



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 UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN)

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

PRESENTA

DIANA LAURA MARTINEZ MEDINA

ASESOR

LAURA VILLALOBOS PARDO



Índice

CAPÍTULO 1: PRELIMINARES	3
1.1 Agradecimientos.	3
1.2 Resumen.	4
CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO	5
2.1 Introducción	5
2.2 Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.	6
2.3 Problemas a resolver, priorizándolos.	7
2.4 Justificación	8
2.5 Objetivos (General y Específicos)	10
CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO	11
3.1 Historia de la administración	11
3.2 Definición de administración	12
3.3 Administración del siglo XX	13
3.4 Conceptos de administración	14
3.5 Organización	15
3.6 Organización formal e informal	15
3.7 La estructura y el proceso de organizar	16
3.8 Roles de la organización	17
3.9 Manual de organización	18
3.10 Objetivos de los manuales	19
3.11 Importancia del manual de organización	19
3.12 Contenido del manual de organización	20
3.13 Organigrama	21
3.14 Tipos de organigramas	21
3.15 Uso de los organigramas	22
3.16 Importancia de los organigramas	23
3.17 Descripción y Análisis de puestos	23
3.18 Descripción de puestos	24
3.19 Análisis de puestos	25
3.20 Estructura del análisis de puestos	26

3.21 Importancia de los análisis de puestos	27
CAPÍTULO 4: DESARROLLO	28
4.1 Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.	28
CAPÍTULO 5: RESULTADOS	36
5.1 Manual de organización	36
CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES	58
6.1 Conclusiones del Proyecto	58
CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS	59
7.1 Competencias desarrolladas y/o aplicadas.	59
CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN	60
8.1 Fuentes de información	60
CAPÍTULO 9: ANEXOS	62
9.1 Anexos	62

Lista de tablas

Tabla 1. Cronograma de actividades.	29
Tabla 2. Análisis FODA.	30

Lista de figuras

Figura 1. Hoja de descripción del puesto.	24
Figura 1.1 Alcance de la descripción y análisis de puestos.	25
Figura 1.2 Esquema simplificado de los factores de análisis.	26
Figura 2. Formato de cuestionario para la descripción de funciones.	31
Figura 3. Carta de autorización.	32
Figura 4. Organigrama general.	33
Figura 5. Formato de descripción de puestos laborales.	34
Figura 6. Cuestionario puesto Gerente general.	62
Figura 7. Cuestionario puesto Auxiliar administrativo.	63
Figura 8. Cuestionario puesto Recursos humanos.	64
Figura 9. Cuestionario puesto Asesor inmobiliario.	65
Figura 10. Cuestionario puesto Gerente de Marketing.	66
Figura 11. Cuestionario Gerente de Contabilidad.	67
Figura 12. Carta de aceptación de residencias profesionales.	68
Figura 13. Carta de terminación de residencias profesionales.	69

CAPÍTULO 1: PRELIMINARES

1.1 Agradecimientos.

Quiero agradecer primeramente a Dios por brindarme vida y salud para mantenerme en este camino lleno de bendiciones que hasta el día de hoy me ha hecho crecer como persona y me ha dejado tantas enseñanzas, experiencias y personas que han influido y me han motivado a seguir adelante y lograr este sueño.

Agradezco enormemente a mis padres por siempre inculcarme valores y principios, por su gran apoyo, esfuerzo y sacrificio para darme una carrera, por cada día darme alientos de seguir y no rendirme, por creer en mí y en mi capacidad, merecen sentirse orgullosos de lo que han logrado porque lo que ahora soy es gracias a ellos. Así como a toda mi familia que desde que inicie mi carrera han estado en el camino junto a mí, impulsándome a lograr el objetivo por el cual inicie.

Mis más sinceros agradecimientos a mi asesor de proyecto la Mtra. Laura Villalobos Pardo, por todo el apoyo y sabiduría que nos brindó, por ser la guía en todo el proceso para concluir con éxito mi proyecto de residencias, su actitud, paciencia y sobre el profesionalismo con el que labora hizo posible lograr el desarrollo de cada etapa que conformo mi proyecto.

Por ultimo quiero agradecer a todos mis compañeros y en especial a mi equipo de trabajo, que desde el primer semestre nos unimos para lograr llegar a la meta final apoyándonos mutuamente para lograr cumplir cada uno de los propósitos e ilusiones por los cuales la vida nos unió en un mismo camino, que fue un salón de clases en donde compartimos grandes experiencias así como momentos tristes, alegres, de enojo y estrés, pero todo valió la pena por estar ahora donde estamos, agradezco el haberlos conocido y esa hermandad que formamos seguirá perdurando con los años.

A mis padres, familia, amigos, compañeros y maestros
¡Gracias por todo su apoyo incondicional!

1.2 Resumen.

La empresa Cinthya Carrillo asesora inmobiliaria es construida en octubre de 2021, dedicada a la comercialización de bienes e inmuebles, avalúos, propuestas de valor, trámites bancarios e hipotecarios como isssspea, fovissste e infonavit, etc. Pero no contaba con ningún tipo de régimen administrativo que sustentara la información y datos de la empresa, es por este motivo que se elaboró el presente manual de organización con el principal objetivo de crear un instrumento de apoyo que defina y establezca la estructura orgánica y funcional formal, así como la responsabilidad de actividades y funciones que permitan una adecuada funcionalidad administrativa. De este modo principalmente se investigó la problemática de la empresa por medio de un análisis FODA, conociendo sus fortalezas y debilidades, enseguida se elaboró el organigrama funcional de la empresa, conociendo el cargo de cada uno de los integrantes de este equipo de trabajo, ya que de igual manera no se contaba con la estructura organizacional de la empresa, así mismo se partió de este punto para llevar a cabo el desarrollo de este manual de organización que fue la elaboración de los análisis de puestos y funciones y perfil del puesto, para llegar al objetivo de dar solución al problema ocasionado por la falta de un manual de organización en la empresa Cinthya Carrillo asesora inmobiliaria, también teniendo como múltiples beneficios al contar con este instrumento administrativo sirviendo como ayuda hacia los colaboradores para que conozcan las funciones y la calidad de los servicios prestados, con el fin de lograr el máximo rendimiento laboral en los trabajadores y la mejor calidad de servicios hacia los clientes y de esta manera aumentar la demanda en el mercado inmobiliario.

CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO

2.1 Introducción

La administración es una ciencia muy amplia y altamente indispensable para el buen funcionamiento de una empresa o negocio, ya que es muy importante que toda área y equipo de trabajo sepa administrar, organizar, dirigir y controlar sus objetivos y proyectos.

En el presente manual de organización se detalló de forma ordenada y sistemática la información de la empresa Cinthya Carrillo asesora inmobiliaria, donde se definió su visión, misión y valores en una pauta administrativa con la que no se contaba y los cuales orientan a la empresa al cumplimiento de todos sus objetivos.

Este documento administrativo se elaboró con el principal objetivo de establecer y controlar el cumplimiento de las actividades y funciones de la empresa, para aumentar la eficiencia de los colaboradores y cuenten con una base para el mejoramiento continuo.

En este manual se establecieron los objetivos, requerimientos y habilidades de aplicación para cada una de las áreas que forman que forman la estructura orgánica de la empresa Cinthya Carrillo asesora inmobiliaria, de manera que cumplan con eficiencia y eficacia sus tareas diarias, así como evitar la duplicidad de sus funciones.

Actualmente la administración y buena coordinación del personal dentro de una organización es un elemento primordial, es así que en Cinthya Carrillo asesora inmobiliaria y su continuo crecimiento ahora cuenta con un manual de organización elaborado para el mejoramiento de sus funciones administrativas reestructurando aspectos de la empresa como los requisitos formales para facilitar el proceso de inducción del personal y la orientación a sus funciones y responsabilidades logrando su rápida adaptabilidad colocando a la empresa en un mayor nivel competitivo.

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

Cinthy Carrillo Asesora Inmobiliaria es una empresa que fue constituida en Octubre de 2021, la empresa cuenta con dos oficinas, la idea de dar vida a este proyecto es a partir de la independencia de la persona que hasta el día de hoy es gerente general Cinthya Carrillo Leos, las oficinas actualmente se encuentran ubicadas en Venustiano Carranza #32-A en el centro de Pabellón de Arteaga y en Calle Cesario Ruíz Reyes, fraccionamiento villa rebeca, por ser una empresa joven ahorita cuenta con un personal pequeño que lo conforman 10 personas, hasta la fecha se dedica a la comercialización de inmuebles, avalúos, propuestas de valor, asesoría de bienes e inmuebles, trámites bancarios, tramites hipotecarios, isssspea, fovissste e Infonavit.

El puesto que ocupo es en área administrativa donde estaré a cargo de la administración, realizando actividades de control, crear los contratos de las ventas y/o renta de propiedades, así como hacer los recibos de cada pago de los clientes, archivar documentos importantes de personal, clientes y darles seguimiento así mismo apoyo en el área de ventas.

Misión:

Ofrecer un asesoramiento integral que permita solucionar las necesidades de nuestros clientes con el mercado inmobiliario, aportándoles valor agregado como agente de cambio.

Visión:

Consolidar la empresa como líder en el sector inmobiliario, a nivel regional, implementando el marketing digital, ofreciendo capacitación permanente al personal, logrando la innovación de procesos administrativos, y la satisfacción del cliente en todo el proceso de comercialización.

Valores: Profesionalismo, lealtad, honestidad, responsabilidad, transparencia, respeto, calidad en el servicio.

Objetivos

A corto plazo: Aumentar las ventas en un 30% en este año 2022

A mediano plazo: Posicionar la marca a través del marketing digital.

A largo plazo: Abrir una segunda sucursal donde cada asesora tenga su propia oficina y tener un área para capacitación y reuniones con clientes, además de una sala de espera en 2023.

2.3 Problemas a resolver, priorizándolos.

La empresa Cinthya Carillo asesora inmobiliaria se independizo y actualmente cuenta con una trayectoria corta en el mercado inmobiliario ya que lleva 5 meses en el sector, prestando sus servicios en el giro de comercialización de inmuebles, propuestas de valor, asesoría de bienes e inmuebles. A pesar de eso cuenta con una amplia experiencia y talento existente de parte de su personal, pero no cuenta con un control adecuado de las actividades de cada integrante de la organización ya que no se cuenta con un organigrama establecido que defina y establezca la estructura orgánica y funcional.

Una de las necesidades primordiales es organizar todas las funciones y actividades que deben tomar en cuenta cada miembro y con esto reducir la ineficiencia, la falta de comprensión y errores del empleado al no saber efectuar sus actividades.

El problema a resolver durante este proyecto es precisamente organizar, hacer descripción de puestos, responsabilidades y facilitar el proceso de inducción del personal que permitirá el perfeccionamiento y orientación de las funciones que debe tener cada integrante o área, para eliminar duplicidad y deslindar responsabilidades. Todo esto se logra a través de un manual de organización para que la empresa tenga una herramienta o documento que respalde su empresa, para que cada miembro sepa su obligación y responsabilidad dentro de la organización.

Para este proyecto se diagnosticará la problemática por medio de un FODA ya que el objetivo de esta herramienta es identificar hasta qué punto la estrategia actual de una organización y sus puntos débiles más específicos son relevantes para está, además de ser capaces para afrontar cambios que tienen lugar en el medio

ambiente de la empresa y saber cuáles son las estrategias que se deben tomar para su implementación. (Tabla 2).

2.4 Justificación

Considero importante que la empresa Cinthya carrillo asesora inmobiliaria cuente con un manual de organización ya que se enfrenta a la problemática de nula administración, falta de asignación de responsabilidades tareas y actividades de cada integrante de la empresa, que a causa de eso surgen diversos efectos algunos de ellos son, la ineficiencia, el incumplimiento de sus objetivos y falta de comprensión y errores al no saber efectuar sus actividades.

Es vital contar con este elemento y conocer las descripciones de puestos de la empresa, es bien sabido que todo trabajador debe conocer desde su ingreso en la compañía las declaraciones estratégicas como lo son su visión, misión, valores y objetivos, así como el organigrama funcional de toda la empresa y área donde va a desempeñarse. Al tener precisas sus labores de un puesto de la empresa se sabrá no solo sus deberes del puesto si no también su nivel de responsabilidad, actitudes, aptitudes que se requiere para cada puesto y de esta forma evitar duplicidad de responsabilidades, tareas e incluso manejo de documentos.

