo suficientemente grande como para justificarlo.

El objetivo básico perseguido con su preparación, es el de entrenamiento y capacitación de empleados, como así servir también de elemento de consulta para la realización de las tareas asignadas. (Gonez Ceja, 1994)

Manual del empleado

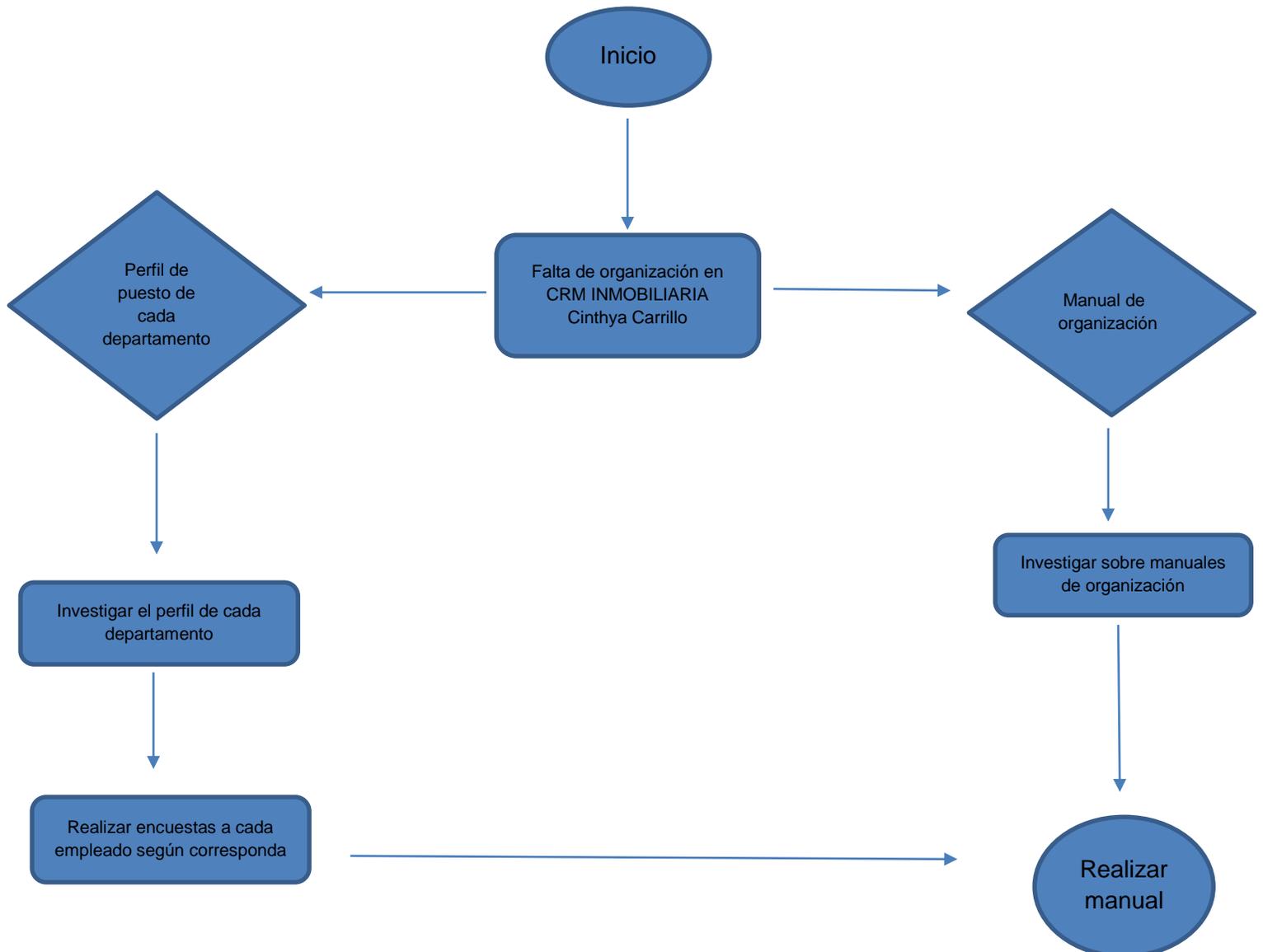
Abarca una serie de consideraciones para ayudar a comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere a personal. Los manuales de personal podrán contener aspectos como: reclutamiento y selección, administración de personal, lineamientos para el manejo de conflictos personales, políticas de personal, uso de servicios, prestaciones, capacitación, entre otros. (Manuales administrativos , s.f.)

