



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO®

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga
Departamento de Ciencias Económico Administrativas

PROYECTO DE TITULACIÓN
*DISEÑO Y ELABORACIÓN DE ACTIVIDADES
ORGANIZACIONALES PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA*

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL

PRESENTA:
JOSÉ ANGEL SANTOS MUÑOZ

ASESOR:
ALICIA MARTÍNEZ RUÍZ

JUNIO 2021

CAPÍTULO 1. PRELIMINARES

1.1 Agradecimientos

Primeramente quiero agradecer a Dios, por darme la fortaleza necesaria para nunca desistir de mi decisión de terminar una carrera universitaria.

También quiero darle las gracias a mis padres por darme la oportunidad de continuar con mis estudios, por tanto sacrificio que hicieron para que yo tuviera lo necesario para poder terminar una carrera, por estar ahí dándome palabras de apoyo cuando más las necesitaba, por motivarme y darme las herramientas necesarias para que cumpliera mi sueño de ser un ingeniero.

Puedo decir que cumplí esta meta y este proyecto va dedicado a ellos que nunca dejaron que me rindiera y a todos y cada uno de mis familiares que creyeron en mí y me brindaron el apoyo necesario para poder seguir adelante, así mismo quiero darle las gracias a todos aquellos que no creyeron en mí, ya que gracias a ellos me proponía día a día terminar mi carrera y demostrarles con hechos que si se quiere se pueden hacer las cosas.

Otra pieza clave en la realización de este sueño son mis maestros, a los cuales agradezco de todo corazón todos y cada uno de los conocimientos que me otorgaron, gracias por su entrega y por tener paciencia cuando algo no me quedaba claro.

Por ultimo quiero agradecer a mis asesores, por brindarme su conocimiento para que yo pudiera realizar mi proyecto sin ninguna dificultad, así mismo por tenerme paciencia y orientarme en las dudas para que todo saliera de la mejor manera.

¡Muchas Gracias!

1.2 Resumen

Con las diferentes actividades administrativas se logra dar solución a diferentes problemáticas que se tenían antes de realizar este manual de organización y otros elementos administrativos, tales como el organigrama, un plan de contratación, un layout y perfiles de descripciones de puestos.

Lancheros de la Presa Calles S.C. DE R. L. DE C.V es una empresa que carecía de una estructura organizacional, es por ello que se elaboró un manual de organización para que se especificara con mayor exactitud las funciones que debía cumplir cada trabajador, esto con el objetivo de que todos tuvieran conocimiento de las actividades que se tenían que realizar en cada área de la empresa. Para ello se comenzó con la elaboración de un organigrama que ayudara a todos los empleados para que tuvieran un panorama más amplio de la estructura con la que contaba la organización, así como también lograr dar a conocer quiénes eran los encargados y jefes de su área de trabajo, para que existiera una mejor comunicación entre todos y de esa manera lograr cumplir los objetivos en tiempos más cortos.

Con la realización de diferentes actividades organizacionales le permite a todos los elementos de la organización conocer las responsabilidades y tareas con las que deben cumplir para dar un máximo rendimiento y dar un mejor servicio en todo momento.

Contenido

CAPÍTULO 1. PRELIMINARES	2
1.1 Agradecimientos.....	2
1.2 Resumen.....	3
CAPITULO 2. GENERALIDADES DEL PROYECTO.....	6
2.1 Introducción.....	6
2.2 Descripción de la empresa y puesto del estudiante.....	7
2.3 Problemas a resolver priorizándolos.....	8
2.4 Justificación.....	9
2.5 Objetivos del Proyecto.....	10
CAPÍTULO 3. MARCO TEÓRICO	11
3.1 Historia de la administración.....	11
3.2 Organigramas.....	15
Figura 1: Ejemplo de organigrama	16
3.3 Manuales de organización.....	17
3.4 Layout	19
3.5 Contratación de personal.....	19
CAPÍTULO 4. DESARROLLO	21
CAPÍTULO 5. RESULTADOS	27
CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES	28
CAPÍTULO 7. COMPETENCIAS DESARROLLADAS	29
CAPÍTULO 8. FUENTES DE INFORMACIÓN	30
CAPÍTULO 9. ANEXOS.....	32

Lista de tablas

Tabla 1: Cronograma de Actividades.....	22
Tabla 2: Plan de capacitación.....	26

Lista de Figuras

Figura 1: Ejemplo de organigrama	16
Figura 2: Diagrama de secuencia de pasos de manual de organización	24
Figura 3: Diagrama de secuencia de pasos de organigrama	25
Figura 4: Diagrama de secuencia de pasos de Layout	25
Figura 5: Diagrama de Proceso de contratación.....	26

CAPITULO 2. GENERALIDADES DEL PROYECTO

2.1 Introducción

Una organización se construye siempre enfocado en un objetivo o una meta, en este caso la organización Lancheros de la Presa Calles se fundó con el fin de brindar un buen servicio a todos los turistas que visiten San José de Gracia, para ello se necesitaba contratar personal capacitado para que brindara una atención de calidad a todos los visitantes, ya que resultaba muy complicado contratar al personal.

En muchas ocasiones no se sabía con exactitud lo que realmente querían que hiciera esa persona estando dentro de la organización, es por ello que era de suma importancia comenzar a elaborar un manual en el cual se anexaran las responsabilidades, tareas y encomiendas que el personal debía realizar al momento de entrar a laborar a la organización.

Así mismo era importante comenzar a elaborar una misión para que los trabajadores conocieran la razón por la cual se hizo la organización, así como también una visión para conocer hacia donde iba encaminada la empresa o hacia qué objetivos están encaminados al entrar a laborar.

Es importante que la organización cuente con un organigrama, ya que es una herramienta que ayuda a diferenciar los niveles jerárquicos, así como también ayuda a los trabajadores a conocer la estructura organizativa y se tenga una mejor comunicación entre los encargados de cada área.

Un manual de organización es un instrumento administrativo que sirve como apoyo para una excelente coordinación entre todas las personas dentro de una organización, está diseñado para difundir las líneas de autoridad y responsabilidad, así como para dar a conocer los objetivos y las funciones que se tienen para alcanzar las metas y los objetivos.

Un plan de contratación servirá de mucho para el departamento de recursos humanos, la cual ayudará para no tener problemas legales cuando sucedan incidentes con algún trabajador. Al igual que también ayuda para tener un control de los trabajadores con los que cuenta la organización.

Es por ello que Lancheros de la Presa Calles busca siempre estar en constante crecimiento en el sector turístico, para brindarles el mejor trato y una atención de calidad a las personas. Debido a eso busca tener una gran solidez administrativa contando con manuales que ayuden a que la contratación, selección e inducción de personal sean más sencillas para la organización.

2.2 Descripción de la empresa y puesto del estudiante

LANCHEROS DE LA PRESA CALLES S.C. DE R. L. DE C.V es una asociación constituida por 24 socios, la cual se fundó en el año 2006 con el fin de brindar servicios turísticos. Debido a la gran demanda de turistas que visitaban la región de San José de Gracia fue necesario implementar servicios turísticos, así como también venta de productos que se elaboran dentro la misma región.

La empresa se dedica a brindar servicios turísticos a la sociedad, sus principales clientes son todas aquellas personas que visitan la región turística de San José de Gracia, se busca siempre cumplir con una calidad y un excelente servicio en todas las actividades que se ofertan. A casi 14 años de la consolidación de esta asociación ha carecido mucho de una buena administración, es por ello que el C. Francisco Martín Rodríguez actual presidente de la asociación se dio a la tarea de buscar una persona la cual le realizara actividades administrativas, tales como un organigrama, manuales de organización, un proceso de contratación y un Lay out.

El puesto que ocupo como residente es en el área administrativa, donde estaré a cargo de realizar actividades organizacionales, así como también realizaré brigadas de capacitación a los mandos medios y trabajadores para que se tenga un mejor funcionamiento de la organización. Actualmente las oficinas de la organización se

encuentran en el municipio de San José de Gracia con domicilio en la calle Juan Domínguez No.409 Cp. 00000.

Misión: Ofrecer el mejor servicio y una atención de calidad a todas las personas, satisfaciendo las necesidades y preferencias de los turistas que visiten el municipio de San José de Gracia, brindándoles siempre un trato digno y respetuoso.

Visión: Ser una empresa líder reconocida a nivel estatal por su buen trato a las personas y su eficiente calidad en servicios turísticos.

Valores: Compromiso, puntualidad, espíritu de servicio, respeto, honradez, disciplina, tolerancia, equidad, responsabilidad.

Objetivos:

- Ofrecer el mejor servicio turístico de toda la región.
- Garantizar una excelente calidad en los servicios que se ofrecen.
- Tener satisfechos a los clientes con los servicios que se ofrecen
- Mantener siempre un liderazgo como una empresa de turismo más importante en la región

2.3 Problemas a resolver priorizándolos

Actualmente la organización de Lancheros de la Presa Calles tiene muchas dificultades al no contar con un sistema de contratación adecuado y al no tener un sistema jerárquico establecido, resulta difícil tener una comunicación adecuada entre ellos ya que los trabajadores no tienen conocimiento de quienes son sus jefes inmediatos y no saben con quién acudir si tienen alguna duda o una sugerencia, es por eso que constantemente entran en conflictos por no dirigirse con la persona correcta.

Los trabajadores del lugar nunca reciben una capacitación ni información de las tareas y responsabilidades que deben realizar al momento de integrarse como empleado a la organización. Para lograr erradicar estas problemáticas se decidió comenzar a elaborar un plan de contratación para lograr estandarizar el proceso de contratación de personal, también se comenzó a realizar un organigrama con los nombres y cargos de cada

departamento de la organización, esto con el objetivo de dar a conocer a las personas encargadas de cada área y así los trabajadores logren tener una mejor comunicación con su respectivo jefe, de esa manera los encargados de cada área lograrán tomar las mejores decisiones para encaminar a un mejor rumbo a la organización y lograr los objetivos propuestos.

También se tomó la decisión de elaborar un manual de organización en el cual se incluyeran las descripciones y perfiles de puestos para facilitar la selección y contratación del personal, así como también realizar una inducción de manera formal para que los trabajadores se sientan parte esencial de la organización y se logre brindar un mejor servicio a los turistas que visiten la región.

2.4 Justificación

Debido a que la organización cuenta con un área administrativa deficiente es necesario implementar de inmediato capacitaciones para que los trabajadores conozcan quienes son sus jefes directos, para que de esa manera se logre tener una organización con una comunicación excelente y entre todos lograr cumplir los objetivos de una manera eficiente y eficaz.

