

# INSTITUTO TECNOLÓGICO DE PABELLÓN DE ARTEAGA

SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



## TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

*REPORTE FINAL PARA ACREDITAR RESIDENCIA PROFESIONAL DE  
LA CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL*

INSTITUTO TECNOLÓGICO®  
de Pabellón de Arteaga

**TEC**

### *“MANUAL DE ORGANIZACIÓN”*

*Alumno: Víctor Alejandro Trujillo Paredes.*

*Asesor Interno: Roberto Sumara Barba.*

*Asesor Externo: Ma. Del Rosario Herrera Puentes.*

*Periodo de residencias: Enero-Junio 2021*

Aguascalientes, Ags. 9/Junio/2021

## **AGRADECIMIENTOS**

Yo Víctor Alejandro Trujillo Paredes quiero agradecer a la empresa “Servicio Natillas S.A. de C.V.” y a la señora Ma. Del Rosario Herrera Puentes por darme la oportunidad de realizar mis residencias profesionales en el periodo de Enero-Junio 2021, a mi asesor Roberto Sumara Barba por su guía y sus consejos durante la realización de mi proyecto “Manual de organización”. Al Tecnológico de Pabellón De Arteaga por todas las herramientas brindadas e irme formando como futuro Ingeniero

## **RESUMEN**

En este manual de organización se pretende realizar a que en la empresa “SERVICIO NATILLAS S.A. de C.V.” en muchas de sus áreas no están definidas las funciones que se deben de realizar para cumplir el objetivo, lo que provoca que se presente la duplicidad de funciones y en diferentes casos, no se logre la responsabilidad de cada área en la ejecución de tareas, es por eso que se requiere del manual de organización, para evitar que se repitan funciones en las diferentes áreas administrativas actualización de los para evitar conflictos entre quienes lo consultan.

Se les dará a conocer este manual al personal de la empresa, para que ellos logren entender exactamente cuáles son sus funciones, sepan con quien recurrir por si existe un problema, ya que si no está el jefe, puedan acudir con alguien más al mando mientras no esté el jefe

El manual es una herramienta, pero no la solución para todos los problemas administrativos que se puedan presentar, una de las limitantes en esto para la empresa es que si no se actualiza permanentemente, pierde vigencia con rapidez.

## INDICE

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| AGRADECIMIENTOS .....           | II  |
| RESUMEN.....                    | III |
| LISTA DE TABLAS.....            | 5   |
| INTRODUCCIÓN .....              | 6   |
| DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....  | 7   |
| PROBLEMAS A RESOLVER .....      | 9   |
| JUSTIFICACIÓN.....              | 9   |
| OBJETIVOS.....                  | 11  |
| MARCO TEÓRICO.....              | 12  |
| DESARROLLO .....                | 13  |
| RESULTADO .....                 | 16  |
| CONCLUSIONES .....              | 19  |
| COMPETENCIAS DESARROLLADAS..... | 20  |
| FUENTES DE INFORMACIÓN.....     | 21  |
| ANEXOS.....                     | 22  |

## **LISTA DE TABLAS**

Antes de realizar el manual de organización.

### **Graficas de:**

1. ¿Consideras que existe una buena organización para desarrollar las funciones de cada área?
2. ¿Sabes con quien acudir cuando existe un problema en el trabajo?

Después de realizar el manual de organización

### **Graficas de:**

3. ¿Consideras que existe una buena organización para desarrollar las funciones de cada área?
4. ¿Sabes con quien acudir cuando existe un problema en el trabajo?
5. ¿El manual de organización te ayudo a mejorar tu desempeño en el trabajo?
6. Sugerencia de organigrama para futuros años

## **INTRODUCCIÓN**

En este manual de organización de la empresa “Servicio Natillas S.A. de C.V”, se tiene como objetivo dar a conocer a los miembros de la empresa conocer las responsabilidades de cada una de las áreas que la conforman, este documento es de información y consulta, el manual es un medio para familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman esta organización. Su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran y evitar la duplicidad de funciones; conocer las líneas de comunicación y de mando; y proporcionar los elementos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones.

Este proyecto constituye en un instrumento de apoyo al proceso organizacional de la empresa, proporcionar información sobre la estructura orgánica, atribuciones, objetivos y funciones que realizan cada uno de los departamentos que la integran. Dentro de las atribuciones se tiene encomendadas la programación y organización de actividades en las cuales se presentan, el manual de organización y un programa de capacitación.