CAPÍTULO 4: DESARROLLO

Dentro de CRM Inmobiliaria Cinthya Carrillo colaboré en las actividades que se desarrollan dentro de casa una de las áreas de la empresa, donde poco a poco fui identificando la falta de organización que se tenía dentro de ella, ya que no se cumplía con las actividades que se requerían a diario. Así mismo, la duplicidad de funciones que se realizan en los departamentos. Es por ello que surge la necesidad de crear un manual de organización que ayude a la inmobiliaria, para así, identificar las funciones de cada uno de los trabajadores que conforman la empresa.

Para realizar este proyecto se identificaron las siguientes actividades:

1.- Se realizó un diagrama de flujo para la solución del problema



2.- Se realizó un cronograma de actividades donde se especificó cuanto tiempo se tendría que invertir en cada actividad durante la ejecución de este proyecto. (tabla 2)

Actividades	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Investigar los perfiles de puestos y funciones que desarrollan cada uno dentro de la empresa.					
Diseñar encuesta para los integrantes de la empresa para la descripción de puesto.					
Organigrama general de la empresa					
Elaboración de políticas para cada uno de los departamentos					
Investigar información sobre los manuales de organización.					
Investigar información de antecedentes					
Realizar el objetivo del manual de organización					
Investigar marco normativo					
Apoyo en las actividades administrativas dentro de la empresa.					
Seguimiento e integración del proyecto					

Tabla 2. Cronograma de actividades

3.- Seleccionar las técnicas aplicadas:

Para realizar el manual de organización elegí, algunas técnicas, las cuales son: La observación, el diagnóstico por medio de la matriz FODA, y la encuesta que son las que me fueron de ayuda para identificar el problema y las funciones que realiza cada área.

4.- Recopilar información necesaria de la empresa:

Se recopiló la información necesaria de la empresa que fuera útil para la elaboración del manual, así como los antecedentes de la empresa, el organigrama, la misión, visión y valores, el marco teórico jurídico, las atribuciones y un perfil de puestos detallado.

5.- Analizar e interpretar la información recabada:

Con la información recabada de las encuestas y la información de la empresa se analizó e interpreto de forma muy detallada para percatar los puntos más débiles y después llevar a cabo la elaboración y adaptación del manual de organización.

6.- Elaboración del manual de organización:

1.-Se investigó fundamentos teóricos de los manuales de organización, la administración y proceso administrativo de la importancia, características y beneficios que aportan a las empresas.

2.-Para la elaboración y adquisición de los datos para el progreso de este manual se utiliza un instrumento de encuestas para poder determinar los análisis de puestos y las funciones o tareas que se realizan en cada departamento de la organización.

3.-Con base a los datos obtenidos de las encuestas se procedió a interpretar de forma detallada la información para poder comenzar con el manual.

4.- Las funciones de cada puesto de trabajo, el perfil de puesto y objetivo se formaron de acuerdo al perfil de cada empleado de la empresa, según las especificaciones dadas de acuerdo a lo solicitado por cada uno de los puestos; para la descripción de cada cargo y su respectiva función fue primordial de realizar encuestas, observación de modo que se recopilan los principales elementos y factores que permite hacer una evaluación analítica

para así obtener los resultados necesarios para diseñar el manual y de esta forma aplicarlo.