Con la elaboración de un manual de bienvenida, así como también con un sistema de contratación la organización se ahorraría tiempo, debido a que se contrataría personal de manera más rápida.

Es de vital importancia que todas las áreas tengan definidas las vacantes que necesitan para el mejor funcionamiento de la organización, así como también las actividades que cada persona va realizar para ahorrarse tiempo en la preparación del personal y todos comiencen a brindar un mejor servicio a los turistas.

El alcance que tendría este proyecto sería para todas las áreas, ya que se pretende que todos conozcan el sistema jerárquico con el que cuenta la organización.

Los limitantes de este proyecto serían que los empleados no tengan disposición de conocer los nuevos modelos administrativos con los que va contar la organización.

Con la realización de este proyecto las habilidades que desarrolle en el ámbito personal y que me ayudaran en el ámbito profesional son:

- Habilidad para diseñar y elaborar actividades administrativas
- Habilidad para realizar investigaciones por medio de encuestas
- Habilidad para sacar información obtenida de encuestas
- Habilidad crear documentos
- Habilidad para innovar sistemas de organización
- Habilidad para trabajar en equipo y lograr sacar los objetivos en tiempo y forma
- Habilidad para escuchar diferentes puntos de vista y documentarlos
- Habilidad para comprender los diferentes puntos de vista de las personas

2.5 Objetivos del Proyecto

Objetivo General:

Elaborar un manual de organización donde contenga las descripciones y perfiles de puestos, organigramas y layout, para que sirva como instrumento de información para los empleados y así todos estén enterados de las actividades que deben realizar para cumplir con las metas y objetivos de la organización.

Objetivos específicos:

1. Diseñar un manual en el cual contenga información verídica de las actividades y responsabilidades de cada trabajador
2. Proporcionar a los empleados capacitaciones para informar de las actualizaciones en cada área
3. Verificar constantemente que se estén cumpliendo con las tareas y responsabilidades de cada trabajador.

CAPÍTULO 3. MARCO TEÓRICO

3.1 Historia de la administración

Para poder entender la administración se debe conocer la perspectiva de la historia de su disciplina, los hechos acerca de lo que ha pasado en situaciones similares anteriores, y relacionarlas con otras experiencias y otros conocimientos actuales. Es por eso la importancia de conocer la historia y origen de la administración. La administración aparece desde que el hombre comienza a trabajar en sociedad (Ledesma).

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 un 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 (Ledesma).

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 prehistórica 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 (Velez).

Si pudiéramos repasar toda la historia de la humanidad encontraríamos que los pueblos antiguos trabajaron unidos en organizaciones formales (ejemplo los ejércitos griegos y romanos, la iglesia católica romana, la compañía de las indias orientales, etc.). 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 (calameo).

Las sociedades se han ido transformando, ya que durante siglos se caracterizaron por poseer formas predominantes agrarias, donde la familia, los grupos informales y las pequeñas comunidades eran importantes. 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 (Valdez, 2011).

Diferentes conceptos de administración

- "Es un dispositivo que organiza y realiza la transformación ordenada de la información, recibe la información del objeto de dirección, la procesa y la transmite bajo la forma necesaria para la gestión, realizando este proceso continuamente". (Clushkov, V.)
- "Es la dirección eficaz de las actividades y la colaboración de otras personas para obtener determinados resultados". (Valdivia, G.)
- "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". (Brech, E)
- "Es el arte o técnica de dirigir e inspirar a los demás, con base en un profundo y claro conocimiento de la naturaleza humana". Y contrapone esta definición con la que da sobre la organización como: "la técnica de relacionar los deberes o funciones específicas en un todo coordinado". (Mooney, J. D.)
- "Una técnica por medio de la cual se determinan, clarifican y realizan los propósitos y objetivos de un grupo humano particular". (Peterson & Plowman)
- "La dirección de un organismo social, y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes". (Koontz & Donnell, O.)

- "El empleo de la autoridad para organizar, dirigir, y controlara a subordinados responsables (y consiguientemente, a los grupos que ellos comandan), con el fin de que todos los servicios que se prestan sean debidamente coordinados en el logro de; fin de la empresa". (Tannenbaum, F.)

Definición De Administración

La definición breve de la administración se puede mencionar como: *"la función de lograr que las cosas se realicen por medio de otros", u "obtener resultados a través de otros"* (Ledesma).

"Proceso integral para planear, organizar e integrar una actividad o relación de trabajo, la que se fundamenta en la utilización de recursos para alcanzar un fin determinado" (ClubEnsayos , 2016).

La administración también se puede definir como el proceso de crear, diseñar y mantener un ambiente en el que las personas puedan laborar o trabajar en grupos para que de esa manera alcancen con eficiencia metas seleccionadas. Es necesario ampliar esta definición básica. Como administración, las personas realizan funciones administrativas de planeación, organización, integración de personal, dirección y control (Ledesma).

- La administración se aplica en todo tipo de corporación.
- Es aplicable a los administradores en todos los niveles de corporación.
- La meta de todos los administradores en todos los niveles de corporación.
- La administración se ocupa del rendimiento; esto implica eficacia y eficiencia.

Importancia de la administración

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, se encuentra

presente en todas partes. Y es que en el ámbito del esfuerzo humano existe siempre un lado administrativo de todo esfuerzo planeado (Ponce, 2016).

La importancia de la administración se ve en que está 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.

Reyes Ponce enumera la importancia de la administración como:

1. La administración se da donde quiera que existe un organismo social, aunque lógicamente sea más necesaria, cuanto mayor y más complejo sea éste.
2. 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.
3. 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.
4. 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 su elementos: maquinaria, mercado, calificación de mano de obra, etc.
5. 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 económica social es eficiente y productiva, la sociedad misma, formada por ellas, tendrá que serlo.
6. 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.

7. Podemos concluir la importancia de la administración, con los hechos que la demuestran objetivamente:
8. La administración se aplica a todo tipo de empresa
9. El éxito de un organismo depende directa e inmediatamente de su buena administración.
10. Una adecuada administración eleva la productividad
11. La eficiente técnica administrativa promueve y orienta el desarrollo.
12. En los organismos grandes de la administración es indiscutible y esencial.
13. En la pequeña y mediana empresa la única posibilidad de competir, es aplicando la administración.

3.2 Organigramas

Concepto de organigrama

Los organigramas son diagramas que representan gráficamente y de manera simplificada la estructura formal que posee una organización. De esta forma, los organigramas muestran las principales funciones dentro de la organización y las relaciones que existen entre ellas. Son muy utilizados ya que resultan sencillos y rápidos de comprender (IGestion, 2011) .

Para analizar y comprender un diagrama de estas características es importante entender que los cuadros representan cada uno de los puestos de la estructura organizacional, y las líneas, la cadena de autoridad y la comunicación que los une (IGestion, 2011).

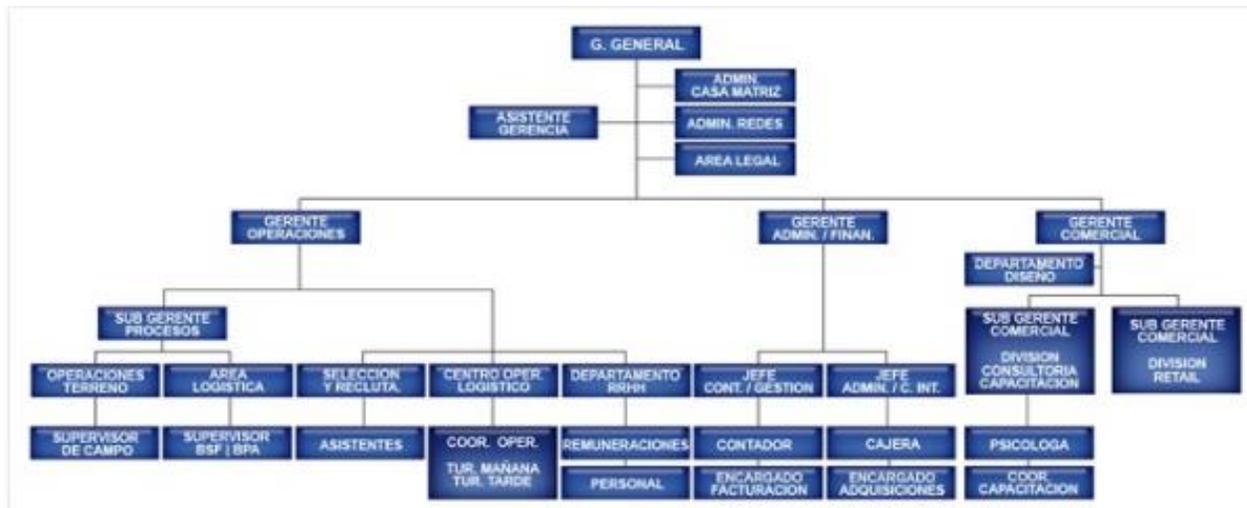


Figura 1: Ejemplo de organigrama

Funciones del organigrama

Los organigramas cumplen dos funciones importantes. Por un lado, permiten analizar la estructura para detectar fallas. Algunas de las situaciones más importantes que pueden ser encontradas por este método son:

- Fallas de control interno
- Duplicación de funciones
- Departamentalización inadecuada
- Funciones importantes que se han descuidado
- Falta de unidad de mando
- Falta de claridad respecto del tipo de autoridad que se le asigna a un cargo
- Desequilibrios en la estructura, enorme amplitud del control, etc.

Por otro lado, los organigramas cumplen una función como medio de comunicación dentro de la organización. A través de ellos se puede, por ejemplo, informar a los empleados la posición relativa que ocupan y la relación que tienen con el resto de los puestos, informar a terceros interesados en la organización cómo es la estructura, facilitar la comprensión acerca de las posibilidades que tienen los miembros de ascender, mostrar a los nuevos empleados un cuadro global de la estructura a la que acaban de ingresar (IGestion, 2011).

Distintos tipos de organigramas

Según su contenido

Organigramas estructurales: presentan solamente la estructura administrativa de la organización.

Organigramas funcionales: muestran, además de las unidades y sus relaciones, las principales funciones de cada departamento.

Organigramas de integración de puestos: resaltan dentro de cada unidad, los puestos actuales y también el número de plazas existentes y requeridas.

Según la amplitud que se utiliza

Organigramas de carácter general: muestran toda la organización y sus interrelaciones.

Organigramas de carácter específico: representan solamente la organización de un departamento o sub-unidad dentro de la organización.

Según la forma elegida

Verticales: muestran a las unidades ramificadas de arriba hacia abajo, con la máxima autoridad ubicada en el nivel superior.

