

**NOVIEMBRE
2018**



**CITLALY DEL PILAR
SALAZAR BERNAL.**



TITULACIÓN.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN PARA LA
SISTEMATIZACIÓN DE COOPERATIVAS
FUNERARIAS.**

SERVICIOS FUNERALES VILLA JUÁREZ

Nombre del asesor externo

Carlos González Reyes

Nombre del asesor interno

M.I. Raquel Jáuregui Dueñas

NOVIEMBRE 2018

CAPÍTULO 1: PRELIMINARES

AGRADECIMIENTOS

A DIOS

Por haberme permitido llegar hasta este punto, por permitirme vivir y por estar conmigo a cada paso que doy, por haberme ayudado en los momentos más difíciles, pues durante este trayecto viví la muerte de mi padre y me enfrenté en ese mismo tiempo a una terrible enfermedad llamada cáncer que mi madre fue víctima, en ese momento estuve a punto de rendirme, pero Dios me dio la sabiduría y fortaleza de seguir adelante en mi vida y mis estudios.

A MIS HIJOS

Para ustedes y por ustedes, gracias por entender y apoyarme durante este proceso de estudios, fue necesario realizar miles de sacrificios y los más difícil fue tener que dejar de compartir tiempo con ustedes, perderme de cada instante a su lado fue el mayor sacrificio, el amor y el cariño y sobre todo la paciencia que ustedes me tuvieron fue mi más grande motivación para seguir y nunca rendirme... Casandra, Rafael, esta dedicatoria es de ustedes, quiero siempre ser un ejemplo, son lo más grande en mi vida y siempre la más grande de mis motivaciones...los amo.

A MI ESPOSO

Por apoyarme en este proyecto de vida que fue concluir mis estudios después de haber desertado, te agradezco no impedirme realizar este sueño que era terminar una carrera, gracias por no soltarme de la mano y juntos concluir esta etapa, por tu paciencia y dedicación.....gracias.

A MIS PADRES

Por ser mi ejemplo, mis guías y mi pilar fundamental en todo lo que soy, por haber confiado en mí, por motivarme día a día, demostrándome con su ejemplo que la vida está llena de obstáculos, pero de mí depende vencerlos

A MIS HERMANO(A)

Principalmente a Zoyla que fue mi inspiración para seguir estudiando, de ella aprendí que todo se puede lograr, me di cuenta que todo esfuerzo tarde que temprano tiene una recompensa... Verónica gracias a ella pude seguir a delante pues siempre estuviste motivándome durante toda la trayectoria para no desistir en el camino, que fue muy duro por circunstancias de la vida, ella siempre ha sido mi ejemplo a seguir por su nobleza, su bondad, su fuerza para enfrentar a la vida...a mis demás hermanos que me motivan a ser mejor.

A MIS MAESTROS

Todos fueron parte importante y fundamental en mi formación, de cada uno aprendí algo que sin lugar a dudas me marcó y me motivo siempre a ser mejor estudiante y mejor ser humano, a todos y cada uno de ustedes mil gracias por su apoyo, especialmente a la maestra Raquel, Ing. Alejandra Cervantes, LI Benito Rodríguez, Armida Ponce, ustedes fueron además de excelentes docentes, extraordinarias personas.

RESUMEN

La elaboración del manual de organización para la empresa Servicios Funerales Villa Juárez se realiza con el objetivo de establecer a cada empleado sus funciones específicas para cada puesto de trabajo, de esta manera facilitar el conocimiento dentro de esta empresa, desde el punto de vista estructural y sirviendo de guía hacia sus colaboradores, para que conozcan el funcionamiento de la empresa a la cual pertenecen, fomentando la responsabilidad y la calidad de los servicios prestados.

A través de este manual se les da enfoque específico a las cooperativas funerarias. Anteriormente se tenía un control muy empírico de dichas cooperativas, dificultándose llevar el proceso de este servicio, tras no contar con la información exacta, precisa y consistente que se requiere, por esta razón me doy a la tarea de buscar una solución para lograr tener una sistematización aplicando los conocimientos adquiridos durante mi carrera profesional, llegando a la solución del manual de organización.

Realizar el manual le permite a la empresa tener mayor claridad en los procesos y poder determinar procedimientos de calidad.

ÍNDICE

CAPÍTULO 1: PRELIMINARES²

AGRADECIMIENTOS.....	2
RESUMEN.....	4
ÍNDICE	5
CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO	6
INTRODUCCIÓN.....	6
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O ÁREA DEL TRABAJO EL ESTUDIANTE.	7
PROBLEMAS A RESOLVER, PRIORIZÁNDOLOS	10
OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	12
OBJETIVOS GENERALES.....	12
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
JUSTIFICACIÓN.....	13
CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO	14
MARCO TEÓRICO	14
CAPÍTULO 4: DESARROLLO	20
DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR.....	20
CAPÍTULO 5: RESULTADOS	20
MANUAL DE ORGANIZACIÓN.....	22
CAPITULO 6: CONCLUSIONES.....	25
CAPITULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS	27
CAPITULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN.....	28
CAPITULO 9: ANEXOS	29

CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCIÓN

Actualmente la administración y buena coordinación del personal dentro de una organización es un elemento primordial ya que a su excelente manejo depende en gran parte el próspero funcionamiento de las empresas y su rápida adaptabilidad al medio competitivo.

Es así, que Servicios Funerales Villa Juárez en su continuo proceso de desarrollo como empresa de servicios funerarios en la comunidad de Villa Juárez, Asientos., en busca de un mejoramiento de sus labores tanto operativas como administrativas; pretende aplicar conceptos de la administración personal a su empresa, con el fin de reestructurar y optimizar aspectos de la organización en los que el capital humano tiene gran influencia; de esta manera se quiere desarrollar un manual de funciones organizacional que cumplan con los requisitos formales y estructurales para el beneficio de un servicio con calidad.

El objetivo esencial del manual es habilitar al personal tener un conocimiento claro y puntual de sus tareas, obligaciones y responsabilidades, sirviendo, así como un punto clave para comenzar un proceso de cambio y estructura de la organización y a su vez dar una sistematización a las cooperativas funerarias.

Es una empresa de tipo familiar por lo que la problemática está en su evolución y desarrollo organizacional, han surgido ciertas necesidades tanto operativas como administrativas las cuales hay que buscar alguna solución con trabajos como este.

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O ÁREA DEL TRABAJO EL ESTUDIANTE.

Servicios Funerales Villa Juárez es una empresa cuya trayectoria es de 33 años en la prestación de servicios funerarios, dedicándose siempre a satisfacer las necesidades de los clientes, a través de mejoras de calidad y trato digno.

Esta empresa nace de la inquietud del matrimonio de los Señores. Alfonso González y Josefina Reyes. Ya que en esta comunidad de Asientos no se contaba con este tipo de servicios, es así que la señora. Josefina Reyes siendo la encargada del registro civil de la comunidad de Villa Juárez, veía la necesidad de las familias que perdían un ser querido. Contando ellos con el recurso para atender de forma rápida y oportuna tal necesidad, consideraron en ofrecer ese servicio de solo venta de ataúd comenzando con tan solo cuatro cajas. Pues en aquella época no había una funeraria cerca y se trasladaban hasta la ciudad de Aguascalientes, ocasionado esto tiempo y dinero perdido.

Con el paso del tiempo fueron creciendo las necesidades, ya no fue suficiente la venta del ataúd. La señora Josefina Reyes decidió dejar el control a su hijo Carlos A. González Reyes en el año del 2005, esto dio pie a que se motivara a buscar estrategias para hacer crecer el negocio familiar surgiendo la inquietud de meterse más profundo en el ramo funerario, participando en seminarios y conferencias en la búsqueda de mejoras para ofrecer así un servicios, partiendo con el catálogo de ataúdes ampliándolo para contar con más variedad, así como la integración de carroza para cortejo y el embalsamado para la conservación del cuerpo, esto era de gran importancia pues en la comunidad muchas personas tienen familiares en EUA.

Así poco a poco fueron surgiendo distintas necesidades que la empresa ha estado en busca de satisfacerlas.

En esta etapa surgen muchas mejoras como los traslados nacionales e internacionales, catálogo de carrozas de lujo, asesoría en trámites, equipo de cafetería, arreglos florales, recuerdos de esquelas, ventas de previsión y

cooperativas funerarias. Y como toda micro empresa, pretende seguir buscando mejorar los servicios.

MISIÓN:

Ofrecer a las familias, servicios y productos de excelencia, con los mejores planes de previsión e inmediatos y precios accesibles, dando siempre un trato cálido digno y respetuoso.

VISIÓN:

Ser reconocida como una empresa líder en el ramo funerario a nivel nacional e internacional.

ORGANIGRAMA SERVICIOS FUNERALES VILLA JUÁREZ



PROBLEMAS A RESOLVER, PRIORIZÁNDOSLOS

Como se sabe, las empresas familiares son significado de riqueza y empleo. Muchas de ellas indudablemente se vuelven en grandes conglomerados de mañana; de hecho, grandes compañías tuvieron un origen familiar y resulta interesante ver cómo lograron plasmar sus aspiraciones y convertirse en titanes industriales. Ford, IBM, Microsoft y Amway empezaron como familiares, alcanzaron éxito y reconocimiento internacional. Bimbo es el mejor exponente de una empresa familiar que escala grandes posiciones en Latinoamérica, pero no el único. A lo largo de estos últimos años se han reforzado un sinnúmero de casos. Sin embargo, muchos otros se quedaron en el camino.

A medida que la empresa familiar crece y la familia propietaria se expande, la estructura de la propiedad cambia inevitablemente. Actualmente Servicios Funerarios Villa Juárez se enfrenta a las siguientes problemáticas en su estructura, los cuales este trabajo tiene como finalidad detectarlos y encontrar la solución más óptima.

Una de las necesidades primordiales es organizar todo el archivo de cooperativas funerarias de las diferentes comunidades a las que prestamos los servicios funerarios, al contar con un archivo en físico solamente de dichas cooperativas y no tener actualizada la información de los integrantes, hace que los servicios se tarden, pues hay que buscar hoja por hoja en los archivos, haciendo perder la eficiencia al realizarlos por la tardanza que esto genera.

Las cooperativas funerarias se conforman por un número indeterminado de familias de distintas comunidades, su función es brindar apoyo económico durante algún deceso, cada que fallece un integrante de dicha sociedad, las familias inscritas se comprometen a aportar una cantidad estipulada anteriormente por las mismas personas de la comunidad y sus representantes de cooperativa en este caso; presidente, tesorero y vocal, nosotros como funeraria somos los encargados de prestar el servicio funerario, ya que las cooperativas las formamos con el fin de asegurar clientes y de esta manera entregamos servicios funerarios.

Se hace un contrato, cada contrato respalda a una familia completa, que viene siendo; mamá, papá e hijos no casados y en su defecto personas de la tercera edad que dependen de esa familia.

La empresa tiene ya 6 años prestando servicios a las distintas cooperativas funerarias, sin contar con un control adecuado para ello en ningún aspecto y las necesidades han cambiado y se requiere un mayor orden.

El problema a resolver durante este proyecto, es precisamente sistematizar toda la información de dichas cooperativas, se logra a través de un manual de organización. Como empresa de servicios funerarios, es necesario tener un orden específico y controlado de toda la información que se genera en la organización, teniendo a la brevedad posible los archivos para prestar el servicio a un integrante de cooperativa, al checar su vigencia o en su caso algún otro beneficiario.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

OBJETIVOS GENERALES

Organizar la información que se tiene actualmente en la empresa sobre las cooperativas funerarias, para tener un control adecuado que permita generar una información verídica y oportuna, a través de la generación de un manual de organización, que sirve como base para la toma de decisiones y asegurar un buen servicio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.- Identificar problemas que ocasionan la falta de eficiencia en la prestación de servicios funerarios a cooperativas.
- 2.-Regularizar la organización de la realización de servicios.
- 3.-Diseñar manual de organización para la sistematización de cooperativas.
- 4.-Proporcionar al personal un instrumento que le sirva de guía para la organización de las actividades.

JUSTIFICACIÓN

Las prácticas profesionales son un verdadero desafío para los estudiantes porque esta experiencia es el primer contacto con el mundo laboral.

La experiencia de la práctica profesional es una fuente de inspiración que permite estructurar el futuro laboral, pues es aquí donde se descubren las habilidades y competencias.

