



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga
Departamento de Ciencias Económico Administrativas

PROYECTO DE TITULACIÓN

ELABORACIÓN DE MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL CONSORCIO INTEGRAL DE SERVICIOS

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

PRESENTA:

PALOMA DEL CARMEN CHÁVEZ VITAL

ASESOR:

VICTOR HUGO ESPINOZA MACIAS

Mayo



2022 *Ricardo Flores*
Año de Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

CAPÍTULO 1: PRELIMINARES

2. AGRADECIMIENTOS

Principalmente les doy gracias a mis padres Benjamín Chávez Cruz y Celia Vital Reyna, por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida, por los valores que me inculcaron y sobre todo por ser el mejor ejemplo a seguir, a mis hermanos y hermana que siempre estuvieron apoyándome y ayudándome; y que son parte importante de mi vida

También le agradezco a mi esposo Omar y a mis tres hijos, Hannah, Delmy y Oswaldo, por haberme apoyado en todo momento, y demostrarles que nunca es tarde para cumplir nuestras metas.

Le doy gracias a dios por haberme dado salud y motivación para seguir en este camino lleno de retos y obstáculos que se presentaron a lo largo de mi carrera, a mis compañeros, amigos y profesores por compartir experiencias y conocimientos para que juntos termináramos esta carrera profesional.

Agradezco también las personas que en algún momento de mi vida me dieron palabras de ánimo para seguir en este camino, gracias a todas las personas que me impulsaron a finalizar mi carrera.

Gracias al Consorcio Integral de Servicios por haberme dado la oportunidad de realizar mis prácticas profesionales ya que adquirí conocimientos, habilidades y destrezas durante el tiempo que colaboré con ellos y en especial al L.C.S.F. Lomelí Posada J. Jesús por brindarme la confianza de ser parte de su equipo y brindarme las herramientas necesarias para concluir este proyecto.

3. RESUMEN

El presente proyecto, muestra las actividades realizadas en el Consorcio Integral de Servicios S.A de C.V. para la elaboración de un manual de organización durante el periodo de residencias profesionales y a su vez poder brindar un documento donde se plasme la estructura organizacional, objetivos, funciones, aptitudes, responsabilidades de los distintos puestos que lo integran, ya que aún no cuenta con un documento donde se establezca ordenadamente todas las actividades que hay se realizan, además crear una cultura organizacional y que el personal, adopten costumbres de acuerdo a la misión, visión y valores. Aumentar el compromiso de los miembros al momento de realizar sus actividades diarias y de este modo se sientan parte del despacho.

El manual de organización, es una herramienta de trabajo necesario para normar y precisar las funciones del personal y lograr su correcta implementación entre puestos y estructura.

El proyecto está conformado por 9 capítulos donde se expone como se realizó esta investigación, donde vamos a identificar y analizar cuáles son las funciones del personal de acuerdo al nivel jerárquico y las principales características que deben de cumplir, se aplicó una serie de entrevistas para poder concretar cada perfil. Ya concretados los resultados de cada entrevista se llevó a cabo, la elaboración del manual que viene anexo al final.

4. ÍNDICE

4.1 Índice

CAPÍTULO 1: PRELIMINARES.....	2
2. AGRADECIMIENTOS	2
3. RESUMEN	3
4. ÍNDICE.....	4
4.1 Índice.....	4
4.2 Índice de figuras	7
4.3 Índice de tablas	7
4.4 Índice de anexos	7
CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO	8
5.- IINTRODUCCIÓN.....	8
6.- DESCRIPCION DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O AREA DEL TRABAJO DEL RECIDENTE	9
6.1 Consorcio Integral de Servicios S.A de C.V	9
6.2 Historia	10
6.3 Ubicación	11
6.4 Características de la empresa	12
6.5 Misión.....	12
6.6 Visión.....	12
6.7 Valores... ..	12

6.8 Puesto y área de trabajo.....	13
6.9 Organigrama.....	13
6.10 Políticas de calidad	13
6.11 Análisis FODA.....	14
7. PROBLEMAS A RESOLVER, PRIORIZANDOLOS.....	15
8. JUSTIFICACIÓN.....	16
9. OBJETIVOS (GENERAL Y ESPECIFICOS).....	17
9.1 Objetivo general.....	17
9.2 Objetivos específicos.....	17
CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO.....	17
10. MARCO TEÓRICO.....	17
10.1 Manual de organización	17
10.2 Organización	20
10.3 Administración de recursos humanos.....	22
10.3.1 Los seis procesos de la administración de recursos humanos	23
10.4 Gestión del talento humano.....	24
10.5 Contexto de la gestión del talento humano	26
CAPÍTULO 4: DESARROLLO.....	27
11. PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS	27
11.1 Cronograma de actividades.....	27
11.2 Descripción de actividades.....	28
11.2.1 Proponer mi propuesta, recorrer todo el lugar para conocer cada área que lo conforma	28

11.1.1 Realizar un croquis de todas las instalaciones y diseñar un formato para entrevistar al personal	28
11.1.2 Conocer al personal y las actividades que desempeña cada uno para recopilar La información de cada perfil de puesto.....	33
11.1.4 Elaborar el manual de organización	33
12. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	33
CAPÍTULO 5: RESULTADOS	33
12. RESULTADOS.....	33
12.1 Jerarquía del personal	33
12.2 Entrevista 1: Gerente general	34
12.3 Entrevista 2: Jefe de recursos humanos	35
12.4 Entrevista 3: Subgerente o jefe del departamento de contabilidad	37
12.5 Entrevista 4: Coordinador de contabilidad.....	39
12.6 Entrevista 5: Auxiliar de contabilidad.....	41
12.7 Entrevista 6: Publicidad e imagen.....	43
12.8 Entrevista 7: Recepcionista	44
12.9 Manual de organización del Consorcio Integral de Servicios S.A de C.V	47
CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES.....	69
13. Conclusiones del Proyecto.....	69
CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS	70
14. Competencias desarrolladas y/o aplicadas	70
CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN	72
15.Fuentes de información	72

CAPÍTULO 9: ANEXOS	73
16.Anexos	73
17.1 Fotografías	73

4.2 Índice de figuras

Figura 1: Logo.....	9
Figura 2: Ubicación, Avenida México # 113 B Col. Centro Histórico, Rincón de Romos Aguascalientes, Ags.....	11
Figura 3: Organigrama	13
Figura 4: Croquis de las instalaciones.....	28
Figura 5. Formato para entrevista	31
Figura 6: Jerarquía del personal	33

4.3 Índice de tablas

Tabla 1: Procesos de administración de recursos humanos.....	24
Tabla 2: Cronograma de actividades.....	27

4.4 Anexos

Fotografías	73
-------------------	----

CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO

5. INTRODUCCIÓN

El manual de organización que se realizó en el Consorcio Integral de Servicios, fue con la finalidad de desarrollar y culminar el proyecto de residencia profesional y a su vez poder brindar un documento al despacho donde se plasme la estructura organizacional, objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos que lo integran. El manual de organización, es un instrumento de trabajo necesario para normar y precisar las funciones del personal que conforma la estructura organizativa, delimitando a su vez, sus responsabilidades y logrando mediante su adecuada implementación la correspondencia funcional entre puestos y estructura.

El manual organizacional es una fuente permanente de información, pues permite conocer la estructuración de las organizaciones. Cada empresa cuenta con sus propios manuales, esto debido a que en cada una de ellas se trabaja de manera distinta y por lo tanto sus procedimientos, organización, políticas, etc., son diferentes.

La importancia del Manual de Organización y relevancia radica principalmente en que estandariza y controla la realización de las funciones y el cumplimiento de las mismas dentro de la empresa, esto es muy importante, pues cada empleado de la organización conoce cuáles son sus funciones y en qué momento interviene, lo cual evita conflictos y escape de responsabilidades y al mismo tiempo promueve la delegación de funciones.

6. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O ÁREA DEL TRABAJO DEL RECIDENTE.

6.1 Consorcio Integral de Servicios S.A. de C.V.

Es un despacho de contabilidad profesional que presta sus servicios de naturaleza administrativa, contable, financiera, laboral y tributaria. Dentro de los servicios que ofrece el despacho se encuentran:

- Asesoría y elaboración de contabilidad.
- Servicio legal.
- Asesoría fiscal.
- Calculo y timbrado de nómina.
- Regulación contable.
- Presentación de declaraciones.
- Emisión de facturas y complementos de pago.
- Descarga automática de facturas del SAT.
- Reporte de ingresos y pagos.



Figura 1: Logo

6.2 Historia

La historia de la contaduría pública está muy relacionada con la actividad económica del hombre. La utilización de la contabilidad se remonta desde los tiempos más antiguos, cuando los primitivos se ven obligados a llevar registros mercantiles ya que la memoria de una persona no bastaba para guardar la información requerida, para llevar a cabo la contabilidad utilizaban una tablita de barro sumeria, solo se utilizaba la partida simple donde solo anotaban los activo y las obligaciones, fue después de años cuando se inventó la doble partida es decir a cada cargo le corresponde un abono.

De ahí se desprenden la necesidad de la creación de los despachos contables los cuales están especializados en la contabilidad, se encargan de realizar cálculos y presentar declaraciones de impuestos como los son ISR, IVA, IEPS entre otros de los diferentes regímenes a los que pertenecen los contribuyentes que se encuentran registrados ante la Secretaria de Administración Tributaria (SAT), realización de factura electrónica, llevar la elaboración de nóminas, dar asesorías contables y/o fiscales, entre otros servicios. En la actualidad se utiliza la contabilidad electrónica, por medio del envío al SAT en archivos XLM de todas las operaciones registradas en medios electrónicos, que realiza una persona física o moral, está es enviada a través del buzón tributario del SAT.

A principios del mes de enero del año 2018 el L.C.S.F. J Jesús Lomelí Posada creo el despacho contable, Consorcio Integral de Servicios S.A. de C.V ubicado en la comunidad de Rincón de Romos Ags, todo comenzó en el año 2017 cuando Jesús Lomelí trabajaba como auxiliar contable en el despacho Soporte Integral y Asesoría Contable S.C. donde adquirió conocimiento y experiencia, es ahí cuando decide llevar la contabilidad de su papá así como la de sus hermanos ya que contaban con negocios y tenían que contratar un contador externo, con el transcurso del tiempo decide emprender su propio despacho; ya que vio una gran oportunidad dentro del municipio de Tepezalá, que contaba con un registro de 667 MIPYMES así como grandes productores de ajo, chile y jitomate.

El momento de emprendimiento para el contador no fue nada fácil a decir verdad ya que cuando inicio con el proyecto; él solo contaba con siete clientes los cuales eran de negocios muy pequeños y no le generaban grandes ganancias, por tal motivo decide

entrar a trabajar como contador en una empresa de botanas para así lograr sacar adelante el proyecto.

Con el transcurso del tiempo comenzaron a llegar más prospectos interesados y los clientes fueron aumentando a finales del año 2018 se acercaron a él empresas de otros municipios, por lo que, al ver el avance en tan poco tiempo, decidió darles una oportunidad laboral a 3 auxiliares contables para poder brindar un servicio de mayor calidad a sus clientes.

En la actualidad el despacho contable Consorcio integral de servicios es considerado un despacho posicionado en la región de Rincón de Romos Ags. Hasta el día de hoy cuenta con 22 colaboradores, además de contar con una cartera de aproximadamente 107 clientes en diferentes regímenes, ofreciendo varios servicios como asesoría contable, fiscal, administrativa, facturación electrónica, nominas, IMSS, Infonavit, cálculo de impuestos entre otros, gracias a esto el despacho contable ha estado creciendo constantemente permitiéndole generar oportunidades de trabajo a jóvenes estudiantes y recién graduados que buscan incorporarse en el ámbito laboral.

6.3 Ubicación

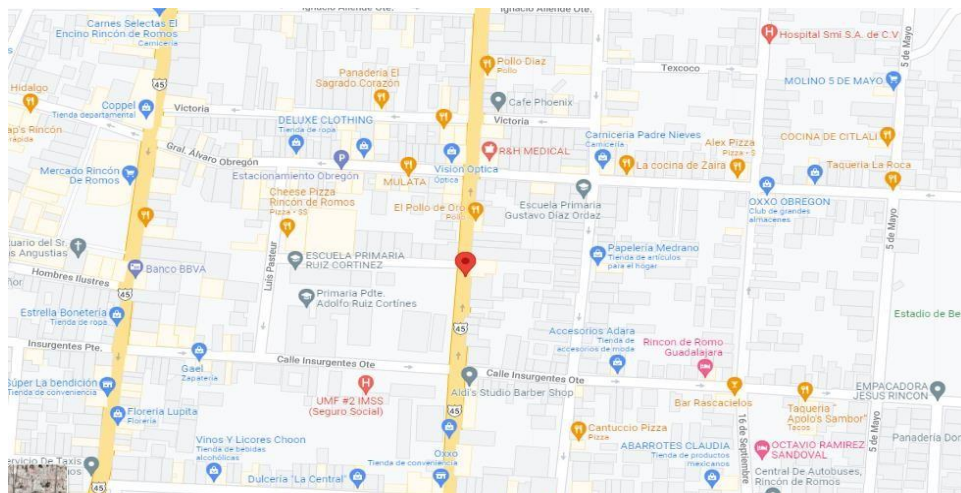


Figura 2: Ubicación, Avenida México #113 B Col. Centro Histórico, Rincón de Romos Aguascalientes.