El alcance del proyecto involucra a todas las áreas de la empresa ya que fue donde se identificó el problema, los alcances a los que se pretende llegar son: llevar un control de la información, responsabilidades, actividades e incluso creación de documentos, mantener actualizadas siempre las funciones y responsabilidades de cada área masi como la descripción del puesto y sus actividades.

Los limites a los cuales pudiera llegar seria a la falta de disposición de todo el personal que está involucrado en el problema y que la empresa no proporcione información suficiente y real para resultados concretos.

El proyecto será un punto de mejora para la empresa ya que no existe un manual de organización que impacte en su aplicación y que lo sepan utilizar para sus diferentes áreas administrativas que operen dentro de ella. Esto permitirá atacar en contra de la desventaja competitiva.

Ámbito social:

Brindar a la sociedad un servicio de excelencia y organizado, donde se estandarice y personalice el servicio a clientes de diferentes segmentos de mercado el cual atiende la empresa.

Ámbito profesional:

Conocer y dominar todo lo mencionado con el tema a desarrollar acerca de los manuales de organización para obtener un mayor conocimiento aplicando temas vistos durante la ingeniería al campo laboral de manera ético-profesional.

Ámbito académico:

Poner en práctica todos y cada uno de los conocimientos de materias que se relacionan a lo largo de mi carrera de Ingeniería y que de esta manera aporte un beneficio dentro de la empresa y se logre implementar un manual de organización.

Ámbito profesional:

Obtener mi título como Ingeniera en Gestión empresarial, además desarrollar mis habilidades y destrezas con el proyecto y objetivos que se puedan llegar a cumplir no solo en mi persona y vida cotidiana sino también en el ámbito profesional.

2.5 Objetivos (General y Específicos)

Objetivo general:

Elaborar un manual de organización para la empresa Cinthya Carrillo asesora inmobiliaria que servirá como un instrumento de apoyo de que defina y establezca la estructura orgánica y funcional formal, así como la planeación, responsabilidad y actualización administrativa, que permitan una adecuada funcionalidad administrativa.

Objetivos específicos:

- ✓ Diseñar un manual de organización para facilitar el proceso de inducción del personal que permitirá el perfeccionamiento y orientación de las funciones del cargo que han sido asignados.
- ✓ Diseñar el organigrama de la inmobiliaria.

CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO

3.1 Historia de la administración

“La tarea básica de la administración es hacer las cosas por medio de las personas de manera eficaz y eficiente” (Idalberto Chiavenato)

La administración aparece desde que el hombre comienza a trabajar en sociedad. El surgimiento de la administración es un acontecimiento de primera importancia en la historia social en pocos casos, una institución básicamente nueva, o algún nuevo grupo dirigente, han surgido tan rápido como la administración desde principios del siglo. Pocas veces en la historia de la humanidad una institución se ha manifestado indispensable con tanta rapidez. La administración que es el órgano específico encargado de hacer que los recursos sean productivos con la responsabilidad de organizar el desarrollo económico, refleja el espíritu esencial de la era moderna. Es en realidad indispensable y esto explica porque una vez creada, creció con tanta rapidez.

El ser humano es social por naturaleza, por ello tiende a organizarse y cooperar con sus semejantes. La historia de la humanidad puede describirse a través del desarrollo de las organizaciones sociales partiendo en la época prehistórica por las tribus nómadas, donde comienza la organización para la recolección de frutas y la caza de animales, y después con el descubrimiento de la agricultura da paso a la creación de las pequeñas comunidades.

Aristóteles, tuvo gran influencia en el pensamiento Medieval sus concepciones normaron las actividades administrativas de la época y varios siglos después.

Los últimos enfoques administrativos indican la necesidad de que las organizaciones se guíen por objetivos claros, producto de su naturaleza, su origen o su finalidad. La administración por objetivos se basa en ese principio.

Esto no es nuevo. En La Política, Aristóteles señalaba ya que el Estado se debe orientar teleológicamente o sea que ha de tener presente su finalidad y objetivos: el bien común. Añade que el hombre debe buscar su perfección en la realización de sus objetivos y que por consiguiente sólo puede alcanzar su verdadera grandeza cuando orienta su actividad a la consecución de sus fines vitales.

Aristóteles fue el filósofo griego que más influyó en el pensamiento Medieval.

Sus concepciones normaron las actividades administrativas, básicamente las mercantiles. Y todavía en nuestros tiempos hay fuertes influencias de la ética aristotélica en diversas corrientes de pensamiento y en diferentes disciplinas. No ponemos en duda el valor histórico de su pensamiento filosófico y humano. Al referirse a él hay que estudiarlo, analizarlo y discutirlo. El señalaba que comprar y vender es una manera de hacer dinero “contraria a la naturaleza” y critica, al grado de que en su libro Política y Ética, Aristóteles escribió: “De las dos maneras de hacer dinero, una es la Administración del hogar y la otra el comercio al por menor; la primera es necesaria y honorable pero la última es un tipo de intercambio, justamente censurado, puesto que resulta contrario a la naturaleza y es un modo por el cual algunos hombres se benefician a costa de los otros” La transcripción anterior demuestra que los valores (el concepto del bien o del mal que tiene una sociedad) han jugado un papel importante en el desarrollo de la administración. (Chiavenato 2001).

3.2 Definición de administración

En la actualidad la administración es un término muy usado, ya que generalmente es entendido en la forma más simple de cómo realizar y usar recursos adecuadamente, pero esto va más allá de lo que se puede apreciar ya que esta palabra ha tenido una gran evolución desde que se le dio definición a su término hasta nuestros días, puesto que ha ido transformándose en medida de como el hombre lo requiere.

Es también necesario conocer cómo se inició, desarrollo, adaptó y estableció la administración debido a que puede mostrar la forma correcta de realizar las diferentes actividades en una empresa, en una escuela, en hospitales o incluso en el propio gobierno.

Para comprender mejor lo que es la administración se presentan las siguientes definiciones de autores especializados en el tema:

1. Ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no se pueden lograr en los organismos sociales, (Jiménez, 1990).
2. Es la coordinación de hombres y recursos materiales para la consecución de objetivos organizacionales, lo que se logra por medio de cuatro elementos: Dirección hacia objetivos, a través de gente, mediante técnicas y dentro de una organización, (Kast, 1990).
3. Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales, (Chiavenato, 2006).

De acuerdo al contenido anterior se puede entender que la administración es considerada una ciencia que incluye métodos, técnicas y teorías para el uso de recursos que se han puesto en práctica en grupos de personas organizadas para alcanzar eficazmente y eficientemente un fin en común.

3.3 Administración del siglo XX

En esta época la administración se caracteriza por un gran desarrollo técnico e industrial con el advenimiento a fines del siglo xx e inicios de xxi del aseguramiento de la calidad y las tecnologías de la información (TI), se condiciona el funcionamiento empresarial de modo que la administración se torna indispensable en el manejo de cualquier tipo de empresa, ya que a través de aquella se logra obtener la eficiencia, la optimización de los recursos y la simplificación del trabajo. En La actualidad la administración se ha caracterizado por un gran desarrollo técnico e industrial que consecuentemente por la consolidación de la administración a principios del siglo surge la administración científica siendo Frederick winslow Taylor su iniciador, de ahí en adelante multitud de autores se dedicaron al estudio de esta disciplina. La administración se toma indispensable en cualquier actividad organizada, desde la organización de un evento deportivo hasta el lanzamiento de un cohete espacial, siendo imprescindible para el buen funcionamiento de cualquier organismo social. (Martinez 2004).

3.4 Conceptos de administración

Según autores:

Frederic Winslow Taylor

En su obra Principios de la Administración Científica expresaba “El objeto principal de la Administración ha de ser: asegurar la máxima prosperidad para el patrón, junto con la máxima prosperidad para cada uno de los empleados”. (Taylor 1911)

Idalberto Chiavenato

“Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia “ (Chiavenato 2001)

Henry Fayol

“Administrar es prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar a través de la gerencia”. (Fayol, 1916).

Max Weber

“La administración es la base de conocimiento y se ejemplifica principalmente en las organizaciones mediante el proceso de control”. (Weber, 2017)

Harold Koontz y Cyril O'Donnel

En su Curso de Administración Moderna. “La administración se define como el cumplimiento de objetivos deseados mediante el establecimiento de un medio ambiente favorable a la ejecución por personas que operan en grupos organizados “. (Koontz y O'Donnel 1964).

George R. Terry

“La Administración es un proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, ejecución y control, ejecutados para determinar y lograr los objetivos, mediante el uso de gente y recursos”. (Terry, 1974).

William Newman

La Dinámica Administrativa: “La Administración es un proceso social, es proceso porque comprende una serie de actos que llevan a conquistar objetivos, es proceso social porque esos actos se refieren primordialmente a las relaciones entre personas”. (Newman 1961)

Wilburg Jiménez Castro

Administración es una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas y cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr. (Jiménez 1990)

3.5 Organización

Según Harold Koontz y Heinz Wehrich, define la organización como la identificación, clasificación de actividades requeridas, conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetivos, asignación a un grupo de actividades a un administrador con poder de autoridad, delegación, coordinación y estructura organizacional. (Koontz y Wehrich 1999)

El concepto de organización es un término de usos múltiples, para algunas personas incluye todas las tareas y actividades de todos los integrantes de la empresa, la identifican con el sistema total de relaciones sociales y culturales. Sin embargo, para para la mayoría de administradores el termino organización implica una estructura de funciones o puestos formalizados.

3.6 Organización formal e informal

Organización formal

En esta obra se entiende por organización formal la estructura intencional de funciones en una empresa formalmente organizada, sin embargo, catalogar a una organización como formal no significa que haya algo, o bien inherentemente inflexible, o bien que la confine en exceso. Para que un gerente pueda organizar adecuadamente la estructura debe aportar un ambiente en el que el desempeño individual (presente y futuro) contribuya de la manera más efectiva a las metas del grupo. Incluso la más formal de las organizaciones debe ser flexible y permitir la discrecionalidad, la utilización benéfica de talentos creativos y el reconocimiento de los gustos y las capacidades individuales, aunque el esfuerzo individual en una situación de grupo debe enfocarse en las metas grupales y organizacionales.

Organización informal

Chester Barnard, en su clásico libro de administración *The Functions of the Executive*, describe una organización informal como cualquier actividad personal conjunta sin un propósito común consciente, aunque contribuya a resultados grupales. Es mucho más fácil pedir ayuda a alguien a quien se conoce en persona respecto de un problema organizacional aun cuando pertenezca a otro departamento, que a alguien a quien sólo se conoce de nombre o por el organigrama. La organización informal es una red de relaciones interpersonales que surgen cuando los individuos se asocian entre sí, de este modo, las organizaciones informales (que no aparecen en el organigrama) podrían incluir el grupo del taller de máquinas, los asignados al sexto piso, el grupo que juega boliche el viernes por la noche y los que se reúnen a tomar el café por las mañanas.

(Koontz y Wehrich 1999)

3.7 La estructura y el proceso de organizar

Según Koontz y Wehrich en su libro, organizar es un proceso que requiere se consideren varios elementos fundamentales. Así, la estructura organizacional debe reflejar:

1. Los objetivos y planes, porque de ellos se derivan las actividades.
2. La autoridad disponible para la administración de la empresa, dado que en cualquier organización la autoridad es un derecho determinado socialmente que se ejerce de manera discrecional y, como tal, está sujeta a cambios.
3. El ambiente que la rodea, como cualquier plan, cuyas premisas pueden ser económicas, tecnológicas, políticas, sociales o éticas (aunque también pueden serlo las de la estructura de la organización). Así, la estructura debe diseñarse para funcionar, permitir contribuciones de los miembros de un grupo y ayudar a las personas a alcanzar los objetivos con eficiencia en un futuro cambiante. En este sentido, una estructura organizacional efectiva nunca puede ser estática y tampoco hay una que funcione mejor en todo tipo de situaciones, sino que depende de la situación.