**CRM INMOBILIARIA Cinthya
Carrillo**

Manual de Organización

Edición, 2020

5. RESULTADOS

5.1 Manual de Organización

INDICE

Contenido

INTRODUCCION	3
ANTECEDENTES HISTORICOS	4
MISIÓN.....	4
VISIÓN.....	4
VALORES.....	5
MARCO JURIDICO ADMINISTRATIVO	6
LEYES.....	6
CODIGOS.....	6
REGLAMENTOS.....	7
ATRIBUCIONES.....	7
ORGANIGRAMA	8
DESCRIPCION DE PUESTOS Y FUNCIONES	9
CONCLUSION	16
FIRMAS	16

INTRODUCCION

El presente manual de la empresa CRM INMOBILIARIA Cinthya Carrillo tiene como propósito dar a conocer las tareas y responsabilidades de cada área que confirman dicha empresa, así como también describe el ámbito de acción de esta Dirección General, enmarcado por las diversas disposiciones jurídicas y reglamentarias, la estructura orgánica que define los niveles de coordinación e interrelación jerárquica y dependencia de las áreas, objetivos y funciones que deberán desarrollar para su debido cumplimiento. El objetivo esencial del manual es habilitar al personal de tener un conocimiento claro y puntual de sus tareas, obligaciones y responsabilidades ya que actualmente la administración y buena coordinación del personal dentro de una organización es un elemento primordial ya que su excelente manejo depende el próspero funcionamiento de las empresas y su rápida adaptabilidad al medio competitivo.

Este documento tiene como propósito fundamental, constituirse en un instrumento de apoyo administrativo que ayude al logro eficaz y eficiente de los objetivos y metas de la empresa. Por lo anterior, se recomienda su actualización permanente y oportuna, en caso de presentarse modificaciones en su estructura orgánica, atribuciones, marco legal o distribución de funciones.

ANTECEDENTES HISTORICOS

Cintha Carrillo Asesora inmobiliaria, surge en el mes de mayo año 2019 con la propuesta que hace un Arquitecto, el cual nos dio la oportunidad, ahí fue como comenzó la venta de terrenos. Después de un año CRM Inmobiliaria nos dio la oportunidad de empezar a vender casas, donde se generó confianza y platicándoles nuestra experiencia abriéndonos las puertas para vender casas en el municipio de Pabellón de Arteaga, por lo que nos empezamos a capacitar en el área inmobiliaria , se creó un plan de negocios el cual se llevó a la secretaria de desarrollo económico y nos apoyaron para la adquisición de mobiliario y poner nuestra propia oficina, y comenzar a publicitarme ya con marca, con logotipo, ubicándonos en la colonia Vergel del Valle. Actualmente estamos en pleno crecimiento, se está llevando a cabo la parte de mercadotecnia y empezando con los procedimientos.

Es por ello que la empresa pidió ayuda al Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga dándole la oportunidad a un estudiante para realizar el proyecto de un, Manual de Organización, así como los procedimientos, planeación, organización, administrativos y de controles, que por falta de tiempo no se han realizado y son importantes para poder crecer. Se tienen muchas ideas para posicionarnos siendo los numero uno en el Municipio y luego a nivel Estatal y Regional.

MISIÓN

Brindar un servicio de asesoría inmobiliaria personalizada y orientada a cuidar el patrimonio de nuestros clientes, con ética y profesionalismo, mediante un trato digno y directo ofreciendo óptimos estándares de calidad, costo, tiempo, honestidad y acciones de responsabilidad social.

VISIÓN

Ser una empresa reconocida a nivel estatal por su calidad en el servicio, contando con personal altamente calificado en constante desarrollo, creando un entorno de

responsabilidad social y que nuestros clientes se sientan plenamente acompañados y asesorados durante todo el proceso de compra de una propiedad, para mejorar su calidad de vida.

VALORES

PROFESIONALISMO:

Estar en constante preparación para ofrecer al cliente la más alta calidad a un costo razonable en búsqueda de la satisfacción del mismo.