Horizontales: ordena las unidades ramificadas de izquierda a derecha, colocando a la máxima autoridad en el extremo izquierdo.

Mixtos: disponen la estructura utilizando recursos verticales y horizontales.

Circulares: colocan a la máxima autoridad en el centro, y los departamentos en torno a esta.

3.3 Manuales de organización

Concepto de manual de organización y funciones (MOF)

Es una herramienta de apoyo que permite asegurar el cumplimiento de los procedimientos, ya que en el manual se describe las funciones, objetivos, características, requisitos y responsabilidades de cada puesto de trabajo que hay en una organización (Nuñez, 2019).

Su principal propósito, es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos y las relaciones. De manera general, se puede decir que el manual de organización, es un instrumento de trabajo necesario para normar y precisar las funciones del personal que conforman la estructura organizacional, delimitando a su vez, sus responsabilidades y logrando mediante su adecuada implementación la correspondencia funcional entre puestos y estructura. Su objetivo es servir como un material de apoyo que defina y establezca la estructura orgánica, funcional, formal y real, así como los tramos de control, responsabilidad y los canales de comunicación que permitan una funcionalidad administrativa de la institución (Nuñez, 2019).

¿Por qué es importante un manual de organización?

- Proporciona información a los funcionarios y servidores sobre sus funciones específicas, su dependencia y coordinación para el cumplimiento de sus funciones.
- Facilita el proceso de inducción del personal y permite la orientación de las funciones y responsabilidades del cargo al que han sido asignados, así como aplicar programas de capacitación.
- Determina las funciones específicas, responsabilidad y autoridad de los cargos dentro de la estructura orgánica de cada dependencia.

Contenido de un manual de organización

- a) Identificación: Representa datos de la empresa donde se va a implementar, como: logotipo, nombre oficial, título y extensión, lugar y fecha de elaboración, número de revisión, unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- b) Índice o contenido: Se describe los capítulos que forman parte del documento.

- c) Introducción: Se explica que es el manual, su estructura, propósitos, ámbito de aplicación y la necesidad de mantenerlo vigente.
- d) Antecedentes históricos: Descripción de la génesis de la organización o del área descrita en el manual, en la que se indica su origen, evolución y cambios significativos registrados
- e) Estructura orgánica: Establece la descripción ordenada de las unidades administrativas de una organización.
- f) Organigrama: Se anexa la representación gráfica de la estructura orgánica.
- g) Funciones. Se describe las tareas inherentes a cada uno de los cargos y/o unidades administrativas.

3.4 Layout

Se dice que el layout realiza la representación de un plano sobre el cual se va a dibujar la distribución de un espacio específico o determinado. Sirve para explicar el croquis, esquema o el bosquejo de distribución de un diseño específico, con la finalidad de que un cliente pueda observar de manera más clara una aproximación de la visión final de lo que podría estar comprando, con la idea, de venderle esa opción y concretar el negocio, que será ejecutado conforme al bosquejo presentado en ese momento luego de ser aprobado (Significados , 2013).

3.5 Contratación de personal

La contratación es el proceso mediante el cual se realiza una transacción en la que una parte se compromete a transferir recursos económicos a cambio de la recepción de un determinado servicio. Como su nombre lo indica, el proceso de contratación implica un contrato, es decir, un documento en el que ambas partes hacen un compromiso, compromiso que será avalado por un determinado orden jurídico. La contratación puede aludir a relaciones entre personas jurídicas o personas reales; el caso más frecuente es

el de una persona real que se atiene a trabajar bajo la órbita de una determinada organización, ya sea pública o privada (Ucha, 2012).

“La finalidad más evidente de un proceso de reclutamiento y selección es la contratación de personal. Un candidato que deberá adecuarse a los valores y necesidades de la organización y a la vacante en sí misma” (bizneo).

En una contratación existe un acuerdo entre partes para llevar a cabo una determinada acción en un determinado contexto y bajo unas condiciones específicas. Dado que se hace referencia al término acuerdo, se entiende que siempre deberá existir una voluntad libre en ambas partes para asumir determinadas responsabilidades. Si por alguna circunstancia existiese un fallo en este requisito, el contrato se consideraría inválido. De igual manera, si existiese desconocimiento en algún aspecto del contrato, como asimismo algún error al respecto, podría suscitarse la misma situación, la de la invalidez. Es por lo expuesto que las partes pueden recurrir en algún caso de disputa por estos temas a un tribunal de la justicia civil (MX, 2014).

Antes de que una contratación se lleve a cabo, debe existir un proceso de conocimiento de las posibilidades que ambas partes pueden llegar a ofrecer. Por ejemplo, en el caso de la contratación de personal para una empresa, es habitual y recomendable que existan procesos de selección, procesos que pueden incluir el uso de entrevistas y el de una visión de la experiencia del candidato (MX, 2014).

1. Analizar en profundidad las necesidades del puesto y de la organización. El primer interrogante, cuando se busca cubrir un puesto, hace referencia a qué perfil de profesional necesita. En concreto, se debe pensar en el lugar que ocupará en el equipo de trabajo y en la empresa, las funciones que desempeñará, las responsabilidades que tendrá que asumir y, en general, en qué contexto relacional se moverá.

2. Realizar una descripción funcional exhaustiva del puesto. Si en la primera fase de planificación se busca de la manera más objetiva posible las necesidades de la empresa y los requisitos de la persona que debe cubrir el puesto.
3. Construir un perfil competencial del puesto. Dadas las funciones y tareas del puesto, definidas en la anterior fase, ¿qué habilidades y experiencia (competencias profesionales) son necesarios para desempeñar tales funciones?
4. Lanzar el proceso de reclutamiento para el puesto. Aquí se da el conjunto de acciones dirigidas a la selección de la persona propiamente dichas. En primer lugar, es necesario consultar en las principales fuentes de captación de candidatos.
5. Preseleccione a los candidatos más adecuados para el puesto. Con la recepción de los currículums, solicitudes para el análisis de las candidaturas, se lleva a cabo una primera fase esencial de candidatos.
6. Comparar los perfiles de los candidatos con el del puesto. Si ya se ha definido convenientemente el perfil del puesto, ahora se trata de comparar los perfiles de los candidatos con el deseado. En este punto, en función de la oferta de candidaturas es posible replantearse el perfil, ya que se ha podido ser un tanto exigente con los requerimientos del puesto.
7. Preseleccionar a los finalistas para el puesto. A través de diferentes instrumentos y pruebas, se comienza a valorar, de forma definitiva, las capacidades de los candidatos para el puesto:
8. Entrevista inicial: recepción de los candidatos escogidos y realización de la entrevista (estructurada, semi -estructurada, dirigida, etc.).
9. Presentación de candidatos y elección final. Lo habitual es presentar de 2 a 3 candidaturas finalistas para el puesto. Aquí la decisión final la debe tomar el mando encargado de la organización, el jefe de departamento o el director general.

CAPÍTULO 4. DESARROLLO

En la asociación lancheros de la presa calles se encontraban preocupados debido a que las metas que se tienen a corto y largo plazo no se estaban cumpliendo de la mejor manera debido algunas deficiencias que se tenían en el área administrativa, realizando algunas juntas internas decidieron comenzar a trabajar lo más pronto posible en esta área para lograr obtener los resultados que se esperan.

Dentro de la junta se acordaron algunos puntos en los cuales se debían seguir al pie de la letra para lograr consolidar un área administrativa

1. El cronograma de actividades fue lo primero que se acordó elaborar para tener un control del tiempo en las actividades que se realizarían.

Tabla 1: Cronograma de Actividades

<i>Actividad</i>	<i>Agosto</i>	<i>Septiembre</i>	<i>Octubre</i>	<i>Noviembre</i>	<i>Diciembre</i>
Realizar una inspección en todas las áreas de la organización					
Realizar una investigación y un censo para identificar los perfiles de puestos					
Realizar un manual de organización y organigrama					
Presentación de manual de					

organización y organigrama a todos los trabajadores de la organización					
Investigación de los diferentes establecimientos que tiene la zona turística para elaborar un Layout					
Realizar proceso de contratación para la organización					
Seguimiento de capacitaciones a todos los trabajadores					
Apoyo en diferentes actividades en la zona turística de San José de Gracia					

2. Recopilación de información fue también lo que se acordó hacer para tener información verídica

3. Luego de que se tenía la información necesaria se prosiguió a realizar las actividades interpretándolas de manera que se hicieran actividades para que los trabajadores conocieran las metas y los objetivos a los que quiere llegar la organización.

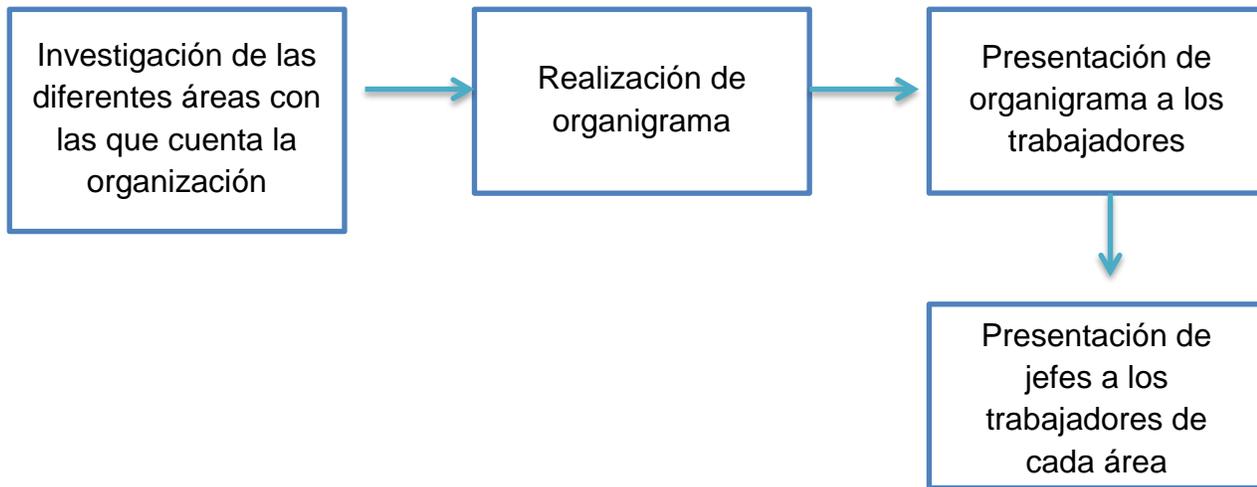
Para la elaboración del manual de organización se tomaron en cuenta las opiniones de los socios de la organización para posteriormente seguir la secuencia de pasos que se presenta a continuación.