Al realizar las residencias dentro de una organización, me permite generar experiencia y aplicar los conocimientos que adquirí durante mis estudios, de esta manera lograr que la empresa ve las habilidades, para poder ser parte de ella permanentemente.

La competencia actual reclama a las empresas mejores bienes y servicios y han estimulado a las organizaciones que se preocupen cada vez más por estandarizar todos los procesos o documentos administrativos, productivos y en general.

La creación de un manual es importante dentro de la organización, ya que permite estar al tanto de la cantidad exacta de los cargos existentes, se definen claramente las obligaciones de cada persona que labore dentro de la empresa y se tenga una identificación concreta del proceso al cual corresponde. Además, estos documentos deben ser divulgados o expuestos para el conocimiento y manejo del puesto respectivo dentro de la empresa.

Es así que, un manual de estructura organizacional de Servicios Funerales Villa Juárez organiza las responsabilidades y obligaciones definidas de los diferentes puestos que componen la empresa a través de la descripción de las funciones de trabajo de cada uno de ellos, después de determinar las funciones se prosigue a la sistematización de las distintas cooperativas funerarias. De igual manera, se pretende explicar la jerarquía, los grados de autoridad y actividades y así se asegura que todos los interesados tengan un adecuado entendimiento de sus labores y relaciones que se dan dentro de la organización.

CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO

MARCO TEÓRICO

Se conoce bajo el nombre de manual a aquellos textos que funcionan como una guía en la que se detallan los procedimientos que se deben llevar adelante para alcanzar un determinado objetivo previamente establecido.

1.-Manuales de Organización:

Es un Manual que explica en forma general y condensada todos aquellos aspectos de observación general dentro de la empresa, dirigidos a todos sus integrantes para ayudarlos a conocer, familiarizarse e identificarse con ella. En términos generales, expone con detalle la estructura de la empresa, señala las áreas que la integran y la relación que existe entre cada una de ellas para el logro de los objetivos organizacionales. Su contenido es muy variado y su impacto será el resultado de la creatividad y visión que los responsables de su elaboración redacten dentro de él.

(Enciclopedia de Clasificaciones , 2017)

2.- Manuales de Políticas:

Consiste en una descripción detallada de los lineamientos seguidos en la toma de decisiones para el logro de los objetivos. El conocer de una organización proporciona el marco principal sobre el cual se basan todas las acciones.

Una adecuada definición de políticas y su establecimiento por escrito, permite:

- ✓ Agilizar el proceso de toma de decisiones.
- ✓ b) Facilitar la descentralización, al suministrar lineamientos a niveles intermedios.
- ✓ c) Servir de base para una constante y efectiva revisión. Puede elaborarse manuales de políticas

Para funciones operacionales tales como: producción, ventas, finanzas, personal, compras, etc.

(Enciclopedia de Clasificaciones , 2017)

3.-Manuales de Normas y Procedimientos:

Este Manual describe las tareas rutinarias de trabajo, a través de la descripción de los procedimientos que se utilizan dentro de la organización y la secuencia lógica de cada una de sus actividades, para unificar y controlar de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

Ayudan a facilitar la supervisión del trabajo mediante la normalización de las actividades, evitando la duplicidad de funciones y los pasos innecesarios dentro de los procesos, facilitan la labor de la auditoría administrativa, la evaluación del control interno y su vigilancia.

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

(Enciclopedia de Clasificaciones , 2017)

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

(Enciclopedia de Clasificaciones , 2017)

4.- Manuales para Especialistas:

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

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

(Enciclopedia de Clasificaciones , 2017)

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

Las organizaciones son entidades de naturaleza dinámica, no son estáticas, sino que presentan un ciclo que va del nacimiento, el crecimiento hasta la madurez, y en muchas de ellas al declive. En este lapso las empresas sufren modificaciones, muchas de las cuales están en función de su crecimiento.

Un componente fundamental para desarrollo organizacional es el empleo de los manuales, lo cual no es una novedad, de que se tenga registro, tiempos de los años de la segunda guerra mundial, en virtud de que en el frente se contaba con personal no capacitado en estrategias de guerra y fue mediante los manuales como se instruía a los soldados en las actividades que deberían desarrollar en campaña.

Los primeros intentos de manuales administrativos fueron en forma de circulares, memorándums, instrucciones internas, etc., mediante los cuales se establecían las formas de operar de un organismo; ciertamente estos intentos carecían de un perfil técnico, pero establecieron la base para los manuales administrativos. Para la realización del manual de funciones, es necesario conocer el significado de los conceptos y elementos básicos que lo conforman, de tal forma que todo el soporte teórico conceptual sea enriquecedor para este proyecto.

Duhalkraus Miguel A. lo define como: “Un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se considera necesarios para la mejor ejecución del trabajo”.

Terry G.R. lo define así: “Es un registro inscrito de información e instrucción que concierne al empleado y puede ser utilizado para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa”.

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

El manual de funciones corresponde a un documento que se divide en los siguientes aspectos:

- ✓ **Descripción básica del cargo** El formato se encabeza describiendo el nombre del cargo, dependencia a la que pertenece y el cargo de su jefe inmediato.
(Gardey, 2017/2018)
- ✓ **Objetivo estratégico del cargo** Este ítem se refiere a la actividad genérica que define el grupo de funciones, actividades y responsabilidades por lo cual se hace necesario la existencia de dicho cargo en la estructura de la empresa.
(Eduardo, 2007)
- ✓ **Funciones básicas** En este numeral se deben incluir brevemente cada una de las funciones y responsabilidades básicas que describa adecuadamente los límites y la esencia del cargo.
(Gardey, 2017/2018)
- ✓ **Personal relacionado con el cargo** En este ítem se parte de la ubicación del cargo dentro del organigrama de la empresa para determinar con que empleados o secciones debe interactuar para dar cumplimiento a sus funciones y responsabilidades asignadas.
(AJARAUJO, 2009)
- ✓ **Perfil del Cargo** En este punto de la descripción del cargo, se refiere a cuál sería el perfil óptimo o ideal del funcionario que debe ocupar un cargo.
(AJARAUJO, 2009)
- ✓ **Cooperativa funeraria:** Plan de venta que imparte la organización para ayudar al cliente en los gastos funerarios de un familiar, en el cual cierto número de integrantes de esta, aportan una cantidad pactada durante una asamblea donde se forma dicha cooperativa en diferentes comunidades.
- ✓ **Archivo:** contratos que se hacen en las cooperativas para garantizar el cumplimiento de las aportaciones.
(1, 2015)
- ✓ **Beneficiarios:** Familiares directos de la persona que se integra a la cooperativa.
- ✓ **Titulares:** Integrante principal de la cooperativa (representante).

- ✓ **Sistematización:** Establecimiento de un sistema u orden que tiene por objetivo permitir obtener los mejores resultados posibles de acuerdo al fin que se pretende alcanzar.

(2018)

A la vista de las anteriores definiciones, un manual adquiere la figura de un instrumento de control sobre la actuación del personal. Pero es también algo más, pues ofrece la posibilidad de dar una forma más definida a la estructura organizacional de la empresa, que va a perder su carácter nebuloso y abstracto, para tomar cuerpo en una serie de normas definidas.

Teniendo en clara las funciones que cada persona tendrá dentro de la empresa apoya para la realización de la sistematización de cooperativas funerarias, pues se detecta quien hará esas funciones.

El Manual de Funciones constituye el documento formal que compila las diferentes descripciones de puestos de trabajo de una organización. Es el resultado del estudio de los puestos de trabajo, imprescindible para llevar a cabo la correcta gestión de los recursos humanos.

En el análisis de los puestos de trabajo pueden considerarse pioneros a Frank y Lillian Gilbreth.

El Manual de Funciones permite:

- ✓ Documentar los distintos puestos de trabajo de la organización mediante una descripción exhaustiva de los mismos, de los flujos de trabajo y sistemas.
- ✓ Establecer o completar el organigrama jerárquico-funcional de la organización.
- ✓ Facilitar el control y la mejora de los sistemas de gestión y producción de servicios, estableciendo las bases para una adecuada definición de objetivos.
- ✓ Efectuar el desarrollo de una valoración de puestos de trabajo ajustada a sus contenidos y exigencias. De manera que la política retributiva, allá donde la legislación y normativa lo permitan, considere la aportación

diferencial, a los resultados de la organización, de cada uno de los puestos de trabajo. También de sus características diferenciales.

- ✓ Integrar las competencias profesionales necesarias para el buen desempeño del puesto de trabajo.
- ✓ Definir áreas de resultados. Haciendo factible la evaluación del rendimiento de las personas que desempeñan los puestos de trabajo mediante sistemas más válidos y fiables.
- ✓ Analizar las funciones identificando potenciales duplicidades en actividades, funciones, tareas, responsabilidades, etc.
- ✓ Hacer posible la elaboración de planes de formación y el desarrollo de procesos de selección más eficaces. Al aportar un conocimiento más preciso del contenido de los distintos puestos y del perfil de exigencias de cada uno de ellos.
- ✓ Facilitar la función de prevención de riesgos laborales.

(Builder., 2016)

CAPÍTULO 4: DESARROLLO

DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Dentro de la organización se me hizo partícipe de las actividades que desarrollan, poco a poco me percate que no se contaba con un control adecuado dentro de las funciones que el personal realiza dentro de esta empresa, de igual manera el descontrol que existía en las cooperativas funerarias dio pie para crear este manual, y de esta manera poder controlar la situación.

Para comenzar con la recolección de información es necesario estructurar la elaboración del manual, se hará una investigación de carácter descriptivo y analítico, ya que la finalidad es determinar rasgos que reconozcan las características fundamentales de las funciones de cada cargo, con el objetivo de observar las principales debilidades y después llevar a cabo la elaboración y adaptación del manual.

Se realiza el registro y el análisis de la estructura actual de la organización a través del tipo de investigación antes mencionada, partiendo de la necesidad en la empresa ayudando a la búsqueda de la mejor solución para el nivel de vida laboral de las personas involucradas (empleados), se plantea un esquema y estructura adecuada que aporte a la empresa mejorar el clima organizacional teniendo en cuenta su condición “familiar” y ayude a perfeccionar la productividad en sus funciones dentro de la misma.

Para esto como actividades tenemos las siguientes:

La elaboración y adquisición de los datos para el progreso de este proyecto se utiliza un instrumento de medición de encuestas, las cuales fueron analizadas, y tabuladas correspondientemente.

Estas encuestas fueron dirigidas al Gerente General ya que el cómo pilar de la organización y siendo a la persona que estuvo directamente en la contratación de cada uno de los que colaboran dentro de esta pequeña empresa y está más relacionado con las funciones por las que fueron contratados.

Las funciones de cada puesto de trabajo se formaron de acuerdo al perfil de cada empleado de la empresa, según las especificaciones dadas de acuerdo a lo

solicitado por cada uno de los puestos; para la descripción de cada cargo y su respectiva función fue primordial realizar encuestas, observación y evaluación de modo que se recopilan los principales elementos y factores que permite hacer una evaluación analítica para así obtener los resultados necesarios para diseñar el manual y de esta forma aplicarlo.

Una vez contando con la información requerida, comenzamos con estructurar los perfiles de cada puesto de la organización. Para esto nos basamos en las encuestas que aplicamos y tomando de referencia el manual de procedimientos de la empresa para comprobar que las funciones que están plasmadas sean las que efectivamente se estén plasmando en el manual de funciones y como tal en su perfil de puesto.

Posteriormente se dio a la tarea de organizar todo el archivo de las cooperativas funerarias, partiendo de la depuración de expedientes, vigencia de cuotas etc. Realizada la depuración se procedió a pedir documentación como IFE para crear el nuevo archivo.

Realizada recaudación de las IFE se prosiguió a capturar digitalmente cada cooperativa funeraria.

CAPÍTULO 5: RESULTADOS

Anteriormente la pequeña empresa de Servicios Funerales Villa Juárez, no contaba con ningún tipo de control ni orden específico en ningún aspecto ni sentido, en las finanzas no cuenta con ningún registro de entradas ni salidas, en el proceso del servicio tampoco cuenta ningún tipo de control por lo que hace que los servicios tengan deficiencia en sus procesos, en general la empresa carece totalmente de controles que le ayuden a su sano crecimiento, el manual de organización permitió determinar las funciones de los cargos o puestos de trabajo, cuyo cumplimiento contribuye a lograr que se cumplan los objetivos funcionales de las unidades orgánicas de cada puesto, así como las responsabilidades y obligaciones asignadas al cargo de trabajo.