4. Como la organización está dotada de personal, la agrupación de las actividades y relaciones de autoridad de su estructura debe considerar las limitaciones y las costumbres de las personas, ello no quiere decir que la estructura deba diseñarse en torno a los individuos (antes bien, ha de llevarse a cabo en torno a las metas y las actividades que las acompañan); de cualquier modo, es importante considerar el tipo de personas con las cuales se conformará. (Koontz y Weihrich 1999)

3.8 Roles de la organización

Según Stephen Paul Robbins. Una organización es una sociedad coordinada que se une para lograr un objetivo común, siendo los gerentes quienes son los responsables de supervisar distintas tareas para lograr los resultados esperados, por lo que deben: planear, controlar y dirigir distintas tareas. Asimismo, es necesario que cumplan distintos roles para abarcar cada aspecto de la organización:

Roles Interpersonal: Involucra al gerente como representante, líder y enlace. debe ser una figura simbólica para los colaboradores, actuando en distintas instancias para la empresa. También, tiene el deber de motivar y direccionar a los empleados. Por otra parte, debe poseer la capacidad para mantener una red contactos externos que lo mantengan informado.

Roles Informativos: Obviamente no basta que un gerente tenga la capacidad para actuar solo de manera interpersonal, debe poseer capacidades que le permita tomar roles de vigilante, difusor y vocero. Es decir, debe tener capacidad para ser un facilitador que entregue información del exterior hacia el interior y viceversa. Además, debe poseer habilidades para transmitir información en cuanto a políticas, acciones y resultados de la organización a los externos, de manera de mostrarse como un experto en el rubro.

Roles Decisorios: Los últimos cuatro roles necesarios que deben tener los gerentes tiene relación con las decisiones, por lo que debe ser: empresario, manejador de dificultades, asignador de recursos y negociador. En ese sentido, debería buscar oportunidades para generar proyectos, debe ejecutar acciones correctivas en ocasiones donde existan problemas significativos o inesperados,

debe tomar o aprobar decisiones de la organización y también representarla en negocios de importancia. (Robbins 2013)

3.9 Manual de organización

Según Miguel F. Duhalt. Manifiesta que los manuales de organización exponen con detalle la estructura de la compañía y señalan los puestos y la relación que existe entre ellos. Explica la jerarquía, los grados de autoridad, responsabilidad, las funciones y actividades de los órganos de la empresa. Generalmente contiene graficas de organización, descripción de trabajo, cartas límite de autoridad, etc.

Un manual de organización es un documento que contiene la descripción detallada de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Un manual de organización, inducción o de bienvenida, también tiene como finalidad que cada nuevo integrante de una empresa, conozca aspectos importantes de la misma tales como su misión, su visión, sus funciones, los servicios que se ofrecen y las políticas de personal que le afectarán etc. Es información que le servirá como base fundamental para que, de esa forma, se integre rápida y adecuadamente en la organización y con el personal que la conforma, y así de inicio al desarrollo de sus actividades. (Duhalt 1997)

3.10 Objetivos de los manuales

1. De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales administrativos permiten cumplir con los siguientes objetivos:
2. Instruir a la persona, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
3. Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
4. Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo.
5. Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
6. Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.
7. Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
8. Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
9. Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
10. Interviene en la consulta de todo el personal.
11. Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
12. Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
13. Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.

3.11 Importancia del manual de organización

En la mayor parte de las empresas la organización se ha realizado conforme a la práctica diaria y la aplicación, teniendo como herramienta un manual de organización ya que aporta los conocimientos de trabajo para que se desarrollen con destreza, habilidad y confianza, contribuyendo a obtener calidad en el desempeño de todos los empleados en todos los departamentos y hace de las empresas organizaciones más competitivas.

Beneficios del manual de organización

1. Proporciona apoyo a las diferentes actividades que se realizan de manera cotidiana en la empresa.
2. Auxilia en la inducción del puesto, al adiestramiento y capacitación del personal ya que describe de manera detallada las actividades de cada puesto.
3. Permite hacer un seguimiento secuencial de las tareas diarias para conseguir el cumplimiento de las funciones asignadas.

3.12 Contenido del manual de organización

Los manuales de organización son documentos que las empresas usan como herramienta ya que sirven como medio de comunicación y coordinación, que facilitan el cumplimiento de las funciones y la asignación adecuada de los recursos humanos y en consecuencia facilitan lograr los objetivos que trata de alcanzar un determinado organismo social.

Elementos que integran el Manual de Organización:

1. De identificación y
2. Contenido.

De identificación

La identificación o portada se refiere a la carátula del Manual de Organización la cual da a conocer los datos más elementales como son:

- a) Nombre de la dependencia, entidad o unidad administrativa a que se refiere el manual.
- b) Logotipo de la dependencia o entidad.
- c) Fecha de elaboración o actualización del Manual de Organización

De contenido

En este apartado se presentan, de manera sintética y ordenada, los capítulos que constituyen el manual o los títulos que comprende. A efecto de uniformar la presentación de estos documentos, es importante seguir el orden que se describen a continuación:

- a) Introducción
- b) Antecedentes Históricos
- c) Marco Jurídico - Administrativo
- d) Atribuciones
- e) Estructura Orgánica
- f) Organigramas (estructural y por puestos plazas y unidades)
- g) Objetivo y Funciones
- h) Bibliografía

3.13 Organigrama

Según George R. Terry

Los organigramas son herramientas útiles para organizar, permiten visualizar la organización formal, pero su uso no garantiza una buena estructura organizacional. (Terry 1980)

Los organigramas tienen diversos propósitos dentro de la organización para lo cual se destinará su uso, entre otros permite la reorganización, adiestramiento del personal, emisión de instrucciones, inspección de una empresa, programas de inducción, ilustración de niveles jerárquicos y de responsabilidad.

3.14 Tipos de organigramas

Según (Terry 1980) los organigramas se pueden dividir en:

1. **Organigramas maestros:** que muestran toda la estructura de la organización formal.
2. **Organigramas complementarios:** que se dedican exclusivamente a ver el departamento o un componente principal, y dedica más detalles respecto a las relaciones, autoridad y obligaciones dentro de dicha área.

Clasificación de los organigramas

Según reyes (1987) los organigramas de clasifican en:

1. **Organigramas verticales:** que son una representación gráfica vertical, donde los puestos subordinados entre si se ilustran por niveles inferiores

vinculados o relacionados a través de líneas que representan la comunicación de responsabilidad y autoridad.

2. **Organigramas horizontales:** son representaciones horizontales mediante los cuales los puestos subordinados se ilustran bajo una posición similar a la vertical pero diferente dirección, comenzando por el nivel jerárquico de máxima autoridad a la izquierda y distribuyéndose los demás niveles sucesivamente hacia la derecha.

3. **Organigramas circulares:** son diagramas circulares que describen un área central, que corresponde a la autoridad máxima de la empresa, a su alrededor se trazan círculos concéntricos, cada uno de los cuales constituye un nivel sucesivo de menor autoridad de la organización. En cada uno de los círculos se coloca a los jefes inmediatos y las líneas que los vinculan representan canales de mando y responsabilidad.

4. **Organigramas escalares:** son una representación gráfica escalada que señala con diversas sangrías en el margen izquierdo, los distintos niveles jerárquicos de la organización, apoyados en líneas que lo definen.

3.15 Uso de los organigramas

Según George R. Terry, el organigrama permite visualizar las diversas funciones y el personal comprometido con cada una, así como también se puede observar claramente la interrelación de actividades dentro de la organización. (Terry 1980)

En consecuencia, los organigramas se utilizan para:

- Comunicar al personal la estructura de la organización y donde encaja cada uno dentro de ella.
- Reflejar las líneas formales de comunicación
- Indicar las relaciones de trabajo
- Indicar las líneas formales de autoridad
- Conocer las necesidades de formación del personal
- Conocer los cambios administrativos llevados a cabo en la organización

3.16 Importancia de los organigramas

Según Hernández (2011) informa que un organigrama “representa la estructura formal de las organizaciones”. La importancia de los organigramas se enfoca en que son una herramienta de gestión muy útil, ya que proporciona una imagen formal de la organización embace a un cambio o reorganización que tenga que realizar o llevar a cabo con el objetivo de permitirle a la organización ser ordenada y controlada de acuerdo a todos los procesos que realice tanto generales como específicos.

Algunos de los beneficios que se pueden obtener al momento de implementar un organigrama en cualquier empresa u organización dependiendo a su actividad comercial y magnitud que abarque en el mercado.

1. Niveles jerárquicos establecidos correctamente.
2. Líneas de mando establecidas de acuerdo a la capacidad científica y empírica
3. Muestra cómo está estructurada la empresa
4. Sirve como herramienta de gestión para brindar información
5. Se utiliza como fuente de guía y apoyo para estudiar los cambios.

3.17 Descripción y Análisis de puestos

Idalberto Chiavenato. La descripción de puestos muestra una relación de las tareas, obligaciones y responsabilidades del puesto, mientras que las especificaciones de puestos proporcionan los requisitos necesarios que debe tener el ocupante del puesto. Así, los puestos se ocupan de acuerdo con estas descripciones y especificaciones. Quien ocupe el puesto debe tener características personales que sean compatibles con las especificaciones de éste, mientras que la función a desempeñar, o contenido del puesto, queda indicada en la descripción también de éste.

Cuando se estructuran los puestos y se diseñan al margen del departamento de ARH, en la gran mayoría de las organizaciones, es necesario saber cómo fueron estructurados y diseñados por los otros departamentos. En otras palabras, para poder administrar los recursos humanos que se asignan a los puestos, es necesario describir y analizar estos últimos. Cuando dicho diseño se realizó ya hace tiempo, el problema es conocerlo en su totalidad. El mejor camino para eso es la descripción y el análisis de puestos.

(Chiavenato 2011)

3.18 Descripción de puestos

Para conocer el contenido de un puesto es necesario describirlo. Su descripción es un proceso que consiste en enunciar las tareas o responsabilidades que lo conforman y lo hacen distinto a todos los demás puestos que existen en la organización. Asimismo, su descripción es la relación de las responsabilidades o tareas del puesto (lo que hace el ocupante), la periodicidad de su realización (cuándo lo hace), los métodos que se emplean para el cumplimiento de esas responsabilidades o tareas (cómo lo hace), los objetivos (por qué lo hace). Es básicamente una enumeración por escrito de los principales aspectos significativos del puesto y de las obligaciones y responsabilidades adquiridas.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Título del puesto:	Fecha de elaboración: __/__/__	Fecha de revisión: __/__/__
Clave:		
Departamento:	División:	
Descripción genérica:		
Descripción específica:		

Figura 1. Ejemplo de una hoja de descripción del puesto. (Chiavenato 2011)

3.19 Análisis de puestos

Una vez hecha la descripción, sigue el análisis de puestos. En otras palabras, una vez identificado el contenido (aspectos intrínsecos), se analiza el puesto en relación con los aspectos extrínsecos, es decir, en relación con los requisitos que el puesto impone a su ocupante. Aunque íntimamente relacionados en sus propósitos y en los procesos de obtención de información, la descripción de puestos y el análisis de puestos son dos técnicas perfectamente distintas. Mientras la descripción se preocupa por el contenido del puesto (qué es lo que el ocupante hace, cómo lo hace y por qué lo hace), el análisis pretende estudiar y determinar los requisitos, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para su adecuado desempeño. Por medio del análisis los puestos posteriormente se valoran y se clasifican para efectos de comparación. La figura 1.1 muestra el desglose de la descripción y del análisis de puestos.