TRABAJO EN EQUIPO:

Fomentar la participación de todos para lograr un objetivo común, compartiendo información y conocimientos.

CONDUCTA ÉTICA:

Actuar con profesionalidad, integridad moral, lealtad y respeto a las personas.

COMPROMISO:

Trabajar día a día por satisfacer las necesidades de nuestros clientes en el tiempo establecido y con la más alta calidad.

CALIDAD:

Proporcionar un servicio con muy alta calidad en precios, costos y tiempo

HONESTIDAD:
Actuar de forma clara y transparente; a través de una gestión verificable y objetiva.

EQUIDAD:

Proceder con justicia, igualdad e imparcialidad, buscando un impacto social positivo.

RESPECTO:

Reconocer la dignidad y el valor de las personas a través de la aceptación de sus creencias.

RESPONSABILIDAD:

Estar comprometidos en brindarles el mejor servicio a nuestros clientes, conforme a los estatutos establecidos.

MARCO JURIDICO ADMINISTRATIVO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

DOF. 09-II-2012.

LEYES

-Ley Orgánica del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos.

D.O.F. 20-I-1986 Última reforma D.O.F. 01-II-2008.

Ley General de Bienes Nacionales.

DOF 20-V-2004 Última reforma DOF 16-I-2012.

-Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

D.O.F. 30-III-2006 Última reforma D.O.F. 31-XII-2008.

-Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Sector Público.

DOF 4-I-2000 Última reforma DOF 16-I-2012.

-Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas. D

OF 4-I-2000 Última reforma DOF 16-I-2012.

-Ley Federal del Trabajo.

D.O.F. 1-IV-1970 Última reforma D.O.F. 17-I-2006.

-Ley del Impuesto al Valor Agregado.

DOF 29-XII-1978 Última reforma DOF 07-XII-2009.

-Ley del Impuesto sobre la Renta.

DOF 01-I-2002 Última reforma D.O.F. 19-XI-2010.

CODIGOS

-Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 31-VII-2002.

-Código Fiscal de la Federación.

D.O.F. 31-XII-1981, F.E.D.O.F. 13-VIII-1982, D.O.F. 06-V-2009, D.O.F. 7- XII-2009.

REGLAMENTOS

-Reglamento de la Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público.

D.O.F. 17-VI-2003.Ultima Reforma D.O.F. 29-XI-2006.

-Reglamento del Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales.

D.O.F. 02-IX-2004, Última Reforma DOF. 15-IV-2009

-Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.

D.O.F. 28-VII-2010.

-Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

D.O.F. 28-VII-2010.

ATRIBUCIONES

-La compra venta, arrendamiento, administración, uso, comisión, mediación, consignación, así como llevar a cabo toda clase de operaciones y actos jurídicos con bienes inmuebles construidos y sin construir

-Construcción y operación comercialmente con bienes muebles a nombre propio o de terceras personas, así como ejercitar todos los derechos relativos a dichos bienes muebles necesarios para cumplir las finalidades corporativas.

-Elaboración, supervisión, planeación, contratación o ejecución de todo tipo de construcción de obra pública.

-Promover, construir, organizar, explotar y tomar participación en el capital y patrimonio de todo género de sociedades mercantiles, civiles, asociaciones o empresas industriales, comerciales, de servicio o de cualquier otra índole tanto nacionales como extranjeras, así como participar en su administración o liquidación.

-Realización de servicios profesionales, proyectos y todo tipo de estudios relacionados con la construcción.

-Emisión, suscripción, aceptación, endoso o aval de cualquier título o valor mobiliario que la ley permita.

-Realización, supervisión, planeación. contratación o ejecución por cuenta propia o de terceros de toda clase de construcciones, edificaciones, urbanizaciones o desarrollos inmobiliarios.

ORGANIGRAMA



DESCRIPCION DE PUESTOS Y FUNCIONES

	Departamento: Administrativo
Jefe inmediato: No aplica	Nombre del puesto: Gerente General

Objetivo del cargo:

Formular estrategias, gestionar al personal y establecer políticas. Ser un líder atento y tomar decisiones con seguridad, ayudando a desarrollarse a nuestros empleados, además de ser productivo al tiempo que te aseguras de que nuestros beneficios aumentan.