Figura 2: Diagrama de secuencia de pasos de manual de organización



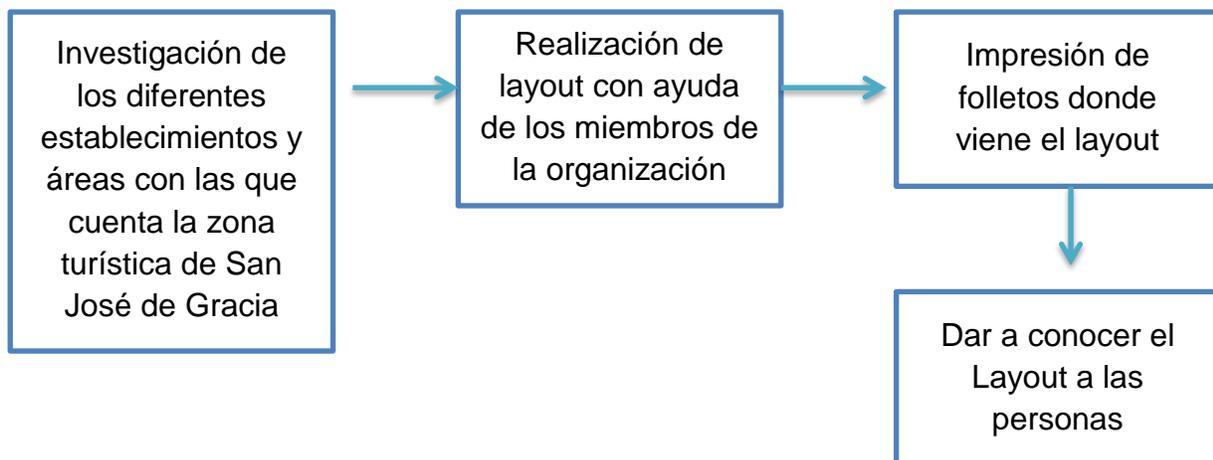
Para la elaboración del organigrama también se realizó una secuencia de pasos que se muestra a continuación.

Figura 3: Diagrama de secuencia de pasos de organigrama



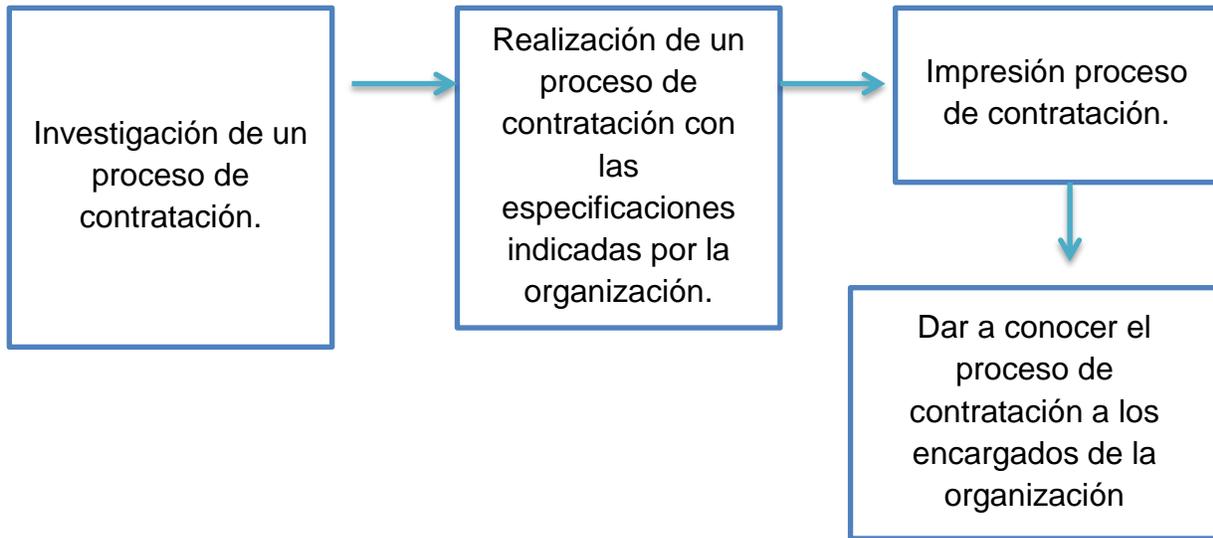
Se realizó un layout de la zona turística de San José de Gracia para lo cual se presenta a continuación una secuencia de pasos.

Figura 4: Diagrama de secuencia de pasos de Layout



Finalmente se realizó un proceso de contratación para implementarse dentro de la organización para contratar personal.

Figura 5: Diagrama de Proceso de contratación



Plan de Capacitación con sus respectivos tiempos

Tabla 2: Plan de capacitación

Plan de Capacitación	Tiempo en cada tema
Bienvenida y breve explicación de la asociación	15 minutos
Presentación de video de la asociación	5 minutos
Explicación de organigrama y los diferentes jefes de área	10 minutos
Presentación del manual de organización	20 minutos
Presentación de layout	10 minutos
Actividad de preguntas y respuestas	15 minutos

CAPÍTULO 5. RESULTADOS

Para toda empresa es importante contar con una buena organización para generar un excelente control con todas y cada una de las áreas existentes en ella, de no ser así se generaría pérdidas en diferentes sentidos ya que podrían perder capital humano, capital monetario o incluso bienes de la empresa.

La organización lancheros de la presa calles carecía de una dirección al no contar con una buena distribución de las áreas productivas, esto debido a que constantemente existían problemáticas con los trabajadores por no respetar los niveles jerárquicos que se tenían dentro de la organización. Al realizarle un organigrama a la organización se pudo generar una mejor comunicación debido a que los encargados de cada área ya sabían cuáles eran sus responsabilidades y de esa manera podían generar estrategias adecuadas a lo que necesitaba cada una de las áreas de las cuales estaban a cargo.

Otra problemática que se tenía era que no se contaba con una adecuada contratación de personal para la organización, provocando una gran rotación de personal constantemente, esto generaba que muchas veces tenían que estar parando diferentes actividades al no contar con personal para que desempeñara dichas funciones, con la elaboración del manual de organización se logró tener mejor definido los puestos que la organización necesitaba así como también las características y habilidades que tenían que cumplir las personas para poder ingresar a la organización lancheros de la presa calles. Conforme pasaba el tiempo se logró tener un mejor personal capacitado ya que se brindaba también capacitaciones oportunas para que los empleados nuevos fueran familiarizándose con la rama turística y fueran adquiriendo nuevas estrategias para atender a los clientes de manera eficaz y eficiente, generando que los turistas quedaran satisfechos con la atención que se les brindaba.

Al contar con un personal mejor capacitado se lograron incrementar las ganancias hablando en términos monetarios pero se llegó a la conclusión que muchas de las veces no todos los establecimientos generaban la misma cantidad de ganancias y esto se debía a que los turistas no llegaban a conocer todos los servicios que esta organización brindaba, fue por ello que se decidió implementar un layout con la finalidad

de que los turistas conocieran cómo estaban distribuidos los establecimientos en los cuales ofrecían diferentes servicios a los turistas que visitaban la región. Con la realización del layout los turistas lograban percatarse de cómo estaban distribuidos los diferentes locales en los cuales ofrecían gran variedad de productos y servicios, con el paso del tiempo la mayoría de los establecimientos que pertenecen a la organización generaron alzas en sus ingresos debido a que el layout sirvió mucho para darse a conocer.

Otra de las problemáticas que tenía la organización era que no implementaba contratos para el personal ocasionando que dejaran el trabajo botado de un día para otro, por lo que se recurrió a implementar contratos ya fueran de tiempos determinados o indeterminados para garantizar con mayor seguridad que las personas permanecerían al menos algún tiempo dentro de la rama turística de la organización.

CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES

Para que una organización funcione de la mejor manera es necesario contar con una comunicación entre todos los trabajadores y encargados de cada área, esto con el fin de lograr los objetivos que se tienen propuestos dentro de ella, debido a esto era de gran importancia elaborar un organigrama a Lancheros de la Presa Calles, para que de esa manera se lograra identificar los niveles jerárquicos y así todos los trabajadores recurran con el personal indicado si se llegara a presentar un problema.

La elaboración de un layout fue fundamental para dar a conocer a todas las personas los establecimientos que se encuentran dentro de la zona turística de San José de Gracia, dicho layout se realizó con ayuda de los integrantes de la asociación Lancheros de la Presa Calles para que de esa manera la información que se presentara por medio de folletos fuera verídica para todas las personas.

Así mismo con el diseño y elaboración del manual de organización y con el proceso de contratación facilitará mucho los trabajos para el área administrativa, esto se debe a que la contratación del personal es más sencilla gracias a que ya están definidos los

conocimientos y habilidades que debe tener cada persona para postularse a alguna de las vacantes que tiene la asociación. El manual también cuenta con algunos datos importantes de la organización tales como: misión, visión, mensaje de bienvenida, objetivos, reglamentos, etc. Todos estos datos son de suma importancia para la inducción del nuevo personal que ingrese a laborar en la organización ya mencionada anteriormente.

La asociación Lancheros de la Presa Calles presentara este manual de forma física a cada uno de los trabajadores para que de esa manera todos la tengan visible siempre y puedan familiarizarse cada vez más con la organización. Además de que se presentara en los cursos de inducción que se brindaran por parte del departamento de recursos humanos.

El proceso de contratación será entregado a al presidente de la asociación y el será el encargado de darle un uso adecuado para facilitar el proceso de contratación dentro de la organización.

CAPÍTULO 7. COMPETENCIAS DESARROLLADAS

A lo largo de mi estancia dentro de la asociación logré desarrollar varias competencias que estoy seguro me ayudarán para ser una mejor persona dentro del ámbito laboral, cuando estaba estudiando adquirí muchos conocimientos teóricos los cuales ahora en el ámbito empresarial tenía que poner en práctica.

A continuación se presentan algunos de las competencias que desarrollé durante la realización de mi proyecto dentro de la asociación Lancheros de la Presa Calles.

- Trabajo en equipo: Es algo que aplique constantemente para que de esa manera todos los empleados de la organización trabajáramos en conjunto y de la mejor manera para alcanzar los objetivos deseados.

- Liderazgo: Logré poner en práctica e liderazgo debido a que implementé actividades en las que tenía que dirigir a los empleados de la asociación para que de esa manera entre todos juntos lográramos alcanzar las metas deseadas.
- Compromiso: Es lo que realizaba a diario debido a que tenía que asistir de forma puntual en los momentos que me dijeran, al igual que debía de entregar las actividades que me solicitaban en el tiempo acordado.
- Ingenio e Innovación: Esto es algo que aplique para las diferentes actividades que realicé para lograr que todas estas actividades fueran aceptadas y aprobadas por los integrantes de la asociación.
- Comunicación: Esto lo aplique para desarrollar técnicas de comunicación en todas las jerarquías de la organización.