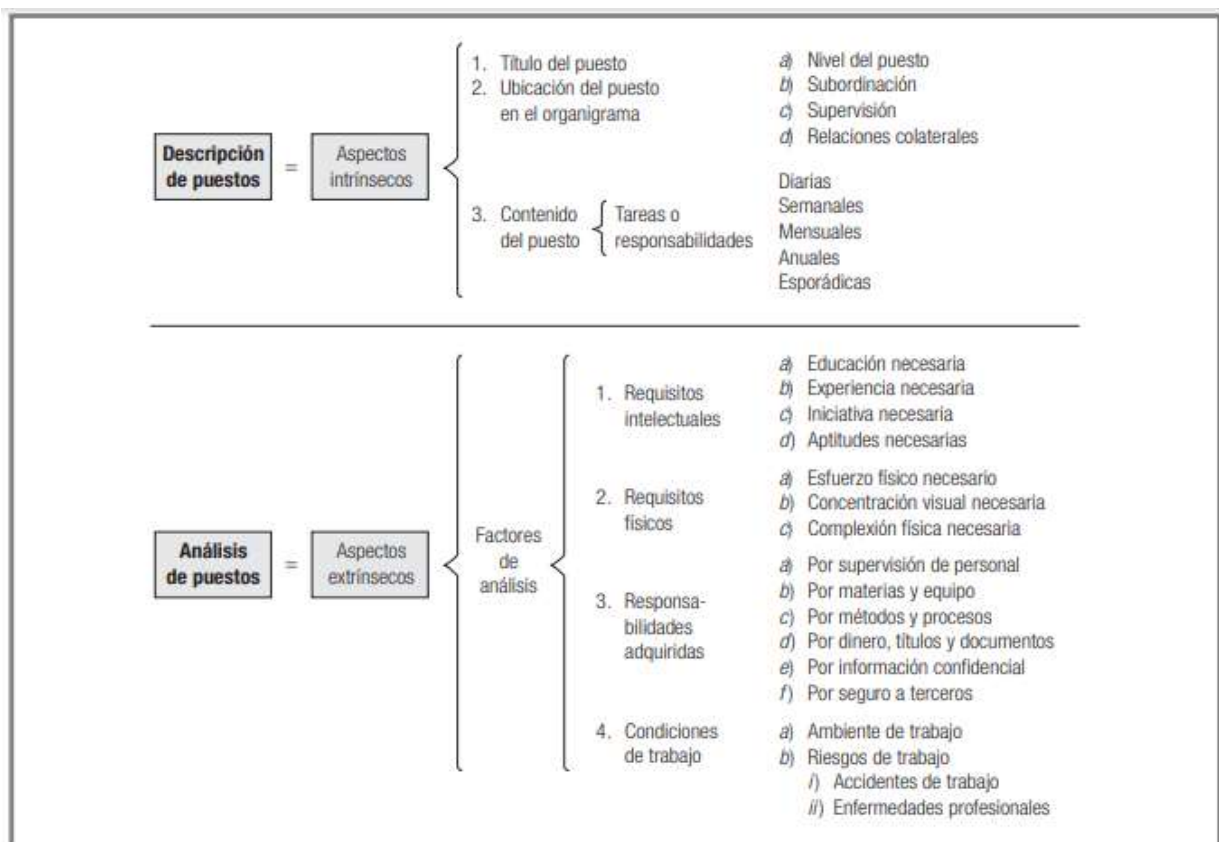


Figura 1.1. Alcance de la descripción y de análisis de puestos. (Chiavenato 2011)

3.20 Estructura del análisis de puestos

Mientras la descripción de puestos es un simple inventario de las tareas o responsabilidades que desempeña el ocupante de éste, el análisis de puestos es la revisión comparativa de las exigencias (requisitos) que esas tareas o responsabilidades le imponen. Es decir, cuáles son los requisitos intelectuales y físicos que debe tener el ocupante para desempeñar exitosamente el puesto, cuáles son las responsabilidades que el puesto le impone y en qué condiciones debe ser desempeñado.

Por lo general, el análisis de puestos se concentra en cuatro tipos de requisitos que se aplican a cualquier tipo o nivel de puesto:

1. Requisitos intelectuales.
2. Requisitos físicos.
3. Responsabilidades que adquiere.
4. Condiciones de trabajo.

Cada uno de estos requisitos se divide en factores de análisis.

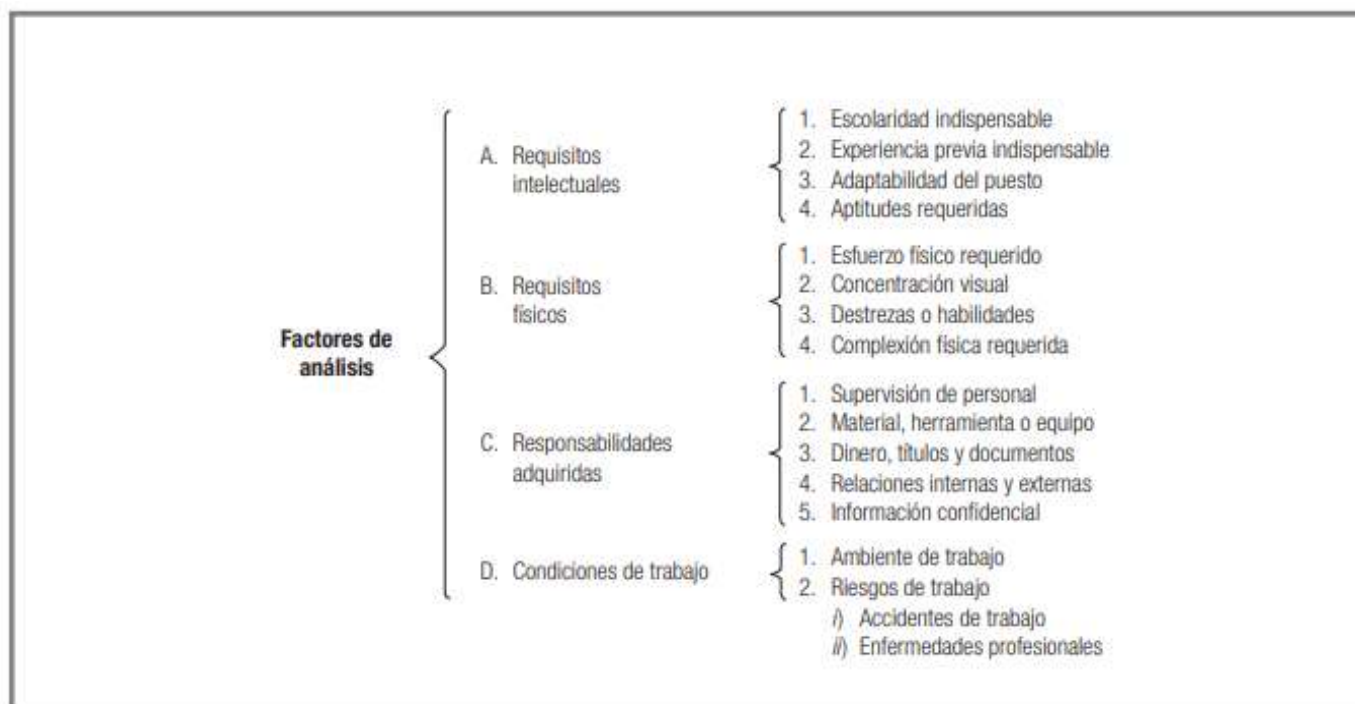


Figura 1.2. Esquema simplificado de los factores de análisis. (Chiavenato 2011)

3.21 Importancia de los análisis de puestos

El análisis de puestos es el proceso que consiste en reunir, analizar y registrar información relativa a los puestos dentro de una organización, centrándose en el contenido, aspectos y condiciones que le rodean, como los conocimientos, las experiencias, las habilidades, entre otras, que debe satisfacer la persona que va a ocupar ese puesto.

El objetivo principal del análisis de puestos es definir de una manera sencilla las tareas que se van a realizar y los factores que son necesarios para llevarlas a cabo con éxito. Permite evaluar y ponderar adecuadamente el puesto dentro de la organización, permite primero reclutar y luego seleccionar a los empleados con las aptitudes adecuadas para los diversos puestos, facilita ubicar a los empleados de acuerdo a sus competencias, determinar los niveles y estándares de desempeño y productividad de los trabajadores, la planificación de actividades de capacitación, entrenamiento y desarrollo de trabajadores, identificar a los candidatos con los perfiles adecuados para cubrir las plazas vacantes, propiciar las condiciones que mejoren el entorno del trabajo y conocer las necesidades reales de los recursos humanos de la organización.

Como resultado del análisis de puesto la empresa podrá: definir claramente para cada puesto de trabajo las funciones y responsabilidades propias de su posición y eliminar repeticiones funcionales entre diferentes personas.

CAPÍTULO 4: DESARROLLO

4.1 Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.

A partir de mi ingreso en la empresa Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria se me hizo participe en las actividades diarias que se desarrollan dentro de cada área funcional de la empresa, donde poco a poco identifique la mala organización que se tenía con el desarrollo y cumplimiento de las actividades diarias, así como es muy común la duplicidad de funciones y/o documentos que se realizan en cada área, tomando en cuenta como dato importante que la empresa inmobiliaria cuenta con poco tiempo de instalación en el mercado, de acuerdo a este descontrol fue donde surgió la necesidad de crear el manual de organización que ayudara a mejorar e identifica la funciones de cada uno de los trabajadores que conforman la empresa.

Para la elaboración de este proyecto se identificaron las siguientes actividades:

Determinar la forma de trabajo.

Se realizó el cronograma de actividades donde se especificó cuanto tiempo se tendría que invertir en cada actividad durante la ejecución de este proyecto.

(Tabla 1)

Actividades	Responsable	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
1. Analizar la problemática de la empresa por medio del análisis FODA.	Auxiliar administrativo						
2. Elaboración del organigrama general de la empresa.	Auxiliar administrativo						
3. Investigar los puestos y funciones que se desarrollan dentro de la empresa, crear el perfil del puesto por medio de la realización de encuestas.	Gerente general Auxiliar administrativo						
4. Elaboración de marco jurídico.	Gerente general						
5. Establecer el objetivo del manual de organización.	Gerente general						
6. Elaboración de análisis y perfil de puestos.	Gerente general						
7. Apoyo de las actividades administrativas dentro de la organización.	Auxiliar administrativo						
8. Elaboración, seguimiento e integración del proyecto.	Gerente general Auxiliar administrativo						

Tabla 1. Cronograma de actividades (elaboración propia)

1. Selección de técnicas aplicadas.

Para realizar el manual de organización opte por basarme en las siguientes técnicas: la observación, el diagnóstico por la matriz FODA como herramienta para conocer la problemática de la empresa y reforzar las debilidades.

Matriz FODA según Fred David (2004)

	<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cliente satisfecho. 2. Única inmobiliaria en Pabellón de Arteaga 3. Capacitar constantemente al personal. 4. Nuevos fraccionamientos en el área. 	<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso de nuevos competidores. 2. Empresas dedicadas al mismo giro. 3. Recesión económica.
<p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crecimiento en los últimos 5 meses. 2. Conocimiento y dominio de bienes e inmuebles. 3. Experiencia en ventas. 4. Servicio de internet. 5. Oficina amueblada. 	<p>ESTRATEGIA - FO</p> <p>Desarrollar conocimiento y dominio en los empleados para tener clientes satisfechos en el servicio. (F2,O1)</p>	<p>ESTRATEGIA - FA</p> <p>Innovación en los últimos 5 meses para atacar a los nuevos competidores. (F1, A1)</p>
<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de un manual de organización. 2. Es una empresa de recién emprendimiento y no cuenta con la información suficiente para saber capacitar 3. Poca segmentación de mercado. 	<p>ESTRATEGIA - DO</p> <p>Elaborar un manual de organización capacitando al personal de la empresa. (D1, O3).</p>	<p>ESTRATEGIA - DA</p> <p>Implementar nuevos segmentos de mercado para obtener clientes en el mismo giro. (D3, A2).</p>

Tabla 2. Análisis FODA (Elaboración propia).

2. Investigación de puestos y funciones.

Se utilizó un formato de encuestas para conocer los puestos que conforman a la empresa y describir las funciones que deberán cumplir diariamente para el excelente funcionamiento de las actividades y crear el perfil del puesto.

CUESTIONARIO DE FUNCIONES Y PERFIL DEL PUESTO.

Fecha de elaboración|

--	--	--

a) Identificación del puesto

Nombre del puesto:	
Supervisado por:	
Jefe inmediato:	
Departamento:	

b) Descripción genérica

Describe de forma general el objetivo del puesto:

Describe de forma general y/o específica las actividades o funciones que se desarrollan en el puesto:

c) Requerimientos y perfil del puesto

Señale que requisitos deben cumplirse para ocupar el puesto.