## **DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA**

“Servicio Natillas S.A. de C.V” es una empresa ubicada en Av. Siglo XXI Cosío Ags. Que tiene como objeto social, entre otras actividades. El objeto principal de la sociedad será la comercialización de gasolinas y diésel suministrados por Pemex-refinación así como la comercialización de aceites y lubricantes. Las actividades que realizará el residente es pedir la gasolina, pagar a los empleados, llevar bitácoras de clientes que deben dinero, hacer los cambios de precios en la gasolina.

### **Misión:**

Encaminado a dar gracias en todos los servicios. Generar un servicio competente y de calidad de combustibles, aceites y aditivos dando siempre un paso adelante a las expectativas y necesidades del cliente, de manera eficaz y eficiente con gran diferenciación de la competencia.

### **Visión:**

Ser una empresa rentable, segura, confiable y competitiva, reconocida por la calidad y existencia permanente de sus productos; con una arraigada cultura de servicio al cliente, respetuosa del medio ambiente.

### **Objetivos:**

- Generar el mejor servicio
- Ser una empresa ecológica
- Ser responsable y respetuoso
- Contar con suficiente material de trabajo
- Tener personal perfectamente capacitado

**“DIRECCIÓN  
GENERAL”**

Ma. Del Rosario Herrera

**“RESIDENTES”**

Víctor Alejandro Trujillo  
Paredes.

Oscar Adrián Adame Herrera

**“SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA”**

Maritza Guadalupe  
Galván

**“GASOLINEROS”**

Francisco Puentes Gutiérrez

Refugio González Avila

Francisco Rodríguez Cervantes

Uriel de Luna Torres

Juan Antonio Lozano García

Arnulfo Casillas García



## **PROBLEMAS A RESOLVER**

Uno de los problemas que existen es que en muchas áreas no están bien definidas las funciones que se deben de realizar para cumplir el objetivo, esta situación provoca que se presente la duplicidad de funciones y en otros casos, no se logre la responsabilidad de cada área en la ejecución de tareas, de ahí que se requiere de este proyecto, para evitar que se repitan funciones en las diferentes áreas administrativas.

## **JUSTIFICACIÓN**

Lo principal de realizar un manual de organización es que son una herramienta muy importante para el trabajo de cualquier organización ya que la empresa carece de manuales administrativos y como se sabe esto es de suma importancia ya sea para una pequeña, mediana, o gran empresa. Para esto es necesario tener un organigrama, manual de organización, ya que teniendo empleados se deben de tener estos elementos, definir los valores de la empresa, la visión y misión, esto con el objetivo de saber los elementos que orientan a la empresa. El manual de organización es un documento que contiene información detallada referente a las funciones administrativas que integran en la institución, ya sean los niveles jerárquicos, nivel de autoridad y responsabilidad, coordinación, contiene organigramas que describen en forma gráfica la estructura de organización, su importancia es que los manuales estandarizan y controlan la realización de funciones y cumplimiento dentro de la empresa.

La empresa “SERVICIO NATILLAS S.A. de C.V.” en muchas áreas no están bien definidas las funciones que se deben de realizar para cumplir el objetivo, esta situación provoca que se presente la duplicidad de funciones y en otros casos, no se logre la responsabilidad de cada área en la ejecución de tareas, de ahí que se requiere del manual de organización, para evitar que se repitan funciones en las diferentes áreas administrativas actualización de los para evitar conflictos entre quienes lo consultan.

Se pretende que gracias al manual de organización no tenga más problemas en el futuro la empresa “SERVICIO NATILLAS S.A. de C.V.” que incluso si cambian de personal por algún motivo ya tienen la base del manual de organización, se pretenden lograr diferentes objetivos gracias al manual, incluso gracias a esto se pueden incrementar las ventas ya que no existiría el riesgo de que dos personas estén haciendo la misma función que con solo una persona se pueda realizar y así la otra persona pueda realizar otra actividad que ayude a la empresa ya sea a generar dinero, inventarios, etc.

El manual es una herramienta, pero no la solución para todos los problemas administrativos que se puedan presentar, una de las limitantes en esto para la empresa es que si no se actualiza permanentemente, pierde vigencia con rapidez.