Perfil del puesto:

Escolaridad: licenciatura en Administración de empresas, recursos humanos, relaciones industriales o carreras a fin.

Edad: 26 – 45 años

Sexo: indistinto

Experiencia: mínimo 3 año en el cargo.

Funciones:

1. Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.
2. Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.
3. Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.
4. Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.
5. Aumentar el número y calidad de clientes, hacer las compras de materiales, resolver sobre las reparaciones o desperfectos en la empresa.

6. Decidir respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada cargo.

7. Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros.

Conocimientos y habilidades:

- Creatividad
- Comunicación
- Autocontrol
- Capacidad de planificar
- Capacidad de negociar
- Trabajo en equipo
- Liderazgo

	Departamento: Administrativo
Jefe inmediato: Gerente general	Nombre del puesto: Administrativo

Objetivo del cargo:

Administrar y controlar las actividades administrativas relacionadas con los ingresos y egresos de la empresa, atender las necesidades de los trabajadores.

Perfil del puesto:

Escolaridad: licenciatura en Administración de empresas, recursos humanos, relaciones industriales o carreras a fin.

Edad: 26 – 36 años

Sexo: indistinto

Experiencia: mínimo 1 año en el cargo.

Funciones:

- 1.-Realizar los pagos de nómina de cada colaborador de la empresa.
- 2.- Participar, en coordinación con Gerencia General, en las fases de programación y formulación del presupuesto anual de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- 3.- Llevar a cabo tareas como el envío de correos electrónicos, fotocopiado, archivado, atención al teléfono, registro de los mensajes, facturación electrónica y gestión de los artículos de papelería y otros materiales.
- 4.- Realizar el contrato de prestación del servicio después de ser contratada la empresa para algún tipo de construcción o bien inmueble.
- 5.- Control de inventario.

Conocimientos y habilidades:

- Cálculos básicos en nominas
- Trabajo bajo presión
- Buena comunicación
- Trabajo en equipo
- Toma de decisiones
- Manejo de paquetería office
- Control de inventarios

	Departamento: Ventas
Jefe inmediato: No aplica	Nombre del puesto: Gerente de ventas

Objetivo del cargo:

saber guiar a los vendedores y proporcionarles las herramientas necesarias para que puedan lograr sus objetivos de venta. El puesto requiere de mucha comunicación con el equipo y de juntas frecuentes para monitorear el avance realizado durante el periodo establecido. También es de vital importancia saber manejar las quejas de los clientes y buscar darles una solución rápida a sus problemas.

Perfil del puesto:

Escolaridad: licenciatura en marketing, licenciatura en administración y publicidad o carreras a fines

Edad: 25-40 años

Sexo: Indistinto

Experiencia: mínima de 2 años en el cargo.

Funciones:

1. Realizar reportes de ventas semanalmente.
2. Enviar el plano actualizado a los asesores de venta cada semana.
3. Realizar el contrato compra-venta y el simulador financiero.
4. Coordinar y aumentar el porcentaje de ventas en función del plan estratégico.
5. Entrenar al personal de ventas.
6. Capturar las ventas en un formato de Excel para llevar un control de clientes.

Conocimientos y habilidades

Actitud de líder

Proactivo

Responsable

Trabajo bajo presión

Elaboración de estrategias de marketing

	Departamento: Ventas
Jefe inmediato: Gerente de ventas	Nombre del puesto: Asesor de ventas

Objetivo del cargo:

Realizar labores de guardia y prospección de clientes, atender a los clientes de manera adecuada cumpliendo con los procesos y políticas determinadas por el desarrollo.

Perfil del puesto:

Escolaridad: Estudios técnicos o tácticas de ventas.

Edad: 20-45 años.

Sexo: Indistinto

Experiencia en el cargo: mínimo 1 años en asesor de ventas.