Con la elaboración de esta manual se logró:

Una vez elaborado el manual de funciones de la empresa de Servicios Funerales Villa Juárez nos permitió definir las funciones por cargo y el perfil idóneo para ocuparlo.

Proporciona información a los directivos y personal sobre sus funciones.

Ayuda a la simplificación administrativa, proporcionando información sobre las funciones que les corresponde desempeñar al personal, al ocupar los cargos o puestos de trabajo.

Facilita el proceso de inducción y adiestramiento del personal nuevo y de orientación al personal en servicio, permitiéndoles conocer con claridad las funciones y responsabilidades del cargo o puesto de trabajo al que han sido asignados, así como la aplicación de programas de capacitación.

Generó motivación a nivel organizacional para implantar procedimientos documentados y de calidad.

Se contó con la participación activa de todo el personal en la elaboración del manual de funciones de la empresa. Se concientizó el personal con la importancia del manual de organización y su manera efectiva de llevar a cabo

cada función que les pertenece, logrando así prestar servicios de calidad mediante una buena organización interna.

CAPITULO 6: CONCLUSIONES

A lo largo de este proyecto se llegó a la conclusión de que los manuales de organización son parte determinante dentro de cualquier empresa, pues rige la función específica de cada uno de los empleados que laboran dentro de cualquier organización, de esta manera facilita la realización de labores.

Por otra parte se puede concluir que sin una estructura organizacional adecuada del recurso humano difícilmente podrá contribuir a logros de objetivos de la empresa, mientras más clara sea la definición de un puesto, las actividades a realizar y la relación de autoridad y las relaciones informales con otros puestos evitaran conflictos y así la productividad ira en ascenso.

De igual manera logrando la sistematización de cooperativas funerarias permitió un mejor manejo y control de actividades del sistema funerario, agilizando trámites y servicio, mejorando la calidad.

Como conclusión personal, puedo decir que realmente me agrado este proyecto porque a pesar de que tenemos años con este negocio, el buscar tener una mejor estructura en nuestra organización nos hace ser una empresa competente y contar con personal eficiente y capaz. Logrando así con nuestra finalidad como pequeña empresa, el generar empleos y brindar servicios de calidad, herramientas esenciales para nuestro desarrollo y crecimiento.

CONCLUSION

Throughout this Project, it was concluded that organizational manuals are essential to any bussines because it administrates the specific job of each and every one of the employees from any institution which facilitates production.

On the other hand, it can be concluded that without an adequately structured human resourses departament it would be difficult for a bussines to accomplish its goals. Furthermore, a well defined position, especific instructions for tasks to be carried out, and defined relationship between authority figures and those of other positions could prevent conflicts while raising productivity.

Similarly, the formation of a co-operative funeral home system allowed for efficiently managed tasks and streamlined procedures which improved the quality of service.

In conclusion I personally have a great appreciation for this Project because, even though our business has been successful for many years, the search to better the structure of our organization has made us a business enriched with competence, efficiency and capability. Lastly, as a small business, the achievements of generation Jobs and offering quality service are essential to our growth and development.

CAPITULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS

Las competencias desarrolladas durante el presente proyecto, fueron las siguientes:

- ✓ Ética: Es la obligación efectiva del ser humano que me lleva a un perfeccionamiento personal, el compromiso que se adquiere con uno mismo, refiriéndose a una decisión interna y libre, en este caso me comprometí con la empresa para ayudar a su crecimiento con este proyecto.
- ✓ Compromiso: Es una obligación que adquirí desde el momento que supe realizaría la estadía,
- ✓ Decisión: En el ámbito de las empresas, la toma de decisiones suele apelar a metodologías cuantitativas para reducir el margen de error.
- ✓ Automotivación: Es darse a uno mismo las razones, impulso, entusiasmo e interés con el que provocar una acción específica en este caso terminar mi residencia profesional. Es influir en tu estado de ánimo para que así puedas proceder de una manera precisa y efectiva en un aspecto de tu vida.
- ✓ Trabajo en equipo: Trabajo en equipo se obtuvo mutua colaboración de todos los encargados de áreas y buena disposición para la realización de las diferentes tareas aplicables.
- ✓ Reconocer éxito y aportación de otros.
- ✓ Análisis de problemas: Con la experiencia de mis estudios y en el ámbito laboral logre analizar los problemas de una forma diferente y enfocada a solucionarlos, con el objetivo de lograr un desarrollo en la organización.
- ✓ Tolerancia: Es una realidad que en cualquier empresa conviven personas diferentes, poseedoras de rasgos y actitudes que los distinguen, pero que requieren establecer vínculos armoniosos, por el tiempo que se pasa en convivencia que es mucho.
- ✓ Niveles de trabajo: La organización del trabajo engloba el conjunto de aspectos que determinan en un sentido amplio el trabajo a realizar, la forma de realizarlo y algunas de las condiciones en que se realiza.

CAPITULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN

(AITECO CONSULTORES, s.f.)

(Builder., 2016)

(S.L, 1998-2018)

(1, 2015)

(Eduardo, 2007)

(2014)

(AJARAUJO, 2009)

(FINCOWSKY, 2001)

CAPITULO 9: ANEXOS

MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA FUNERARIA VILLA JUÁREZ



SERVICIOS FUNERALES
Villa Juárez

MANUAL DE FUNCIONES

2018

MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA
SERVICIOS FUNERALES VILLA JUÁREZ

Cargos

- ✓ Gerente General
- ✓ Gerente Administrativa
- ✓ Asistente General
- ✓ Coordinador de servicio
- ✓ Conductor
- ✓ Limpieza

Objetivos Del Manual De Funciones De La Empresa Servicios Funerales
Villa Juárez

El presente manual de funciones tiene como objetivos principales los siguientes:

- ✓ Precisa las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- ✓ Facilita la toma de decisiones y la ejecución de las mismas.
- ✓ Establece claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que lo conforman.
- ✓ Facilita el reclutamiento, selección e integración de personal.
- ✓ Funciona como fuente permanente de información.
- ✓ Mejora la comunicación y relación entre las diversas áreas.
- ✓ Permite controlar de una manera oportuna la información de cooperativas funerarias.

 <p>SERVICIOS FUNERALES Villa Juárez</p>	PERFIL DE CARGO	
	Empresa: SERVICIOS FUNERALES VILLA JUÁREZ. Ciudad:	
	Departamento: ADMINISTRATIVO.	Título Del Cargo: GERENTE GENERAL.
	Ocupante: CARLOS GLZ. REYES.	Superior Inmediato:
	Versión: Original	Página

I. PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO

Coordinar y orientar la gestión comercial, administrativa y financiera de Servicios Funerales Villa Juárez asegurando la eficiencia y calidad en los productos y servicios prestados, cumpliendo y vigilando su realización.

II. FUNCIONES PRINCIPALES

1. Diseñar y gerenciar los planes y proyectos encaminados a la buena marcha de Servicios Funerales Villa Juárez, que garanticen el cumplimiento de las metas propuestas dentro de unos márgenes de rentabilidad económica.
2. Representar legalmente a Servicios Funerales Villa Juárez en todos los actos públicos y privados, y celebrar contratos civiles, laborales, administrativos, comerciales, etc., dentro de los límites impuestos por los estatutos que sean necesarios para el normal desenvolvimiento de las actividades de la Funeraria.
3. Representar a Servicios Funerales Villa Juárez en todos los actos sociales y culturales ante los organismos oficiales y privados, entidades nacionales y extranjeras, con quienes la compañía deba mantener relaciones comerciales.
4. Suscribir todos los documentos necesarios para el otorgamiento, constitución y celebración de los contratos y actos mencionados, así

como avalar, girar, endosar y otorgar toda clase de títulos valores dentro de los límites señalados.

5. Autorizar la creación de nuevos cargos y la contratación de nuevos empleados para ocupar las vacantes que se presenten en Servicios Funerales Villa Juárez.
6. Aprobar las negociaciones para compras de productos, y fijar los precios de venta de los mismos, asegurando un margen de rentabilidad que garantice el éxito y continuidad de la empresa.
7. Administrar el desempeño y desarrollo del personal a su cargo, para mantener una fuerza de trabajo eficiente y motivado

III. REQUISITOS DEL CARGO

✓ **Nivel de Educación y experiencia:**

Se requiere título universitario, especialización en Alta gerencia, con experiencia previa mayor de 3 años en cargos gerenciales en empresas del sector comercial.

✓ **Habilidades o conocimientos especiales:**

Para el desempeño de su cargo, debe poseer habilidades para entender, aconsejar y asistir a personal interno como externo en la solución de problemas, en donde es necesaria la capacidad para persuadir y negociar, pues debe realizar negociaciones, convenios, y celebrar contratos con proveedores y clientes, para el normal desarrollo de las actividades de Servicios Funerales Villa Juárez.

IV. RESPONSABILIDADES DEL CARGO

✓ **Supervisión de personal.**

Directamente le reportan el coordinador de servicio y la gerente administrativa. Indirectamente coordina las labores de la totalidad de empleados de Servicios Funerales Villa Juárez.

✓ **Responsabilidad por contactos.**

El ocupante de este cargo se relaciona internamente con todos los niveles de la organización para aconsejar y asistir a otros en la solución de problemas, donde el entendimiento y el convencimiento son necesario para el contacto. En el sector

externo se relaciona con los gerentes de empresas proveedoras de las líneas de productos, con el fin de negociar precios de compra y venta.

Se implementa herramientas de seguimiento y control de las acciones planeadas, a fin de controlar la marcha de sus procesos en pos del logro de los objetivos propuestos.

✓ **Responsabilidad por alcance de las decisiones –Libertad de acción.**

Es el Representante Legal de Servicios Funerales Villa Juárez, y el ordenador del gasto, teniendo libertad de acción para realizar todas las operaciones, celebrar contratos y/o convenios necesarios para el normal funcionamiento de la organización. Tiene la responsabilidad total por el cuidado y custodia de los activos fijos e inversiones de la empresa.

✓ **Solución de problemas.**

Los problemas que enfrenta son variables y para su solución se basa en el análisis e interpretación de estos, políticas generales y estrategias de mercadeo y ventas de Servicios Funerales Villa Juárez.

V. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Son las que permiten a la empresa llevar adelante los procesos claves más relevantes, la diferencian de otras organizaciones, y le permiten tener éxito; son comportamientos que Servicios Funerales Villa Juárez desean que todos sus empleados posean y desarrollen, independientemente de su área, nivel o cargo. El ocupante de este cargo deberá alcanzar el siguiente desarrollo de las competencias:

✓ **Orientación al cliente.**

El cuidado del cliente forma parte de su estrategia de empresa; es una convicción que promueve a través de su constante ejemplo. Planifica sus acciones y las de su empresa, considerando las necesidades de los clientes. Indaga y se informa sobre necesidades actuales y potenciales de clientes internos, externos y proveedores. Prioriza la relación de largo plazo con el cliente sobre beneficios inmediatos ocasionales. Dedicar tiempo a estar y conocer a los clientes en la

empresa de cada uno de ellos. Será un referente interno y externo cuando se busca aportar soluciones o satisfacer necesidades de los clientes.

✓ **Trabajo en equipo y cooperación.**

Alienta y fomenta el espíritu de equipo en toda la organización. Fortalece el espíritu de equipo a lo largo de la organización. Apoya el desempeño de todas las áreas de la empresa, y fomenta el intercambio de información y experiencias. Es participativo y mantiene una actitud activa de escuchar a los demás, facilitando el análisis de las ideas de todos los integrantes involucrados en los proyectos. Se compromete y con su ejemplo crea compromiso en todos los que trabajan a su lado, superando los estándares de desempeño esperados.

✓ **Compromiso con la organización.**

Define en objetivos claros la visión de la organización, identificándose y tomándolos como propios, y transformándose en su paladín. Transmite a todos los empleados los objetivos, y los motiva y hace partícipes para generar compromiso e identificación. Diseña personalmente de que la empresa reconozca el esfuerzo de cada colaborador, a fin de mantener la motivación y el compromiso del grupo.