6.4 Características de la empresa

6.5 Misión:

Brindar a nuestros clientes confianza y un servicio de la más alta calidad para solucionar y prevenir problemas conforme a lo que la ley rige.

6.6 Visión:

Ser uno de los despachos contables más reconocidos por dar asesorías contables, fiscales y administrativas a empresas convirtiéndonos en un soporte en la toma de las mejores decisiones.

6.7 Valores

Honestidad: sinceridad, decencia y buen comportamiento en el cual nuestro equipo de trabajo labora.

Integridad: cualidad del personal que los faculta para tomar decisiones sobre su comportamiento por sí mismos.

Respeto: reconocemos los derechos y la dignidad de un ser y a abstenerse de ofenderlos (tratar bien a las personas, saber escuchar y aceptar diferencias).

Ética: valores morales que permiten a nuestro equipo de trabajo adoptar decisiones y determinar un comportamiento apropiado, esos valores deben estar basados en lo que es correcto, lo cual puede ir más allá de lo que es legal.

Lealtad: ser fiel a los principios de la empresa y tener amor a la empresa. 6) Compromiso: actitud positiva y responsable por parte del equipo de trabajo para el logro de los objetivos, fines y metas.

Calidad: en todos los ámbitos en cada una de las actividades que realizamos.

Servicio: mejora continua para satisfacer necesidades y exceder las expectativas de nuestros usuarios.

6.8 Puesto y área de trabajo

Quede a cargo de la Gerente general Lidia Alondra Herrera Méndez, y se comenzó a trabajar en el proyecto a partir del 23 de Agosto concluyendo el 9 de Diciembre. El horario al cual se acudió a trabajar a la empresa fue el mismo horario para todo el personal de 09:00 a 14:00 y de 16:30 a 20:00 hrs.

6.9 Organigrama



Figura 3: Organigrama

6.10 Políticas de calidad

- Revisar la información y tener un respaldo.
- Entregar cálculos de los impuestos cada mes.
- Realizar los pagos correspondientes de las declaraciones.
- Realizar las declaraciones en tiempo y forma para entregarlas a los clientes.
- Cada cierto tiempo entregar a los clientes un informe de su situación actual.

6.11 Análisis FODA

Fortalezas

- confianza de nuestros clientes.
- Capacitación constante en diferentes temas para la mejor atención a los clientes.
- Un equipo de trabajo en el cual se cuenta con diferentes carreras o especialidades para una mayor gama de asesoría para nuestros clientes
- Capacidad de trabajo a distancia o fuera de horario laboral, fines de semana por si algún cliente necesite una asesoría imprevista.

Oportunidades

- Al ser una necesidad desatendida es decir no hay muchos contadores hay mayor probabilidad de conseguir clientes nuevos y potenciales.
- Cumplir con las necesidades insatisfechas por la competencia.
- En base a las herramientas tecnológicas del despacho mejorara la calidad del servicio para ser más rápido y eficaz

Debilidades

- Falta de licencias del programa CONTPAQ y NOMIPAQ en todos los equipos de cómputo.
- El despacho contable aun no es totalmente reconocido.
- Falta de equipos de cómputo para todo el personal.
- Falta de conocimiento en el manejo de programas como lo son SUA e IDSE.

Amenazas

- La gente no le interesas estar registrado en el SAT, por falta de conocimientos.
- Aumento de la competencia.
- Trabajos tardíos por motivo de que el SAT falla frecuentemente.

7. PROBLEMAS A RESOLVER, PRIORIZÁNDOSLOS

Son varios los problemas que se pretenden solucionar gracias a este proyecto, el principal sería que el despacho contable a un no cuenta con un documento donde esté establezca ordenadamente todas las actividades que hay se realizan, además crear una Se mostrará la estructura del despacho para que todos puedan apreciar los niveles jerárquicos y la relación que existe entre los distintos departamentos. Por otro lado, se estandarizarán las actividades y las responsabilidades de cada puesto, además, del nivel académico que debe cumplir la persona para poder ocupar el puesto de trabajo.

Muchas de las áreas no están bien definidas las funciones que se deben de realizar para cumplir con el objetivo en cada una de ellas. Esta situación origina que en algunos casos se presente la duplicidad de funciones y, en otros casos, no se precise la responsabilidad de cada área en la ejecución de tareas específicas. De ahí que se requiere del Manual de Organización, para evitar la repetición de funciones en las diferentes áreas administrativas y facilitar la actualización de los procedimientos, para evitar conflictos entre quienes lo consultan.

8. JUSTIFICACIÓN

El motivo principal por el cual decidí realizar las residencias profesionales en el Consorcio Integral de servicios es una gran oportunidad de desarrollo tanto personal como profesional.

Para mí es una gran oportunidad ya que pondré en práctica todos los conocimientos que he adquirido durante mi estancia en el Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga. El presente proyecto, se llevó acabo de acuerdo a las necesidades que el Consorcio Integral de Servicios requiera, esto debido a que no se cuenta con un manual de organización definido, ni documentos que precisan las funciones de cada una de las áreas que lo conforman. Con la implementación del presente proyecto se presume mejorará el rendimiento del despacho, así como también se podrá proporcionar al personal en forma clara y directa sus responsabilidades sin necesidad de que se les expliquen repetidamente, de este modo se evitará la duplicidad de funciones y se tendrá una perspectiva clara de la correlación entre puestos y estructura. Se presume también unos profesionales más eficientes y con mayores armas de conocimientos los cuales ofrezcan a sus clientes mejores resultados en sus procesos. El benefició tras implementar el proyecto será tanto para el despacho como para mí.

9. OBLETIVOS (GENERAL Y ESPECÍFICOS)

9.1 Objetivo general

- Elaborar el manual de organización del Consorcio Integral de Servicios para el área de administración.

9.2 Objetivos específicos

- Diseñar la estructura organizacional y eliminar la duplicidad de funciones.
- Establecer las descripciones y perfiles de puestos.
- Ordenar las actividades del consorcio integral de servicios para mejorar la eficiencia y satisfacer las necesidades, con un documento que le permita cumplir con sus funciones y ser más productivos.

CAPITULO 4: MARCO TEÓRICO

10. MARCO TEÓRICO

10.1 Manual de organización

El manual de organización es un documento oficial cuyo propósito es describir la estructura de funciones y departamentos de una organización, así como las tareas específicas y la autoridad asignada a cada miembro del organismo.

Un manual de organización complementa con más detalles la información que bosqueja el organigrama. Contiene información detallada referente al directorio administrativo, antecedentes, legislación, atribuciones, estructuras y funciones de las unidades administrativas que integran la empresa, señalando los niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, canales de comunicación y coordinación, asimismo, contiene organigramas que describen en forma gráfica la estructura de organización.

El Manual de Organización y Funciones, más conocido como (MOF) por sus siglas, es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal.

El MOF contiene esencialmente la estructura organizacional, comúnmente llamada Organigrama, y la descripción de las funciones de todos los puestos en la empresa. También se suele incluir en la descripción de cada puesto el perfil y los indicadores de evaluación. Hoy en día se hace mucho más necesario tener este tipo de documentos, no solo porque todas las certificaciones de calidad (ISO, OHSAS, etc), lo requieran, sino porque su uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden, etc. Además, es la piedra angular para implantar otros sistemas organizacionales muy efectivos como: evaluación de desempeño, escalas salariales, desarrollo de carrera y otros. Como ven, la existencia del MOF en una organización es de vital importancia y por ello se debe cuidar el proceso de su elaboración. Aquí algunas recomendaciones para este proceso:

- Se necesita la participación y compromiso de todos en la organización, especialmente de los líderes como promotores.
- Se necesita que los líderes que toman las decisiones separen unas horas (3 a 4) semanales para las decisiones referentes a estos temas.
- Se necesita formar un equipo técnico que lidere el proceso (no es necesario la exclusividad) y puede ser interno o externo a la organización.
- Se necesita que la organización tenga su plan estratégico vigente, pues sin esto no se podrá realizar el MOF.
- Se necesita finalmente hacer un plan de implantación de este manual, especialmente con los cambios fuertes.
- Finalmente, poner el manual a plena disponibilidad para el personal, por ejemplo, colgarlo en la intranet institucional. En nuestra experiencia en Perfil con diversas consultorías en estos temas, las empresas al inicio, no conocen el verdadero valor e impacto de esta herramienta, pero a medida que se elabora el manual, también se van resolviendo algunos grandes problemas que se tenían y que en algunos

casos los ha llevado a sufrir algunos golpes fuertes, afectando la rentabilidad del negocio (descoordinaciones con el cliente, fallas en las operaciones, demoras, etc.)

Lo ideal administrativamente es que toda organización pequeña, mediana o grande cuente con alguna forma de descripción de su funcionamiento, que sea fácil de entender tanto para un directivo como para los empleados menos y aun para la gente ajena a la organización.

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización. “Un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de una manera fácil de manejar (manuable) se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa”. (Ponce., 1983).

“Es un documento que contiene información detallada referente al directorio administrativo, antecedentes, legislación, atribuciones, estructuras y Funciones de las unidades administrativas que integran la institución, señalando los niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, canales de comunicación y coordinación, asimismo, contiene organigramas que describen en forma gráfica la estructura de organización. es un documento de suma importancia para la empresa ya que en esencia detalla lo que la organización representa como tal, su funcionamiento y hacia dónde va”. (Ponce., 1983).

Es recomendable que el manual de organización se complemente con otros manuales administrativos, incluyendo el manual de procedimientos y políticas. Estos últimos complementan al manual en su tarea de aclarar estructuras, estandarizar procedimientos y respaldar las decisiones que se toman.

“Lo define al manual de organización 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 consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo”. (Krauss, 1977) Los manuales de organización exponen con detalle

la estructura organizacional de la empresa, señalando los puestos y la relación que existe entre ellos. Explican la jerarquía, los grados de responsabilidad, las funciones y actividades de las unidades orgánicas de la empresa. Generalmente contiene graficas de organización y descripción de puesto.” (Valencia, 2002). Objetivos del manual de organización: El manual de organización es un documento oficial cuyo propósito es describir la estructura de funciones y departamentos de una organización, así como tareas específicas y la autoridad asignada a cada miembro del organismo.

Señala los siguientes objetivos:

- Presentar una visión de conjunto de la organización.
- Precisar las funciones encomendadas a cada unidad orgánica para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, evitando repetición de instrucciones.
- Facilitar el reclutamiento y selección de personal.
- Servir como orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas unidades orgánicas.
- Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

“La organización de la mayor parte de las empresas de nuestro país se ha realizado conforme a la práctica diaria y la aplicación más o menos correcta del criterio de los jefes, basándose la mayoría de las veces en la experiencia laboral, que, aunque llegue a ser correcta, no está escrita por lo que no tiene un carácter permanente y resulta difícil transmitir esa experiencia.” (Valencia, 2002).

10.2 Organización

Por organización, de manera general se entiende al lugar o sitio en el cual, bajo determinadas regulaciones, se realizan funciones específicas convenidas de antemano

y que contribuyen al cumplimiento de la misión de la misma, mediante la producción de un bien o la prestación de un servicio. La organización surge primero como una idea de una o varias personas. Las dificultades principales de toda organización se centran en el proceso por medio del cual, una o más personas, transforman una idea en un manual de las actividades que dos o más personas deben realizar.

Si la organización tiene éxito al lograr el objetivo de conseguir colaboradores efectivos o crear demanda para un nuevo producto o servicio, podrá entonces existir, crecer y establecerse como tal. Este sentido de estabilidad surge cuando la organización va más allá de lograr los objetivos originalmente propuestos y empieza a asumir nuevos retos. Se convierte en una organización empleadora, brinda sentido de compromiso e identidad a sus colaboradores, juega un papel importante dentro de la sociedad y permite que se originen sobre ella ideologías y mitos que por lo general incluyen el supuesto de que la organización debe sobrevivir, mantenerse y crecer.

La organización es un plan de actividades humanas que no empieza a funcionar hasta que no se hayan seleccionado a las personas que van desempeñar los diversos roles o actividades a realizar.

“Por consiguiente, posiblemente la primera y mayor dificultad de cualquier organización consiste en cómo reclutar, seleccionar, capacitar y asignar a los colaboradores a sus cargos, para que de esta manera se pueda asegurar una mayor efectividad y productividad”. (Schein, 1982)

Es importante precisar que las organizaciones conforman una parte integral del mundo actual. El estilo de vida de la sociedad moderna está determinado por las organizaciones, y éstas afectan tanto a la conducta individual como a la colectiva.