Nivel de estudios: Primaria () Secundaria () Preparatoria () TSU en administración ()
Licenciatura en: Administración, Relaciones Industriales, Recursos Humanos () Ced.Prof ()
Licenciatura en: Contabilidad () Mercadotecnia, Marketing digital, Diseño gráfico () Ced.Prof ()
Ingeniería en Gestión Empresarial () Ced.Prof ()
Área AFIN ()

Experiencia:	Edad:	Sexo:
--------------	-------	-------

d) Conocimientos y Habilidades

Figura 2. Formato de cuestionario para la descripción de funciones y perfil del puesto. (Elaboración propia).

2.1 Carta de autorización para el análisis de descripción de puestos.

En este punto es necesario la elaboración de la carta de autorización para tener el permiso de elaborar oficialmente el perfil de cada puesto y que la información sea totalmente verídica y se cumpla con las especificaciones de cada uno de los puestos que conforman la empresa.



Figura 3. Carta de autorización (Elaboración propia)

3. Proceso de elaboración de organigrama general.

Para llevar a cabo la elaboración del organigrama se comenzó por hacer una breve investigación de los puestos y funciones de cada uno de los integrantes de la empresa, ya teniendo la información en orden y correcta se llevó a cabo la estructura del organigrama funcional de la empresa.

Organigrama

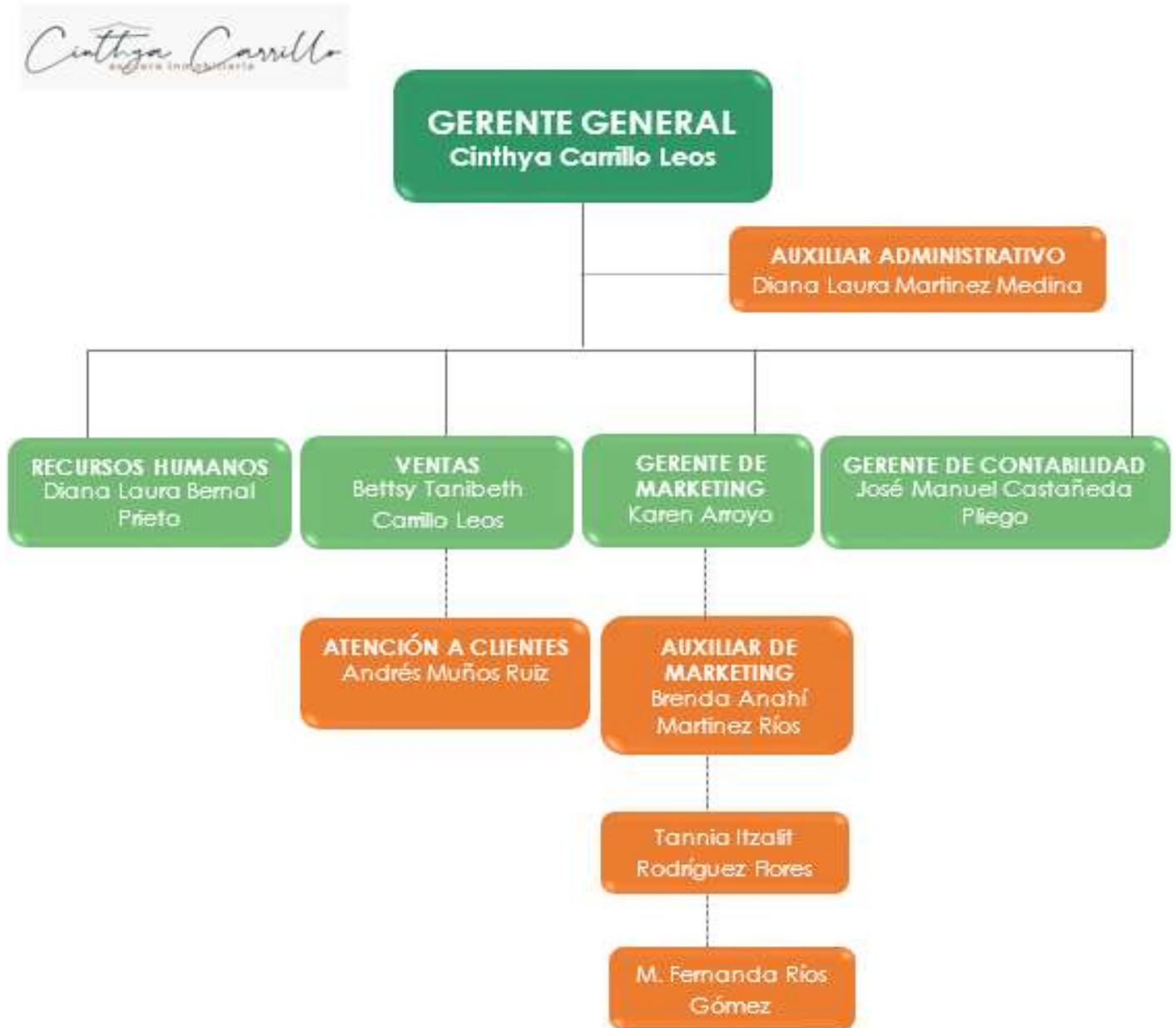


Figura 4. Organigrama general (Elaboración propia)

4. Recopilación de la información necesaria de la empresa.

Recopile la información necesaria de la empresa que me fuera útil para la elaboración del manual, como lo fueron los siguientes datos: antecedentes históricos de la empresa, misión, visión y valores, marco jurídico, las atribuciones.

5. Elaboración del objetivo del manual.

Todo proyecto se debe realizar con la intención de alcanzar un propósito u objetivo específico que lleve al buen cumplimiento de las funciones diarias y crecimiento continuo de la empresa.

6. Elaboración de análisis de puestos y perfil del puesto.

Aquí se utilizará este formato como documento oficial de las funciones, requerimientos y perfil de cada puesto de la empresa.

FORMATO DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS LABORALES.

<i>Cinthya Carrillo</i> <small>Asesora Inmobiliaria</small>		IDENTIFICACION DEL PUESTO LABORAL.	
Nombre del puesto:			
Supervisado por:			
Jefe inmediato:			
Departamento:			

OBJETIVO DEL PUESTO

PERFIL DEL NOMBRE

Nivel de Estudios:
Cedula profesional: Si () No ()
Rango de Edad:
Género:
Experiencia:
Vehículo propio: Si () No ()

FUNCIONES

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

Figura 5. Formato de descripción de puestos laborales. (Elaboración propia)

7. Apoyo en las actividades administrativas.

Desde mi integración a la empresa Cinthya Carrillo asesora inmobiliaria me involucre en todas las actividades administrativas correspondientes a mi puesto, cumpliendo en tiempo y forma con cada una de las funciones y apoyando hasta el día de término de las residencias para el excelente funcionamiento administrativo de la empresa.

8. Elaboración y seguimiento del manual de organización.

Para dar inicio a lo que es el manual de organización se investigó los fundamentos teóricos, la estructura y el proceso de organizar, la administración, el uso y la importancia de contar con un organigrama funcional de la empresa.

Para la elaboración del manual y la obtención de datos para el proceso de realización de este manual se usó un formato de encuestas para poder determinar los análisis de puestos, funciones y actividades que se realizan diariamente en cada área de la organización. De esta manera ya contando con los datos correctos en base a las encuestas se procedió a desarrollar de forma detallada la información para comenzar con el manual.

Las tareas de cada puesto de trabajo, los perfiles de puestos y el objetivo se formaron de acuerdo al perfil que cada integrante de la organización, según las especificaciones y requisitos dados quedaron fijados de acuerdo a lo solicitado por cada uno de los puestos.

CAPÍTULO 5: RESULTADOS

5.1 Manual de organización



Cinthya Carrillo
asesora inmobiliaria

**PRESENTADOR: CINTHYA CARRILLO LEOS
CINTHYA CARRILLO ASESORA INMOBILIARIA**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

ENERO 2022

ÍNDICE

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETIVO DEL MANUAL	3
3. ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	4
3.1 MISIÓN:	5
3.2 VISIÓN:.....	5
3.3 VALORES:	5
4. MARCO JURIDICO-ADMINISTRATIVO.....	6
4.1 LEYES.....	6
4.2 CÓDIGOS	8
4.3 REGLAMENTOS.....	8
4.4 ATRIBUCIONES	12
4.5 FUNCIONES	13
5. ORGANIGRAMA	15
6. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES.....	16
7. CONCLUSIÓN	22

INTRODUCCIÓN

El presente manual de organización de la empresa Cinthya Carrillo asesora inmobiliaria tiene como propósito dar una estructura más sólida y que sea un instrumento de apoyo para la planeación y el diseño de organización y actualización administrativa, que facilitará el proceso de inducción del personal y permitirá el perfeccionamiento y orientación de las funciones y responsabilidades del cargo que han sido asignados.

El manual de organización constituye un instrumento de apoyo al proceso organizacional de la empresa, proporciona información sobre la estructura orgánica, atribuciones, objetivos y funciones que realizan cada uno del departamento que la integran.

Es así que Cinthya Carrillo asesora inmobiliaria en su continuo crecimiento y desarrollo busca de un mejoramiento de sus labores administrativas con el fin de reestructurar aspectos de la empresa en los que el capital humano tiene gran influencia, de esta manera se quiere desarrollar un manual de organización que cumpla con los requisitos formales para facilitar el proceso de inducción del personal y orientación de las responsabilidades.

2. OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo esencial de este manual de organización es orientar al personal a tener un conocimiento claro y puntal de sus actividades, obligaciones y responsabilidades ya que actualmente la administración y buena coordinación del personal dentro de una organización es un elemento primordial ya que su excelente manejo depende del prospero funcionamiento de las empresas y su rápida adaptabilidad al medio competitivo. De tal manera, el presente documento tiene como propósito fundamental convertirse en un instrumento de apoyo administrativo que ayude al logro eficaz y eficiente de los objetivos y metas de la empresa.

Por ser un documento de consulta frecuente, este manual deberá ser actualizado por lo menos cada año, o en su caso, cuando exista algún cambio orgánico funcional al interior de esta organización administrativa, por lo que cada una de las áreas que la integran, deberán aportar la información necesaria para este propósito.

3. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Cinthy Carrillo Leos quien hoy en día es dueña y fundadora de esta comfortable empresa, comenzó en el año 2019 siendo asesora inmobiliaria, una labor a la que le tomo pasión y vocación, posterior de haber sido invitada junto con más maestros por el Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga a una reunión otorgada por el maestro Barberena, donde se les dio a conocer el inicio de un fraccionamiento nuevo de Pabellón de Arteaga el cual tiene como nombre “El Cortijo Residencial” ubicado atrás del Tecnológico de Pabellón donde se comenzó con la venta de lotes/terrenos, a lo cual el arquitecto le ofreció a Cinthya comprar, puesto que ella no cuenta con una plaza en el Tecnológico no contaba con los recursos suficientes para obtener un terreno a lo que la Lic. Cinthya le propuso que mejor le diera empleo cuestión que al arquitecto le pareció una gran propuesta y le brindo una cita la cual fue para darle la bienvenida a su equipo de trabajo y comenzar con una breve capacitación sobre las caracterizas de la zona y medidas de los terrenos, quedando como encargada de la oficina de ventas siendo que Cinthya es maestra y contaba con conocimiento en administración factor que le favoreció para adaptarse a su trabajo, ella conto con el don de vender y se motivó aún más al ver que con las primeras comisiones se pudo hacer de su primer coche cosa que en 12 años de maestra no lo había podido lograr, brindo sus servicios en el Cortijo Residencial por un año y medio aproximadamente, cumpliendo con la venta de 40 terrenos, la etapa en el Cortijo había terminado ya que las ventas de los terrenos habían bajado porque ahora lo que la gente buscaba eran casas. La Lic. Cinthya busco nuevos horizontes hasta llegar a una inmobiliaria en Aguascalientes donde por su experiencia en las ventas la tomaron en cuenta y le dieron la oportunidad de quedarse y contaba con la ventaja de que la dueña era de Pabellón de Arteaga y estaba por instalar su oficina, comenzando a trabajar en tiempos fuertes de pandemia, la oficina se instaló en febrero de 2020 donde nuevamente brindo de sus servicios en ahora una inmobiliaria quedando como encargada gracias a su experiencia, lugar donde laboro por dos años y logro grandes ventas.