CAPÍTULO 8. FUENTES DE INFORMACIÓN

bizneo. (s.f.). *bizneo*. Recuperado el 15 de 11 de 2020, de bizneo blog:

<https://www.bizneo.com/blog/etapas-proceso-de-seleccion-de-personal/>

calameo. (s.f.). *Historia de la Administracion*. Recuperado el 2020, de Historia de la

Administracion: <https://es.calameo.com/books/0046296942b04008cb6d>

ClubEnsayos . (1 de Octubre de 2016). *Club Ensayos*. Obtenido de Club Ensayos:

<https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Es-un-proceso-integral-para-planear-organizar-y/3617836.html>

Correa, F. (24 de Enero de 2004). *Gestiopolis*. Recuperado el 19 de Octubre de 2020, de

Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/definicion-de-administracion-y-teorias-administrativas/>

Diaz, A. (s.f.). *Gestion Administrativa* . Recuperado el 23 de Octubre de 2020, de Gestion

Administrativa : <https://sites.google.com/site/gestionalejandrodc96/historia-de-la-administracion>

ETITC. (s.f.). *Proceso de manufactura*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2020, de Proceso de Manufactura:

- <https://sites.google.com/site/procesosdemanufacturaetitc/manufactura/plano-de-una-planta-de-manufactura-lay-out>
- IGestion. (12 de Mayo de 2011). *Organigramas*. Recuperado el 01 de Noviembre de 2020, de Organigramas: <https://igestion20.com/organigramas-concepto-funciones-y-distintos-tipos/>
- Ledesma. (s.f.). *monografias.com*. Recuperado el 15 de 09 de 2020, de La administracion y sus principios: <https://m.monografias.com/trabajos108/administracion-y-sus-principios/administracion-y-sus-principios.shtml>
- Milenio. (s.f.). *Milenio 2020*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2020, de Milenio 2020: <https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/importancia-manuales-herramientas-comunicacion-mipymes-2da>
- MX, E. (09 de 11 de 2014). *Definicion MX*. Obtenido de Definicion MX: <https://definicion.mx/contratacion/>.
- Nuñez, M. (02 de Mayo de 2019). *Importancia de manual de organizacion y funciones*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2020, de Importancia de manual de organizacion y funciones: <https://churakuyweb.wixsite.com/churakuy/post/la-importancia-del-manual-de-organizaci%C3%B3n-y-funciones>
- Ponce, A. R. (11 de Enero de 2016). *Blogspot*. Obtenido de Blogspot: <http://alzacri2.blogspot.com/2016/01/importancia-y-necesidad-de-la.html?m=1>
- Significados . (2013). *Significados*. Obtenido de Significados: <https://www.significados.com/layout/>
- Ucha, F. (2012). *Definicion ABC*. Obtenido de Definicion ABC: <https://www.definicionabc.com/derecho/contratacion.php>
- Valdez, K. (4 de Dic de 2011). *Administracion*. Obtenido de Administracion: <http://sites.google.com/a/cetys.net/proyectofinal/administracion>
- Velez, A. (s.f.). *Importancia de la Administracion* . Recuperado el 20 de Octubre de 2020, de Importancia de la Administracion : <https://sites.google.com/site/mayevelez36/presentacion/importancia-de-la-administracion>

CAPÍTULO 9. ANEXOS

9.1 Carta de Aceptación

AGUASCALIENTES AGS, 10 DE AGOSTO 2020

ASUNTO: Carta de Aceptación

MATI. Humberto Ambriz Delgadillo
Director Del Instituto Tecnológico De Pabellón De Arteaga.

Lic. Ma. Magdalena Cuevas Martínez
Jefa del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación

PRESENTE.

Por este conducto, me permito informarle que C. José Angel Santos Muñoz con número de control 161050009, alumno de la carrera de: Ingeniería en Gestión Empresarial, fue aceptado para realizar su Residencia Profesional en el proyecto Diseño y Elaboración de actividades organizacionales para el área administrativa, donde cubrirá un total de **500 horas**, durante el periodo Agosto – Diciembre- 2020.

Sin otro particular por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.



ATENTAMENTE

Sociedad Cooperativa
de Lancheros de la
Presa Calles
S.C. de R.L. de C.V.


Presidente de la asociación

LANCHEROS
DE LA PRESA CALLES

San José de Gracia, Ags.

9.2 Encuestas Digitales elaboradas

Encuesta de Servicios “Zona Turística San José de Gracia”

Encuesta de Servicios

2. En general, ¿cómo calificaría los servicios que se ofrecen dentro de la zona turística de San José de Gracia?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

*** 3. ¿El personal que te atendió te trató de la mejor manera?**

*** 4. ¿En qué consideras que deben mejorar los empleados?**

5. ¿Crees que los empleados necesitan una capacitación para que de esa manera se ofrezca un mejor trato a los turistas?

- Sí, necesitan capacitarse
- No, ellos ya tratan muy bien a las personas
- Otro (especificar)

6. ¿Visitarías nuevamente la zona turística de San José de Gracia?

- Sí, volvería a visitarla
- No
- Tal vez

6. ¿Visitarías nuevamente la zona turística de San José de Gracia?

- Sí, volvería a visitarla
- No
- Tal vez
- Otro (especificar)

7. ¿Qué tan servicial fue el personal?

- Extremadamente servicial
- Muy servicial
- Algo servicial
- No tan servicial
- Nada servicial

8. ¿Qué fue lo que más te gustó de las diferentes actividades de la zona turística?

- Los Restaurantes
- Las artesanías
- Los paseos en lancha

9.3 Firmas de Manual de Organización autorizado

Elaboró	Revisó	Autorizó
José Angel Santos Muñoz <i>José Angel Santos M.</i>	Francisco Martín Rodríguez Ramírez <i>[Signature]</i>	Francisco Martín Rodríguez Ramírez <i>[Signature]</i>

LANCHEROS DE LA PRESA CALLES

9.4 Manual De Organización

EDICION, 2020



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

“LANCHEROS DE LA PRESA CALLES”

S.C. DE R.L. C.V.

INDICE

INTRODUCCION.....	2
MENSAJE DE BIENVENIDA.....	3
HISTORIA.....	4
MISION.....	5
VISION.....	5
OBJETIVOS.....	6
VALORES.....	6
REGLAMENTOS.....	7
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES.....	8
ORGANIGRAMA.....	13

INTRODUCCION

Este manual de la empresa "LANCHEROS DE LA PRESA CALLES" S.C. DE R.L. C.V. tiene como propósito dar a conocer información y las responsabilidades de cada una de las áreas del sector turístico para la cual se creó esta asociación, también da a conocer la estructura organizacional para que los empleados conozcan el nivel jerárquico y se tenga una excelente comunicación entre todos los elementos de la organización,

Uno de los objetivos fundamentales de este manual es informar al personal que labora en la organización al igual de los de nuevo ingreso, las tareas, obligaciones y responsabilidades que deben cumplir al estar dentro de la organización, esto con el fin de lograr que se tenga una buena coordinación de personal y un buen funcionamiento laboral.

Otro objetivo primordial es dar a conocer los procedimientos, datos e información más relevante de la empresa; así mismo también con este manual se pretende crear la oportunidad de pertenencia y permanencia dentro de "LANCHEROS DE LA PRESA CALLES". Esto con el fin de lograr que los empleados se sientan parte importante de la organización y brinden el mejor servicio a los turistas.

El presente documento tiene como propósito constituir un instrumento de apoyo para el área administrativa para que de esa manera se logren las metas y objetivos de la organización de una manera una eficiente y eficaz.

MENSAJE DE BIENVENIDA

Lancheros de la presa Calles te da la más cordial bienvenida a esta empresa que cuenta con varios años de experiencia en el sector turístico, con una solidez que te va permitir estar orgulloso de la empresa a la que perteneces, ya que siempre buscamos tener satisfechos a los turistas que visitan la región de San José de Gracia brindándole un excelente servicio y un buen trato.

Creemos que eres parte fundamental para nuestro equipo de trabajo pero sobre todo queremos que estés cómodo y que te sientas parte de esta organización, estamos seguros que con tu buen trato a las personas y tus ganas de trabajar harán que más turistas visiten nuestro Cristo Roto para que de esa manera se logre colocar a San José De Gracia como uno de los municipios más visitados del estado de Aguascalientes.

HISTORIA

La asociación "LANCHEROS DE LA PRESA CALLES" S.C. DE R.L. C.V. Fue constituida en el año 2006, cuenta con 24 socios en los cuales el actual presidente es el C. Francisco Martín Rodríguez Ramírez, quien es el encargado de dirigir a la asociación a las metas y objetivos que se tienen planeados. Dicha organización se fundó con el objetivo de brindar toda clase de servicios turísticos esto debido a la creación de un santuario en honor al Cristo Roto que traería muchos turistas a la región, dicha escultura atrajo mucho a las personas de diferentes partes del país por lo que se crearon diferentes actividades turísticas para satisfacer con las necesidades demandadas.

Es por ello que decidió nombrar "LANCHEROS DE LA PRESA CALLES" a una asociación de servicios turísticos para rendir un tributo a todos los encargados de trasladar a los turistas a la Isla del Cristo Roto. Para ello también se crearon negocios que brindan a los clientes productos así como también servicios de atención a clientes, restaurantes, hoteles, comercio de artesanías elaboradas por gente de la región, entre otras cosas.

MISIÓN

Otorgar el mejor servicio y una atención de calidad a todas las personas, satisfaciendo las necesidades y preferencias de los turistas que visitan el municipio de San José de Gracia, brindándoles siempre un trato digno y respetuoso.

VISIÓN

Ser una empresa líder reconocida a nivel estatal por su buen trato a las personas y su eficiente calidad en servicios turísticos.

OBJETIVOS

- Otorgar el mejor servicio turístico de toda la región.
- Garantizar una excelente calidad en los servicios que se ofrecen.
- Tener satisfechos a los clientes con los servicios que se ofrecen
- Mantener siempre un liderazgo como una empresa de turismo más importante en la región

VALORES

Compromiso:

Trabajar día a día para cumplir con las expectativas del cliente, así como también poder brindar una excelente calidad en todos los servicios que se ofrecen.

Puntualidad:

Estar en tiempo y forma en los establecimientos para cumplir con los compromisos a tiempo.

Espíritu de Servicio:

Brindar siempre un buen trato a los turistas.