En este sentido, de acuerdo a Rodríguez Fernández, las organizaciones actuales son, en cualquiera de sus formas, uno de los fenómenos más importantes de esta época, de tal forma que los demás fenómenos (sociales, psicológicos, políticos, religiosos o económicos) están enmarcados dentro de algún tipo de organización, siendo la sociedad actual un producto de ellas.

Según Mitchell, en 1979, se define al comportamiento organizacional como “la disciplina que se ocupa del estudio de la conducta de los individuos y de los grupos en el contexto organizacional”.

En este sentido, se plantea un triple nivel de análisis:

Nivel individual: Características psicológicas y conductuales de los individuos que interaccionan con las variables ambientales del entorno organizacional.

Nivel de grupo: El ser humano, social por naturaleza, no trabaja solo. La conducta del individuo en la organización se da siempre en un grupo; por tanto, se destaca la dimensión social de la conducta individual.

Nivel organizacional: El marco organizacional que envuelve la conducta del individuo y de los grupos determina el comportamiento organizacional, en función de su estructura, tecnología y entorno. Del mismo modo, el individuo es un todo único e integrado que aporta a la organización unos mecanismos y procesos psicológicos (motivación, percepción, personalidad, etc.), que interactúan con las variables contextuales, determinando la conducta organizacional.(Guillén y Guil, 2001).

10.3 Administración de recursos humanos

La administración de recursos humanos (RH) es un campo muy sensible para la mentalidad predominante en las organizaciones. Depende de las contingencias y las situaciones en razón de diversos aspectos, como la cultura que existe en cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología que utiliza, los procesos internos, el estilo de administración utilizado y de infinidad de otras variables importantes.

La administración de recursos humanos (ARH) es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las “personas” o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño.

La ARH es una función administrativa dedicada a la integración, la formación, la evaluación y la remuneración de los empleados. Todos los administradores son, en cierto sentido, gerentes de recursos humanos, porque participan en actividades como el reclutamiento, las entrevistas, la selección y la formación, es el área que construye talentos por medio de un conjunto integrado de procesos, y que cuida al capital humano de las organizaciones, dado que es el elemento fundamental de su capital intelectual y la base de su éxito.

10.3.1 Los seis procesos de la administración de recursos humanos

1.-Procesos para integrar personas: Son los procesos para incluir a nuevas personas en la empresa. Se pueden llamar procesos para proveer o abastecer personas. Incluyen el reclutamiento y la selección de personal.

2.-Procesos para organizar a las personas: Son los procesos para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, para orientar y acompañar su desempeño. Incluyen el diseño organizacional y de puestos, el análisis y la descripción de los mismos, la colocación de las personas y la evaluación del desempeño.

3.-Procesos para recompensar a las personas: Procesos orientados a incentivar a las personas y satisfacer sus necesidades. Incluye recompensas, remuneraciones y prestaciones y servicios sociales.

4.-Procesos para desarrollar a las personas: Son los procesos para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Implican la formación y el desarrollo, la administración del conocimiento y de las competencias, el aprendizaje, los programas de cambios y el desarrollo de carreras, y los programas de comunicación y conformidad.

5.-Procesos para retener a las personas. Son los procesos para crear las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluyen la administración de la cultura organizacional, el clima, la disciplina, la higiene, la seguridad y la calidad de vida y las relaciones sindicales.

6.-Procesos para auditar a las personas. Son los procesos para dar seguimiento y controlar las actividades de las personas y para verificar los resultados. Incluyen bancos de datos y sistemas de información administrativa. (Chiavenato 2007).

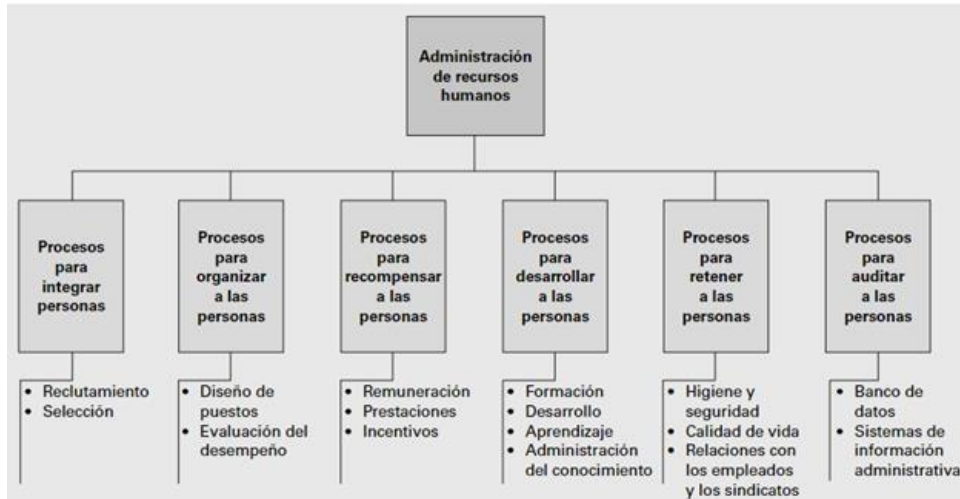


Tabla 1: Procesos de administración de recursos humanos

10.4 Gestión del talento Humano

La Gestión de Talento Humano (GTH) es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos relacionados con la conducción de personas, incluidos los procesos de admisión, aplicación, compensación, desarrollo mantenimiento y monitoreo de personal.

Desde sus inicios, la Gestión de Talento Humano ha atravesado un proceso de evolución principalmente desde la era de la industrialización clásica (1900 – 1950), época en la que la administración de personas surge como Relaciones Industriales que ponía énfasis en las normas y en controles rígidos. Posteriormente, la era de la Industrialización Moderna (1950-1990) concibe la clásica administración de recursos humanos cuyo énfasis hacía en los objetivos organizacionales para dirigir la empresa y finalmente en la era de la Información (1990 – actualidad), se empieza a hacer referencia a lo que actualmente se conoce como Gestión de Talento Humano que enfatiza la libertad y el compromiso para motivar.

El aporte táctico es el que deben aprender y poner en práctica los responsables departamentales, tratando de llegar a la acción rápidamente, utilizando para ello todos los mecanismos y medios disponibles; a las unidades de Talento Humano les corresponde el aporte estratégico. La estrategia consiste en una labor constante de conocer y preparar el ambiente en su conjunto para conseguir un resultado favorable.

Las modernas unidades de Talento Humano, además de cumplir con sus diarias ocupaciones, tienen que organizar su administración, para lograr una ininterrumpida obtención de datos, sistematización de estructuras, previsión de cambios, entre otras actividades que permiten a las organizaciones desarrollar con plenitud los objetivos previstos. “En las organizaciones, no siempre son las unidades de Talento Humano las que marcan las políticas a seguir, ya que estas directrices, muchas veces proceden de la propia Dirección o Gerencia General; o a su vez, están establecidas de forma tradicional. Aún en estos casos, el gestor del talento humano siempre ha de tener su propio criterio y ha de tratar de dar su asesoramiento y dirección más conveniente”. (De Lucas, 1983).

“Algunas técnicas de la GTH se aplican en forma directa a las personas, que son los sujetos de su aplicación; otras se aplican indirectamente a ellas, bien sea a través de los cargos que ocupan o bien mediante planes o programas globales o específicos”.(Chiavenato, 2000).

“Los aspectos referidos son fundamentales de considerar porque las nuevas realidades económicas están presionando a las unidades de talento humano para que amplíen su punto de mira y abarquen no sólo su tradicional papel operativo, sino también un papel estratégico. Puesto que la principal fuente de producción de la economía ha pasado del capital físico al capital intelectual, los directivos de talento humano se ven obligados a demostrar exactamente cómo crear valor para sus organizaciones. Cabe mencionar que, además, se enfrentan al reto de ser pilares estratégicos en el desempeño de la actividad organizacional”. (Becker, Huselid y Ulrich, 2001).

“Es la dirección que se ocupa de planear, organizar y controlar las diversas actividades operativas de la organización, que consisten en admitir, aplicar, compensar, mantener y monitorear la fuerza de trabajo con la finalidad de que los objetivos e intereses establecidos se obtengan tan efectiva y económicamente como sea posible, y a la vez que los objetivos e intereses de la fuerza de trabajo, sean servidos al más alto grado, en concordancia con los siguientes aspectos:

- Análisis de puestos (determinar la naturaleza del trabajo de cada colaborador).
- Planeación de las necesidades de mano de obra y el reclutamiento de los candidatos de los puestos.

- Inducción y capacitación a los nuevos colaboradores.
- Administración de sueldos y salarios (la forma de compensar a los colaboradores).
- Ofrecimiento de incentivos y beneficios.
- Evaluación del desempeño.
- Comunicación interpersonal

La Gestión de Talento Humano (GTH) se refiere a las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que se vinculan con las relaciones humanas del trabajo administrativo en las organizaciones. Muchos administradores con planes, organizaciones o controles inadecuados fueron exitosos debido a que acertaron en la contratación de la gente adecuada para los puestos de trabajo, así como cuando motivaron, evaluaron y desarrollaron a sus colaboradores. (Entrevistas, asesoría, disciplinar). (Jicius, 2004).

10.5 Contexto de la gestión del talento humano

Los enfoques modernos de gerencia empresarial han llevado a denominar el presente siglo, como una época de tendencia humanista en el que el manejo inteligente del talento humano es fundamental para el desarrollo y sostenimiento de las organizaciones.

Actualmente se identifica al conocimiento como talento o capital humano de tal manera que algunas organizaciones a nivel mundial están incluyendo dentro de sus estados financieros a “su capital intelectual”. A pesar de que el factor monetario es vital y pareciera el más importante, no es sino a través de la gente que se toman las decisiones sobre los recursos financieros y materiales de una organización.

Es el capital humano quien puede multiplicar el recurso financiero a través de sus decisiones. Para competir dentro de un entorno globalizado, altamente competitivo, de transformaciones profundas, aceleradas y dinámicas se exige un cambio radical en las creencias, costumbres y valores de la empresa, donde las personas deben asumir roles diferentes y adoptar una visión de mayor apertura y flexibilidad ante el cambio. Para lograr esto se debe luchar por obtener el compromiso del talento humano el cual solo se alcanzará si existe equilibrio y justicia empresarial. El verdadero tesoro que puede generar sostenibilidad y ventaja competitiva a la organización es precisamente el talento humano. (Carpio, 2003).

“Las competencias son: Conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes, aptitudes y experiencias, etc., que poseen las personas. Como todo recurso, esto también se puede generar, transformar, desarrollar y agotar; en adición, se los considera como potenciales exigidos a las personas en un momento dado”. (Fernández, 2005).

“El talento humano suma los procesos responsables de los insumos humanos y comprende todas las actividades relacionadas con la investigación de mercado, reclutamiento y selección de personal, así como su integración a las tareas organizacionales. Constituye adicionalmente procesos transparentes, ágiles y modernos, de manera que coadyuven efectivamente a las organizaciones para disponer de los funcionarios más idóneos y calificados, para responder a los propósitos y necesidades de las organizaciones”. (Chiavenato, 2005).

CAPÍTULO 4: DESARROLLO

11. PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

11.1 Cronograma de actividades

Actividades	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Act. 1 Proponer mi propuesta, recorrer todo el lugar para conocer cada área que lo conforma.					
Act. 2 Realizar un croquis de todas las instalaciones y diseñar un formato para entrevistar al personal.					
Act. 3 Conocer al personal y las actividades que desempeña cada uno para recopilar la información de cada perfil de puesto.					
Act. 4 Elaborar el manual de organización.					

Tabla 2: Cronograma de actividades

11.2 Descripción de actividades

Durante el transcurso del proyecto de residencia me permití poner en práctica muchos de los conocimientos adquiridos a lo largo de todo el curso de la carrera, sobre todo de una materia en específico, Diseño Organizacional. Ya que el proyecto trató de la elaboración de un manual de organización sin dejar de lado el resto de materias que reforzaron mi proyecto.

11.2.1 Proponer mi propuesta, recorrer todo el lugar para conocer cada área que lo conforma

En primer lugar, propuse al gerente general la realización de un manual de organización ya que por consorcio integral de servicios no cuenta con documento donde se plasme información ordenada y precisa de las actividades que cada una de las personas que hay laboran.