Por lo tanto, ella decidió prepararse tomando cursos de Infonavit, certificaciones y opto por independizarse ya que se sentía lo suficiente preparada para hacerlo sola y decide abrir su propia inmobiliaria en el mes de octubre del año 2021.

Actualmente se encuentra estudiando la licenciatura de bienes raíces para seguirse capacitando y cada día ofrecer un servicio de calidad, cabe recalcar que también es socia de AMPI asesores en Aguascalientes.

Finalmente, esto es la empresa Cinthya Carrillo asesora inmobiliaria conformada por los siguientes elementos, 2 asesoras inmobiliarias encargadas de vender, 1 auxiliar administrativo, marketing, auxiliares en marketing, 1 contador y atención a clientes. Lo que se espera es seguir haciendo crecer esta empresa, brindar trabajo a más personas y hacer crecer este gran equipo.

3.1 MISIÓN:

Ofrecer un asesoramiento integral que permita solucionar las necesidades de nuestros clientes con el mercado inmobiliario, aportándoles valor agregado como agente de cambio.

3.2 VISIÓN:

Consolidar la empresa como líder en el sector inmobiliario, a nivel regional, implementando el marketing digital, ofreciendo capacitación permanente al personal, logrando la innovación de procesos administrativos, y la satisfacción del cliente en todo el proceso de comercialización.

3.3 VALORES:

Profesionalismo: Contar con la cualidad de desempeñarnos de forma correcta y efectiva en el ámbito laboral, cumpliendo no solo lo que se nos pide, sino también mostrar un comportamiento ético y moral impecable.

Lealtad: Esta empresa expresa respeto y fidelidad, compromiso, comunidad, organización, principios morales, ante las personas y equipo de trabajo.

Honestidad: Actuar de forma clara decir ante todo la verdad, ser justos y razonables, obrar de manera íntegra y ser transparentes en sus motivaciones.

Responsabilidad: Dar cumplimiento a las actividades y funciones diarias, ser cuidadosos al tomar decisiones o realizar cualquier actividad.

Transparencia: Cualidad que posee la empresa y cada integrante, con el fin de dar a conocer nuestra honestidad, ética y generar confianza y seguridad con los clientes.

Respeto: Reconocer, aceptar, apreciar logros y cualidades de los trabajadores, así como sus derechos y dar reconocimiento del valor propio.

Calidad en el servicio: Crear estrategias y acciones para mejorar continuamente la calidad al servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca.

4. MARCO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

LEY QUE REGULA LAS ACTIVIDADES DE LOS AGENTES INMOBILIARIOS EN EL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

4.1 LEYES

Disposiciones generales.

Artículo 1°. Las disposiciones de esta ley son de orden público y observancia general, tienen por objeto establecer las bases para que los agentes inmobiliarios desarrollen su actividad en el estado, bajo los principios de certeza, profesionalismo, máxima seguridad y estricto cumplimiento a las obligaciones contractuales.

Artículo 2°. Para los efectos de esta ley, se entenderá por:

- I. **Acreditación:** La otorgada por la Secretaria de Desarrollo Económico, sobre el desempeño de una persona como agente inmobiliario en el estado.
- II. **Agente inmobiliario:** La persona física o moral que en el ejercicio de su actividad económica habitual y retribuida se dedique a asesorar o intervenir como mediador en la realización de actos jurídicos en los que se transmita el dominio, uso o goce temporal, o administre un bien inmueble.
- III. **Consejo:** El consejo de servicios inmobiliarios del Estado de Aguascalientes.
- IV. **Ley:** La ley que regula a los agentes inmobiliarios en el Estado de Aguascalientes.

V. Operaciones inmobiliarias: Los actos de intermediación relacionados con la compraventa, arrendamiento o cualquier otro contrato traslativo de dominio, de uso o de usufructo de bienes inmuebles, así como la administración, comercialización, gestoría y consultoría sobre los mismos.

VI. Padrón: El padrón Estatal de Agentes Inmobiliarios.

VII. Programa: El programa de capacitación, actualización y profesionalización en materia de servicios inmobiliarios.

VII. Secretaria: La Secretaria de Desarrollo Económico del Gobierno del Estado de Aguascalientes.

Artículo 3°. La presente ley no es aplicable a las personas físicas que lleven a cabo operaciones inmobiliarias en bienes que sean de su propiedad ni a personas morales cuya actividad comercial preponderante no sea la prestación de operaciones inmobiliarias.

Artículo 4°. En lo no previsto por el presente ordenamiento serán de aplicación supletoria las disposiciones contenidas en el Código civil del Estado de Aguascalientes y en la ley del procedimiento administrativo del Estado de Aguascalientes.

Ética de los agentes inmobiliarios

Artículo 5°. Los agentes inmobiliarios deberán conducirse con ética, apego a la verdad y honestidad en todo acto o hecho vinculado a las operaciones inmobiliarias, independientemente del carácter o calidad con la que se ostenten desde el principio y hasta la conclusión de la operación inmobiliaria, evitando los hechos o conductas, que pudieran desacreditar la actividad.

Los agentes inmobiliarios podrán llevar a cabo operaciones inmobiliarias, a cambio de una remuneración.

Artículo 6°. Son obligaciones de los agentes inmobiliarios que cuenten con acreditación.

- I. Brindar la asesoría legal necesaria a los clientes, ayudando a prevenir cualquier daño o perjuicio a su patrimonio.
- II. Actuar con ética y conforme a las disposiciones que emita el Poder Ejecutivo del Estado, para el adecuado desarrollo de sus actividades.
- III. Tramitar su inscripción en el Padrón y revalidarla cada dos años.
- IV. Mantener actualizada la información de su registro en el Padrón, dando aviso oportuno a la Secretaria de cualquier cambio modificación de sus datos.
- V. Contar con la debida capacitación, actualización y profesionalización en materia de operaciones inmobiliarias.
- VI. Tener conocimientos sobre la legislación y disposiciones jurídicas federales y estatales relativas a la propiedad inmobiliaria.
- VII. Dar las facilidades necesarias para que la secretaria lleve a cabo las visitas de inspección y vigilancia.
- VIII. Celebrar un contrato de prestación de servicios por cada asunto que atienda, asignándole un número progresivo en su libro de registro de contratos.
- IX. Coadyuvar con la Secretaria en el ejercicio de sus funciones.
- X. Llevar un libro de registro de los contratos celebrados el cual contemple el número de contrato, la fecha, domicilio del contratante, tipo de operación inmobiliaria, ubicación del inmueble y cualquier otro que considere necesario para la identificación.
- XI. Las demás contenidas en la presente ley y otras disposiciones aplicables.

4.2 CÓDIGOS

- Código Fiscal de la Federación.

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

4.3 REGLAMENTOS

REGLAMENTO DE LA LEY QUE REGULA LAS ACTIVIDADES DE LOS AGENTES INMOBILIARIOS EN EL ESTADO DE AGUASCALIENTES

Artículo 1º. El presente Reglamento es de orden público, observancia general en el territorio del Estado de Aguascalientes e interés social, y tiene por objeto reglamentar las

disposiciones de la Ley que Regula las Actividades de los Agentes Inmobiliarios en el Estado de Aguascalientes.

Artículo 2º. Para los efectos de este Reglamento se entenderá por:

I. Acreditación: Al documento otorgado por la Secretaría de Desarrollo Económico del Estado de Aguascalientes, que certifica que una persona cuenta con los conocimientos técnicos propios de las actividades de Agentes Inmobiliarios establecidos en el Programa de Capacitación, Actualización y Profesionalización en Materia de Servicios Inmobiliarios, con validez estatal y una vigencia de dos años.

II. Agente Inmobiliario: A la persona física o moral que en el ejercicio de su actividad económica habitual y retribuida se dedique a asesorar o intervenir como mediador en la realización de actos jurídicos en los que se transmita el dominio, uso o goce temporal, o administre un bien inmueble.

III. Consejo: Al Consejo de Servicios Inmobiliarios del Estado de Aguascalientes.

IV. Carta de aceptación: Al documento que deberán presentar los Agentes Inmobiliarios ante la Secretaría de Desarrollo Económico del Estado de Aguascalientes, en el formato y términos que ésta determine, para su proceso de acreditación al Programa de Capacitación, Actualización y Profesionalización en Materia de Servicios Inmobiliarios.

V. Convocatoria: Al acto en virtud del cual se cita por escrito o por algún medio electrónico a los integrantes del Consejo de Servicios Inmobiliarios del Estado de Aguascalientes, para que concurran a un determinado lugar, en día y hora fijados para tratar temas de su competencia o interés.

VI. Gafete: A la identificación con fotografía que deberán portar los Agentes Inmobiliarios acreditados, durante el desempeño de su actividad, cuya vigencia se establecerá en el mismo.

VII. Ley: A la Ley que Regula las Actividades de los Agentes Inmobiliarios en el Estado de Aguascalientes.

VIII. Libro de Registro: A aquel en que los Agentes Inmobiliarios registrarán los contratos de prestación de servicios celebrados con los usuarios, respecto de las actividades inmobiliarias en que intervengan.

IX. Nivel de la Acreditación: Al grado de conocimientos técnicos propios de las actividades inmobiliarias reconocido a los Agentes Inmobiliarios, por la Comisión Evaluadora que se integre para tal efecto.

X. Número de registro: Al número de registro en el Padrón Estatal de Agentes Inmobiliarios que se le otorga a los Agentes Inmobiliarios.

XI. Operaciones Inmobiliarias: A los actos de intermediación relacionados con la compraventa, arrendamiento o cualquier otro contrato traslativo de dominio, de uso o de usufructo de bienes inmuebles, así como la administración, comercialización, gestoría y consultoría sobre los mismos.

XII. Orden de visita de verificación: Al documento emitido por el Director General Jurídico de la Secretaría de Desarrollo Económico del Estado de Aguascalientes, o por el servidor público en el cual se delegue esa facultad, y en el que se autoriza a los servidores públicos de esa Dependencia a desarrollar una visita de verificación.

XIII. Padrón: Al Padrón Estatal de Agentes Inmobiliarios.

XIV. Programa: Al Programa de Capacitación, Actualización y Profesionalización en Materia de Servicios Inmobiliarios.

XV. Programa Anual de Trabajo: Al instrumento de gestión que viabiliza la ejecución de un conjunto de acciones o actividades organizadas y cronogramadas que los Agentes Inmobiliarios deberán realizar para alcanzar los objetivos establecidos en la Ley que Regula las Actividades de los Agentes Inmobiliarios en el Estado de Aguascalientes y el presente Reglamento.

XVI. Queja: A la manifestación de hechos que expresa un usuario que se dice afectado por actos u omisiones por parte de un Agente Inmobiliario, en contravención de lo establecido en la Ley que Regula las Actividades de los Agentes Inmobiliarios en el Estado de Aguascalientes y este Reglamento.

XVII. Reglamento: Al Reglamento de la Ley que Regula las Actividades de los Agentes Inmobiliarios en el Estado de Aguascalientes.

XVIII. Secretaría: A la Secretaría de Desarrollo Económico del Estado de Aguascalientes.

XIX. Solicitud: Al documento que deberá presentar el Agente Inmobiliario ante la Secretaría de Desarrollo Económico del Estado de Aguascalientes, en el formato autorizado por ésta.

XX. Usuarios: A las personas que contratan los servicios de los Agentes Inmobiliarios para la realización de alguna de las actividades de intermediación relacionadas con la compraventa, arrendamiento o cualquier otro contrato traslativo de dominio, de uso o de usufructo de bienes inmuebles, así como la administración, comercialización, gestoría y consultoría sobre los mismos o alguna otra relativa a Operaciones Inmobiliarias.

XXI. Visitador: Al servidor público adscrito a la Secretaría de Desarrollo Económico del Estado de Aguascalientes, al que se le otorga la facultad por medio de una orden de visita de verificación para realizar las diligencias necesarias, con el fin de verificar el cumplimiento de la Ley que Regula las Actividades de los Agentes Inmobiliarios en el Estado de Aguascalientes y el presente Reglamento;

XXII. Visitado: Al Agente Inmobiliario que se le practicará una visita de verificación.

XXIII. Visita de Verificación: A la diligencia que realiza el servidor público habilitado para ello, con base en una orden de visita de verificación de cumplimiento de la Ley que Regula las Actividades de los Agentes Inmobiliarios en el Estado de Aguascalientes y el presente Reglamento.