VI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CARGO

Son competencias específicas de este cargo, que el ocupante debe desarrollar para garantizar un éxito en su gestión. El ocupante de este cargo deberá alcanzar el siguiente desarrollo de las competencias:

✓ **Liderazgo.**

Orienta la acción de los grupos en la dirección necesaria para el logro de los objetivos. Es carismático, genera entusiasmo, ilusión y compromiso profundo con la misión por la encomendada. Da coaching y forma otros líderes. Tiene energía y perseverancia y las transmite con su ejemplo a los demás, logrando que su gente desarrolle también sus tareas con alto nivel de energía.

✓ **Visión estratégica.**

Percibe el mundo económico y de los negocios con naturalidad, descubriendo oportunidades aun donde otros no la ven. Comprende rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas y las fortalezas y debilidades de la empresa cuando deba identificar la mejor respuesta estratégica. Aporta su habilidad para la gestión y su visión empresarial para transformar una actividad de baja rentabilidad en otra más rentable. Se mantiene informado de las nuevas medidas gubernamentales locales o nacionales que puedan afectar los negocios de la empresa.

✓ **Innovación.**

Tiene una clara visión del mercado, que le permite generar negocios innovadores y oportunos mucho antes que la competencia. Diseña soluciones de negocios creativas, que se anticipan a las necesidades de los clientes. Promueve un estilo de gestión y de vinculación con el medio y los negocios dinámico y creativo, brindando coaching a su gente para que trabaje con el mismo enfoque.

✓ **Desarrollo de personas.**

Evalúa las necesidades de formación y desarrollo de todos los empleados de su empresa. Da coaching a sus colaboradores directos para potenciar la capacidad de estos de desarrollar a su propia gente. Brinda ideas y herramientas para el desarrollo de las competencias de los demás. Acerca a sus equipos los objetivos organizacionales y del negocio, y los alienta a enfocar su desarrollo en función de los nuevos desafíos por venir.

VII. REGISTRO DE VALIDACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Pilar Salazar Bernal.	Carlos Glz. Reyes	Carlos Glz. Reyes
Marzo 2018	Abril 2018	Junio 2018

conocimiento de las comunidades, saber interactuar con el cliente, tacto al cobrar, Servicio al cliente.

IV. RESPONSABILIDADES DEL CARGO

Supervisión de personal. Personal a su cargo asistente general, chofer, operador y limpieza. Responsabilidad por contactos: Internamente con la asistente general para efectuar la entrega de dinero y recibir la lista de recaudos. Externamente con el cliente o sus familiares en su domicilio.

Responsabilidad por equipos materiales y valores.

Es responsable por la integridad física del auto que conduce. Responsabilidad por dineros: Es de su total responsabilidad llevar los recaudos diariamente hechos por los clientes a la oficina, entregando también los recibos congruentemente con el valor estipulado en ellos.

Responsabilidad por alcance de las decisiones –Libertad de acción.

En el desarrollo de sus labores fuera de la oficina visitando a los clientes para el respectivo cobro, así como la formación de nuevas cooperativas funerarias en distintas comunidades, toma propia decisión sobre la repetición de las visitas y afiliaciones nuevas. Cuando posee algún tipo de problema en el cobro del cliente, tramita el altercado a la oficina y en conjunto se decide que hacer.

Es totalmente su responsabilidad el manejo de dichas cooperativas funerarias, el modo de funcionar, cuotas estipuladas, número de integrantes etc.

Solución de problemas. Las labores que realiza son de naturaleza media, que requieren decisiones y para resolverlas debe consultar previamente con el gerente general.

V. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Son competencias que permiten a la empresa llevar adelante los procesos claves más relevantes, la diferencian de otras organizaciones, y le permiten tener éxito; son comportamientos que Servicios Funerales Villa Juárez desean que todos sus empleados posean y desarrollen, independientemente de su área, nivel o cargo. El ocupante de este cargo deberá alcanzar el siguiente desarrollo de las competencias:

Orientación al cliente. Comprender que el cliente es fundamental para su organización y actuar en consecuencia. Mantener una actitud de total disponibilidad con los clientes, brindando más de lo que esta espera. Siempre estar disponible para los clientes. Generar procesos de trabajo que cuidan y atienden al cliente interno.

Compromiso con la organización. Comprender y comprometerse con los objetivos que se le encomiendan, y trabajar para el logro de los mismos. Tener un buen nivel de desempeño y de cumplimiento de las instrucciones formales de la empresa.

Calidad del trabajo. Mantenerse informado y capacitado, con el fin de poder actuar con alta eficacia en los contextos cambiantes de la empresa.

Trabajo en equipo y cooperación. Cooperar y participar de buen grado en el grupo y apoyar las decisiones. Realizar la parte del trabajo que le corresponde.

Mantener informados a los demás sobre los temas que los afecten.

Ética. Actuar de acuerdo con los valores y principios morales.

VI. COMPETENCIAS DEL CARGO

Experiencia Administrativa.

Modalidad de contacto. Tener habilidad para transmitir ideas claramente, lograr hacerse entender. Establecer una relación empática con los clientes, con el fin de poder influir y obtener los resultados que correspondan con los objetivos de ventas.

Relaciones interpersonales. Mantener vínculos cordiales con sus compañeros de trabajo y con clientes. Comportarse con cordialidad y calidez en sus relaciones con los demás.

Productividad. Desarrollar e Implementar todas las acciones necesarias a su alcance para dar de sí lo mejor en los trabajos que se le asignan, siendo flexible y creativo, asegurando que su cumplimiento alcance objetivos superiores a los esperados.

Responsabilidad. Identificar las tareas que requieren de mayor dedicación y distribuir adecuadamente su tiempo para desarrollarlas. Cumplir con los plazos preestablecidos y con la calidad requerida, preocupándose de lograrlo obteniendo los mejores resultados.

VII. REGISTRO DE VALIDACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Pilar Salazar Bernal.	Carlos Glz. Reyes	Carlos Glz. Reyes
Marzo 2018	Abril 2018	Junio 2018

4.- Se encarga de diseñar las esquelas que se ofrecen en los servicios funerarios.

III. REQUISITOS DEL CARGO

Educación y Experiencia El ocupante de este cargo requiere como mínimo ser bachiller, tener mucho conocimiento en servicios funerarios integrales, requisitos de ley, tramites y lo más importante poseer valores personales como sensibilidad, sentido de pertenencia y respeto por los demás. La experiencia previa solicitada para este cargo es de uno a tres años en cargos similares. Tener conocimientos de las principales herramientas ofimáticas (procesador de texto, hoja de cálculo, bases de datos, etc.). Ser organizado, metódico y cuidadoso en su trabajo. Saber trabajar en equipo.

IV. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Orientación al cliente. Comprender que el cliente es fundamental para su organización y actuar en consecuencia. Tener una constante actitud de servicio hacia sus compañeros.

Compromiso con la organización. Comprender y comprometerse con los objetivos que se le encomiendan, y trabajar para el logro de los mismos. Tener un buen nivel de desempeño y de cumplimiento de las pautas formales de la empresa.

Calidad del trabajo. Informarse y capacitarse, con el fin de poder actuar con alta eficacia en los contextos cambiantes de la empresa. Aportar ideas y conocimiento. Brindar soluciones o prever acciones alternativas, con el fin de alcanzar y superar los objetivos planeados.

Responsabilidad por contactos. El ocupante de este cargo se relaciona internamente con todos los niveles de la organización para aconsejar y asistir a otros en la solución de problemas, donde el entendimiento y el convencimiento es necesario para el contacto.

Trabajo en equipo y cooperación. Cooperar y participar de buen grado en el grupo y apoyar las decisiones. Realizar la parte del trabajo que le corresponde. Mantener informados a los demás sobre los temas que los afecten.

Compartir información con los compañeros de trabajo.

Ética. Actuar de acuerdo con los valores y principios morales.

Respetar las pautas de acción que le impone la organización.

V. COMPETENCIAS DEL CARGO

Profundidad en el conocimiento de los productos. Conocer los servicios de Servicios Funerales Villa Juárez, y desarrollar la capacidad para exponer los beneficios, sus ventajas y desventajas con relación a los de la competencia. Manejar eficientemente las objeciones de los clientes a los servicios ofrecidos.

Modalidad de contacto. Tener habilidad para transmitir ideas claramente, lograr hacerse entender. Establecer una relación empática con los clientes, con el fin de poder influir y obtener los resultados que correspondan con los objetivos de ventas.

Relaciones interpersonales. Mantener vínculos cordiales es tanto con sus compañeros de trabajo como con proveedores y clientes. Comportarse con cordialidad y calidez en sus relaciones con los demás. Asistir a reuniones de trabajo y relacionarse con personas de otras áreas de la empresa y externas, y lograr relacionarse con cordialidad y apertura.

Habilidad de negociación. Tener un profundo conocimiento de la contraparte, analizar sus fortalezas y debilidades, preocupándose por investigar y obtener la mayor cantidad de información posible, tanto al nivel de la situación, como de las personas involucradas en la negociación. Buscar permanentemente mejores estrategias de negociación para producir resultados efectivos, cuidando las relaciones. Logrará persuadir a la contraparte y vender sus ideas en beneficio de los intereses comunes de la empresa.

VI. REGISTRO DE VALIDACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Pilar Salazar Bernal.	Carlos Glz. Reyes	Carlos Glz. Reyes
Marzo 2018	Abril 2018	Junio 2018

sensibilidad, sentido de pertenencia y respeto por los demás. La experiencia previa solicitada para este cargo es de uno a tres años en cargos similares. Habilidades o conocimientos especiales: Excelentes relaciones interpersonales, ser persuasivo, practico, objetivo, astuto pero sobre todo tener un alto nivel de entendimiento en el momento de atender un servicio. Un completo conocimiento de la mercancía, los precios y condiciones de venta. Debe tener Conocimiento de Word básicos.

IV. RESPONSABILIDADES DEL CARGO

Supervisión de personal. Tiene a su cargo un conductor y sepultureros. Responsabilidad por contactos: Internamente se relaciona con los conductores, y sepultureros, con la asistente general para el excelente desarrollo del cargo. Externamente con clientes, cementerios para cotizar bóvedas o jardines, con las autoridades competentes para la adquisición de licencias requeridas por los cementerios, registro civil para guiar en trámites. Responsabilidad por alcance de las decisiones –Libertad de acción. En el desarrollo diario de su trabajo toma decisiones como determinación de precio, acuerda con el cliente lo que debe o no incluir en un servicio, y en caso de no haber existencia del ataúd requerido soluciona con otras funerarias. Toma ciertas decisiones dependiendo de niveles superiores como la acreditación de un servicio, convenios de prestación con otras funerarias y la prestación de un servicio funerario a un afiliado cuando no se encuentra al día con sus pagos.

Solución de problemas. En el desempeño de su cargo se encuentra con situaciones especialmente con los clientes ya que estos se hallan muy vulnerables y manifiestan inconformidad en lo acordado y para su solución se basa en retomar y analizar el convenio para superar el inconveniente. También, se maneja de mucha sensibilidad, respeto y consideración.

V. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Orientación al cliente. Comprender que el cliente es fundamental para su organización y actuar en consecuencia. Tener una constante actitud de servicio hacia sus compañeros.

Compromiso con la organización. Comprender y comprometerse con los objetivos que se le pautan, y trabajar para el logro de los mismos. Tener un buen nivel de desempeño y de cumplimiento de las pautas formales de la empresa.

Calidad del trabajo. Informarse y capacitarse, con el fin de poder actuar con alta eficacia en los contextos cambiantes de la empresa. Aportar ideas y conocimiento. Brindar soluciones o prever acciones alternativas, con el fin de alcanzar y superar los objetivos planeados.

Responsabilidad por contactos. El ocupante de este cargo se relaciona internamente con todos los niveles de la organización para aconsejar y asistir a otros en la solución de problemas, donde el entendimiento y el convencimiento es necesario para el contacto.

Trabajo en equipo y cooperación. Cooperar y participar de buen grado en el grupo y apoyar las decisiones. Realizar la parte del trabajo que le corresponde. Mantener informados a los demás sobre los temas que los afecten.

Compartir información con los compañeros de trabajo.

Ética. Actuar de acuerdo con los valores y principios morales.

Respetar las pautas de acción que le impone la organización.