11.2.2 Realice un croquis de todas las instalaciones y diseñar un formato para entrevistar al personal

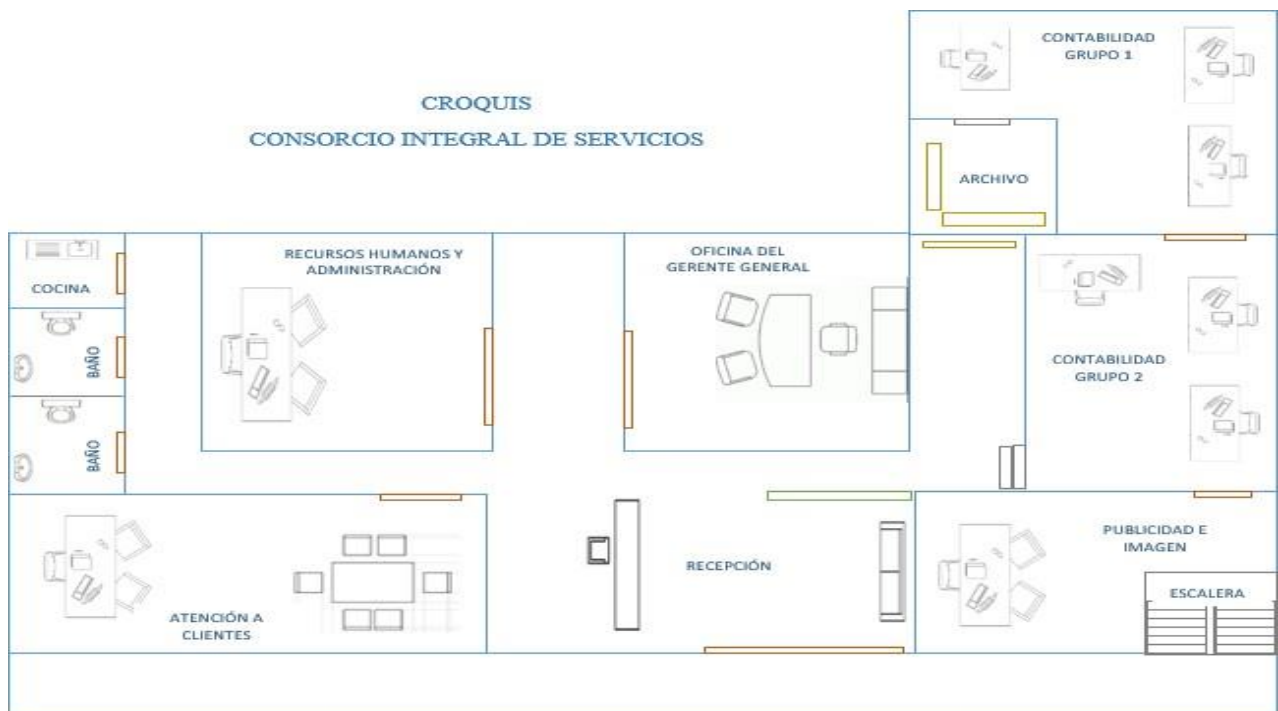
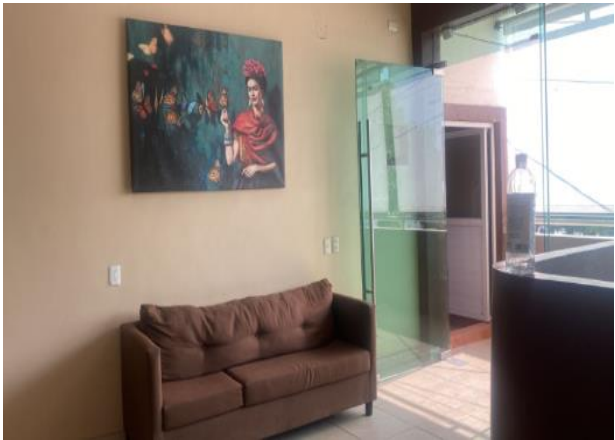


Figura 4: Croquis de las instalaciones

Recepción



Dirección y recursos humanos



Atención a clientes



Contabilidad



Publicidad e imagen



Realice un formato con la asesoría de mi asesora externa, el formato fue el más completo para escoger el perfil del personal y las descripciones lo más detalladas posibles. Se llevó a cabo la recopilación de información de cada perfil de puesto.

Formato para entrevistar al personal

CONSORCIO INTEGRAL DE SRVICIOS
ESTRUCTURA FUNCIONAL, DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

NOMBRE DEL PUESTO			
NIVEL JERÁRQUICO	ESCOLARIDAD	EDAD	SEXO
ACTITUDES			
DESCRIPCION DEL PUESTO			
OBJETIVO DEL PUESTO			
FINCIONES BÁSICAS			
EXPERIENCIA			
IDIOMA REQUERIDO			

Figura 5: Formato para entrevistas

11.2.3 Conocer al personal y las actividades que desempeña cada uno para recopilar la información de cada perfil de puesto.

Se tuvieron pláticas con el personal, el cual proporcionó la información de manera verbal principalmente. Así mismo se permitió consultar algunos documentos que contenían información importante para el proyecto. La información que se solicitó fue tanto de la organización en general, como de cada área en particular.

Diseñe un formato para realizar las entrevistas al personal y recabar información, descripciones y perfiles de puestos, con características necesarias para que cada integrante me pueda describir que puesto ocupa, el nivel jerárquico se encuentra, la edad que se requiere para el puesto, las aptitudes que debe tener y las funciones que desarrolla diariamente.

11.2.4 Elaborar el manual de organización

Después de tener toda la información recabada y creada los perfiles de cada puesto, se procedió a la elaboración del manual de organización.

El manual de organización se conformó de las siguientes características:

- Portada
- Índice
- Introducción
- Objetivo del manual
- Alcance
- Como usar el manual
- Logo y descripción del despacho
- Historia
- Ubicación
- Croquis de las instalaciones
- Objetivo general organizacional
- Objetivos específicos

- Misión
- Visión
- Valores
- Organigrama
- Jerarquía del personal
- Políticas de calidad
- Análisis FODA
- Estructura funcional y perfil de puestos
- Conclusión

CAPÍTULO 5 RESULTADOS

12 RESULTADOS

Como resultados se obtuvieron tres aspectos importantes:

- Jerarquía del personal.
- Entrevistas del personal (Formatos contestados).
- Manual de organización.

12,1 Jerarquía del personal



Figura 6: Jerarquía del personal.

12.2 Entrevista 1: Gerente general

CONSORCIO INTEGRAL DE SERVICIOS
ESTRUCTURA FUNCIONAL, DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

NOMBRE DEL PUESTO

GERENTE GENERAL

NIVEL JERÁRQUICO	ESCOLARIDAD	EDAD	SEXO
1	Licenciatura en Administración o carreras afines. (Titulado)	23-40 años	Indistinto

APTITUDES

- Comunicación.
- Creatividad.
- Autocontrol.
- Iniciativa.
- Capacidad de planificar.
- Capacidad de negociación.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Responsable del Manejo de la planeación estratégica financiera del negocio. Encargado de los informes financieros y explicación a la dirección general y del paquete financiero para el corporativo para la toma de decisiones en forma divisional, establecer análisis de las partidas sobre reducciones en gastos de operación y costos, todo con el fin de elevar el rendimiento de la compañía para maximizar el flujo libre. Coordinar y controlar la facturación de las ventas en línea. Desarrollo y aplicación de procedimientos de control interno, asegurando siempre la aplicación de la normatividad y políticas de la compañía, así como la normatividad financiera. Atención a Auditores internos corporativos y externos.

OBJETIVO DEL PUESTO

Desarrollar un organismo eficiente, que permita ser autosuficiente brindando un servicio de calidad a nuestros usuarios y canalizar los recursos y los esfuerzos de la organización, hacia aquellas oportunidades que le permitan alcanzar resultados económicos significativos, haciendo de la compañía una empresa socialmente comprometida.

FUNCIONES BÁSICAS

- Coordinar los recursos internos (recursos humanos, financieros, etc)
- Representar a la compañía frente a terceros.
- Definir las metas y objetivos y darles seguimiento.
- Se encarga de que los integrantes del grupo subordinen sus deseos individuales para alcanzar los objetivos comunes. Para eso, la gerencia debe aportar su liderazgo, conducción y capacidad de coordinación.
- Planificar: determinar los pasos a seguir para alcanzar el objetivo.
- Organizar: dotar de medios humanos, técnicos, financieros, etc... Para dotar las funciones.
- Controlar: vigilar que las funciones estén orientadas a conseguir los objetivos.
- Gestión: El gerente se encarga de que las funciones se realicen correctamente.

EXPERIENCIA

Estudios superiores: Universitarios y/o Técnicos. Títulos: Ingeniero Comercial, Ingeniero en Administración de Empresas. Estudios complementarios: Computación, administración, finanzas, contabilidad, comercialización y ventas. Experiencia: que tenga 2 años de experiencia como mínimo en cargos similares.

IDIOMA REQUERIDO

Ingles 80%

12.3 Entrevista 2: Jefe de recursos humanos

CONSORCIO INTEGRAL DE SERVICIOS
ESTRUCTURA FUNCIONAL, DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

NOMBRE DEL PUESTO

JEFE DE RECURSOS HUMANOS

NIVEL JERÁRQUICO	ESCOLARIDAD	EDAD	SEXO
2	Licenciatura (Titulado)	23-40 años	Indistinto

APTITUDES

- Capacidad analítica, saber analizar y aplicar información.
- Liderazgo, capacidad de saber influir en los demás sin ejercer completamente la autoridad.
- Disciplina, ser consecuente con el mismo.
- Contar con un amplio sentido de justicia.
- Ser generador de la cultura del respeto.
- Proyectar confianza hacia los demás empleados.
- Tener un enfoque proactivo y saber anticiparse a los problemas.
- Amplio conocimiento del entorno interno de la empresa.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Gestionar actividades como: diseño de puestos, reclutamiento, relaciones entre empleados, gestión del rendimiento, formación, desarrollo y gestión del talento.

OBJETIVO DEL PUESTO

Administrar los recursos de acuerdo a las normas y procedimientos aplicables, otorgando las prestaciones económicas y sociales apropiadas al personal para el desarrollo de sus funciones.

FUNCIONES BÁSICAS

- Definir qué personal es el que requiere la organización.
- Reclutar y contratar a las personas adecuadas para la empresa.
- Retener y lograr la permanencia de los mejores individuos en la organización.
- Conseguir que los trabajadores contribuyan a los objetivos de la empresa.
- Lograr una mayor autorrealización del personal en su trabajo.
- Definir qué personal es el que requiere la organización.
- Reclutar y contratar a las personas adecuadas para la empresa.
- Retener y lograr la permanencia de los mejores individuos en la organización.
- Conseguir que los trabajadores contribuyan a los objetivos de la empresa.
- Lograr una mayor autorrealización del personal en su trabajo.

EXPERIENCIA

La persona que ocupe este cargo debe cumplir con un perfil profesional enmarcado en las áreas de recursos humanos, psicología industrial o psicología organizacional. Además, debe tener de 2 a 3 años de experiencia en diversos puestos de RR.HH.

IDIOMA REQUERIDO

Inglés 80%

12.4 Entrevista 3: Subgerente o jefe del departamento de contabilidad.

CONSORCIO INTEGRAL DE SERVICIOS ESTRUCTURA FUNCIONAL, DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

NOMBRE DEL PUESTO

SUBGERENTE / JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

	NIVEL JERÁRQUICO	ESCOLARIDAD	EDAD SEXO
3	Licenciatura en Contabilidad o carrera afín. (titulado)	23-40 años	Indistinto

APTITUDES

- Manifestar confianza en sus colaboradores
- Dialogar de forma abierta con sus colaboradores.
- Transmitir instrucciones con respeto.
- Solucionar los problemas.
- Tratar a sus colaboradores como si fueran importantes para la empresa.
- Exigir razonablemente.
- Permitir desarrollar las capacidades de sus empleados.
- Saber delegar.
- Escuchar y contar con las ideas que aportan sus colaboradores.
- Reconocer lo bueno y corregir lo malo.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Supervisar y coordinar el registro contable de las operaciones, así como la elaboración/supervisión de los estados contables individuales y consolidados y liquidaciones tributarias, en el marco de la normativa vigente.

Apoyar al sistema en la administración de recursos económicos y materiales vigilando el puntual registro de los movimientos contables con el objetivo de tener disponible en todo momento, información real, confiable y actualizada sobre el estado que guardan los recursos financieros.

OBJETIVO DEL PUESTO

Mantener un registro veraz, oportuno y adecuado de la información contable que incide en los resultados de los Estados Financieros de la Comisión, en apego a los principios de contabilidad y a la normatividad aplicable para la presentación y el uso en la toma de decisiones por parte de las autoridades.