Funciones:

1. Dar la bienvenida a los clientes y explicar el proyecto
2. Registrar en la bitácora de prospección los datos de los clientes contactados.
3. Realizar la corrida financiera a los clientes en caso de que este se les solicite.
4. Llenar el formato de datos personales para elaboración de contrato de compra-venta.
5. Elaborar el recibo de apartado oficial del condominio, especificando los metros cuadrados de terreno, forma de pago, plazo para firma de contrato y pago de enganche.
6. Explicar el avance del proyecto y hacer un recorrido por el predio con el cliente.

Conocimientos y habilidades

Comunicación

Empatía

Trabajo en equipo

Trabajo bajo presión

	Departamento: Administración
Jefe inmediato: Socios	Nombre del puesto: Marketing

Objetivo del cargo:

Supervisar las distintas fases y esfuerzos a los que haya lugar en materia de Marketing, tales como el diseño de logos y diseñar estrategias para llamar la atención del cliente, mediante publicaciones en páginas de redes sociales.

Perfil del puesto:

Escolaridad: licenciatura en marketing, licenciatura en administración y publicidad o carreras a fines

Edad: 26– 36 años

Sexo: indistinto

Experiencia: mínimo 1 año en el cargo.

Funciones:

1. Delimitar al público, objetivo al que se le va a ofrecer un producto o servicio.
2. Publicidad a la empresa y a los inmuebles.
3. Desarrollar e implementar estrategias y campañas de Publicidad y Marketing.
5. Gestionar y supervisar todos los aspectos de Marketing ante una situación de conflicto.
6. Remitir informes detallados sobre el volumen de ventas, el comportamiento de los consumidores, tendencias del mercado y requerimientos.

Conocimientos y habilidades:

- Creatividad
- Positivo
- Comunicación
- Organizado
- Proactivo

Conclusión

Los Manuales de organización resultan indispensable para cualquier organización, gracias a ellos se logan la mayor eficiencia de los recursos, tanto humanos como financieros ya que facilitan la estandarización de los procesos y la preservación del conocimiento adquirido por la misma organización. Por otra parte, se puede concluir que, sin una estructura organizacional adecuada, el personal difícilmente podrá contribuir al logro de los objetivos de la empresa. Una organización será eficiente si su estructura esta deseada para cubrir sus necesidades.

Por eso se recomienda a la empresa CR INMOBILIARIA Cinthya Carrillo proporcione el manual a todos los miembros de la organización y los capacite en el uso del mismo, así mismo que se realicen las actualizaciones necesarias al manual como resultado de la mejora o cambios que puedan ocurrir en el manual de organización.

FIRMAS

<u>Alma de Jesús Saucedo</u> <u>Meza</u> Realizo	<u>LAE. Cinthya Carrillo</u> Autorizó	<u>LAE. Felipe Espinoza</u> <u>Aguilar</u> Revisó
---	---	--

CAPITULO 6. CONCLUSION

6.1 Conclusiones

Tener una organización formal en una empresa o negocio ayuda a el crecimiento de esta, es por ello que es de vital importancia la creación de un manual de organización para la empresa CRM INMOBILIARIA Cinthya Carrillo. Dicho manual ayudara en la administración y a manejar de mejor manera el negocio, logrando así un crecimiento factible. Por otra parte, se puede concluir que si no existe una estructura organizativa adecuad, será difícil contribuir a la realización de los objetivos de la empresa. La definición del puesto, las actividades a realizar y la claridad de la autoridad y las relaciones informales con otros puestos evitarán conflictos, por lo que la productividad aumentará.