Esto si se cambia de personal, dueño, o lugar, ya que si te mantienes con el mismo durante años existen problemas y no solo si personal deja de trabajar en la empresa, sino que también se une personal nuevo, y esto provoca que la empresa crezca y se actualice el manual, este proyecto se pretende hacer en un lapso de 4 a 5 meses y ver si de esta manera se logran los objetivos de la empresa, y esto provoque que se mantenga estable. Las ventajas de este proyecto son:

- Ayudan a institucionalizar y establecer objetivos, políticas, procedimiento, funciones, normas, etc.
- Evitan discusiones y malos entendidos de las operaciones.
- Aseguran la continuidad y coherencia de los procedimientos a través del tiempo.
- Incrementan la coordinación en la realización del trabajo.

## **OBJETIVOS**

Realizar un proyecto de normas en la gasolinera para generar una visión de conjunto de la organización, para que la idea sea clara de que es lo que debe hacer cada persona dentro de la empresa. Ya que existe una confusión entre los empleados, de no saber con quién acudir durante un problema o duda que exista, además de hacerlos sentir que son pieza clave para lograr los objetivos.

### **Objetivos Específicos:**

- Que la empresa “SERVICIO NATILLAS S.A. de C.V.” cuente con un manual de organización de cómo se maneja su funcionamiento y que sea fácil de entender para los empleados y para la gente ajena a la empresa.
- Hacer claramente las responsabilidades y obligaciones de cada área de trabajo.
- Presentar una visión de conjunto en la empresa.

## **MARCO TEÓRICO**

Conforme a lo dispuesto en los artículos 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 7 fracción XXI y 32 fracción XVLLL del reglamento interior de la secretaria de relaciones exteriores y 24 del reglamento de la ley del servicio exterior Mexicano en Estrasburgo ha elaborado en coordinación con la dirección general de programación, organización y presupuesto el presente manual de organización.

Por último y dado que el presente manual es un documento de consulta frecuente, éste deberá estar permanentemente actualizado, por lo que deberá ser revisado como mínimo cada dos años, o bien, cada vez que exista un cambio en la estructura orgánica o una inadecuada distribución de funciones entre las áreas que integran la oficina de enlace.

DE MÉXICO, P. L. D. E. (1980). Manual de Organización. Fideicomisos de Fomento Económico, Banco de México, Gerencia General de Organización.

El manual de organización proporciona a las unidades organizacionales los elementos funcionales de gestión, describiendo las funciones específicas de cada cargo y las líneas de autoridad y responsabilidad, en el entendido de que cada uno de estos cargos como células básicas de la entidad, son elementos fundamentales para el logro de los objetivos específicos de cada unidad organizacional, y por ende de los objetivos generales que quiera la empresa.

POR, R., & VIGENCIA, U. M. (2018). Manual de organización y funciones.

## **DESARROLLO**

El siguiente manual nos da la pauta para obtener seguridad laboral y las actualizaciones trimestrales o según lo disponga el dueño para beneficio de la logística laboral: Evitar duplicidad de actividades, generar técnicas de seguridad, obtener un ambiente laboral agradable para la empresa.

### **Antecedentes Históricos**

“Servicio Natillas S.A. de C.V.” tiene por ventajas ser una de las primeras a nivel nacional ya que contaba con el número de estación 3329, y está ubicada por una de las carreteras o pistas más importantes a nivel continente, hablamos de la carretera número 45 o mejor conocida como panamericana. En el año de 2012 la anterior estación de servicio fue rescindida y terminó operaciones debido a un mal manejo del área de almacenamiento, ocurriendo que se compartiera el producto Pemex Premium con Premium diésel, que para mala fortuna en ese mismo instante llegaría el laboratorio móvil de Pemex; dándose cuenta del incidente, y por consecuencia rescindirían la estación de servicio, viniendo como consecuencia la demanda de la mayoría del personal que laborada dentro de ésta franquicia. Reabrió sus puertas al público pero ahora con un nuevo número de franquicia el 22 de octubre del año 2014 después de tres largos años de un sinfín de trámites. Aún cuenta con la misma administración de carácter familiar, y por ende se deduce que es informal o que carece de una administración bien definida.

### **Misión**

Encaminado a dar gracias en todos los servicios. Generar un servicio competente y de calidad de combustibles, aceites y aditivos dando siempre un paso adelante a las expectativas y necesidades del cliente, de manera eficaz y eficiente con gran diferenciación de la competencia.

## **Visión**

Ser una empresa rentable, segura, confiable y competitiva, reconocida por la calidad y existencia permanente de sus productos; con una arraigada cultura de servicio al cliente, respetuosa del medio ambiente.