FUNCIONES BÁSICAS

- Registrar las diferentes partidas contables en el sistema implementado.
- Elaborar las cédulas para los pagos de impuestos retenidos.
- Registrar las diferentes partidas contables generadas.
- Realizar y controlar los pagos a acreedores y proveedores de bienes y servicios.
- Elaborar y capturar las pólizas de diarios, ingresos y egresos generados.
- Brindar apoyo durante las auditorías que se practiquen.
- Elaborar conciliaciones bancarias mensuales.
- Realizar las diferentes declaraciones de impuestos por la Secretaría de Hacienda de Acuerdo a sus Lineamientos.
- Elaborar y codificar las pólizas por pago de nóminas del personal de base y eventual.
- Elaborar y codificar las pólizas por pago de impuestos y aportaciones de seguridad social. Verificar la integración de la documentación soporte de los movimientos contables.
- Recopilar, concentrar y revisar mensualmente la información para presentar declaraciones y pago de impuestos IVA, ISR, ISN, IC, cuotas IMSS a través de los portales del SAT, IMSS y SFA instituciones bancarias autorizadas

EXPERIENCIA

Experiencia laboral demostrable como Gerente de contabilidad, Supervisor contable o Gerente financiero, de 2 a 3 años.

IDIOMA REQUERIDO

Inglés 80%

12.5 Entrevista 4: Coordinador de contabilidad

CONSORCIO INTEGRAL DE SERVICIOS
ESTRUCTURA FUNCIONAL, DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

NOMBRE DEL PUESTO

COORDINADOR DE CONTABILIDAD

NIVEL JERÁRQUICO	ESCOLARIDAD	EDAD	SEXO
4	Licenciatura en administración o carrera afín. (Titulado)	23-40 años	Indistinto

APTITUDES

- Liderar, motivar e integrar al equipo de colaboradores para crear un buen ambiente de trabajo.
- Comunicación.
- Dar buen ejemplo.
- Disposición para asumir y renunciar a la responsabilidad.
- Motivación.
- Reconocer y fomentar el potencial.
- Tolerar los errores.
- Establecer metas y expectativas.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Encargada de programar, coordinar y ejecutar los procesos técnicos de contabilidad y control previo, proporcionando información exacta, transparente, adecuada y oportuna para la toma de decisiones, conforme a lo establecido en la Ley, gestionar y controlar las operaciones diarias del departamento de contabilidad, controlar y analizar los datos contables y elaborar informes o estados financieros. Establecer y aplicar métodos, políticas y principios contables adecuados.

OBJETIVO DEL PUESTO

Ejecutar las tareas relacionadas al análisis de cuentas contables, para garantizar la exactitud de los saldos de las cuentas que integran los estados financieros; así mismo proporcionar de manera eficiente y confiable la información resultante de los registros contables.

Revisar y registrar la información de inventarios de acuerdo con el sistema de costeo vigente y su correspondiente registro contable. Llevar el control de las cuentas por pagar y anticipos a proveedores del exterior, y prestar atención a sus fechas de pago para evitar que se tengan que registrar como deuda externa.

FUNCIONES BÁSICAS

- Responder por la adecuada presentación y entrega oportuna de los balances, anexos e informes exigidos por la gerencia y las entidades de control y vigilancia, así como por la atención de los requerimientos formulados por los mismos.
- Verificar el cumplimiento por parte de las personas a su cargo y de las distintas áreas de la empresa de las normas administrativas, legales y fiscales vigentes en materia de información financiera.
- Realizar el análisis de la información contable con el fin de brindar información que ayude a la toma de decisiones por parte de la gerencia.
- Coordinar con el área de sistemas que el registro de la información sea oportuna y confiable, verificando mensualmente la consistencia de los registros, así como implementando nuevos reportes que faciliten y agilicen el cruce y generación de nueva información. Desarrollar las demás funciones relacionadas con su cargo que le sean asignadas por su superior inmediato.
- Presentar los estados financieros en las fechas establecidas de acuerdo con el cronograma correspondiente, garantizando especialmente el cumplimiento del cronograma de convergencia a Normas Internacionales de Información Financiera según el grupo al que pertenezca la entidad.
- Elaborar los estados financieros mensuales y anuales con sus respectivos anexos, efectuando el análisis de los resultados de cada uno de los estados financieros mensuales y anuales con el fin de evaluar la razonabilidad de las cifras, la rentabilidad del negocio y los resultados económicos de la empresa.
- Elaborar las declaraciones de impuestos mensuales de retención en la fuente, timbre, remesas, industria y comercio e IVA y velar por su oportuno pago y presentación.
- Atender y tener a disposición de los asesores y diferentes organismos de control la información contable requerida para sus trabajos, así como colaborarles en lo que requieran en materia contable.
- Atender y dar respuesta en forma oportuna y con los soportes necesarios a los requerimientos que las entidades de control y vigilancia envíen.

EXPERIENCIA

3-5 años de experiencia en cargos de similares características. En auditoría y/o coordinación de equipos contables u otra profesión afín.

Conocimientos contables, financieros, fiscales, legales y tributarios bajo las normas internacionales de contabilidad y las normas internacionales de información financiera.

IDIOMA REQUERIDO

Ingles 80%

12.6 Entrevista 5: Auxiliar de contabilidad

CONSORCIO INTEGRAL DE SERVICIOS

ESTRUCTURA FUNCIONAL, DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

NOMBRE DEL PUESTO

AUXILIAR DE CONTABILIDAD

NIVEL JERÁRQUICO	ESCOLARIDAD	EDAD	SEXO
5	Licenciatura en administración o carrera afín (Titulado)	23- 40 años	Indistinto

APTITUDES

- Creatividad.
- Liderazgo.
- Persuasión.
- Flexibilidad.
- Iniciativa.
- Empatía.
- Seguridad.
- Trabajar en equipo

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Serás parte de un grupo de profesionales que trabajan para mantener el orden y la transparencia de las finanzas de la empresa, apoyando al área de contabilidad gestionando las tareas contables diarias, además, el auxiliar deberá supervisar las cuentas, realizar las facturas y otros documentos financieros.

OBJETIVO DEL PUESTO

Contribuir al funcionamiento eficiente general, Realizar actividades administrativas de archivo, control y elaboración de correspondencia, digitar y registrar las transacciones contables de las operaciones y verificar su adecuada contabilización

FUNCIONES BÁSICAS

- Contabilizar y procesar asientos de diario para garantizar que se registren todas las transacciones empresariales
- Actualizar las cuentas por cobrar y emitir facturas
- Actualizar las cuentas por pagar y realizar conciliaciones
- Asistir en el procesamiento de balances, estados de resultados y otros estados financieros de acuerdo con las directrices legales y financieras de la empresa
- Asistir con la revisión de gastos, registros de nómina, etc., según lo asignado
- Actualizar los datos financieros en las bases de datos para garantizar que la información sea precisa y esté disponible de inmediato cuando sea necesario
- Preparar y enviar informes semanales y mensuales
- Ayudar a contables sénior en la preparación de cierres mensuales/anuales
- Ayudar con otras tareas de contabilidad.
- Contabilizar y procesar asientos de diario para garantizar que se registren todas las transacciones empresariales
- Actualizar las cuentas por cobrar y emitir facturas
- Actualizar las cuentas por pagar y realizar conciliaciones
- Asistir en el procesamiento de balances, estados de resultados y otros estados financieros de acuerdo con las directrices legales y financieras de la empresa
- Asistir con la revisión de gastos, registros de nómina, etc., según lo asignado
- Actualizar los datos financieros en las bases de datos para garantizar que la información sea precisa y esté disponible de inmediato cuando sea necesario
- Preparar y enviar informes semanales y mensuales
- Ayudar a contables sénior en la preparación de cierres mensuales/anuales
- Ayudar con otras tareas de contabilidad.

EXPERIENCIA

Experiencia demostrable como auxiliar contable 6 meses a 1 año

IDIOMA REQUERIDO

Ingles básico

12.7 Entrevistas 6: Publicidad e imagen

CONSORCIO INTEGRAL DE SERVICIOS ESTRUCTURA FUNCIONAL, DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

NOMBRE DEL PUESTO

PUBLICIDAD E IMAGEN

NIVEL JERÁRQUICO	ESCOLARIDAD	EDAD	SEXO
6	Técnico en informática o carrera afín (Titulado)	23- 40 años	Indistinto

APTITUDES

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Una gran creatividad e imaginación.• Conocimientos de cultura artística y popular, como fuente de inspiración.• Comunicación• La capacidad de trabajar bajo presión.• Habilidades comunicativas y de trabajo en equipo.• Capacidad organizativa y capacidad de trabajar con plazos de entrega muy ajustados.• Autoconfianza.• Sentido del humor.• La capacidad de trabajar con un presupuesto limitado.• Ser observador y mostrar capacidad de prestar atención a los detalles. |
|--|

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Responsables de la aparición y la presentación de material publicitario impreso, Internet y anuncios de publicidad interactiva.

OBJETIVO DEL PUESTO

Dirigir las campañas, coordinar todas las acciones precisas para llevarlas a cabo, elaboración de anuncios, el equipo creativo debe pensar en el contenido, que incluye títulos, lemas, texto e ilustraciones. También decide la apariencia visual, que se ve influenciada por factores como el uso del espacio, el color, los gráficos, el tipo de letra (tipografía) y la animación.
--

FINCIONES BÁSICAS

- Ejecutar los objetivos y programas de publicidad que la organización planifica periódicamente a fin de apoyar los objetivos de comunicación y marketing.
- Definir el sentido de la cultura organizacional.
- Destacar la identidad diferenciadora de la empresa.
- Reforzar el espíritu de cuerpo y orientar el liderazgo.
- Construir la personalidad y el estilo corporativos.
- Motivar el mercado de capitales.
- Relanzar la empresa.
- Evitar situaciones críticas.
- Impulsar nuevos servicios.
- Reducir los mensajes involuntarios.
- Generar una opinión pública favorable.
- Acumular reputación y prestigio.
- Optimizar las inversiones en comunicación.
- Atraer a los clientes y fidelizarlos.
- Inventar el futuro.

EXPERIENCIA

Experiencia de 1 a 2 años en diseño gráfico, informática, fotografía y nuevos medios de comunicación.

IDIOMA REQUERIDO

Ingles 80%

12.8 Entrevista 7: Recepcionista

CONSORCIO INTEGRAL DE SERVICIOS ESTRUCTURA FUNCIONAL, DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

NOMBRE DEL PUESTO

RECEPCIONISTA

NIVEL JERÁRQUICO	ESCOLARIDAD	EDAD	SEXO
7	Carrera técnica o licenciatura (Titulado)	18-30 años	Indistinto

ACTITUDES

- Apariencia elegante.
- Actitud amable, eficiente y servicial.
- Gran capacidad comunicativa incluyendo lenguaje claro y actitud profesional al teléfono.
- Buenas dotes de organización.
- Interés por el trabajo de la empresa, lo que facilitará poder pasar de inmediato las preguntas a la persona adecuada.
- Ser capaz de mantenerse tranquilo y cortés, pero firme bajo presión.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Son el primer contacto de los clientes y empleados, su función principal es darles la bienvenida a los visitantes e indicarles a dónde se deben dirigir. También se encargan de responder los requerimientos de clientes y empleados, tanto en persona como por vía telefónica.

OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar atención al personal interno y a visitantes externos en sus requerimientos de información; mantener el control en la recepción de correspondencia; además de brindar apoyo en actividades administrativas encomendadas.

FUNCIONES BÁSICAS

- Llevar a cabo el registro de visitantes externos.
- Efectuar la entrega de contra recibo de facturas a ciertos proveedores.
- Mantener actualizado el directorio de extensiones internas y celulares del personal.
- Apoyar en la reservación de salas de juntas y capacitación.
- Validar y capturar la asistencia del personal
- Atender de manera ágil, amable y eficaz las llamadas telefónicas del conmutador.
- Recibir la correspondencia, radicarla y entregarla, tanto interna como externa
- Atender todas aquellas personas que necesiten información.
- Mantener actualizados los documentos legales de la compañía y entregar al personal que lo requiera.

EXPERIENCIA

Estudiante de nivel técnico, tecnológico o en formación profesional de primeros semestres, certificados.

IDIOMA REQUERIDO

Ingles básico

12.9 Manual de organización del Consorcio Integral de Servicios S.A de C.V.

CONSORCIO INTEGRAL
DE SERVICIOS S.A DE C.V

2021

PALOMA DEL CARMEN CHÁVEZ VITAL
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE
PABELLÓN DE ARTEAGA
AGUASCALIENTE AGS.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



DESPACHO
CONTABLE

Soluciones, no problemas

L.C.S.F. J. JESÚS LOMELÍ POSADA

ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Objetivos del manual.....	3
3. Alcance	3
4. Como usar el manual.....	3
5. Descripción del despacho.....	4
6. Logo.....	5
7. Historia.....	5
8. Ubicación	7
9. Croquis de las instalaciones.....	7
10. Objetivo general organizacional	8
11. Objetivos específicos.....	8
12. Misión.....	8
13. Visión	8
14. Valores	9
15. Políticas de calidad	9
16. Análisis FODA.....	10
17. Organigrama	11
18. Jerarquía del personal.....	11
19. Estructura funcional, descripciones y perfil de puestos.....	12
20. Conclusión	27

ÍNDICE DE FIGURAS

21. Figura 1: Logo	5
22. Figura 2: Ubicación, Avenida México #113 B Col. Centro Histórico, Rincón de Romos Aguascalientes Ags.....	7
23. Figura 3: Croquis de las instalaciones	7
24. Figura 4: Organigrama	8
25. Figura 5: Jerarquía del personal.....	11

Introducción

El consorcio Integral de Servicios S.A de C.V., comparte este Manual de Organización, con el fin de que personal adquiera conocimientos sobre las funciones, descripciones y perfiles de puestos, para obtener un mayor rendimiento laboral. Este Manual lo podrán consultar de manera inmediata y en el momento que lo requieran, ya que estará a disposición de todo el personal.