Es así como se siguieron una serie de pasos para la elaboración del manual, dentro de los cuales se aplicaron diferentes técnicas de investigación, como lo fue la encuesta, que fue aplicada a las personas de los diferentes puestos existentes también me fue posible aplicar la técnica de la observación, ya que tuve la oportunidad de observar el trabajo de cada uno de los puestos y sus procedimientos durante varias jornadas laborales. La aplicación de dichas técnicas me sirvió para el manual de organización siempre siendo asesorada por mi asesor interno y externo

La empresa podrá entonces disponer del Manual de Organización, cuyo contenido es una pequeña introducción, el objetivo del manual, los antecedentes históricos, la misión y visión, el organigrama, el marco jurídico, atribuciones y la descripción de cada uno de los puestos de la empresa. Como recomendación puedo señalar que no deben de subestimar el valor de este tipo de documentación; deben de ser aplicados, monitoreados y actualizados conforme el crecimiento de la empresa.

Así mismo, podrían ser aplicados otros tipos de manuales que pudieran ser muy útiles a la empresa, como los son el Manual de Políticas, manual de procedimientos o un Reglamento Interno que le ayude a la empresa a responsabilizar cada vez más su personal.

CAPITULO 7. COMPETENCIAS DESARROLLADAS

7.1 Competencias adquiridas y/o desarrolladas

-Compromiso: Es una obligación que adquirí desde el momento que supe que realizaría la estadía.

-Automotivación: Es darse a uno mismo las razones, impulso, entusiasmo e interés con el que provocar una acción específica en este caso terminar mi residencia profesional. - Es influir en tu estado de ánimo para que así puedas proceder de una manera precisa y efectiva en un aspecto de tu vida.

-Trabajo en equipo: Se obtuvo mutua colaboración de todos los encargados de áreas y buena disposición para la realización de las diferentes tareas aplicables.

-Aplique habilidades directivas para la toma de decisiones e innovación.

-Implemente un plan de capacitación para uso del manual de organización.

-Aplique métodos, técnicas y herramientas para la solución de problemas en la organización.

-Aplique métodos cualitativos para el análisis e interpretación de datos.

CAPITULO 8. FUENTES DE INFORMACION

Bibliografía

Castrillón. (2014).

Chivenato, I. (2007). Introduccion de la teoria general de la introduccion. En I. Chivenato, *Introduccion de la teoria general de la introduccion* (pág. 298). Tlalnepantla, Edo. de Mexico .

Gonez Ceja, G. (1994). Planeacion y organizacion de empresas. En G. Gonez Ceja, *Planeacion y organizacion de empresas*. Naucalpan de Juarez Edo. Mexico : McGraw Hill.

Harold, K. (s.f.). En *Administracion* .

Manuales administrativos . (s.f.). Obtenido de <https://manualesadm.weebly.com/tipos-2.html>

Maximiano, A. C. (2009). En *Fundamentos de administracion* (pág. 488). Mexico .

mdjesus. (Junio de 2010). *Tipos de manuales administrativos*. Obtenido de Elaboracion de manuales administrativos : <https://mdjesus.wordpress.com/2010/06/25/tipos-de-manuales-administrativos/>

Thompson, I. (s.f.). *Promonegocios.net*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html>

Universidad Católica Boliviana San Pablo. (Agosto-Diciembre de 2007). *ORIGEN Y DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331004.pdf>

Valencia, J. R. (2012). Como elaborar manuales administrativos . En J. R. Valencia, *Como elaborar manuales administrativos* .

CAPITULO 9. ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario puesto administrativo

Análisis y perfil de puesto

Instrucciones:
Lee con atención y contesta cada una de las siguientes preguntas, de acuerdo a el cargo que se tiene en la empresa.

1.- Identificación del puesto

Nombre del puesto Administrativo

A qué departamento depende Administrativo

Quien es su jefe inmediato Gerente general

2.- Objetivo del puesto:

Controlar actividades administrativas relacionadas con los ingresos y egresos de la empresa

3.- Descripción de funciones o actividades que desarrolla en el puesto:

Llevar a cabo tareas como el envío de correos, colocados, archivo, control de inventario,

4.- Perfil de puesto

Seleccione que requisitos deben cumplirse para ocupar el puesto

Primaria () Secundaria () Preparatoria () Licenciatura ()

Otros: Lic. en Administración de empresas, PH o correos G.Fin

Experiencia: nada año en cargo

Edad: 26-36 años

Sexo: Indistinto

5.- Conocimientos y habilidades:

-Trabajo bajo presión, toma de decisiones, manejo de paquete Office.