VI. COMPETENCIAS DEL CARGO

Profundidad en el conocimiento de los productos. Conocer los servicios de Servicios Funerales Villa Juárez, y desarrollar la capacidad para exponer los beneficios, sus ventajas y desventajas con relación a los de la competencia. Manejar eficientemente las objeciones de los clientes a los servicios ofrecidos.

Modalidad de contacto. Tener habilidad para transmitir ideas claramente, lograr hacerse entender. Establecer una relación empática con los clientes, con el fin de poder influir y obtener los resultados que correspondan con los objetivos de ventas.

Relaciones interpersonales. Mantener vínculos cordiales es tanto con sus compañeros de trabajo como con proveedores y clientes. Comportarse con cordialidad y calidez en sus relaciones con los demás. Asistir a reuniones de

trabajo y relacionarse con personas de otras áreas de la empresa y externas, y lograr relacionarse con cordialidad y apertura.

Habilidad de negociación. Tener un profundo conocimiento de la contraparte, analizar sus fortalezas y debilidades, preocupándose por investigar y obtener la mayor cantidad de información posible, tanto al nivel de la situación, como de las personas involucradas en la negociación. Buscar permanentemente mejores estrategias de negociación para producir resultados efectivos, cuidando las relaciones. Logrará persuadir a la contraparte y vender sus ideas en beneficio de los intereses comunes de la empresa.

VII. REGISTRO DE VALIDACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Pilar Salazar Bernal.	Carlos Glz. Reyes	Carlos Glz. Reyes
Marzo 2018	Abril 2018	Junio 2018

 <p>SERVICIOS FUNERALES <i>Villa Juárez</i></p>	PERFIL DE CARGO	
	Empresa: SERVICIOS FUNERALES VILLA JUÁREZ Ciudad:	
	Departamento:	Titulo Del Cargo: CONDUCTOR
	Ocupante: JOSÉ PILAR SALAZAR	Superior Inmediato: COORDINADOR DE SERVICIO.
	Versión: Original	Página

I. PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO

Es el responsable de prestar correctamente el servicio de transporte y por mantener el vehículo en perfecto estado de orden y presentación.

II. FUNCIONES PRINCIPALES

1. Conducir el carro fúnebre realizando el transporte requerido.
2. Revisar diariamente los niveles de aceite, agua, líquido para frenos, presión de aire en las llantas, combustible y lavarlo; que el vehículo tenga los equipos de extinción de incendios y de carretera, y estar pendiente del mantenimiento general del mismo, informando al coordinador de servicio de cualquier desperfecto mecánico, y llevarlo a mantenimiento de acuerdo a la programación.
3. Asegurarse de que tanto él mismo, como el Auxiliar de Transporte, usen el cinturón de seguridad, para garantizar la integridad personal y evitar multas por parte de las autoridades de tránsito.
4. Cumplir con los límites de velocidad establecidos en las diferentes rutas, para asegurar la protección personal, de peatones, demás vehículos y evitar sanciones por parte de las autoridades del tránsito.
5. Recibir, organizar y mantener en perfecto estado los ataúdes durante el servicio.

III. REQUISITOS DEL CARGO

Nivel de Educación y experiencia: Se requiere grado de bachiller, con experiencia mínima de un año en conducción de vehículos y poseer licencia de conducción.

Habilidades o conocimientos especiales: Debe tener buen conocimiento de la zona, sus vías y las regulaciones del tránsito.

IV. RESPONSABILIDADES DEL CARGO

Supervisión de personal. No tiene personal a su cargo. Responsabilidad por contactos: Con el coordinador de servicio para el reporte de novedades mecánicas del vehículo. Externamente con el cementerio, con los mecánicos y en el establecimiento de venta de repuesto determinado.

Responsabilidad por equipos materiales y valores. Es responsable por la integridad física del vehículo que conduce, asegurándose que los niveles de aguas, lubricantes y combustibles sean los adecuados para garantizar el buen funcionamiento del vehículo.

Responsabilidad por alcance de las decisiones –Libertad de acción. En el desarrollo de sus labores, sigue instrucciones definidas y exactas del coordinador de servicio.

Solución de problemas. Las labores que realiza son de naturaleza sencilla, que requieren pocas decisiones y para resolverlas debe consultar previamente con su superior inmediato.

V. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Son competencias que permiten a la empresa llevar adelante los procesos claves más relevantes, la diferencian de otras organizaciones, y le permiten tener éxito; son comportamientos que Servicios Funerales Villa Juárez desean que todos sus empleados posean y desarrollen, independientemente de su área, nivel o cargo. El ocupante de este cargo deberá alcanzar el siguiente desarrollo de las competencias:

Orientación al cliente. Comprender que el cliente es fundamental para su organización y actuar en consecuencia. Tener una constante actitud de servicio hacia sus compañeros.

Compromiso con la organización. Comprender y comprometerse con los objetivos que se le indican, y trabajar para el logro de los mismos. Tener un buen nivel de desempeño y de cumplimiento de las indicaciones formales de la empresa.

Calidad del trabajo. Mantenerse informado y capacitado, con el fin de poder actuar con alta eficacia en los contextos cambiantes de la empresa.

Trabajo en equipo y cooperación. Cooperar y participar de buen grado en el grupo y apoyar las decisiones. Realizar la parte del trabajo que le corresponde. Mantener informados a los demás sobre los temas que los afecten.

Ética. Actuar de acuerdo con los valores y principios morales. Respetar las pautas de acción que le impone la organización.

VI. COMPETENCIAS DEL CARGO

Experiencia técnica. Conocer la legislación, normatividad y reglamentación vigente en materia de tránsito y medio ambiente, referente a su función laboral. Conocer los procedimientos para la atención de emergencias e imprevistos. Anticipar los acontecimientos y acciones que realizan los conductores y los peatones durante la conducción del vehículo.

Productividad. Desarrollar e Implementar todas las acciones necesarias a su alcance para dar de sí lo mejor en los trabajos que se le asignan, siendo flexible y creativo, asegurando que su cumplimiento alcance objetivos superiores a los esperados.

Responsabilidad. Identificar las tareas que requieren de mayor dedicación y distribuir adecuadamente su tiempo para desarrollarlas. Cumplir con los plazos preestablecidos y con la calidad requerida, preocupándose de lograrlo obteniendo los mejores resultados.

VII. REGISTRO DE VALIDACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Pilar Salazar Bernal.	Carlos Glz. Reyes	Carlos Glz. Reyes
Marzo 2018	Abril 2018	Junio 2018

 <p>SERVICIOS FUNERALES <i>Villa Juárez</i></p>	PERFIL DE CARGO	
	Empresa: SERVICIOS FUNERALES VILLA JUÁREZ. Ciudad:	
	Departamento:	Titulo Del Cargo: LIMPIEZA.
	Ocupante: MIREYA MACÍAS	Superior Inmediato: GERENTE ADMINISTRATIVO
	Versión: Original	Página

I. PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO

Realizar las actividades de aseo y limpieza que le sean encomendadas, además de la atención de la cafetería durante su turno.

II. FUNCIONES PRINCIPALES

1. Limpiar y mantener en perfecto estado de aseo las instalaciones de Servicios Funerales Villa Juárez.
2. Utilizar adecuadamente el equipo e implementos de aseo y evitar el despilfarro.
3. Proporcionar el servicio de cafetería.

III. REQUISITOS DEL CARGO

Nivel de Educación y experiencia:

Se requiere grado secundaria, y con experiencia de 1 año en cargos similares.

Habilidades o conocimientos especiales: La persona requerida en el cargo debe ser ágil, tolerante, y tener un buen manejo del control sobre situaciones.

IV. RESPONSABILIDADES DEL CARGO

Supervisión de personal. No tiene personal a su cargo.

Responsabilidad por contactos: Internamente con asistente general y con el conductor.

Responsabilidad por alcance de las decisiones –Libertad de acción. En el desarrollo de sus labores, sigue instrucciones definidas y exactas del coordinador de servicio.

Solución de problemas. Las labores que realiza son de naturaleza sencilla, que requieren pocas decisiones y para resolverlas debe consultar previamente con su superior inmediato.

V. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Orientación al cliente. Comprender que el cliente es fundamental para su organización y actuar en consecuencia. Mantener una actitud de total disponibilidad con los clientes, brindando más de lo que este espera. Aclarar los requerimientos, identificar y comprender las necesidades actuales y potenciales de los clientes. Escuchar y mostrar empatía ante las necesidades de los clientes.

Compromiso con la organización. Comprender y comprometerse con los objetivos que se le indican, y trabajar para el logro de los mismos. Tener un buen nivel de desempeño y de cumplimiento de las instrucciones formales de la empresa.

Calidad del trabajo. Mantenerse informado y capacitado, con el fin de poder actuar con alta eficiencia en los contextos cambiantes de la empresa. Cooperar con otras áreas cuando se lo solicitan.

Ética. Respetar las instrucciones de trabajo establecidas por la empresa, orientadas a desempeñarse en base a las buenas prácticas profesionales y las buenas costumbres.

VI. COMPETENCIAS DEL CARGO

Responsabilidad. Atender con agrado las tareas encomendadas, teniendo en cuenta los objetivos propuestos. Identificar con claridad aquellas tareas que requieren de mayor dedicación y saber redistribuir su tiempo para desarrollarlas adecuadamente.

Productividad. Desarrollar e Implementar todas las acciones necesarias a su alcance para dar de sí lo mejor en los trabajos que se le asignan, siendo flexible

y creativo, asegurando que su cumplimiento alcance objetivos superiores a los esperados.

Relaciones interpersonales. Mantener vínculos cordiales con sus compañeros de trabajo y con los clientes. Comportarse con cordialidad y calidez en sus relaciones con los demás.

VII. REGISTRO DE VALIDACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Pilar Salazar Bernal.	Carlos Glz. Reyes	Carlos Glz. Reyes
Marzo 2018	Abril 2018	Junio 2018

 SERVICIOS FUNERALES <i>Villa Juárez</i>	PERFIL DE CARGO	
	Empresa: SERVICIOS FUNERALES VILLA JUÁREZ. Ciudad:	
	Departamento: ADMINISTRATIVO.	Título Del Cargo: GERENTE ADMINISTRATIVO.
	Ocupante: PILAR SALAZAR.	Superior Inmediato: GERENTE GENERAL.
	Versión: Original	Página

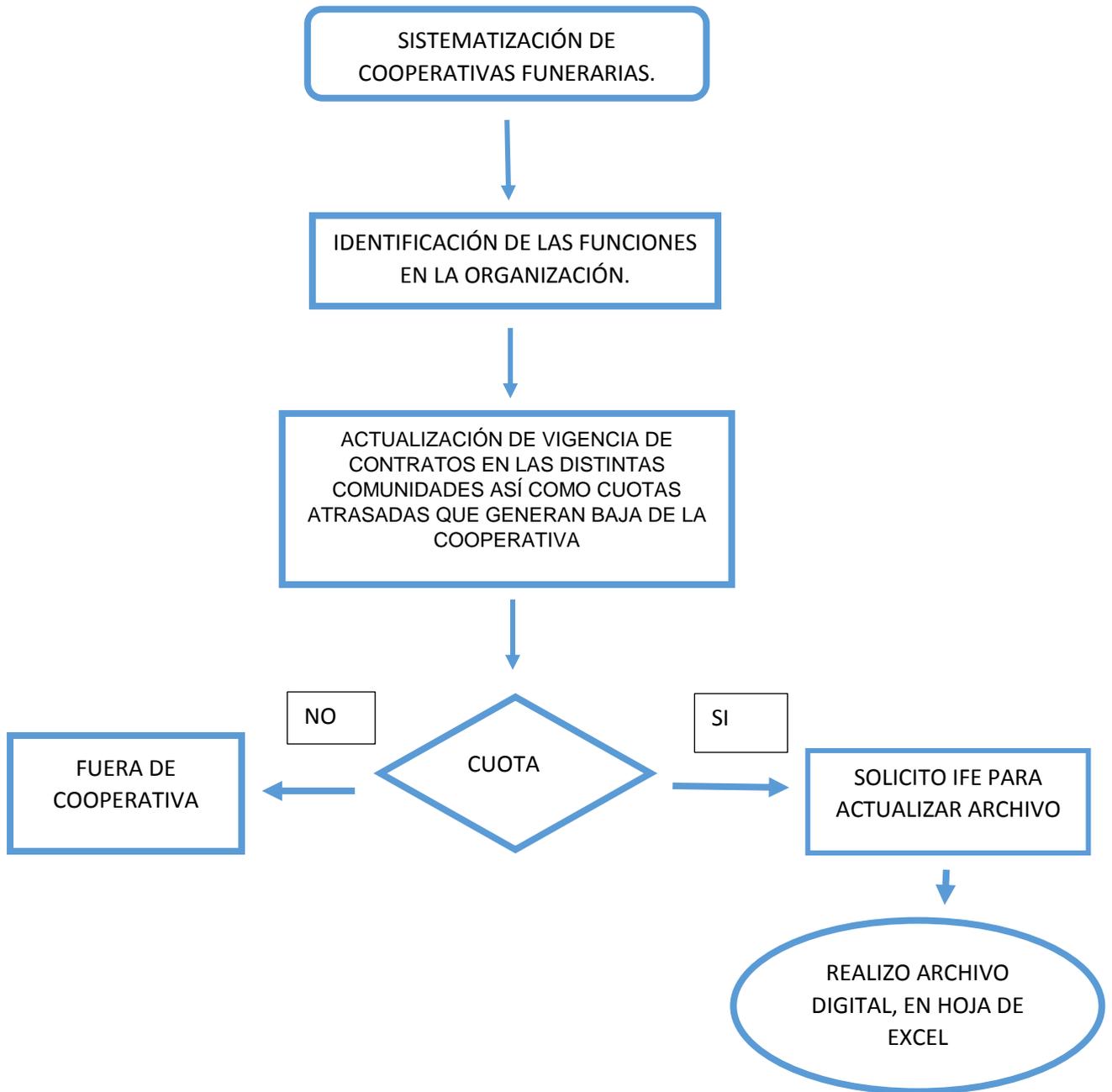
CONTROL SISTEMATIZADO DE COOPERATIVAS FUNERARIAS.