Respeto:

Aceptar las creencias y costumbres de los turistas al visitar San José de Gracia.

Honradez:

Cuidar las pertenencias de las personas y no tomar cosas si el consentimiento de las demás personas.

Disciplina:

Cumplir en tiempo y forma con lo que se indique.

Tolerancia:

Respetar a las personas

Equidad:

Proceder siempre con justicia e igualdad a las mujeres y a los hombres de la organización.

Responsabilidad:

8

Estar comprometidos con brindar un excelente servicio, conforme a lo establecido

REGLAMENTOS

1. Llegar puntual a trabajar.
2. Respetar las reglas impuestas por cada establecimiento.
3. Trabajar con buena actitud para brindar un buen servicio a los turistas.
4. Cumplir con las medidas de seguridad e higiene.
5. Cumplir con las indicaciones de los jefes.
6. Brindar información si alguien la requiere.
7. Estar en tiempo y forma en el lugar de trabajo.
8. Brindar productos y servicios de buena calidad a los clientes.
9. Tratar bien a las personas.
10. Cumplir con el contrato establecido.
11. Llegar limpio de bebidas embriagantes o sustancias tóxicas.
12. Respetar el horario de trabajo.
13. Cumplir con el uniforme de trabajo.
14. Dar buen uso a las herramientas que se utilizan.
15. Tratar bien a tus compañeros de trabajo.
16. Hacer buen uso de las instalaciones.

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES

"LANCHEROS DE LA PRESA CALLES" S.C. DE R.L. C.V.	Área: <i>Servicios</i>
Vacante del Puesto: <i>Mesero</i>	Encargado: <i>Departamento de Servicios</i>

Perfil del Puesto:

- Escolaridad: Mínima
- Edad: entre 18 y 30 años
- Sexo: Indistinto
- Experiencia: Ninguna

Habilidades:

- Disposición de servir
- Excelentes habilidades de comunicación
- Organizado
- Capacidad de captación de Información
- Capacidad para trabajar en equipo
- Responsable y con buena actitud

Objetivo del Puesto:

Saber identificar las necesidades de los clientes y hacerlos pasar un agradable momento; logrando que el cliente se sientan satisfechos de la atención prestada, ofreciendo y dándole una buena información de las comidas y licores que están disponibles en los restaurantes.

Funciones a Realizar:

2

- Limpiar y organizar el área del comedor
- Darles un buen trato a las personas desde que llegan hasta que se retiran del lugar
- Dar información clara y concreta del menú
- Llevar charolas y bebidas a las mesas
- Entregarle la cuenta a los clientes y recibir los pagos

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES

“LANCHEROS DE LA PRESA CALLES” S.C. DE R.L. C.V.	Área: Servicios
Vacante del Puesto: Cajeros	Encargado: Departamento de Servicios

Perfil del Puesto:

- Escolaridad: Preparatoria
- Edad: Entre 18 y 50 años
- Sexo: Indistinto
- Experiencia: Mínima de 6 meses

Habilidades:

- Tener paciencia para poder resolver conflictos
- Trabajo en equipo
- Habilidades matemáticas
- Ser organizado

Objetivo del Puesto:

El cajero debe ser el encargado de la recepción del dinero por la venta de un producto o servicio a los clientes a fin de lograr la recaudación de ingresos a cualquier organización, así mismo será el encargado de hacer cancelaciones si el cliente lo requiere.

Funciones a Realizar:

- Realizar las cuentas de los productos que se es ofrecieron a los clientes
- Realización de cobros y facturas si son requeridas
- Atender de buena manera al cliente
- Elaborar inventarios de los productos en existencia

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES

"LANCHEROS DE LA PRESA CALLES" S.C. DE R.L. C.V.	Area: <i>Servicios</i>
Vacante del Puesto: <i>Atención a clientes</i>	Encargado: <i>Departamento de Servicios</i>

Perfil del Puesto:

- Escolaridad: Lic. en comunicación
- Edad: entre 18 y 45 años
- Sexo: Indistinto
- Experiencia: mínima de 3 meses

Habilidades:

- Experiencia para hablar en público
- Actitud positiva y facilidad de comunicación
- Autocontrol y mucha paciencia
- Experiencia en tratar a las personas de manera positiva
- Trabajo en equipo
- Conocimiento del servicios y productos que se ofertan en San José de Gracia
- Sociabilidad
- Buena Interacción con el público

Objetivo del Puesto:

Un representante de servicio al cliente es el encargado de brindar toda clase de información a los clientes de cualquier producto o servicio que se esté ofertando en la zona turística de San José de Gracia.

Funciones a Realizar:

- Brindar información a los clientes que visiten los módulos de información
- Dar pláticas acerca de cómo fue la creación del Santuario del Cristo Roto
- Creación de folletos para los clientes
- Contactar con los clientes para escuchar sus impresiones acerca de la visita a San José de Gracia
- Interactuara con los clientes al momento de llegar a la zona turística
- Brindar toda clase de detalles acerca de todos los servicios con los que se cuentan

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES

"LANCHEROS DE LA PRESA CALLES" S.C. DE R.L. C.V.	Area: <i>Servicios</i>
Vacante del Puesto: <i>Lancheros</i>	Encargado: <i>Departamento de Servicios</i>

Perfil del Puesto:

- Escolaridad: Mínima
- Edad: entre 20 a 55 años
- Sexo: Masculino
- Experiencia: debe tener licencia para conducir tipo A

Habilidades:

- Responsabilidad
- Paciencia
- Buen trato a las personas
- Conducir de manera adecuada
- Respeto a las normas de circulación del lugar

Objetivo del Puesto:

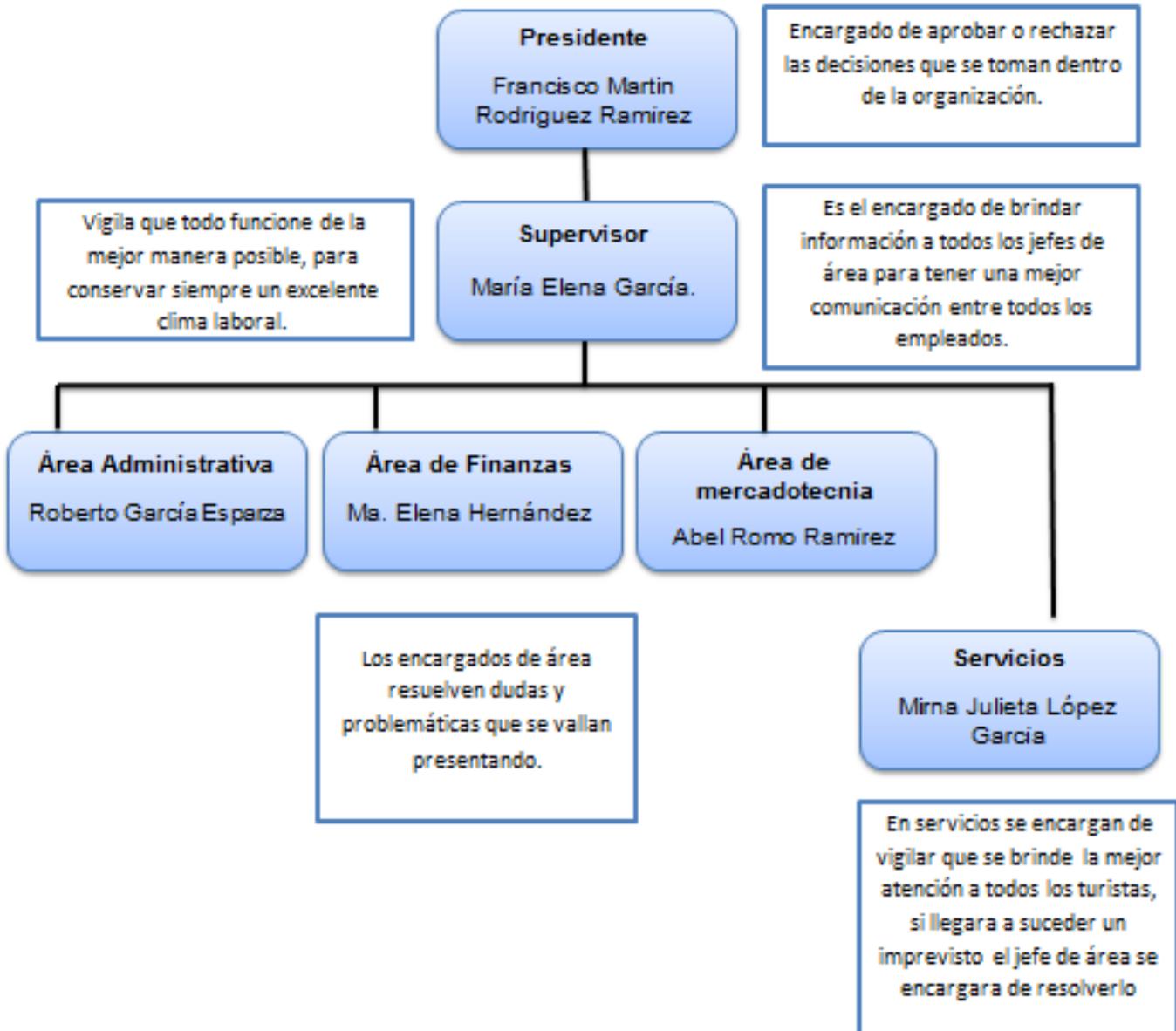
Garantizar la seguridad marítima de todos los clientes que ingresen a las lanchas así como también ofrecer un buen trato y una atención de excelencia para que se eviten accidentes

Funciones a Realizar:

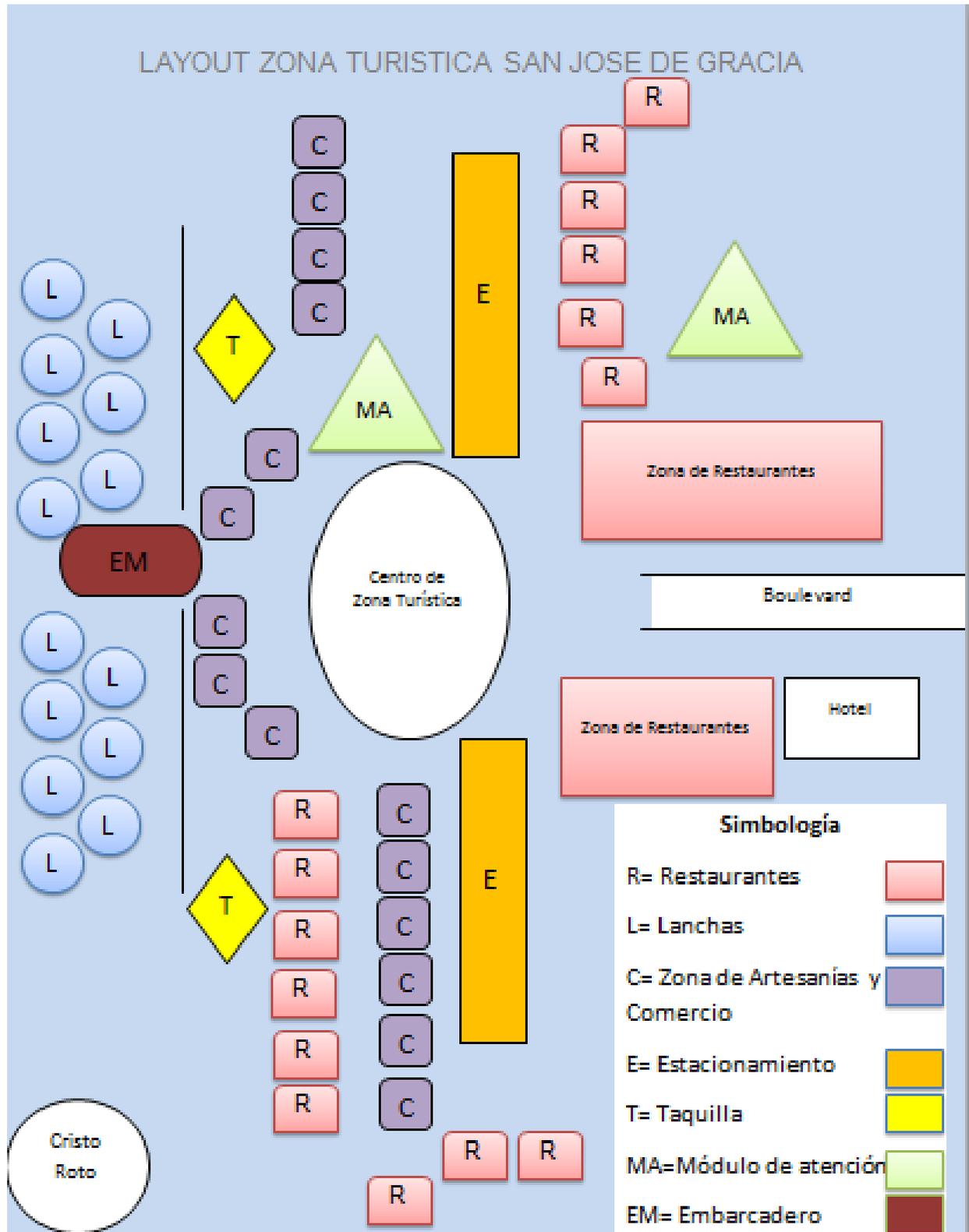
- Transportar de manera segura a los pasajeros
- Darle mantenimiento constante a la unidad
- Contar con las medidas de seguridad para los pasajeros

- Tener la unidad en buen estado
- Revisión constante de la unidad para evitar imprevistos
- Tener un control de los pasajeros que transporto en el día

“Lancheros de la Presa Calles”



9.5 Layout



9.6 Proceso de contratación



“LANCHEROS DE LA PRESA CALLES”
S.C. DE R.L. C.V.
PROCESO DE CONTRATACIÓN

RECLUTAMIENTO

Cuando hablamos de reclutamiento de personal nos estamos refiriendo al proceso de identificar y atraer a potenciales trabajadores a Lancheros de la Presa Calles. Unos candidatos que deberán adaptarse a las necesidades no solo del puesto, sino a los valores de nuestra empresa y a la cultura organizacional en general.

Se trata de la fase previa a la selección, el objetivo primordial es encontrar a los postulantes de entre los cuales se seleccionarán los futuros empleados que formaran parte de la organización, esto incluye todas aquellas acciones y recursos encaminados a la obtención de datos, la investigación, y al uso de fuentes que nos permitan obtener esa información.

Los objetivos específicos del reclutamiento son:

1. Obtener los mejores candidatos.
2. Encontrar un mayor número de ellos.

Para llevar a cabo todas estas funciones al área de reclutamiento de personal, conformada por aquellos expertos que tratarán de encontrar al mejor talento mediante el uso de distintas técnicas con el propósito de encontrar los empleados adecuados para las vacantes que tenga Lancheros de la Presa Calles.

El reclutamiento se hará por medio de las redes sociales con las que cuenta la organización, se realizaran videos promocionales para invitar a las personas a formar parte de este equipo de trabajo comprometidos con brindar el mejor servicio a los turistas que visiten la zona turística de San José de Gracia.

Otra fuente de reclutamiento será por medio de carteles en los diferentes establecimientos de la cabecera municipal, también se realizará la publicación de vacantes en la bolsa de trabajo del San José de Gracia.

SELECCIÓN

1. **Detección y análisis de necesidades para el proceso de selección de personal:** Se deben de publicar las vacantes además de que se deben de basar en las diferentes descripciones de puestos para saber qué es lo que se busca en cada persona para poder contratarla en la organización.
2. **Definición del perfil del candidato:** Para saber qué aspirante seleccionaremos después del proceso de reclutamiento deberemos tener claro cuál es el perfil que necesitamos.
3. **Recepción de candidaturas en el proceso de selección de personal:** Si la convocatoria resulta atractiva, entonces comenzaran a llegar solicitudes para la cual comenzara la búsqueda del mejor candidato para ocupar un puesto dentro de la organización Lancheros de la Presa Calles.
4. **Preselección:** Se llega así a una de las fases más sensibles para que el proceso de selección llegue a buen puerto. Ajustándonos a las características del perfil ideal, se descartarán las candidaturas menos coincidentes, para que de esa manera vayan quedando menos candidatos y así encontrar al mejor postulante para ocupar un puesto dentro de la organización.
5. **Selección: cuando empieza el proceso de selección de personal:** Completada la preselección, los responsables del reclutamiento tendrán ante sí un abanico muy selecto de candidatos a los que se les presupone cierta capacidad para el puesto. El siguiente paso del proceso de selección será someterlos a un examen mucho más riguroso para comprobar en qué medida los currículums hacen justicia a los profesionales que los firman.
El procedimiento más habitual es el de las entrevistas de trabajo, aunque en los últimos han dejado de ocuparse de las cuestiones más técnicas o en preguntas sobre formación o experiencia (para eso ya está el CV). Así, ha tomado protagonismo la entrevista de competencias que trata de evaluar el grado de desempeño del candidato en diferentes situaciones.

Preguntas "de tensión": que someten al interesado a la toma de decisión bajo presión, mientras que las hipotéticas plantean escenarios muy diversos.

Preguntas inesperadas: dirigidas a probar la capacidad de los candidatos para sortear obstáculos y plantear soluciones originales.

(Dichas preguntas se encuentran ya elaboradas y cada jefe de área las tiene listas para elaborárselas a las vacantes)

6. **Creación de informes:** Los profesionales encargados de evaluar las candidaturas y realizar las entrevistas pertinentes se hacen una idea muy aproximada de lo que puede ofrecer cada aspirante.

No obstante, en aras de que la decisión final sea lo más objetiva posible, conviene preparar una serie de informes del proceso de selección con las fortalezas y las debilidades de cada candidato.

Este documento es de carácter confidencial y se elabora para uso exclusivamente interno. Para que el proceso de selección sea eficiente, el reclutamiento debe ser en equipo y tener en cuenta las notas y la opinión de distintos profesionales.

7. **La decisión, etapa final del proceso de selección:** Y por fin, llega la decisión definitiva del proceso de selección de personal. Llegados a este punto, es posible que el proceso de selección se haya dilatado algo más de lo previsto o que, en cualquier caso, haya ocupado mucho tiempo y atención a los responsables del proceso de selección

CONTRATACIÓN

La contratación es la concreción de un contrato a un individuo a través de la cual se conviene, acuerda, entre las partes intervinientes, generalmente empleador y empleado, la realización de un determinado trabajo o actividad, a cambio de la cual, el contratado, percibirá una suma de dinero estipulada en la negociación de las condiciones, o cualquier otro tipo de compensación negociada.

Dicho contrato se anexa a continuación, este contrato será llenado por el encargado de la organización y el decidirá si es por tiempo determinado o indeterminado

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO POR TIEMPO INDETERMINADO

QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LANCHEROS DE LA PRESA CALLES S.C. DE R. L. DE C.V REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C. FRANCISCO MARTIN RODRÍGUEZ RAMÍREZ, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL PATRÓN” Y POR OTRA PARTE EL (LA) C. _____, A QUIEN SE LE DENOMINARÁ “EL TRABAJADOR (A)” AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. - DECLARA "EL PATRÓN”:

- a) Ser una persona _____, con personalidad jurídica y patrimonio propios, legalmente constituida de conformidad con Leyes Mexicanas, como consta en _____.
- b) Estar legalmente representada por el C. _____, de conformidad con la Escritura Pública número _____ (- _____), del libro _____ (_____); de fecha _____, otorgada ante la fe del licenciado _____, titular de la notaría pública número _____ de la ciudad de _____; mismas que a la fecha no le han sido revocadas ni limitadas.
- c) Que tiene su domicilio fiscal para oír y recibir notificaciones y como fuente de trabajo, el ubicado en _____.
- d) Que requiere de los servicios del trabajador, que desempeñe principalmente el puesto en el área _____. Celebrándose este contrato por tiempo indeterminado y en cumplimiento a lo establecido por el Artículo 35 de la Ley Federal del Trabajo.

- e) Tener la capacidad económica para contratar trabajos y contar con elementos propios suficientes para cumplir las obligaciones que deriven de las relaciones con sus trabajadores.

II. - DECLARA "EL TRABAJADOR":

- a) Llamarse _____,
- b) Con fecha de nacimiento el _____ de _____ de _____ y con una edad de _____ años a la fecha de firma de este contrato.
- c) Ser de nacionalidad: _____.
- d) Con domicilio en: _____.
- e) CURP: _____.
- f) RFC: _____.
- g) Estado civil: _____.
- h) Teléfono: _____.
- i) Estar enterado del puesto, horario de labores, salario, prestaciones y funciones a laborar en esta empresa, previa plática con EL PATRÓN. No tener otro empleo, ni padecer enfermedad o incapacidad, por lo que refiere aceptar el trabajo y obligarse a lo pactado y declarado en este contrato.
- j) Estar enterado de que la Empresa necesita de sus servicios por el tiempo señalado a partir del día que se menciona en el presente contrato. Y que cuenta con la capacidad y aptitudes para desarrollar las labores necesarias para dar cumplimiento al objeto de la empresa; no teniendo inconveniente en viajar a los lugares que le sean designados para el cumplimiento de las funciones encomendadas. Autorizando expresamente su cambio a la(s) oficina(s) de la empresa donde sea requerido para prestar el trabajo para el cual se le contrata.