Artículo 3º. Para la aplicación e interpretación de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento se atenderá a los principios previsto en la Ley.

Artículo 4º. La Secretaría para el cumplimiento de sus atribuciones tendrá, además de las establecidas en la Ley, las siguientes funciones:

I. Expedir y registrar la Acreditación y la renovación de los Agentes Inmobiliarios que lo soliciten y cumplan con los requisitos establecidos en los artículos 12, 13, 19 y demás relativos y aplicables de la Ley y el presente Reglamento.

II. Promover entre los Agentes Inmobiliarios su registro en el Padrón, así como la obtención de la Acreditación.

III. Mantener actualizado y publicado el Padrón, en medios digitales oficiales de la Secretaría, para su debida difusión entre la ciudadanía.

IV. Las demás que determinen las disposiciones legales aplicables.

Artículo 5°. El lenguaje empleado en el presente Reglamento no busca generar ninguna distinción ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones en la redacción hechas hacia un género representan a ambos sexos, sin discriminación alguna.

Artículo 6°. La interpretación del presente ordenamiento estará a cargo de la Secretaría. Lo que no se encuentre expresamente previsto en el Reglamento le será aplicable, de manera supletoria, las disposiciones contenidas en la Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Aguascalientes y el Código Civil del Estado de Aguascalientes.

4.4 ATRIBUCIONES

- 1.** Recibir, analizar y resolver sobre las solicitudes para la acreditación, renovación, modificación y reposición de la acreditación de los agentes inmobiliarios en el estado.
- 2.** Tener a su cargo el Padrón y hacerlo de conocimiento público en los términos de las disposiciones aplicables.
- 3.** Diseñar e implementar el programa.
- 4.** Coordinarse con las demás dependencias y entidades de la administración pública estatal y con los ayuntamientos, para el cumplimiento de los objetivos de esta ley.
- 5.** Proponer convenios para la formulación y ejecución del programa.
- 6.** Aplicar las normas éticas referentes a la labor de los agentes inmobiliarios.
- 7.** Implementar y operar un sistema de quejas o denuncias para usuarios de los servicios que presten los agentes inmobiliarios con acreditación o quienes se ostenten como tales sin serlo.
- 8.** Realizar visitas de verificación o inspección para comprobar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Ley.
- 9.** Aplicar las sanciones previstas en el presente ordenamiento.
- 10.** Las demás contenidas en la presente Ley y otras disposiciones aplicables.

4.5 FUNCIONES

Las funciones de un agente inmobiliario varían de una agencia a otra, e incluso de una ciudad a otra. Ya que no es lo mismo trabajar en una gran ciudad donde existe mucha competencia y mercado de propiedades que en un municipio con un mercado más reducido o estacional.

Evidentemente, el trabajo no es el mismo en una agencia grande que otra pequeña, pero todos los agentes suelen realizar las mismas funciones, lo que varía es la cantidad o el número de horas que le dedica a cada una.

1. Funciones administrativas

El agente inmobiliario tiene más papeleo que cubrir que un agente de la autoridad, se tiene que ocupar de realizar tareas como redactar los contratos de compra-venta, lidiar con la notaría y representantes legales, conocer los derechos y obligaciones de los propietarios. Etc.

Debe conocer las reglas de juego del mercado y saber cuáles son las leyes que afectan a cada municipio, las normativas de arrendamientos. En definitiva, saber qué cosas están permitidas y son legales y cuáles no.

2. Tareas comerciales

Afortunadamente, los agentes inmobiliarios tienen una parte más entretenida que la parte de administración, nos referimos a las funciones comerciales, es decir, la venta pura y dura. Donde muchos agentes aquí se juegan gran parte de su trabajo, su salario y su reputación.

Las tareas comerciales de un agente abarcan bastantes cuestiones, desde el trato con los clientes a la hora de gestionar el precio del inmueble, hasta la parte de marketing, es decir, mostrar el piso en persona, o ponerlo a la venta en plataformas y bases de datos. Además de todo lo anterior, tienen que estar atentos y buscar nuevos clientes con los que conseguir nuevos contratos. Esta, quizá, sea la función más pesada en cuanto a tiempo y esfuerzo se refiere, pero sin duda merece la pena invertir tiempo en esta parte para tener siempre una cartera de clientes.

3. Labores de negociación

La parte más decisiva y donde se juega todas sus cartas un agente es en el proceso de negociación, es decir, la hora de firmar la venta. Pero para llegar hasta aquí hace falta un trabajo previo, en ocasiones, de muchas horas, llamadas y visitas, es decir, de tacto y negociación para conseguir el resultado final, una venta.

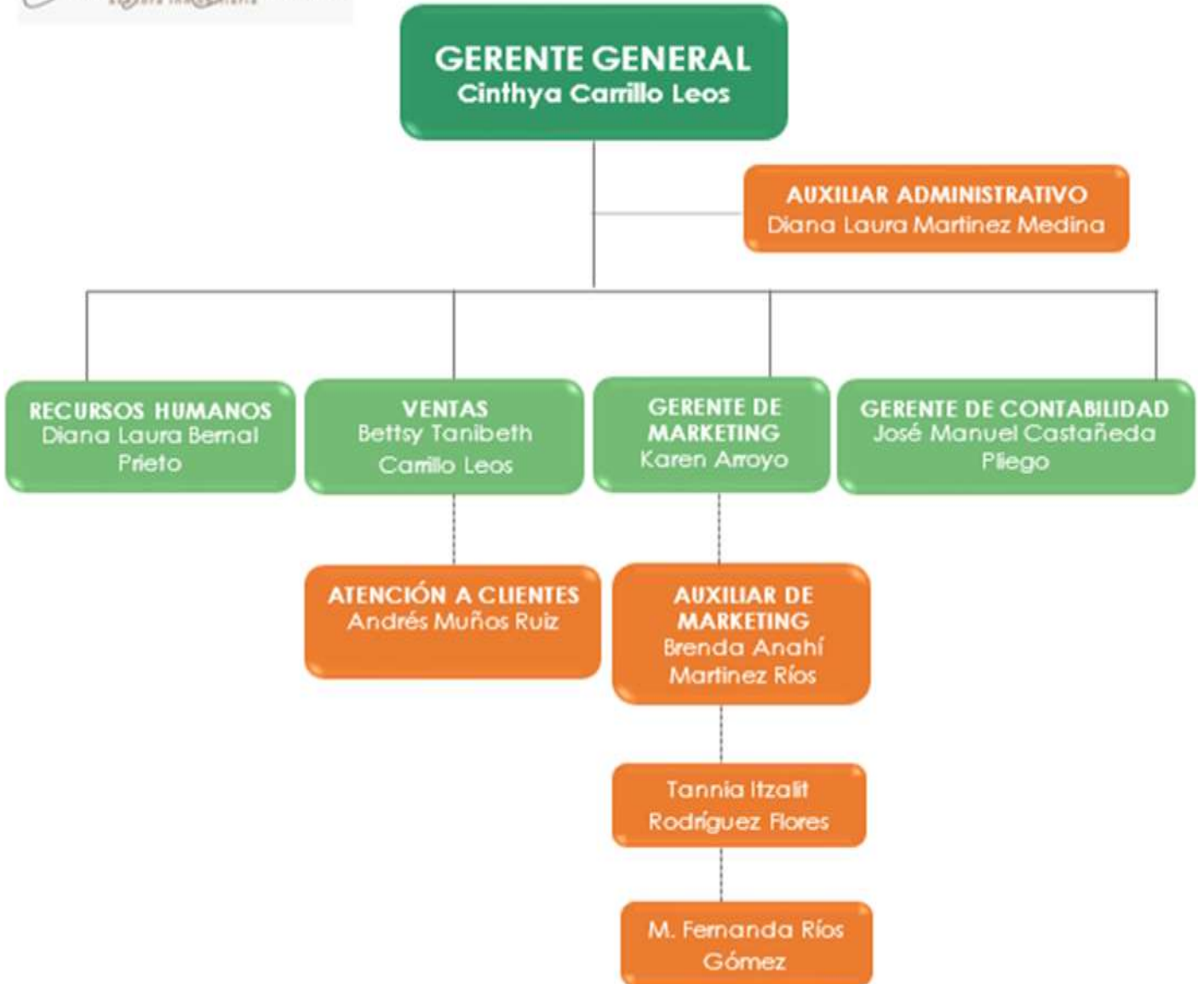
La negociación de una vivienda es posiblemente la que menos horas le dedique un agente de forma directa, posiblemente, en torno a un 20 o 30 %.

Precisamente por ello, las funciones de negociación son las más específicas y donde debe destacar un agente. En resumen, los mejores agentes son aquellos que destacan negociando.

Para ello deben ser buenos conocedores de las personas, saber definir y cualificar a un cliente del sector inmobiliario, y por supuesto saber usar todas las armas a su favor para promocionar una vivienda como el telemarketing inmobiliario o mediante leads inmobiliarios.

Finalmente, añadir que para negociar es necesario conocer las necesidades de los potenciales clientes y destacar en el arte de empatizar con el cliente. Conocer a las personas y saber ponerse en su piel es fundamental en las labores de negociación.

5. ORGANIGRAMA



6. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES.

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO LABORAL.	
	
Nombre del puesto:	Gerente general
Supervisado por:	No aplica
Jefe inmediato:	No aplica
Departamento:	Gerencia

OBJETIVO DEL PUESTO

Supervisar que cada uno de los departamentos funcionen de manera alineada a la misión y visión de la empresa.

PERFIL DEL PUESTO

Nivel de estudios: Licenciatura en (Administración, Relaciones industriales)
Ingeniería en Gestión Empresarial
AFIN

Cedula Profesional: Si (x) No ()

Rango de edad: 30 años en adelante

Género: Indistinto

Experiencia 3 años


Vehículo propio: Si () No (x)

FUNCIONES

1. Supervisar los diferentes departamentos de la empresa.
2. Buscar estrategias que lleven al crecimiento financiero y personal de los colaboradores que están en la empresa y de la empresa misma.
3. Buscar acopios de casas y terrenos o locales comerciales para poner en renta y venta.
4. Buscar desarrolladores de la construcción para hacer alianzas.
5. Capacitación constante en Infonavit, Fovissste y créditos bancarios.
6. Construir alianzas con personas del sector inmobiliario.

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

Computación, manejo de redes sociales, gusto por las ventas, conocimientos en Infonavit, Fovissste, créditos bancarios e hipotecarios, conocimiento del sector inmobiliario, relaciones públicas, atención a clientes, tener iniciativa y responsabilidad, ser honesto y tener liderazgo.

		IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO LABORAL.
Nombre del puesto:	Auxiliar administrativo	
Supervisado por:	Gerente general	
Jefe inmediato:	Gerente general	
Departamento:	Administración	

OBJETIVO DEL PUESTO

Apoyar en todas las funciones administrativas para llevar un buen control interno dentro de la empresa y llegar al logro de los objetivos.

PERFIL DEL PUESTO

Nivel de estudios: Preparatoria, TSU en administración
Licenciatura en Administración, AFIN
Ingeniería en Gestión Empresarial

Cedula Profesional: Si () No (x)

Rango de edad: 20 años en adelante

Género: Indistinto

Experiencia: 6 meses


Vehículo propio: Si () No (x)

FUNCIONES

1. Atención a clientes.
2. Elaboración de recibos de pago.
3. Archivar documentos.
4. Escanear documentos diversos.
5. contestar y realizar llamadas a diferentes clientes.
6. Elaboración de recibos de renta, luz, gastos operativos de la empresa.
7. Realizar pagos mensuales.
8. Atención y seguimiento de redes sociales.

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

Manejo de software como: Word, Excel, manejo de internet, habilidad de palabra para los clientes, ser honesto y respetuoso, tener conocimientos generales en redacción, manejo de celular, tener ética profesional, ser eficaz y eficiente, discreción en información confidencial, tener iniciativa.