Anexo 2. Cuestionario puesto asesor de ventas

Análisis y perfil de puesto

Instrucciones:
Lee con atención y contesta cada una de las siguientes preguntas, de acuerdo a el cargo que se tiene en la empresa.

1.- Identificación del puesto

Nombre del puesto Asesor de ventas

A qué departamento depende Ventas

Quien es su jefe inmediato Gerente de ventas

2.- Objetivo del puesto:

Realizar labores de ventas y prospección de clientes, atender a los clientes de menor nivel que cumpla con las pautas y políticas determinadas por el desarrollo.

3.- Descripción de funciones o actividades que desarrolla en el puesto:

Dar la bienvenida a los clientes y explicar el propósito, Registrar a la bitácora de prospección los datos de los clientes, Realizar la corrida financiera a los clientes en caso de que esto lo solicite.

4.- Perfil de puesto

Seleccione que requisitos deben cumplirse para ocupar el puesto

Primaria () Secundaria () Preparatoria () Licenciatura ()

Otros: Licenciatura en marketing, licenciatura en administración y contabilidad o carreras afines.

Experiencia: mínimo 1 año de cargo.

Edad: 23-36 años

Sexo: Indistinto

- Conocimientos y habilidades:

reactividad, Positivo, comunicación, Organizado, Productivo.

Anexo3. Cuestionario puesto marketing

Análisis y perfil de puesto

Instrucciones:
Lee con atención y contesta cada una de las siguientes preguntas, de acuerdo a el cargo que se tiene en la empresa.

1.- Identificación del puesto
Nombre del puesto Marketing
A qué departamento depende Administrativo
Quien es su jefe inmediato Socios

2.- Objetivo del puesto:
Diseño de logotipos y estilogías para llamar la atención del cliente mediante publicaciones.

3.- Descripción de funciones o actividades que desarrolla en el puesto:
Desarrollar estrategias e implementarlas realizando publicaciones.
Gestionar y supervisar todos los aspectos de marketing

4.- Perfil de puesto
Seleccione que requisitos deben cumplirse para ocupar el puesto
Primaria () Secundaria () Preparatoria () Licenciatura ()
Otros: Licenciatura en Marketing, publicidad o carreras af.
Experiencia: no 1 año en el cargo.
Edad: 26-36 años
Sexo: Indistinto

5.- Conocimientos y habilidades:
Creatividad, positivo, organizado, proactivo

Anexo 4. Cuestionario gerente de ventas

Análisis y perfil de puesto

Instrucciones:
Lee con atención y contesta cada una de las siguientes preguntas, de acuerdo a el cargo que se tiene en la empresa:

1.- Identificación del puesto

Nombre del puesto Gerente de Ventas

A qué departamento depende Ventas

Quien es su jefe inmediato No aplica

2.- Objetivo del puesto:

Saber quien a las vendedoras y proporcionarles las herramientas necesarias para que puedan lograr sus objetivos de ventas

3.- Descripción de funciones o actividades que desarrolla en el puesto:

Realizar reportes de ventas semanales
Enviar el plan actualizado a las oficinas de venta CIS
Realizar el contrato compra-venta y el simulador financiero
Coordinar y aumentar el porcentaje de ventas en función del plan estratégico.

4.- Perfil de puesto

Seleccione que requisitos deben cumplirse para ocupar el puesto

Primaria () Secundaria () Preparatoria () Licenciatura ()

Otros: Estudios técnicos o taticas de venta

Experiencia: mínimo 1 años enaseca de ventas

Edad: 20-45 años

Sexo: indistinto

i.- Conocimientos y habilidades:

Comunicación, Empatia, Trabajo en equipo, Trabajo bajo presión