Como parte de las funciones de la Gerente Administrativa se debe tener un control sistematizado de las cooperativas funerarias ya que participa directamente en los procesos de un servicio funerario y el movimiento de documentación, así que el control sistematizado sería el siguiente:

1. Identificación de las funciones del personal de Servicios Funerarios Villa Juárez y así detectar al personal que puede colaborar con dicho control, en este caso sería la asistente general.
2. Se hizo la actualización de vigencia de contratos en las distintas comunidades ya que resultaron contratos con adeudos de servicios anteriores y por tal motivo se da de baja de la cooperativa.
Cuando se presentan bajas de un titular de cooperativa se le notifica por medio de las encargadas en cuestión.
3. Se revisaron los expedientes de cooperativas y se detectó que la mayoría de estos no contaban con IFE, por lo que se dio a la tarea de recabarlas, completando así el control de los expedientes.
4. Se realizó un archivo en digital, utilizando como herramienta Excel, dando un orden alfabético a los integrantes.

Sistematizando la información de los expedientes me permitió reorganizar el buen manejo de los mismos. Con esto se logró dar un orden adecuado a las siete comunidades en las que otorgamos dicho servicio, derivado a la inexactitud del número de expedientes que contiene cada comunidad en las cooperativas funerarias.

DIAGRAMA DE FLUJO.





SERVICIOS FUNERALES

Villa Juárez

FORMULARIO PARA ANALISIS Y DESCRIPCION DE CARGOS

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Gerente General

NOMBRE DEL TITULAR Carlos A. Gonzalez Reyes.

AREA / DEPENDENCIA:

CARGO JEFE INMEDIATO Nadie

PROPOSITO PRINCIPAL DEL CARGO

Resume brevemente el propósito principal del cargo o la razón del mismo dentro de la empresa.

Ordenar las funciones que cree conveniente

FUNCIONES PRINCIPALES:

Describe en forma clara y precisa las funciones y finalidades principales que realiza su cargo, indicando qué hace y para qué lo hace (resultado final esperado).

FUNCIONES PRINCIPALES (Qué hace)	FUNCIONES PRINCIPALES (Para Qué)
<ul style="list-style-type: none">- Atención al cliente- Responsable de coordinar y liderar	<ul style="list-style-type: none">- Designar posiciones de la estructura- realizar evaluaciones periódicas del cumplimiento de los diferentes departamentos- coordinar con las oficinas administrativas para asegurar una correcta ejecución en todos los procesos

RESPONSABILIDAD POR SUPERVISION

Indique los cargos que están bajo su responsabilidad y el número de personas en cada cargo.

- Todos los cargos
6 personas

RESPONSABILIDAD POR ALCANCE DE LAS DECISIONES - LIBERTAD DE ACCION

Describe las principales decisiones que toma usualmente en el desarrollo de sus funciones y las que deben ser consultadas con sus superiores.

DECISIONES TOMADAS POR SI MISMO (No requieren aprobación de su Jefe).	DECISIONES QUE SE TOMAN CONSULTANDO A NIVELES SUPERIORES
Cada decisiones que se tomen respecto a la empresa para determinar cualquier proceso o gestión a realizarse en la operación de algun departamento o persona sin responsabilidad del gerente General	-

RESPONSABILIDAD POR MATERIALES Y EQUIPOS

Describe brevemente la responsabilidad del cargo por el uso de materiales y/o equipos.

la responsabilidad general de administrar los elementos de ingresos y costos de la compañía, tambien responsable de liderar y coordinar las funciones de la planificación estrategica

RESPONSABILIDAD POR DINEROS

Describe brevemente la responsabilidad del cargo por el manejo de dinero, montos que puede autorizar en compras o transacciones, valor presupuesto bajo su responsabilidad, otros (indique cuáles).

Soy responsable de supervisar y administrar toda operación financiera, compra o presupuesto en toda la empresa

RELACIONES DE TRABAJO

Describe brevemente los contactos más importantes y/o frecuentes de su cargo y el propósito de los mismos considerando las relaciones internas y externas

RELACIONES INTERNAS (Con quién y para qué)	RELACIONES EXTERNAS (Con quién y para qué)
con todos los empleados para motivarlos y explotar sus capacidades, para evaluarlos en base a su funciones efectivamente asegurando el éxito a largo plazo	Las mas importantes que es el cliente

SITUACIONES POR RESOLVER, PROBLEMAS Y AYUDAS DEL CARGO

Describe brevemente los problemas que comúnmente debe resolver para el logro de los resultados de su cargo y cómo los afronta indicando también las ayudas y retos del cargo.

--

CONOCIMIENTOS, EXPERIENCIA Y HABILIDADES REQUERIDA PARA EL CARGO

Describe el nivel mínimo de preparación requerido por el cargo. Al responder no piense en su formación profesional si no en los requerimientos del cargo.

EDUCACION Y CONOCIMIENTOS	EXPERIENCIA (en qué áreas, cuánto tiempo)	HABILIDADES



SERVICIOS FUNERALES

Villa Juárez

FORMULARIO PARA ANALISIS Y DESCRIPCION DE CARGOS

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Gerente Administrativo. NOMBRE DEL TITULAR: Citlaly del Pilar Salazar

AREA / DEPENDENCIA: CARGO JEFE INMEDIATO: Gerente General.

PROPOSITO PRINCIPAL DEL CARGO

Resume brevemente el propósito principal del cargo o la razón del mismo dentro de la empresa.

Controlar y Administrar servicios de cooperativas funerarias .

FUNCIONES PRINCIPALES:

Describe en forma clara y precisa las funciones y finalidades principales que realiza su cargo, indicando qué hace y para qué lo hace (resultado final esperado).

FUNCIONES PRINCIPALES (Qué hace)	FUNCIONES PRINCIPALES (Para Qué)
<ul style="list-style-type: none">- Reuniones para concientizar sobre servicios funerarios.- Formar grupos (cooperativas).- Formar comité dentro de las mismas.- Llenar contratos de exclusividad con la funeraria.- Organizar cobranza.	Para controlar y administrar Dichas cooperativas funerarias de c/u de las comunidades.

RESPONSABILIDAD POR SUPERVISION

Indique los cargos que están bajo su responsabilidad y el número de personas en cada cargo.

3 personas (comite) cooperativa Amonibo,

RESPONSABILIDAD POR ALCANCE DE LAS DECISIONES - LIBERTAD DE ACCION

Describe las principales decisiones que toma usualmente en el desarrollo de sus funciones y las que deben ser consultadas con sus superiores.

DECISIONES TOMADAS POR SI MISMO (No requieren aprobación de su Jefe).	DECISIONES QUE SE TOMAN CONSULTANDO A NIVELES SUPERIORES
<ul style="list-style-type: none">- Aceptar a cualquier familia que acuda,- Elegir comite- Autorizar casos en específico (puede pertenecer a la cooperativa una persona de fuera, si alguien de la comunidad responde x ella).	

RESPONSABILIDAD POR MATERIALES Y EQUIPOS

Describe brevemente la responsabilidad del cargo por el uso de materiales y/o equipos.

- contratos
- computadora Portatil.

RESPONSABILIDAD POR DINEROS

Describe brevemente la responsabilidad del cargo por el manejo de dinero: montos que puede autorizar en compras o transacciones, valor presupuesto bajo su responsabilidad, otros (indique cuáles).

\$50.00 x persona inscrita (cuota para contrato) este dinero se usa para, comprar tinta, Folders, hojas, mandar hacer un sello para cooperativa, recibos, plumas.
Pueden ser arriba de 50 personas para formar una cooperativa.

RELACIONES DE TRABAJO

Describe brevemente los contactos más importantes y/o frecuentes de su cargo y el propósito de los mismos considerando las relaciones internas y externas:

RELACIONES INTERNAS (Con quién y para qué)	RELACIONES EXTERNAS (Con quién y para qué)
	- Habitante de distintas comunidades (clientes)

SITUACIONES POR RESOLVER, PROBLEMAS Y AYUDAS DEL CARGO

Describe brevemente los problemas que comúnmente debe resolver para el logro de los resultados de su cargo y cómo los afronta indicando también las ayudas y retos del cargo.

Concienticar a las personas, de los beneficios de estar preparados para la muerte, guiarlos con los platicas y solidarizarlos al juntar las aportaciones de los integrantes de cooperativas.

CONOCIMIENTOS, EXPERIENCIA Y HABILIDADES REQUERIDA PARA EL CARGO

Describa el nivel mínimo de preparación requerido por el cargo. Al responder no piense en su formación profesional si no en los requerimientos del cargo.

EDUCACION Y CONOCIMIENTOS	EXPERIENCIA (en que áreas, cuánto tiempo)	HABILIDADES



SERVICIOS FUNERALES

Villa Juárez

FORMULARIO PARA ANALISIS Y DESCRIPCION DE CARGOS

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:

NOMBRE DEL TITULAR *Esmeralda Silva Buita.*

AREA / DEPENDENCIA: *Asistente General*

CARGO JEFE INMEDIATO: *Gerente*

PROPOSITO PRINCIPAL DEL CARGO

Resume brevemente el propósito principal del cargo o la razón del mismo dentro de la empresa.

Apoyo al área, administrativa y proceso del servicio.

FUNCIONES PRINCIPALES:

Describe en forma clara y precisa las funciones y finalidades principales que realiza su cargo, indicando qué hace y para qué lo hace (resultado final esperado).

FUNCIONES PRINCIPALES (Qué hace)	FUNCIONES PRINCIPALES (Para Qué)
<i>Capturar Archivar Organizar apoyar proceso del servicio.</i>	<i>Para tener mejor orden y organización dentro del área administrativa así como durante el proceso del servicio.</i>

RESPONSABILIDAD POR SUPERVISION

Indique los cargos que están bajo su responsabilidad y el número de personas en cada cargo.

RESPONSABILIDAD POR ALCANCE DE LAS DECISIONES - LIBERTAD DE ACCION

Describe las principales decisiones que toma usualmente en el desarrollo de sus funciones y las que deben ser consultadas con sus superiores.

DECISIONES TOMADAS POR SI MISMO (No requieren aprobación de su Jefe).	DECISIONES QUE SE TOMAN CONSULTANDO A NIVELES SUPERIORES
Propuestas u opiniones de mejora.	_____

RESPONSABILIDAD POR MATERIALES Y EQUIPOS

Describe brevemente la responsabilidad del cargo por el uso de materiales y/o equipos.

buen manejo de equipo de computo y equipo de velación.

RESPONSABILIDAD POR DINEROS

Describe brevemente la responsabilidad del cargo por el manejo de dinero: montos que puede autorizar en compras o transacciones, valor presupuesto bajo su responsabilidad, otros (indique cuáles).