Las partes, son conformes y han pactado las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. La empresa LANCHEROS DE LA PRESA CALLES S.C. DE R. L. DE C.V que para efectos de la relación laboral, será considerada como exclusiva y única responsable de la relación de trabajo con EL TRABAJADOR, contrata al trabajador _____, por tiempo indeterminado de conformidad con el artículo 39 - A de la Ley Federal del Trabajo; el cual empezará a regir a partir del día de su suscripción y firma.

Las partes celebran el presente contrato individual de trabajo por tiempo indeterminado, el cual se regirá por la Ley Federal del Trabajo, y las disposiciones laborales internas, en todo aquello que no se encuentre expresamente previsto.

SEGUNDA. El trabajador, se le asigna la categoría de _____, la cual ocupará durante la vigencia de éste contrato, salvo que exista por escrito y con firma DEL PATRÓN o su representante, modificación de la misma, cualquier pacto o modificación legal no tiene efecto legal alguno.

TERCERA. Que dentro de las funciones a desarrollar por el trabajador se encuentran: _____ y demás actividades requeridas por sus superiores jerárquicos.

CUARTA. El lugar de la prestación de los servicios de “EL TRABAJADOR” será en el domicilio de “LA EMPRESA”. En el cual se le proveerá de todo el material necesario para el desarrollo y funcionalidad en el desempeño de sus actividades laborales; de la misma forma “EL TRABAJADOR”, es responsable del uso inadecuado del equipo que se le asigne y que ocupe conjuntamente para el desarrollo de sus actividades como: COMPUTADORAS, TELÉFONOS, FAX, CALCULADORAS, IMPRESORAS, SMARTPHONES, PAPELERÍA, MOBILIARIO, ETC; que por este motivo resulte dañado por acciones deliberadas o inconscientes y que afecten a “LA EMPRESA”.

QUINTA. El trabajador se obliga a realizar un trabajo personal y subordinado a “EL PATRÓN”, en la categoría y/o puesto de _____, el cual desarrollará con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo, horario y lugar convenidos o en cualquier otro que se le asigne por las necesidades del servicio.

EL TRABAJADOR realizará su trabajo en una jornada _____, cubriendo _____ horas semanales, obligándose a cumplirla y que para tal efecto el horario de labores comenzará a las _____ HRS y terminará a las _____ HRS de lunes a viernes y los sábados de _____ HRS. a _____ HRS. de cada semana, disfrutando dentro de ese horario de _____ hora(s) para tomar alimentos fuera de la fuente de trabajo y no ejercerá labor alguna en dicho tiempo; por lo cual el horario de alimentos, no le será computado como parte de la jornada de trabajo.

EL TRABAJADOR descansará un día a la semana, asignándole el DOMINGO como día de descanso. Aceptando el trabajador cumplir con los controles documentados de asistencia, de entrada y salida de labores, así como tiempo para tomar sus alimentos;

debiendo acatar las disposiciones que para tal efecto emita la dirección general y/o el área de recursos humanos.

En términos del artículo 59 de “LA LEY”, para que “EL TRABAJADOR” disfrute de un descanso semanal mayor al comúnmente establecido, puede ampliarse el horario diario de labores, a efecto de acomodar sus horas de trabajo y pueda gozar como días de descanso el día sábado, el cual no es obligatorio. Lo anterior siempre y cuando cumpla con las horas laborales que se establecen semanalmente en el presente contrato.

SEXTA. Le queda prohibido al trabajador, laborar jornada extra, salvo que exista autorización DEL PATRÓN y/o representante legal y/o Director General, por escrito, donde se indique el motivo y horas extras autorizadas a laborar, firmando ambas partes de conformidad y conservando el trabajador copia de tal autorización, no tendrá validez legal cualquier pacto verbal o reclamación sin tal autorización y aceptación DEL PATRÓN. El mismo supuesto aplica en caso de la prima dominical, por laborar en su día de descanso.

El trabajador, disfrutará de los días festivos obligatorios que menciona el artículo 74 de la Ley, con goce de sueldo y no podrá laborarlos salvo que así lo pacte con EL PATRÓN por escrito y firmado por las partes, recibiendo el pago de salario doble si convino por escrito en laborarlo. El trabajador, cuando labore en su día de descanso (pactándose el domingo), le será pagado una prima dominical a razón de un 25% de su sueldo diario.

SÉPTIMA. Así mismo “LAS PARTES” convienen y acepta “EL TRABAJADOR” que cuando por razones administrativas o de desarrollo de la actividad o prestación de servicios contratados haya necesidad de removerlo, podrá trasladarse al lugar que “LA EMPRESA” le asigne.

En el caso anterior “LA EMPRESA” le comunicará con anticipación la remoción del lugar de prestación de servicios indicándole el nuevo asignado. Para el caso que en el nuevo lugar de prestación de servicios que le fuera asignado variara el horario de labores, “EL TRABAJADOR” acepta allanarse a dicha modalidad.

OCTAVA. La partes pactan, que en caso que en la empresa se implanten controles de asistencia y/o horario, el trabajador registrará su asistencia en la lista correspondiente, obligándose el trabajador a firmar las listas diariamente, en caso de que el trabajador se presente y no registre su asistencia y horario en las listas correspondientes, dicho día se considerará como falta injustificada, toda inasistencia injustificada a sus labores será reportada al jefe inmediato del trabajado, y se procederá a su descuento salarial por inasistencia injustificada al trabajo, así se asentará tal concepto en el recibo de percepciones y se descontará el día no laborado, y convienen que el recibo de sueldo servirá de base para el computo legal, de faltas injustificadas y en su caso para probar la legal rescisión de la relación laboral conforme a la fracción X del artículo 47 de la Ley.

NOVENA. “EL TRABAJADOR” percibirá por la prestación de sus servicios como salario mensual la cantidad de \$ _____ (_____ 00/100 m.n.), más el cinco por ciento de pago de comisiones. Los cuáles serán cubiertos en efectivo y en moneda nacional del cuño corriente o a través de depósito bancario en cuenta de nómina, o por medio de transferencia bancaria a sus cuentas personales de nómina. Del salario anterior “LA EMPRESA” hará por cuenta de “EL TRABAJADOR” las deducciones legales correspondientes particularmente las que se refieren a leyes tributarias y de seguridad social correspondientes. Dicho monto que incluye el pago de séptimos días y descansos obligatorios.

“EL TRABAJADOR” deberá cada vez que le sea pagado su salario extender a favor de “LA EMPRESA” el recibo correspondiente en los documentos que la misma le presente para tales fines.

En caso de pago en efectivo, “EL TRABAJADOR” recibirá el pago de su salario en el domicilio del lugar de la prestación de sus servicios los días _____.

DÉCIMA. El trabajador, recibirá el pago y disfrute de las siguientes prestaciones:

- a) El pago de las partes proporcionales que le corresponda por el tiempo laborado, correspondientes a aguinaldo y vacaciones.

DÉCIMA PRIMERA. El trabajador, acepta obligarse a laborar con esmero, probidad, y cuidado, empleando su muda de trabajo y herramientas necesarias para cumplir con su trabajo, acorde a su categoría. Así mismo lo pactado en este contrato no podrá ser modificado, salvo el aumento salarial que pueda otorgarse en términos de ley, por lo que cualquier renovación deberá ser por escrito y firmado por ambas partes, conservando copia cada una de ellas para cualquier aclaración o petición, caso contrario es ilegal cualquier renovación a las condiciones de trabajo y prestaciones enunciadas.

DÉCIMA SEGUNDA. “EL TRABAJADOR” acepta someterse a los exámenes médicos que periódicamente establezca “EL PATRÓN” en los términos del artículo 134 Fracción X de “LA LEY”, a fin de mantener en forma óptima sus facultades físicas e intelectuales, para el mejor desempeño de sus funciones. El médico que practique los reconocimientos será designado y retribuido por “EL PATRÓN”.

DÉCIMA TERCERA. “LAS PARTES” estipulan que para el caso de que “EL TRABAJADOR”, en el desempeño de su trabajo actúe con descuido, falta de atención, negligencia, indisciplina, o su conducta se adecue a los supuestos contenidos y contemplados en las fracciones del artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo; “EL PATRÓN” podrá optar, previamente a rescindir “EL CONTRATO”, por amonestar a “EL TRABAJADOR”, mediante un acta administrativa suscrita por “LAS PARTES”, y en su

caso, testigos de asistencia, en la cual se establezca claramente la falta cometida por “EL TRABAJADOR”. En el entendido de que al acumularse tres amonestaciones en un periodo comprendido de tres meses, quedará rescindido el presente contrato sin responsabilidad para “EL PATRÓN”.

DÉCIMA CUARTA. EL TRABAJADOR se obligan al cumplimiento de la Ley Federal del Trabajo, las disposiciones laborales internas, y las órdenes dadas por EL PATRÓN a través de sus representantes y superior jerárquico, en esa virtud, las violaciones al presente contrato o a la ley, que no ameriten rescisión del vínculo laboral, serán sancionadas de uno a ocho días de suspensión sin goce de sueldo, según la gravedad de la falta, previa intervención del afectado.

Será causal de rescisión de la relación laboral sin responsabilidad para EL PATRÓN, el beneficiarse EL TRABAJADOR, para sí o para terceras personas de su puesto, cargo o comisión, así como de las funciones o actividades a desarrollar, con motivo de su empleo y funciones.

En virtud de lo cual ambas partes declaran haber leído este contrato, haciéndose conocedoras de sus obligaciones y derechos expresados en el mismo,

EL PRESENTE CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO SE FIRMA POR AMBAS PARTES EN LA CIUDAD DE _____, EL DIA _____.

EL EMPLEADO

EL PATRÓN

INDUCCIÓN

Cuando se contraten las personas se hará un proceso de inducción para que los nuevos trabajadores conozcan todo acerca de la organización y de esa manera se valla familiarizando con las actividades que se realizan en la zona turística de San José de Gracia.

Se les presentara el manual de organización para que conozca antecedentes, historia, misión, visión, objetivos, entre otras cosas. Esto hará que el empleado de nuevo ingreso conozca cómo surgió la organización y hacia donde se quieren dirigir.

Dicha inducción se realizara por un tiempo de una semana en la cual tendrá que conocer todo acerca de la organización y de las actividades que realizara en su jornada laboral.