Objetivos del manual

Formalizar las actividades a realizar de todo el personal de la firma profesional para que se lleven a cabo las metas y objetivos, ya que por medio de éste los empleados están enterados de cada una de las actividades que han de cumplir.

Otro objetivo es mostrar la organización del despacho contable, sintetizando de manera concreta la información necesaria para conocer la estructura organizacional, perfiles de puesto, misión y visión entre otras, para poder llevar así un control y seguimiento con las actividades a realizar en la empresa.

Alcance

El alcance del presente manual es para todo el personal de la empresa. Éste manual es realizado únicamente para la firma profesional Despacho contable, ya que cualquier ilustración posteriormente redactada es definida por los dueños y empleados de la misma. Son ellos quienes podrán darle uso esto con el fin de desempeñar de una manera correcta sus respectivas funciones.

Como usar el manual

El manual debe ser utilizado el momento en que la persona ingresa a la empresa, con la finalidad de que conozca cada una de sus responsabilidades y pueda familiarizarse más

rápidamente con su área, además en caso de existir alguna duda al momento de realizar el proceso de reclutamiento y selección, se puede auxiliar con el manual.

Es importante aclarar que el manual no es solo para los nuevos miembros, todo empleado de la firma profesional podrá tener acceso a utilizar este manual, si así lo requiere, únicamente que deberá dirigirse hacia el gerente de la sucursal para que él mismo lo proporcione. Por seguridad del despacho contable, el manual no deberá salir de esta misma, debido a que la información contenida en él es confidencial, para actualizaciones de este manual, será necesaria la aprobación del gerente general.

Descripción del despacho

Es un despacho de contabilidad profesional que presta sus servicios de naturaleza administrativa, contable, financiera, laboral y tributaria. Dentro de los servicios que ofrece el despacho se encuentran:

- Asesoría y elaboración de contabilidad.
- Servicio legal.
- Asesoría fiscal.
- Calculo y timbrado de nómina.
- Regulación contable.
- Presentación de declaraciones.
- Emisión de facturas y complementos de pago.
- Descarga automática de facturas del SAT.
- Reporte de ingresos y pagos.

Logo



Figura 1: Logo

Historia

La historia de la contaduría pública está muy relacionada con la actividad económica del hombre. La utilización de la contabilidad se remonta desde los tiempos más antiguos, cuando los primitivos se ven obligados a llevar registros mercantiles ya que la memoria de una persona no bastaba para guardar la información requerida, para llevar a cabo la contabilidad utilizaban una tablita de barro sumeria, solo se utilizaba la partida simple donde solo anotaban los activo y las obligaciones, fue después de años cuando se inventó la doble partida es decir a cada cargo le corresponde un abono.

De ahí se desprenden la necesidad de la creación de los despachos contables los cuales están especializados en la contabilidad, se encargan de realizar cálculos y presentar declaraciones de impuestos como los son ISR, IVA, IEPS entre otros de los diferentes regímenes a los que pertenecen los contribuyentes que se encuentran registrados ante la Secretaria de Administración Tributaria (SAT), realización de factura electrónica, llevar la elaboración de nóminas, dar asesorías contables y/o fiscales, entre otros servicios. En la actualidad se utiliza la contabilidad electrónica, por medio del envío al SAT en archivos XLM de todas las operaciones registradas en medios electrónicos, que realiza una persona física o moral, está es enviada a través del buzón tributario del SAT.

A principios del mes de enero del año 2018 el L.C.S.F. J Jesús Lomelí Posada creó el despacho contable, Consorcio Integral de Servicios S.A. de C.V ubicado en la comunidad de Rincón de Romos Ags, todo comenzó en el año 2017 cuando Jesús Lomelí trabajaba como auxiliar contable en el despacho Soporte Integral y Asesoría Contable S.C. donde adquirió conocimiento y experiencia, es ahí cuando decide llevar la contabilidad de su papá así como la de sus hermanos ya que contaban con negocios y tenían que contratar un contador externo, con el transcurso del tiempo decide emprender su propio despacho; ya que vio una gran oportunidad dentro del municipio de Tepezalá, que contaba con un registro de 667 MIPYMES así como grandes productores de ajo, chile y jitomate.

El momento de emprendimiento para el contador no fue nada fácil a decir verdad ya que cuando inició con el proyecto; él solo contaba con siete clientes los cuales eran de negocios muy pequeños y no le generaban grandes ganancias, por tal motivo decide entrar a trabajar como contador en una empresa de botanas para así lograr sacar adelante el proyecto.

Con el transcurso del tiempo comenzaron a llegar más prospectos interesados y los clientes fueron aumentando a finales del año 2018 se acercaron a él empresas de otros municipios, por lo que, al ver el avance en tan poco tiempo, decidió darles una oportunidad laboral a 3 auxiliares contables para poder brindar un servicio de mayor calidad a sus clientes.

En la actualidad el despacho contable Consorcio integral de servicios es considerado un despacho posicionado en la región de Rincón de Romos Ags. Hasta el día de hoy cuenta con 22 colaboradores, además de contar con una cartera de aproximadamente 107 clientes en diferentes regímenes, ofreciendo varios servicios como asesoría contable, fiscal, administrativa, facturación electrónica, nominas, IMSS, Infonavit, cálculo de impuestos entre otros, gracias a esto el despacho contable ha estado creciendo constantemente permitiéndole generar oportunidades de trabajo a jóvenes estudiantes y recién graduados que buscan incorporarse en el ámbito laboral.

Ubicación

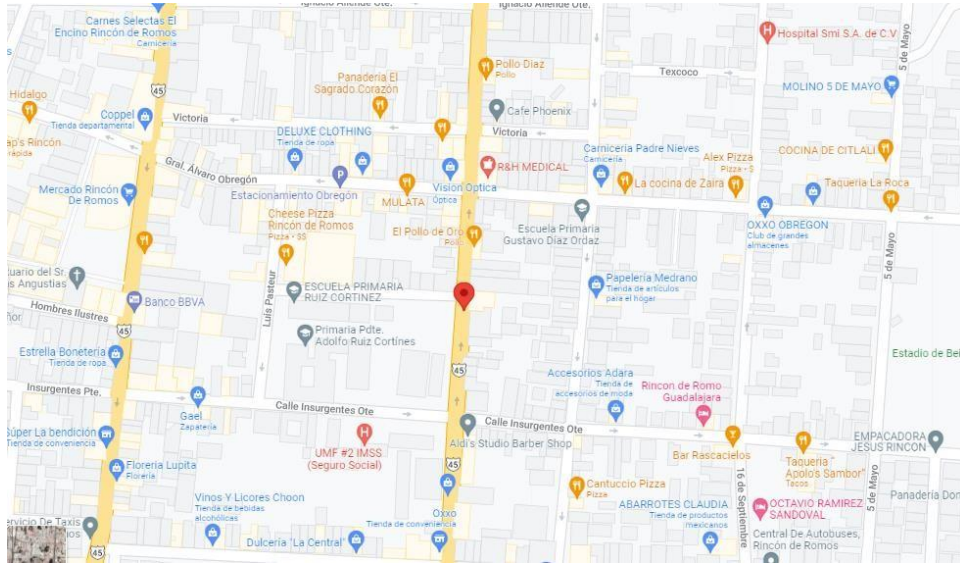


Figura 2: Ubicación, Avenida México #113 B Col. Centro Histórico, Rincón de Romos Aguascalientes Ags.

Croquis de las instalaciones

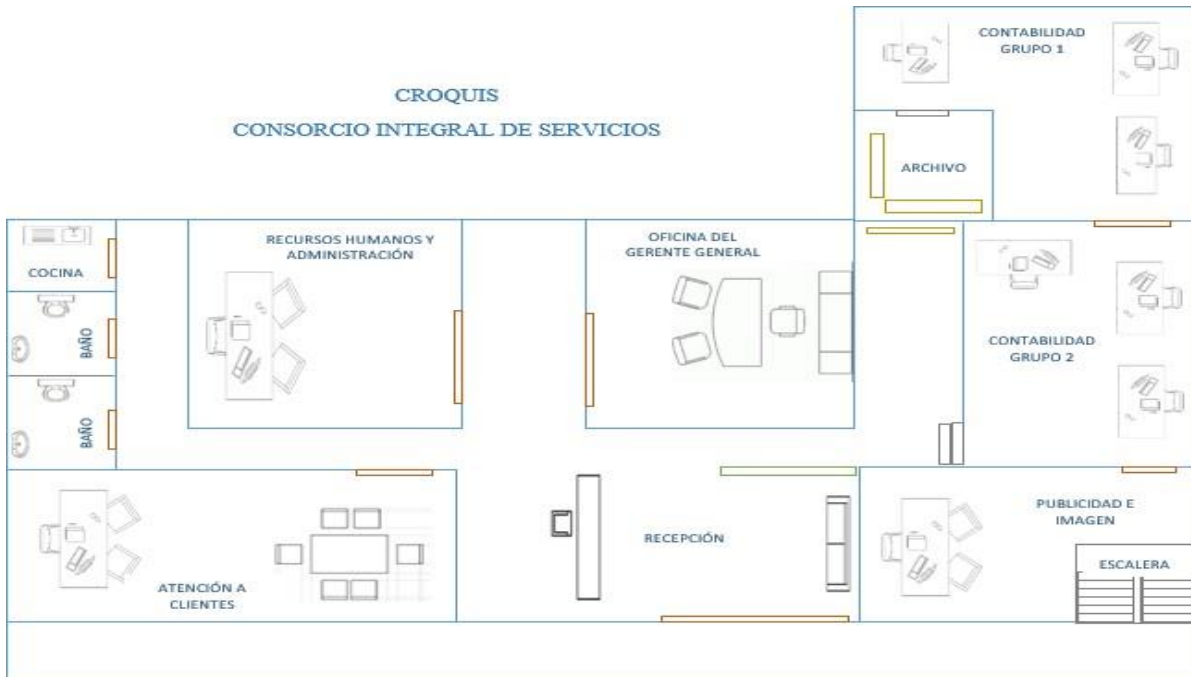


Figura 3: Croquis de las instalaciones

Objetivo general organizacional

Es presentar servicios con calidad de contaduría y auditoría, asesoría fiscal, defensa fiscal y registro de operaciones, con la garantía que podemos ser igual de confiables.

Objetivos específicos

- Dar a los empleados la oportunidad de crecer junto con la empresa.
- Ofrecer servicio de calidad donde se refleja la confianza y la seguridad en cada uno de los servicios prestados
- Satisfacer las necesidades de los clientes, brindándole los servicios profesionales más adecuados a sus necesidades
- Asegurar la confianza y comodidad de nuestros clientes
- Abarcar en forma paulatina la demanda que se está generando por servicios profesionales
- Buscar la estabilidad financiera del despacho contable, para el progreso y alcance de las metas trazadas, por medio del buen funcionamiento administrativo de la misma.

Misión

Brindar a nuestros clientes confianza y un servicio de la más alta calidad para solucionar y prevenir problemas conforme a lo que la ley rige.

Visión

Ser uno de los despachos contables más reconocidos por dar asesorías contables, fiscales y administrativas a empresas convirtiéndonos en un soporte en la toma de las mejores decisiones.

Valores

Honestidad: sinceridad, decencia y buen comportamiento en el cual nuestro equipo de trabajo labora.

Integridad: cualidad del personal que los faculta para tomar decisiones sobre su comportamiento por sí mismos.

Respeto: reconocemos los derechos y la dignidad de un ser y a abstenerse de ofenderlos (tratar bien a las personas, saber escuchar y aceptar diferencias).

Ética: valores morales que permiten a nuestro equipo de trabajo adoptar decisiones y determinar un comportamiento apropiado, esos valores deben estar basados en lo que es correcto, lo cual puede ir más allá de lo que es legal.

Lealtad: ser fiel a los principios de la empresa y tener amor a la empresa. 6)

Compromiso: actitud positiva y responsable por parte del equipo de trabajo para el logro de los objetivos, fines y metas.

Calidad: en todos los ámbitos en cada una de las actividades que realizamos.

Servicio: mejora continua para satisfacer necesidades y exceder las expectativas de nuestros usuarios.