Capturar registros de ingresos y egresos.

RELACIONES DE TRABAJO

Describe brevemente los contactos más importantes y/o frecuentes de su cargo y el propósito de los mismos considerando las relaciones internas y externas:

RELACIONES INTERNAS (Con quién y para qué)	RELACIONES EXTERNAS (Con quién y para qué)
Gerente general Gerente Admin.	—

SITUACIONES POR RESOLVER, PROBLEMAS Y AYUDAS DEL CARGO

Describe brevemente los problemas que comúnmente debe resolver para el logro de los resultados de su cargo y cómo los afronta indicando también las ayudas y retos del cargo.

—

CONOCIMIENTOS, EXPERIENCIA Y HABILIDADES REQUERIDA PARA EL CARGO

Describe el nivel mínimo de preparación requerido por el cargo. Al responder no piense en su formación profesional si no en los requerimientos del cargo.

EDUCACION Y CONOCIMIENTOS	EXPERIENCIA (en qué áreas, cuánto tiempo)	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none">- Preparatoria terminada.- Conocimiento básico de computación.-	—	<ul style="list-style-type: none">- Responsabilidad- Orden- Disciplina- Confidencialidad.



SERVICIOS FUNERALES

Villa Juárez

FORMULARIO PARA ANALISIS Y DESCRIPCION DE CARGOS

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Chofev

NOMBRE DEL TITULAR: Jose Piter Salazar

AREA / DEPENDENCIA:

CARGO JEFE INMEDIATO

PROPOSITO PRINCIPAL DEL CARGO

Resume brevemente el propósito principal del cargo o la razón del mismo dentro de la empresa.

Conducir caucizas durante cortejo funerario.

FUNCIONES PRINCIPALES:

Describe en forma clara y precisa las funciones y finalidades principales que realiza su cargo, indicando qué hace y para qué lo hace (resultado final esperado).

FUNCIONES PRINCIPALES (Qué hace)	FUNCIONES PRINCIPALES (Para Qué)
conducir	para cortejo fúnebre

RESPONSABILIDAD POR SUPERVISION

Indique los cargos que están bajo su responsabilidad y el número de personas en cada cargo.

→

RESPONSABILIDAD POR ALCANCE DE LAS DECISIONES - LIBERTAD DE ACCION

Describe las principales decisiones que toma usualmente en el desarrollo de sus funciones y las que deben ser consultadas con sus superiores.

DECISIONES TOMADAS POR SI MISMO (No requieren aprobación de su Jefe).	DECISIONES QUE SE TOMAN CONSULTANDO A NIVELES SUPERIORES
Velocidad p/ la realización del proceso del cortejo. Tomar, según el tiempo de espera de Misa, si se va a pie o no	El modelo de carroza a utilizar durante cortejo.

RESPONSABILIDAD POR MATERIALES Y EQUIPOS

Describe brevemente la responsabilidad del cargo por el uso de materiales y/o equipos.

precaución al manejar, su responsabilidad principal es la anterior y cuidar el vehículo.
--

RESPONSABILIDAD POR DINEROS

Describe brevemente la responsabilidad del cargo por el manejo de dinero: montos que puede autorizar en compras o transacciones, valor presupuesto bajo su responsabilidad, otros (indique cuáles).

—

RELACIONES DE TRABAJO

Describe brevemente los contactos más importantes y/o frecuentes de su cargo y el propósito de los mismos considerando las relaciones internas y externas:

RELACIONES INTERNAS (Con quién y para qué)	RELACIONES EXTERNAS (Con quién y para qué)
Salvador Jimenez: para organizar tiempo, velocidad para realizar cortejo.	

SITUACIONES POR RESOLVER, PROBLEMAS Y AYUDAS DEL CARGO

Describe brevemente los problemas que comúnmente debe resolver para el logro de los resultados de su cargo y cómo los afronta indicando también las ayudas y retos del cargo.

— tardanza de Padre o Sacrista p/misas. esto provoca tomar iniciativa de si se va a pie o se agiliza la llegada al panteón.

CONOCIMIENTOS, EXPERIENCIA Y HABILIDADES REQUERIDA PARA EL CARGO

Describe el nivel mínimo de preparación requerido por el cargo. Al responder no piense en su formación profesional si no en los requerimientos del cargo.

EDUCACION Y CONOCIMIENTOS	EXPERIENCIA (en qué áreas, cuánto tiempo)	HABILIDADES
licencia de manejo.	3 años de conducir.	- coordinación. - responsabilidad. - iniciativa.



SERVICIOS FUNERALES

Villa Juárez

FORMULARIO PARA ANALISIS Y DESCRIPCION DE CARGOS

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Operario . NOMBRE DEL TITULAR: Salvador Jimenez
AREA / DEPENDENCIA: CARGO JEFE INMEDIATO: Cillaly del Pilar Salazar

PROPOSITO PRINCIPAL DEL CARGO

Resume brevemente el propósito principal del cargo o la razón del mismo dentro de la empresa.

Se encarga de llevar acabo el proceso del servicio

FUNCIONES PRINCIPALES:

Describe en forma clara y precisa las funciones y finalidades principales que realiza su cargo, indicando qué hace y para qué lo hace (resultado final esperado)

FUNCIONES PRINCIPALES (Qué hace)	FUNCIONES PRINCIPALES (Para Qué)
<ul style="list-style-type: none">-Recolección del cuerpo-Traslado e instalación del cuerpo-Instalación de cafetería-Cortejo-Encargado de sucesos	<ul style="list-style-type: none">-Realizar todo el procedimiento del Servicio Funerario

RESPONSABILIDAD POR SUPERVISION

Indique los cargos que están bajo su responsabilidad y el número de personas en cada cargo.

- Jose Pilar Salazar - Mireya Macias

RESPONSABILIDAD POR ALCANCE DE LAS DECISIONES - LIBERTAD DE ACCION

Describe las principales decisiones que toma usualmente en el desarrollo de sus funciones y las que deben ser consultadas con sus superiores.

DECISIONES TOMADAS POR SI MISMO (No requieren aprobación de su Jefe).	DECISIONES QUE SE TOMAN CONSULTANDO A NIVELES SUPERIORES
- Mantenimiento del equipo - Limpieza de carrozas	- Todo el proceso

RESPONSABILIDAD POR MATERIALES Y EQUIPOS

Describe brevemente la responsabilidad del cargo por el uso de materiales y/o equipos.

- su responsabilidad es el mantenimiento de equipos y vehículos

RESPONSABILIDAD POR DINEROS

Describe brevemente la responsabilidad del cargo por el manejo de dinero: montos que puede autorizar en compras o transacciones, valor presupuesto bajo su responsabilidad, otros (indique cuáles).

- Recibir pagos y/o abonos en la sucursal

RELACIONES DE TRABAJO

Describe brevemente los contactos más importantes y/o frecuentes de su cargo y el propósito de los mismos considerando las relaciones internas y externas:

RELACIONES INTERNAS (Con quién y para qué)	RELACIONES EXTERNAS (Con quién y para qué)
<ul style="list-style-type: none">- Chofer para coordinar cortejos- Gerente admin. para informes- Gerente general para ordenes	<ul style="list-style-type: none">- Familiares para datos e información- laboratorio preparación florería arreglos florales- Panadería piezas de pan- Tienda cafeterías

SITUACIONES POR RESOLVER, PROBLEMAS Y AYUDAS DEL CARGO

Describe brevemente los problemas que comúnmente debe resolver para el logro de los resultados de su cargo y cómo los afronta indicando también las ayudas y retos del cargo.

- Higiene y puntualidad del equipo de cortejo
- Fallas mecánicas en carrocerías
- Detalles en el proceso del servicio

CONOCIMIENTOS, EXPERIENCIA Y HABILIDADES REQUERIDA PARA EL CARGO

Describe el nivel mínimo de preparación requerido por el cargo. Al responder no piense en su formación profesional si no en los requerimientos del cargo.

EDUCACION Y CONOCIMIENTOS	EXPERIENCIA (en qué áreas, cuánto tiempo)	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none">- Saber manejar- No temerle al difunto	<ul style="list-style-type: none">- empezó desde cero- le gustó su trabajo	<ul style="list-style-type: none">- manipulación del cuerpo- Iniciativa- Rapidez



SERVICIOS FUNERALES

Villa Juárez

FORMULARIO PARA ANALISIS Y DESCRIPCION DE CARGOS

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Limpieza

NOMBRE DEL TITULAR: Hilda Gomez

AREA / DEPENDENCIA:

CARGO JEFE INMEDIATO: Gerente Administrativo.

PROPOSITO PRINCIPAL DEL CARGO

Resume brevemente el propósito principal del cargo o la razón del mismo dentro de la empresa.

Mantener limpia las instalaciones de la funeraria.

FUNCIONES PRINCIPALES:

Describe en forma clara y precisa las funciones y finalidades principales que realiza su cargo, indicando qué hace y para qué lo hace (resultado final esperado).

FUNCIONES PRINCIPALES (Qué hace)	FUNCIONES PRINCIPALES (Para Qué)
limpieza general de la funeraria.	Para brindar una imagen de limpieza.

RESPONSABILIDAD POR SUPERVISION

Indique los cargos que están bajo su responsabilidad y el número de personas en cada cargo.

RESPONSABILIDAD POR ALCANCE DE LAS DECISIONES - LIBERTAD DE ACCION

Describa las principales decisiones que toma usualmente en el desarrollo de sus funciones y las que deben ser consultadas con sus superiores.

DECISIONES TOMADAS POR SI MISMO (No requieren aprobación de su Jefe).	DECISIONES QUE SE TOMAN CONSULTANDO A NIVELES SUPERIORES
	Si se requiere una limpieza extra en un lugar específico.

RESPONSABILIDAD POR MATERIALES Y EQUIPOS

Describa brevemente la responsabilidad del cargo por el uso de materiales y/o equipos.

Administra sus productos de limpieza.

RESPONSABILIDAD POR DINEROS

Describe brevemente la responsabilidad del cargo por el manejo de dinero: montos que puede autorizar en compras o transacciones, valor presupuesto bajo su responsabilidad, otros (indique cuáles).

RELACIONES DE TRABAJO

Describe brevemente los contactos más importantes y/o frecuentes de su cargo y el propósito de los mismos considerando las relaciones internas y externas:

RELACIONES INTERNAS (Con quién y para qué)	RELACIONES EXTERNAS (Con quién y para qué)
-Gerente Adminis - para compra de prod. de limpieza.	

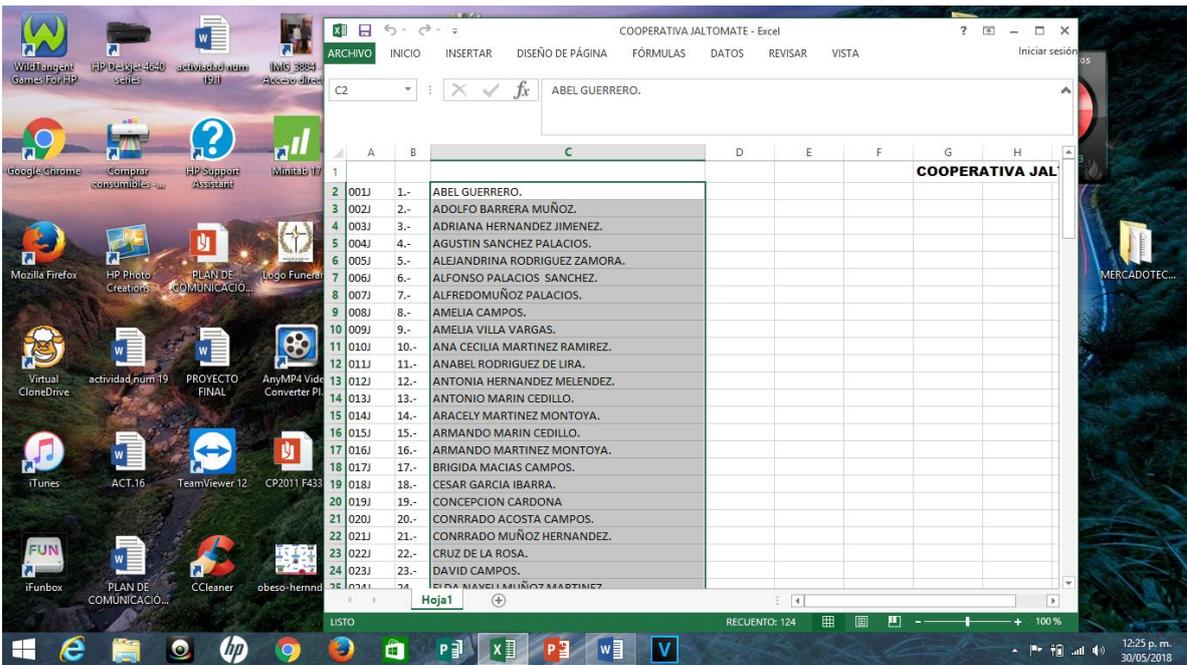
SITUACIONES POR RESOLVER, PROBLEMAS Y AYUDAS DEL CARGO

Describe brevemente los problemas que comúnmente debe resolver para el logro de los resultados de su cargo y cómo los afronta indicando también las ayudas y retos del cargo.