## **Objetivos**

- Generar el mejor servicio
- Ser una empresa ecológica
- Ser responsable y respetuoso
- Contar con suficiente material de trabajo
- Tener personal perfectamente capacitado

## **Políticas generales**

- No se permite fumar dentro de las instalaciones de la empresa
- Todo el personal debe conservar una buena imagen física: cuidar el aseo personal, el cabello.
- Uso obligatorio del equipo de protección.
- Dar un buen servicio y trato amable al cliente.
- Todo supervisor o encargado deberá fomentar en sus empleados el espíritu de trabajo.
- Manejar precios siempre accesibles al consumidor.

## **Reglamento de seguridad**

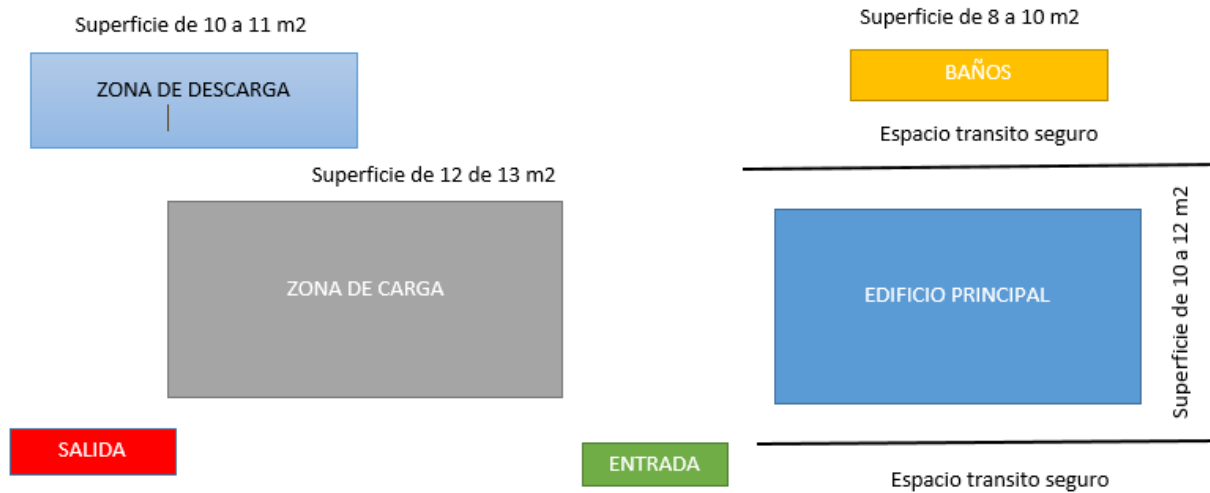
- Uso obligatorio del equipo de protección.
- Contar con diferentes extintores en diferentes áreas de la empresa.
- Prohibido fumar dentro de las instalaciones de la empresa.
- Se debe de contar con póliza de seguro por responsabilidad civil que ampare situaciones de derrames o fugas de combustibles, incendio, explosión, gastos de remediación y daños a terceros que garantice la reparación del daño.

- Se prohíbe el uso de aparatos celulares a una distancia menor de quince metros.
- Se debe realizar semanalmente la medición de gases y nivel de explosividad, informando su registro en forma mensual.

### Cronograma de actividades

| Actividades   | ENERO | FEB | MARZO | ABRIL |
|---|-------|-----|-------|-------|
| Pedir información sobre la empresa, conocer la descripción de la empresa, su historia, objetivos, su misión y visión. | █     |     |       |       |
| Ir estructurando el manual mediante la información obtenida para que sea fácil el entendimiento.                      | █     |     |       |       |
| Realizar el manual de organización de la empresa  |       | █   |       |       |
| Aplicar el Manual de organización   |       |     | █     |       |
| Analizar resultados del proceso implementado  |       |     | █     | █     |