Políticas de calidad

- Revisar la información y tener un respaldo.
- Entregar cálculos de los impuestos cada mes.
- Realizar los pagos correspondientes de las declaraciones.
- Realizar las declaraciones en tiempo y forma para entregarlas a los clientes.
- Cada cierto tiempo entregar a los clientes un informe de su situación actual.

Análisis FODA

Fortalezas

- confianza de nuestros clientes.
- Capacitación constante en diferentes temas para la mejor atención a los clientes.
- Un equipo de trabajo en el cual se cuenta con diferentes carreras o especialidades para una mayor gama de asesoría para nuestros clientes
- Capacidad de trabajo a distancia o fuera de horario laboral, fines de semana por si algún cliente necesite una asesoría imprevista.

Oportunidades

- Al ser una necesidad desatendida es decir no hay muchos contadores hay mayor probabilidad de conseguir clientes nuevos y potenciales.
- Cumplir con las necesidades insatisfechas por la competencia.
- En base a las herramientas tecnológicas del despacho mejorara la calidad del servicio para ser más rápido y eficaz

Debilidades

- Falta de licencias del programa CONTPAQ y NOMIPAQ en todos los equipos de cómputo.
- El despacho contable aun no es totalmente reconocido.
- Falta de equipos de cómputo para todo el personal.
- Falta de conocimiento en el manejo de programas como lo son SUA e IDSE.

Amenazas

- La gente no le interesas estar registrado en el SAT, por falta de conocimientos.
- Aumento de la competencia.
- Trabajos tardíos por motivo de que el SAT falla frecuentemente.

Organigrama



Jerarquía del personal



Estructura funcional y perfiles de puestos

CONSORCIO INTEGRAL DE SERVICIOS ESTRUCTURA FUNCIONAL, DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

NOMBRE DEL PUESTO

GERENTE GENERAL

NIVEL JERÁRQUICO	ESCOLARIDAD	EDAD	SEXO
1	Licenciatura en Administración o carreras afines. (Titulado)	23-40 años	Indistinto

APTITUDES

- Facilidad de palabra.
- Uso adecuado del vocabulario.
- Poder de convencimiento.
- Pensamiento crítico.
- Comunicación.
- Creatividad.
- Autocontrol.
- Iniciativa.
- Capacidad de planificar.
- Capacidad de negociación.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Responsable del Manejo de la planeación estratégica financiera del negocio. Encargado de los informes financieros y explicación a la dirección general y del paquete financiero para el corporativo para la toma de decisiones en forma divisional, establecer análisis de las partidas sobre reducciones en gastos de operación y costos, todo con el fin de elevar el rendimiento de la compañía para maximizar el flujo libre. Coordinar y controlar la facturación de las ventas en línea. Desarrollo y aplicación de procedimientos de control interno, asegurando siempre la aplicación de la normatividad y políticas de la compañía, así como la normatividad financiera. Atención a Auditores internos corporativos y externos.

OBJETIVO DEL PUESTO

Desarrollar un organismo eficiente, que permita ser autosuficiente brindando un servicio de calidad a nuestros usuarios y canalizar los recursos y los esfuerzos de la organización, hacia aquellas oportunidades que le permitan alcanzar resultados económicos significativos, haciendo de la compañía una empresa socialmente comprometida.

FUNCIONES BÁSICAS

- Coordinar los recursos internos (recursos humanos, financieros, etc)
- Representar a la compañía frente a terceros.
- Definir las metas y objetivos y darles seguimiento.
- Se encarga de que los integrantes del grupo subordinen sus deseos individuales para alcanzar los objetivos comunes. Para eso, la gerencia debe aportar su liderazgo, conducción y capacidad de coordinación.
- Planificar: determinar los pasos a seguir para alcanzar el objetivo.
- Organizar: dotar de medios humanos, técnicos, financieros, etc... Para dotar las funciones.
- Controlar: vigilar que las funciones estén orientadas a conseguir los objetivos.
- Gestión: El gerente se encarga de que las funciones se realicen correctamente.

EXPERIENCIA

Estudios superiores: Universitarios y/o Técnicos. Títulos: Ingeniero Comercial, Ingeniero en Administración de Empresas. Estudios complementarios: Computación, administración, finanzas, contabilidad, comercialización y ventas. Experiencia: que tenga 2 años de experiencia como mínimo en cargos similares.

IDIOMA REQUERIDO

Ingles 80%

CONSORCIO INTEGRAL DE SERVICIOS
ESTRUCTURA FUNCIONAL, DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

NOMBRE DEL PUESTO

JEFE DE RECURSOS HUMANOS

NIVEL JERÁRQUICO	ESCOLARIDAD	EDAD	SEXO
2	Licenciatura (Titulado)	23-40 años	Indistinto

APTITUDES

- Capacidad analítica, saber analizar y aplicar información.
- Liderazgo, capacidad de saber influir en los demás sin ejercer completamente la autoridad.
- Disciplina, ser consecuente con el mismo.
- Contar con un amplio sentido de justicia.
- Ser generador de la cultura del respeto.
- Proyectar confianza hacia los demás empleados.
- Tener un enfoque proactivo y saber anticiparse a los problemas.
- Amplio conocimiento del entorno interno de la empresa.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Gestionar actividades como: diseño de puestos, reclutamiento, relaciones entre empleados, gestión del rendimiento, formación, desarrollo y gestión del talento.

OBJETIVO DEL PUESTO

Administrar los recursos de acuerdo a las normas y procedimientos aplicables, otorgando las prestaciones económicas y sociales apropiadas al personal para el desarrollo de sus funciones.

FUNCIONES BÁSICAS

- Definir qué personal es el que requiere la organización.
- Reclutar y contratar a las personas adecuadas para la empresa.
- Retener y lograr la permanencia de los mejores individuos en la organización.
- Conseguir que los trabajadores contribuyan a los objetivos de la empresa.
- Lograr una mayor autorrealización del personal en su trabajo.
- Definir qué personal es el que requiere la organización.
- Reclutar y contratar a las personas adecuadas para la empresa.
- Retener y lograr la permanencia de los mejores individuos en la organización.
- Conseguir que los trabajadores contribuyan a los objetivos de la empresa.

- Lograr una mayor autorrealización del personal en su trabajo.

EXPERIENCIA

La persona que ocupe este cargo debe cumplir con un perfil profesional enmarcado en las áreas de recursos humanos, psicología industrial o psicología organizacional. Además, debe tener de 2 a 3 años de experiencia en diversos puestos de RR.HH.

IDIOMA REQUERIDO

Inglés 80%

CONSORCIO INTEGRAL DE SERVICIOS
ESTRUCTURA FUNCIONAL, DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

NOMBRE DEL PUESTO

SUBGERENTE / JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

NIVEL JERÁRQUICO	ESCOLARIDAD	EDAD	SEXO
3	Licenciatura en Contabilidad o carrera afín. (titulado)	23-40 años	Indistinto

APTITUDES

- Manifestar confianza en sus colaboradores
- Dialogar de forma abierta con sus colaboradores.
- Transmitir instrucciones con respeto.
- Solucionar los problemas.
- Tratar a sus colaboradores como si fueran importantes para la empresa.
- Exigir razonablemente.
- Permitir desarrollar las capacidades de sus empleados.
- Saber delegar.
- Escuchar y contar con las ideas que aportan sus colaboradores.
- Reconocer lo bueno y corregir lo malo.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Supervisar y coordinar el registro contable de las operaciones, así como la elaboración/supervisión de los estados contables individuales y consolidados y liquidaciones tributarias, en el marco de la normativa vigente.

Apoyar al sistema en la administración de recursos económicos y materiales vigilando el puntual registro de los movimientos contables con el objetivo de tener disponible en todo momento, información real, confiable y actualizada sobre el estado que guardan los recursos financieros.

OBJETIVO DEL PUESTO

Mantener un registro veraz, oportuno y adecuado de la información contable que incide en los resultados de los Estados Financieros de la Comisión, en apego a los principios de contabilidad y a la normatividad aplicable para la presentación y el uso en la toma de decisiones por parte de las autoridades.

FUNCIONES BÁSICAS

- Registrar las diferentes partidas contables en el sistema implementado.
- Elaborar las cédulas para los pagos de impuestos retenidos.
- Registrar las diferentes partidas contables generadas.
- Realizar y controlar los pagos a acreedores y proveedores de bienes y servicios.
- Elaborar y capturar las pólizas de diarios, ingresos y egresos generados.
- Brindar apoyo durante las auditorías que se practiquen.
- Elaborar conciliaciones bancarias mensuales.
- Realizar las diferentes declaraciones de impuestos por la Secretaría de Hacienda de Acuerdo a sus Lineamientos.
- Elaborar y codificar las pólizas por pago de nóminas del personal de base y eventual.
- Elaborar y codificar las pólizas por pago de impuestos y aportaciones de seguridad social. Verificar la integración de la documentación soporte de los movimientos contables.
- Recopilar, concentrar y revisar mensualmente la información para presentar declaraciones y pago de impuestos IVA, ISR, ISN, IC, cuotas IMSS a través de los portales del SAT, IMSS y SFA instituciones bancarias autorizadas.

EXPERIENCIA

Experiencia laboral demostrable como Gerente de contabilidad, Supervisor contable o Gerente financiero, de 2 a 3 años.

IDIOMA REQUERIDO

Inglés 80%

**CONSORCIO INTEGRAL DE SERVICIOS
ESTRUCTURA FUNCIONAL, DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS**

NOMBRE DEL PUESTO

COORDINADOR DE CONTABILIDAD

NIVEL JERÁRQUICO	ESCOLARIDAD	EDAD	SEXO
4	Licenciatura en administración o carrera afín. (Titulado)	23-40 años	Indistinto

APTITUDES

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Liderar, motivar e integrar al equipo de colaboradores para crear un buen ambiente de trabajo. • Comunicación. • Dar buen ejemplo. • Disposición para asumir y renunciar a la responsabilidad. • Motivación. • Reconocer y fomentar el potencial. • Tolerar los errores. • Establecer metas y expectativas. |
|--|

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

<p>Encargada de programar, coordinar y ejecutar los procesos técnicos de contabilidad y control previo, proporcionando información exacta, transparente, adecuada y oportuna para la toma de decisiones, conforme a lo establecido en la Ley, gestionar y controlar las operaciones diarias del departamento de contabilidad, controlar y analizar los datos contables y elaborar informes o estados financieros. Establecer y aplicar métodos, políticas y principios contables adecuados.</p>

OBJETIVO DEL PUESTO

<p>Ejecutar las tareas relacionadas al análisis de cuentas contables, para garantizar la exactitud de los saldos de las cuentas que integran los estados financieros; así mismo proporcionar de manera eficiente y confiable la información resultante de los registros contables.</p> <p>Revisar y registrar la información de inventarios de acuerdo con el sistema de costeo vigente y su correspondiente registro contable. Llevar el control de las cuentas por pagar y anticipos a proveedores del exterior, y prestar atención a sus fechas de pago para evitar que se tengan que registrar como deuda externa.</p>
--

FUNCIONES BÁSICAS

- Responder por la adecuada presentación y entrega oportuna de los balances, anexos e informes exigidos por la gerencia y las entidades de control y vigilancia, así como por la atención de los requerimientos formulados por los mismos.
- Verificar el cumplimiento por parte de las personas a su cargo y de las distintas áreas de la empresa de las normas administrativas, legales y fiscales vigentes en materia de información financiera.
- Realizar el análisis de la información contable con el fin de brindar información que ayude a la toma de decisiones por parte de la gerencia.
- Coordinar con el área de sistemas que el registro de la información sea oportuna y confiable, verificando mensualmente la consistencia de los registros, así como implementando nuevos reportes que faciliten y agilicen el cruce y generación de nueva información.
- Colaborar para que haya un adecuado flujo de información soporte de la contabilidad.
- Desarrollar las demás funciones relacionadas con su cargo que le sean asignadas por su superior inmediato.
- Presentar los estados financieros en las fechas establecidas de acuerdo con el cronograma correspondiente, garantizando especialmente el cumplimiento del cronograma de convergencia a Normas Internacionales de Información Financiera según el grupo al que pertenezca la entidad.
- Elaborar los estados financieros mensuales y anuales con sus respectivos anexos, efectuando el análisis de los resultados de cada uno de los estados financieros mensuales y anuales con el fin de evaluar la razonabilidad de las cifras, la rentabilidad del negocio y los resultados económicos de la empresa.
- Elaborar las declaraciones de impuestos mensuales de retención en la fuente, timbre, remesas, industria y comercio e IVA y velar por su oportuno pago y presentación.
- Atender y tener a disposición de los asesores y diferentes organismos de control la información contable requerida para sus trabajos, así como colaborarles en lo que requieran en materia contable.
- Atender y dar respuesta en forma oportuna y con los soportes necesarios a los requerimientos que las entidades de control y vigilancia envíen.