CONOCIMIENTOS, EXPERIENCIA Y HABILIDADES REQUERIDA PARA EL CARGO

Describe el nivel mínimo de preparación requerido por el cargo. Al responder no piense en su formación profesional si no en los requerimientos del cargo.

EDUCACION Y CONOCIMIENTOS	EXPERIENCIA (en qué áreas, cuánto tiempo)	HABILIDADES
—	—	de limpieza.



COOPERATIVA EL TULE - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

C2 : X ✓ fx ALFREDO CALDERA DOMINGUEZ.

	A	B	C	E	F	G	H	I	
1				COOPERATIVA FUNERARIA EL TULE					
2	FOLIO:001T	1.-	ALFREDO CALDERA DOMINGUEZ.	MARIA MARMOLEJO, MARCOS SANTILLAN CALDERA					
3	FOLIO:002T	2.-	ALMA LIDIA CORTEZ GUTIERREZ.	OSCAR FRANCISCO MONTAÑEZ, OSCAR ESAU, ADRIANA CRISTAL MON					
4	FOLIO:003T	3.-	ALVARO CARRIZALES OLIVA.	JUANA RANGEL ACOSTA, SERGIO ALEJANDRO, OSVALDO ACRIZALEZ					
5	FOLIO:004T	4.-	ANA MARIA PIÑA ARMENDARIZ.						
6	FOLIO:005T	5.-	ANGEL CHAVEZ RAMIREZ.						
7	FOLIO:006T	6.-	ANTONIA REYES CHAVEZ.						
8	FOLIO:007T	7.-	ANTONIO CALDERA DOMINGUEZ.	MA GUADALUPE MEDRANO.					
9	FOLIO:008T	8.-	ANTONIO ZAPATA HERNANDEZ.						
10	FOLIO:009T	9.-	ARMANDO HERNANDEZ MARTINEZ.						
11	FOLIO:010T	10.-	ARMANDO ZAPATA MARTINEZ.						
12	FOLIO:011T	11.-	ARTURO ANDRADE JIMENEZ.						
13	FOLIO:012T	12.-	ARTURO MORENO PIÑA.						
14	FOLIO:013T	13.-	CELIA ZAPATA ANDRADE.						
15	FOLIO:014T	14.-	CRISTINA MARTINEZ GARCIA.	MAURICIO MARTINEZ, ANDRES DANIEL MARTINEZ, VICTOR ALFONSO					
16	FOLIO:015T	15.-	ELEAZAR CHAVARRIA.						
17	FOLIO:016T	16.-	ELIZABETH CARRIZALES OLIVA.						
18	FOLIO:017T	17.-	ENGRACIA PIÑA.						
19	FOLIO:018T	18.-	FAUSTINO ALMENDARIZ MARMOLEJO.						
20	FOLIO:019T	19.-	FELIPE OLIVA GONZALEZ.	MA. DEL PILAR ROJAS MARTINEZ, RAUL OLIVA ROJAS.					
21	FOLIO:020T	20.-	FRANCISCO LLAMAS CASTILLO.	LUCINA PIÑAHERNANDEZ,					
22	FOLIO:021T	21.-	GERARDO MARMOLEJO MORENO.	ANABEL ANDRADE, NANCY, KUIS, ULISES, DANIELA, REGINA MARMOL					
23	FOLIO:022T	22.-	GERARDO MORENO PIÑA.						
24	FOLIO:023T	23.-	HORACIO PIÑA REYES.						
25	FOLIO:024T	24.-	HUBERTO CHAVEZ RAMIREZ.	MA DEL CARMEN MARTINEZ ESTIMA, JONATHAN ALAN HERNANDEZ					

Hoja1

LISTO PROMEDIO: 2272605012 RECuento: 190 SUMA: 1.49992E+11

12:26 p. m. 30/05/2018

COOPERATIVA AMARILLAS - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

E77 : X ✓ fx

	A	B	C	E
69	FOLIO:068T	68.-	MARIELA VILLALPANDO M.	
70	FOLIO:069T	69.-	MARTHA MACIAS GARCIA.	FABIAN FLORIANO MORENO
71	FOLIO:070T	70.-	MAXIMO VILLALPANDO.	
72	FOLIO:071T	71.-	MAYRA CARREON.	
73	FOLIO:072T	72.-	MIREYA BARRIENTOS.	JOSE MANUEL RANGEL MORENO, HANNIA LIZBETH RA
74	FOLIO:073T	73.-	NENA RICHARTE.	
75	FOLIO:074T	74.-	NORA RODRIGUEZ.	
76	FOLIO:075T	75.-	PEDRO PALOMINO.	
77	FOLIO:076T	76.-	RAFAEL DIAZ.	
78	FOLIO:077T	77.-	RAFAEL PALOMINO.	
79	FOLIO:078T	78.-	RAMON MACIAS LUEVANO.	
80	FOLIO:079T	79.-	RAQUEL SALAS.	J GPE VILLALPANDO TORRES, DOMITILA RODRIGUEZ C
81	FOLIO:080T	80.-	REGINA DE LIRA GALINDO.	
82	FOLIO:081T	81.-	REYNALDO BERNAL GOMEZ.	YOLANDA MARQUEZ, REY MISAEL BERNAL MARQUEZ
83	FOLIO:082T	82.-	REQUEL MONTOYA BURGOS.	
84	FOLIO:083T	83.-	ROCIO MARTINEZ.	JR VILLALPANDO CALDERA, VANESA CECILIA, ZULEYMA
85	FOLIO:084T	84.-	ROCIO MORENO.	
86	FOLIO:085T	85.-	ROMELIA MACIAS.	TOMAS FLORIANO MORENO, ROXANA FLORIANO MA
87	FOLIO:086T	86.-	ROSA ELENA HERRERA.	UBALDO MORENO, UBALDO MORENO HERRERA
88	FOLIO:087T	87.-	ROSA FLORIANO MORENO.	
89	FOLIO:088T	88.-	ROSA MA CARREON.	
90	FOLIO:089T	89.-	ROSA MONTOYA.	ISMAEL TORRES MACIAS, ALEXIS TORRES MONTOYA
91	FOLIO:090T	90.-	SALVADOR RODRIGUEZ.	
92	FOLIO:091T	91.-	SAN JUANA CASTRO.	
93	FOLIO:092T	92.-	SAN JUANA MORALES.	

Hoja1

LISTO

12:27 p. m. 30/05/2018

COOPERATIVA SANTA MARIA - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

C2 : ABIGAIL RODRIGUEZ

	A	B	C	D	E	F	G	H
59	FOLIO:058S	58	MIGUEL REYES					
60	FOLIO:059S	59	NATALIA RANGEL RANGEL					
61	FOLIO:060S	60	OFELIA MACIAS LOPEZ					
62	FOLIO:061S	61	OTILIA DELGADO AGUILERA					
63	FOLIO:062S	62	PATRICIA BAEZ					
64	FOLIO:063S	63	RAUDEL BELMARES GALINDO					
65	FOLIO:064S	64	RAUL GALINDODIAZ					
66	FOLIO:065S	65	RIGOBERTO MARTINEZ LOPEZ					
67	FOLIO:066S	66	RITO MACIAS SANCHEZ					
68	FOLIO:067S	67	ROGELIO MUÑOZ					
69	FOLIO:068S	68	ROMAN BAEZ					
70	FOLIO:069S	69	ROSA MARIA RIVERA LOPEZ					
71	FOLIO:070S	70	ROSARIO BAEZ					
72	FOLIO:071S	71	SALVADOR MACIAS LOPEZ					
73	FOLIO:072S	72	SALVADOR MACIAS RODRIGUEZ					
74	FOLIO:073S	73	SAN JUANA ROSALES ESQUEDA					
75	FOLIO:074S	74	SARA DIAZ GAYTAN					
76	FOLIO:075S	75	SENDY JIMENEZ					
77	FOLIO:076S	76	SEVERA ROQUE RIVERA					
78	FOLIO:077S	77	SILVESTRE CORTEZ					
79	FOLIO:078S	78	SONIA CORTEZ					
80	FOLIO:079S	79	TERESA MACIAS MUÑOZ					
81	FOLIO:080S	80	TOMAS MUÑOZ JACOBO					
82	FOLIO:081S	81	VIRGINIA DIAZ MARES					
83	FOLIO:082S	82						

Hoja1 Hoja2

LISTO RECUENTO: 81 100%

12:29 p. m. 30/05/2018

COOPERATIVA TANQUE VIEJO - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

A1 : COOPERATIVA FUNERARIA "UNIDOS TANQUE VIEJO"

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	COOPERATIVA FUNERARIA "UNIDOS TANQUE VIEJO"									
2										
3	FOLIO	N°	NOMBRE							
4	1		ADELA RAMOS GUERRERO							
5	2		ADRIANA MORENO MACÍAS							
6	3		ALDO MORENO ANGUIANO							
7	4		ALEXIS ANGUIANO							
8	5		ANAISA MORENO MACÍAS							
9	6		ANDREA MARIN RODRIGUEZ							
10	7		ANDRES MACIAS MARIN							
11	8		ANTONIO MACIAS ANGUIANO							
12	9		ARACELY ANGUIANO MACÍAS							
13	10		ARMANDO MACIAS AGUILAR							
14	11		AURELIA ANGUIANO CHAVEZ							
15	12		AYDE MARIEL MACIAS MORENO							
16	13		BEATRIZ MORENO MACIAS							
17	14		BERNARDA ANGUIANO CARDONA							
18	15		BRENDA YARETH DE LA CRUZ CAMACHO							
19	16		CARINA MORENO ANGUIANO							
20	17		CARLOS MARÍN							
21	18		CARMELA ALVAREZ LEOS							
22	19		CARMELA MARÍN MORENO							
23	20		CAROLINA MARÍN MORENO							

Hoja1

LISTO 100%

12:29 p. m. 30/05/2018

COOPERATIVA VILLA JUAREZ - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

A1 : COOPERATIVA FUNERARIA "VILLA JUAREZ"

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										

Hoja1

LISTO

12:30 p. m.
30/05/2018

COOPERATIVA FUNERARIA "VILLA JUAREZ"

FOLIO	N°	NOMBRE
001VJ	1	ABEL HERNANDEZ MARTINEZ
002VJ	2	ABIGAIL PALOMINO VALADEZ
003VJ	3	ABIGAIL RAMIREZ MEDRANO
004VJ	4	ADOLFO LOPEZ ARELLANO
005VJ	5	ALBERTO LOPEZ ROSALES
006VJ	6	ALEJANDRA CHAVEZ QUIROZ
007VJ	7	ALEJANDRO BRIANO LOPEZ
008VJ	8	ALEJANDRO QUIROZ GONZALEZ
009VJ	9	ALFONSO BRIANO IBARRA
0010VJ	10	ALFONSO SILVA PALOMINO
0011VJ	11	ALFREDO GONZALEZ FLORIANO
0012VJ	12	ALFREDO PALOMINO VALADEZ
0013VJ	13	ALICIA JIMENEZ DE LIRA
0014VJ	14	ALMA ARACELY MACIAS GOMEZ
0015VJ	15	ALMA DELIA GARCIA OLIVAREZ
0016VJ	16	AMELIA MACIAS BARRIOS
0017VJ	17	AMELIA RIOS ROBLEDI
0018VJ	18	AMELIA RODRIGUEZ MARTINEZ
0019VJ	19	AMPARO CAMPOS JASSO