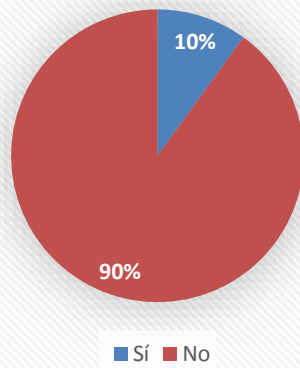
### Layout



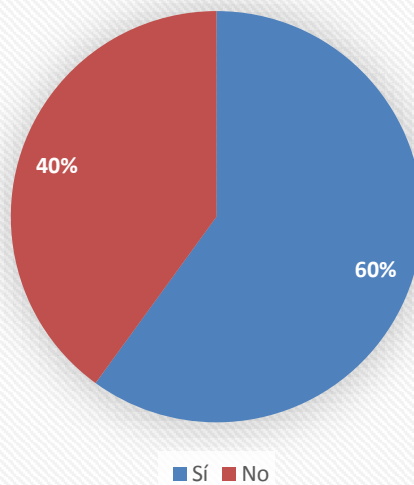
## RESULTADO

### *Antes de realizar el manual de organización*

***¿Consideras que existe una buena organización para desarrollar las funciones de cada área?***



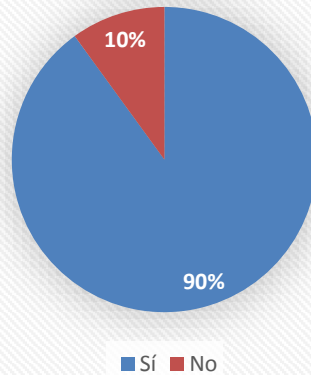
***¿Sabes con quien acudir cuando existe un problema en el trabajo?***



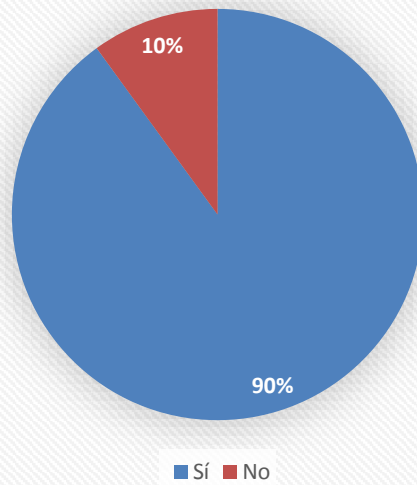


## Después de realizar el manual de organización

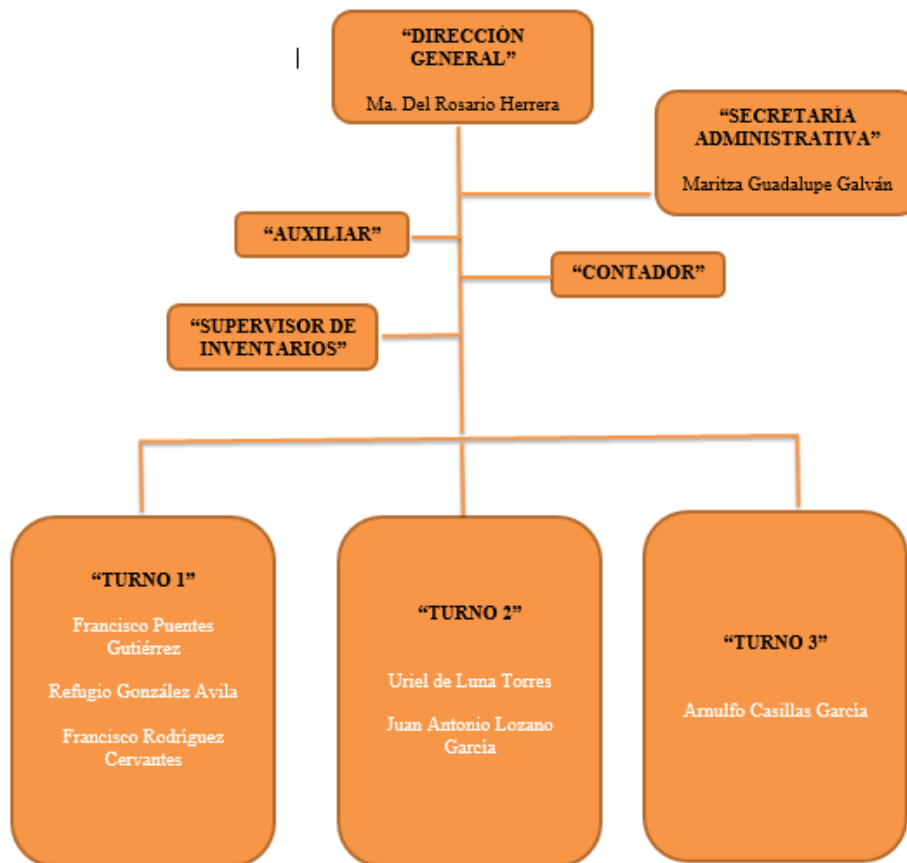
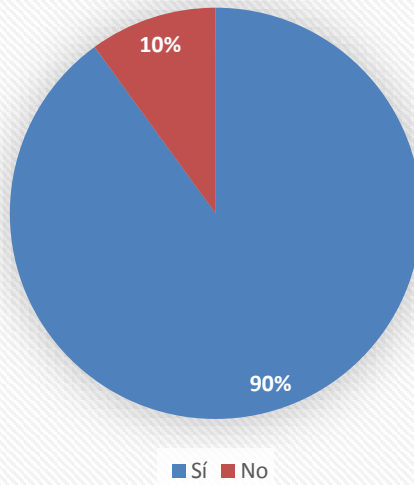
*¿Consideras que existe una buena organización para desarrollar las funciones de cada área?*