EXPERIENCIA

3-5 años de experiencia en cargos de similares características. En auditoría y/o coordinación de equipos contables u otra profesión afín.

Conocimientos contables, financieros, fiscales, legales y tributarios bajo las normas internacionales de contabilidad y las normas internacionales de información financiera.

IDIOMA REQUERIDO

Inglés 80%

CONSORCIO INTEGRAL DE SERVICIOS
ESTRUCTURA FUNCIONAL, DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

NOMBRE DEL PUESTO

AUXILIAR DE CONTABILIDAD

NIVEL JERÁRQUICO	ESCOLARIDAD	EDAD	SEXO
5	Licenciatura en administración o carrera afín (Titulado)	23- 40 años	Indistinto

APTITUDES

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Creatividad. • Liderazgo. • Persuasión. • Flexibilidad. • Iniciativa. • Empatía. • Seguridad. • Trabajar en equipo |
|---|

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

<p>Serás parte de un grupo de profesionales que trabajan para mantener el orden y la transparencia de las finanzas de la empresa, apoyando al área de contabilidad gestionando las tareas contables diarias, además, el auxiliar deberá supervisar las cuentas, realizar las facturas y otros documentos financieros.</p>

OBJETIVO DEL PUESTO

<p>Contribuir al funcionamiento eficiente general, Realizar actividades administrativas de archivo, control y elaboración de correspondencia, digitar y registrar las transacciones contables de las operaciones y verificar su adecuada contabilización</p>
--

FINCIONES BÁSICAS

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Contabilizar y procesar asientos de diario para garantizar que se registren todas las transacciones empresariales • Actualizar las cuentas por cobrar y emitir facturas • Actualizar las cuentas por pagar y realizar conciliaciones • Asistir en el procesamiento de balances, estados de resultados y otros estados financieros de acuerdo con las directrices legales y financieras de la empresa |
|---|

- Asistir con la revisión de gastos, registros de nómina, etc., según lo asignado
- Actualizar los datos financieros en las bases de datos para garantizar que la información sea precisa y esté disponible de inmediato cuando sea necesario
- Preparar y enviar informes semanales y mensuales
- Ayudar a contables sénior en la preparación de cierres mensuales/anuales
- Ayudar con otras tareas de contabilidad.

EXPERIENCIA

Experiencia demostrable como auxiliar contable 6 meses a 1 año

IDIOMA REQUERIDO

Ingles básico

CONSORCIO INTEGRAL DE SERVICIOS
ESTRUCTURA FUNCIONAL, DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

NOMBRE DEL PUESTO

PUBLICIDAD E IMAGEN

NIVEL JERÁRQUICO	ESCOLARIDAD	EDAD	SEXO
6	Técnico en informática o carrera afín (Titulado)	23- 40 años	Indistinto

APTITUDES

- Una gran creatividad e imaginación.
- Conocimientos de cultura artística y popular, como fuente de inspiración.
- Comunicación
- La capacidad de trabajar bajo presión.
- Habilidades comunicativas y de trabajo en equipo.
- Capacidad organizativa y capacidad de trabajar con plazos de entrega muy ajustados.
- Autoconfianza.
- Sentido del humor.
- La capacidad de trabajar con un presupuesto limitado.
- Ser observador y mostrar capacidad de prestar atención a los detalles.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Responsables de la aparición y la presentación de material publicitario impreso, Internet y anuncios de publicidad interactiva.

OBJETIVO DEL PUESTO

Dirigir las campañas, coordinar todas las acciones precisas para llevarlas a cabo, elaboración de anuncios, el equipo creativo debe pensar en el contenido, que incluye títulos, lemas, texto e ilustraciones. También decide la apariencia visual, que se ve influenciada por factores como el uso del espacio, el color, los gráficos, el tipo de letra (tipografía) y la animación.

FINCIONES BÁSICAS

- Ejecutar los objetivos y programas de publicidad que la organización planifica periódicamente a fin de apoyar los objetivos de comunicación y marketing.
- Definir el sentido de la cultura organizacional.
- Destacar la identidad diferenciadora de la empresa.
- Reforzar el espíritu de cuerpo y orientar el liderazgo.
- Construir la personalidad y el estilo corporativos.
- Motivar el mercado de capitales.
- Relanzar la empresa.
- Evitar situaciones críticas.
- Impulsar nuevos servicios.
- Reducir los mensajes involuntarios.
- Generar una opinión pública favorable.
- Acumular reputación y prestigio.
- Optimizar las inversiones en comunicación.
- Atraer a los clientes y fidelizarlos.
- Inventar el futuro.

EXPERIENCIA

Experiencia de 1 a 2 años en diseño gráfico, informática, fotografía y nuevos medios de comunicación.

IDIOMA REQUERIDO

Ingles 80%

**CONSORCIO INTEGRAL DE SERVICIOS
ESTRUCTURA FUNCIONAL, DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS**

NOMBRE DEL PUESTO

RECEPCIONISTA

NIVEL JERÁRQUICO	ESCOLARIDAD	EDAD	SEXO
7	Carrera técnica o licenciatura (Titulado)	18-30 años	Indistinto

ACTITUDES

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Apariencia elegante. • Actitud amable, eficiente y servicial. • Gran capacidad comunicativa incluyendo lenguaje claro y actitud profesional al teléfono. • Buenas dotes de organización. • Interés por el trabajo de la empresa, lo que facilitará poder pasar de inmediato las preguntas a la persona adecuada. • Ser capaz de mantenerse tranquilo y cortés, pero firme bajo presión. |
|--|

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

<p>Son el primer contacto de los clientes y empleados, su función principal es darles la bienvenida a los visitantes e indicarles a dónde se deben dirigir. También se encargan de responder los requerimientos de clientes y empleados, tanto en persona como por vía telefónica.</p>
--

OBJETIVO DEL PUESTO

<p>Brindar atención al personal interno y a visitantes externos en sus requerimientos de información; mantener el control en la recepción de correspondencia; además de brindar apoyo en actividades administrativas encomendadas.</p>
--

FINCIONES BÁSICAS

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo el registro de visitantes externos. • Efectuar la entrega de contra recibo de facturas a ciertos proveedores. • Mantener actualizado el directorio de extensiones internas y celulares del personal. • Apoyar en la reservación de salas de juntas y capacitación. • Validar y capturar la asistencia del personal |
|--|

- Atender de manera ágil, amable y eficaz las llamadas telefónicas del conmutador.
- Recibir la correspondencia, radicarla y entregarla, tanto interna como externa
- Atender todas aquellas personas que necesiten información.
- Mantener actualizados los documentos legales de la compañía y entregar al personal que lo requiera.

EXPERIENCIA

Estudiante de nivel técnico, tecnológico o en formación profesional de primeros semestres, certificados.

IDIOMA REQUERIDO

Ingles básico

Conclusión

La correcta aplicación de este manual de organización, ayuda bastante en el conocimiento de las actividades que debe desarrollar cada nivel jerárquico, capacitar constante al personal para reforzar algunos temas utilizados diariamente, para que el personal pueda responder a lo que se le requiera e integrar un ambiente armonioso y evitar la carga de trabajo para solo algunos empleados.

CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES

13. Conclusiones del Proyecto

El propósito principal de este proyecto fue la elaboración de un manual de organización para el Consorcio Integral de Servicios con la finalidad de concluir mis residencias profesionales, de igual manera yo adquiriré conocimientos, habilidades y destrezas que me servirán como base para llevar experiencia en mi formación profesional.

El Consorcio Integral de Servicios, podrá disponer del Manual de Organización, cuyo contenido es una pequeña introducción al objetivo del despacho, los antecedentes históricos, la misión y visión, el organigrama, la descripción y perfil de puestos, se puede

decir que ahora cuenta con una herramienta fundamental que contiene una estructura organizacional ya que el despacho podrá controlar claramente la eficiencia y desempeño de sus empleados.

Es importante formalizar las tareas que se llevan a cabo en cada uno de los puestos, es indispensable que el personal conozca la estructura organizacional, además entender con detalle y con claridad sus responsabilidades, ya que darle una organización formal a un negocio debe ser el principio de un crecimiento empresarial, de ahí la importancia de crear para el manual de organización, estos manuales ayudaran a la administración a manejar mejor su negocio y lograr un crecimiento paulatino de su empresa. Así pues, para la elaboración del manual se siguieron una serie de pasos, dentro de los cuales se aplicaron diferentes técnicas de investigación como lo fue la entrevista, que fue aplicada al personal de las diferentes áreas existentes con la ayuda de un formato diseñado con la colaboración de mi asesora externa Lidia Alondra Herrera Méndez; también me fue posible aplicar la técnica de la observación, ya que tuve la oportunidad de observar el trabajo de cada uno de los puestos y sus procedimientos durante varias jornadas laborales. La aplicación de dichas técnicas, me sirvieron para elaborar el manual de organización, siempre asesorado por mi asesor interno Víctor Hugo Espinoza.

El haber realizado este proyecto de residencias profesional me permitió aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de mi carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial en el Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga.

CAPÍTULO 7 COMPETENCIAS DESARROLLADAS

14. Competencias desarrolladas y/o aplicadas.

Las competencias durante la realización del proyecto fueron las siguientes:

- Aplique habilidades directivas y de ingeniería en el diseño, gestión, fortalecimiento e innovación de las organizaciones para la toma de decisiones en forma efectiva, con una orientación sistémica y sustentable.
- Diseñé e Innove estructuras administrativas y procesos, con base en las necesidades de las organizaciones para competir eficientemente en mercados globales.

- Gestiona eficientemente los recursos de la organización con visión compartida, con el fin de suministrar bienes y servicios de calidad.
- Aplique métodos cualitativos por medio de entrevistas ya que son una técnica de recolección de datos.
- Diseña e implementa estrategias de mercadotecnia basadas en información recopilada de fuentes primarias y secundarias, para incrementar la competitividad de las organizaciones.
- Aplica métodos de investigación para desarrollar e innovar modelos, sistemas, procesos y productos en las diferentes dimensiones de la organización.
- Diseña una estructura organizacional.
- Gestione la organización del personal.
- Aplique métodos cualitativos por medio de entrevistas ya que son una técnica de recolección de datos.
- Planificar y organizar las partes necesarias del proyecto.
- Visión, propósito y orientación de objetivos.
- Trabajo en equipo.
- Colabore con otras personas de forma comunicativa y constructiva.
- Capacidad de análisis de información.
- Responsabilidad.
- Planeación.
- Compromiso.
- Capacidad de aprendizaje.
- Respeto a las personas.
- Análisis de investigación.
- Habilidad para tomar decisiones.
- Creatividad e innovación.
- Comunicación efectiva.
- Iniciativa.
- Actitud positiva.

CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN

15. Fuentes de información

Chiavenato, I. (2005). Administración de Recursos Humanos. McGraw Hill. 8va. Edición. Santafé de Bogotá. Colombia.

Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. McGraw Hill. 5ta. Edición. Santafé de Bogotá. Colombia.

Chiavenato, I. (2007). Gestión de Talento Humano. Guatemala: Mc Graw Hill.

Fernández, M. (2005). Dirección de Recursos Humanos. Editorial Díaz de Santos S.A. Barcelona. España.

Jicius, M. (2004). Administración del Talento Humano. 9na. Edición. México D.F. México.
Becker, B.; Huselid, M.; Ulrich, D. (2001). El Cuadro de Mando de Recursos Humanos. Gestión 2000. Barcelona. España.

Krauss, M. D. (1977). Los manuales de procedimientos en las oficinas. En M. D. Krauss, Los manuales de procedimientos en las oficinas (pág. 235). México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Ponce., A. R. (1983). En A. R. Ponce., Administración del personal (pág. 245). Limusa.

Schein, E. (1982). Psicología de la Organización. Prentice-Hall International. 3ra. Edición. México D.F. México.

Valencia, J. R. (2002). Administración Moderna del Personal. En J. R. Valencia, Administración Moderna del Personal. MEXICO: Thomson.

<http://www.asenl.gob.mx/transparencia/95/fraccion/II/perfiles/repcionista.pdf>

<http://recursostic.educacion.es/comunicacion/media/version/v1/accesibilidad.php?c=&inc=publicidad&blk=2&pag=4>

<https://resources.workable.com/es/gerente-de-rr-hh-descripcion-del-puesto#:~:text=gerente%20de%20RR.-.HH.,las%20cuestiones%20relacionadas%20con%20empleados.&text=ser%C3%A1n%20gestionar%20actividades%20como%20dise%C3%B1o,desarrollo%2C%20y%20gesti%C3%B3n%20del%20talento.>

<http://transparencia.doloreshidalgo.gob.mx/wp-content/uploads/2017/04/FUNCIONES-AUXILIAR-CONTABLE-B.pdf>

CAPÍTULO 9: ANEXOS

16 Anexos

16.1 Fotografías