*¿Sabes con quien acudir cuando existe un problema en el trabajo?*



## ¿El manual de organización te ayudo a mejorar tu desempeño en el trabajo?



## **CONCLUSIONES**

Al inicio de mis prácticas profesionales en la empresa “Servicio Natillas S.A. de C.V” me fueron comentado el personal y jefes, que no existía una buena organización para realizar su trabajo, ya que existía mucho la duplicidad de funciones en una misma área, es por ello que me decidí a realizar un manual de organización ya que con eso sé que la empresa iba a mejorar aún más, ya que siempre tienen muy buenos comentarios de la clientela, una vez terminado el proyecto, me comentaban el personal que ahora ya saben exactamente qué hacer, y que no pueden realizar otras actividades que no les correspondan y gracias a eso no solo ha mejorado más la empresa si no que ellos también han logrado subir más en la empresa, con más responsabilidades, se dejaron recomendaciones futuras para la empresa, como un organigrama de la empresa si en unos años se deciden a contratar más personal y así con este manual pueden guiarse de la mejor manera y es por eso que me siento muy satisfecho con el resultado obtenido, ya que de alguna forma puede ayudar a la empresa y a su gente.

## **COMPETENCIAS DESARROLLADAS**

Aplique un manual de organización para ayudar a la empresa a mejorar su organización, además de también que durante el mi tiempo en la empresa pude innovar nuevas cosas para mejorar sus ventas ya sea, promociones, hacer rifas para atraer más gente, todo esto es gracias a la comunicación que existe ahora entre los empleados y el jefe, ya que ellos también pueden aportar ideas innovadoras para ayudar a la empresa y no solo para el beneficio del jefe, sino también para ellos.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Fernández, G. D., & López, J. M. (1996). *Manual de organización de instituciones educativas*. Editorial Escuela Española.

[http://www.terras.edu.ar/biblioteca/17/17GSTN\\_Maroto\\_Unidad\\_3.pdf](http://www.terras.edu.ar/biblioteca/17/17GSTN_Maroto_Unidad_3.pdf)

Gil, P. F. (1997). *Manual de organización de archivos de gestión en las oficinas municipales*. Centro de Estudios Municipales y de Cooperación Internacional.

<http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/academia-de-archivo/Manual%20Archivos%20Gestion.pdf>

DE MÉXICO, P. L. D. E. (1980). *Manual de Organización. Fideicomisos de Fomento Económico, Banco de México, Gerencia General de Organización*.

<https://sre.gob.mx/images/stories/docnormateca/manexte/ofen/moofelestrasbugo.pdf>

JALISCO, G. M. L. H. (1988). *Manual de organización. Obtenido de Manual de organizacion: <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Estatal/Jalisco/wo48073.pdf>*.

## ANEXOS

**Asunto:** *Aceptación para Prácticas Profesionales*

El motivo de esta carta es informarle de la aceptación del alumno en la carrera de Ingeniería en gestión empresarial Víctor Alejandro Trujillo Paredes con número de control 161050029 para la realización de sus prácticas profesionales dentro de nuestra empresa "Servicio Natillas S.A. de C.V." Dentro de nuestra empresa desarrollara actividades relacionadas con la administración, además de realizar su proyecto de Manual de organización en el horario en el que acudirá a nuestra empresa será de lunes a viernes de 10:00 am. a 6:00 pm.

*Sin más por el momento reciba un cordial saludo de nuestra parte.*



**Ma. Del Rosario Herrera Puentes**  
JEFA DE "Servicio Natillas S.A. de C.V."