	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO LABORAL.
Nombre del puesto:	Recursos humanos
Supervisado por:	Gerente general
Jefe inmediato:	Gerente general
Departamento:	Recursos humanos

OBJETIVO DEL PUESTO

Reclutar y seleccionar al mejor personal para fortalecer las habilidades y conocimientos de cada miembro de la empresa para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

PERFIL DEL PUESTO

Nivel de estudios: Licenciatura en Administración, Relaciones Industriales,
Recursos Humanos
Ingeniería en Gestión Empresarial

Cedula Profesional: Si (x) No ()

Rango de edad: 23 años en adelante

Género: Indistinto

Experiencia: 1 año


Vehículo propio: Si () No (x)

FUNCIONES

1. Reclutar personal.
2. Seleccionar personal.
3. Capacitar personal.
4. Realizar entrevistas a candidatos para algún puesto.
5. Elaboración de diagnósticos de detección de necesidades.
6. Llevar la nómina.
7. Calculo de todas las prestaciones de ley como: vales de despensa, bonos de productividad y puntualidad, etc.

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

Manejo del SUA, admipac, nomipac o alguno similar, experiencia en manejo de nómina, experiencia en trato con personal, conocimientos en cálculos de impuestos, conocer la ley federal del trabajo, elaboración de contratos, elaboración de organigramas, de perfiles de puestos, tener valores y ética profesional.

	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO LABORAL.
Nombre del puesto:	Asesor inmobiliario
Supervisado por:	Gerente general
Jefe inmediato:	Gerente general
Departamento:	Ventas

OBJETIVO DEL PUESTO

Incrementar el número de ventas de la empresa asesorando de manera profesional a los clientes para que encuentren su nuevo hogar.

PERFIL DEL PUESTO

Nivel de estudios: Preparatoria, TSU en administración
Licenciatura en Administración, Relaciones industriales,
Mercadotecnia, AFIN

Cedula Profesional: Si () No (x)

Rango de edad: 21 años en adelante

Género: Indistinto

Experiencia: 1 año


Vehículo propio: Si (x) No ()

FUNCIONES

1. Asesorar al cliente con respecto a los créditos como: infonavit, fovissste, issspea, bancario y también el procedimiento cuando una compra es de contado.
2. Publicar inventario de propiedades para lograr aumentar las ventas.
3. Dar seguimiento a los clientes en el proceso de compra, venta y renta.

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

Habilidad y buen trato con la gente, atención al público, tener buena presentación personal, poder de convencimiento, facilidad de palabra, gusto por las ventas, ganas de superarse, tener liderazgo, empatía con el cliente, buenos valores, ser honesto y respetuoso.

	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO LABORAL.
Nombre del puesto:	Gerente de marketing
Supervisado por:	Gerente general
Jefe inmediato:	Gerente general
Departamento:	Marketing

OBJETIVO DEL PUESTO

Llevar a cabo el marketing digital de la empresa, implementando estrategias de innovación para el crecimiento y posicionamiento de la empresa dentro del mercado.

PERFIL DEL PUESTO

Nivel de estudios: Licenciatura en Mercadotecnia, Marketing digital, Diseño gráfico, Medios de comunicación

Cedula Profesional: Si () No (x)

Rango de edad: 22 años en adelante

Género: Indistinto

Experiencia: 1 año


Vehículo propio: Si () No (x)

FUNCIONES

1. Hacer el calendario mensual de publicaciones.
2. Programar y editar publicaciones diarias de contenido en las diferentes redes sociales como: WhatsApp, Instagram y Facebook.
3. Mantenimiento de nuestra presencia en las redes sociales
4. Desarrollar y supervisar las estrategias de Marketing.

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

Experiencia en diseño gráfico, comunicación, atención al cliente, experiencia en redes sociales, WhatsApp Bussines, gusto por el diseño, ser honesto, tener ética profesional, facilidad de palabra, tener buena ortografía para publicar, captar, atraer y fidelizar clientes de forma no intrusiva, por medio de la combinación de varias técnicas relacionadas al Marketing.

	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO LABORAL.
Nombre del puesto:	Gerente de contabilidad
Supervisado por:	Gerente general
Jefe inmediato:	Gerente general
Departamento:	Contabilidad

OBJETIVO DEL PUESTO

Llevar la contabilidad en tiempo y forma de las operaciones de la empresa. Así como también vigilar el cumplimiento de las obligaciones fiscales como pago de impuestos, la facturación y declaraciones.

PERFIL DEL PUESTO

Nivel de estudios: Licenciatura en Contabilidad

Cedula Profesional: Si (x) No ()

Rango de edad: 30 años en adelante

Género: Indistinto

Experiencia: 3 años

Vehículo propio: Si () No (x)

FUNCIONES

1. Declaraciones mensuales ante el SAT.
2. Declaraciones anuales ante el SAT.
3. Registro de ingresos y egresos de la empresa.
4. Elaboración de facturas.

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

Conocimiento en Contabilidad, impuestos, experiencia en hacer declaraciones mensuales y anuales, conocimientos en programas contables administrativos, software como: nomipac, etc. Ser honesto y confiable, contar con buenos valores y ética profesional, orientación a los resultados, habilidades de mando, supervisión y control, tener liderazgo, planificación y organización.

7. CONCLUSIÓN

El presente manual de organización es un instrumento de apoyo necesario para el correcto cumplimiento de las actividades y funciones de cada uno de los puestos que conforman esta empresa, su objetivo es evitar la duplicidad de funciones en los puestos, documentos e información y deslindar responsabilidades.

Este documento contiene la información detallada referente al régimen administrativo al que se rige esta empresa inmobiliaria, antecedentes históricos, leyes, códigos, reglamentos, funciones y atribuciones que integran a esta organización, señalando los niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, que contiene el organigrama funcional que describen en forma gráfica la estructura de la organización.

Apoya a la correcta ejecución de las labores encomendadas al personal y guía para la orientación a personal de nuevo ingreso, para facilitar su rápida incorporación a las diferentes áreas de la organización, con esto propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales para ayudar a reducir los costos de operaciones de la organización.

CINTHYA CARRILLO ASESORA INMOBILIARIA

**LA DECISIÓN
MAS IMPORTANTE
DE TU VIDA**



CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones del Proyecto

A lo largo de este proceso de elaboración del manual de organización como proyecto de residencia profesional para la empresa Cinthya Carrillo asesora inmobiliaria me permitió aplicar y desarrollar conocimientos adquiridos a lo largo de mi carrera en la Ingeniería en Gestión Empresarial en el Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga.

El manual de organización es un instrumento de apoyo para la administración de la empresa ya que proporciona la información básica al personal para realizar sus actividades mediante la descripción de cada puesto que integran a la empresa, evitando la duplicidad de labores, documentos, información etc. Y con ello se facilita la organización ayudando al continuo aumento de la calidad de los servicios.

En base a todo el proceso de investigación realizado para llevar a cabo este manual se llegó a la conclusión de que el tener un instrumento administrativo que respalde la información, leyes, procesos, funciones y la estructura funcional de la empresa resultan ser indispensables para cualquier organización, gracias a ellos se logra tener mayor eficiencia ya que facilitan la estandarización de los procesos realizados diariamente, al igual que resulta mucho más fácil la integración a sus funciones a personal de nuevo ingreso a la empresa.

Es por esto que también se puede concluir que sin una estructura organizacional adecuada el personal difícilmente podrá contribuir al logro de los objetivos de la empresa ya que una organización será eficiente si su estructura está diseñada para cubrir sus necesidades y requerimientos.

Para la obtención de los resultados del presente manual de organización se utilizaron distintas técnicas y series de pasos para el proceso de elaboración como lo fue la encuesta, que en este caso fueron aplicadas directamente hacia la gerente general ya que ella estableció el perfil del puesto, funciones y habilidades requeridas para cada uno de los puestos que componen su empresa, además de mi parte complementé la descripción de cada puesto en base a las observaciones que hacía durante mi jornada de trabajo, dichas técnicas fueron de bastante utilidad para el desarrollo del manual de organización siempre siendo asesorada dicha información por mis asesores.

La empresa Cinthya Carrillo asesora inmobiliaria ahora puede disponer de un manual de

organización el cual se conforma por una breve introducción, objetivo del manual, antecedentes históricos, misión, visión y valores, por un marco jurídico el cual rige a las empresas inmobiliarias, teniendo como contenido la historia de la empresa, leyes, códigos, reglamentos, atribuciones y funciones, organigrama funcional, y la descripción de cada uno de los puestos que conforman la empresa.

Finalmente, este manual de organización deber ser actualizado conforme el crecimiento y cambios dentro de la empresa Cinthya Carrillo asesora inmobiliaria, para una mejora continua de sus funciones y servicios.

CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS

7.1 Competencias desarrolladas y/o aplicadas.

- ✓ Adaptabilidad: desarrollé esta competencia al momento de enfrentarme a un nuevo medio con personas distintas y ser eficaz para brindarles el mejor servicio, tuve la capacidad de adaptarme a un entorno cambiante de nuevas tareas y retos.
- ✓ Atención al cliente: asumir el compromiso de detectar las expectativas del cliente mostrando empatía y respeto hacia sus necesidades, proporcionar ideas y soluciones para brindar un servicio de calidad y satisfacción de sus necesidades.
- ✓ Automotivación: trabajar con satisfacción, tener por uno mismo las razones de alcanzar los objetivos con éxito, tener entusiasmo e interés y darme a mí misma la fuerza y motivación de acabar mis residencias profesionales para concluir mi carrera exitosamente.
- ✓ Compromiso: cumplir con mis labores diarias de manera responsable, elaborar mis residencias y tener el compromiso y obligación de entregar el presentes proyecto en tiempo y forma para la culminación de mi carrera profesional.
- ✓ Trabajo en equipo: el trabajo en una empresa inmobiliaria requiere de tener un buen ambiente laboral ya que para cerrar una venta o crear citas conlleva a un proceso y en ocasiones no depende de una sola persona, me desarrolle en este aspecto al saber compartir mi trabajo, información y comisiones para el logro de los objetivos personales y laborales.
- ✓ Desarrolle la habilidad de la expresión oral.

- ✓ Aplique y cree instrumentos para la recolección de datos.
- ✓ Obtuve conocimientos en programas de software.
- ✓ Aplique y desarrollé habilidades directivas para la toma de decisiones y propuse estrategias de innovación.
- ✓

CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN

8.1 Fuentes de información

Canul, B.. (2020). IMPORTANCIA DEL ANÁLISIS DE PUESTOS. mazo 21, 2022, de Academia.edu Sitio web:

https://www.academia.edu/29740578/IMPORTANCIA_DEL_AN%C3%81LISIS_DE_PUESTOS

Chamale, W. (2011). Diseño de un Manual Organizacional. marzo 08, 2022, de UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS Y FARMACIA Sitio web: <https://biblioteca-farmacia.usac.edu.gt/Tesis/MAIES60.pdf>

Chiavenato, I. (2001). Administración. Proceso Administrativo. Editorial McGraw-Hill, 3.

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. McGrawHill Interamericana.

Chiavenato, I. . (2011). Descripción y análisis de puestos. En ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS El capital humano de las organizaciones Octava edición(pp.226-229). España: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V..

Carrillo, M. (2018). Evolución de la administración y la teoría administrativa. marzo 02, 2022, de INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ORIZABA Sitio web: <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2018/04/evolucion-administracion-teoria-administrativa-itzel.pdf>

Jimenez, W. (1990). Introducción al estudio de la teoría administrativa. Costa rica: Fondo de cultura económica. Obtenido de Introducción a la administración

<https://pabloejimenezc.files.wordpress.com/2015/07/introduccion-a-la-administracion.pdf>

Juan. (2004). GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN. marzo 09, 2022, de Dirección General de Modernización y Desarrollo Administrativo Sitio web: http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1244/1244_u11_ejemplo-manual-de-organizacion#:~:text=El%20Manual%20de%20Organizaci%C3%B3n%20es,un%20instrumento%20de%20apoyo%20administrativo%2C

Koontz, H., Weihrich, H. . (1999). Naturaleza de la organización, espíritu emprendedor y reingeniería. En Administración Una perspectiva Global y Empresarial.(pp. 201-202-212). México D.F: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V. .

Martinez, G. M.-G. (2004). Fundamentos de administración. México: trillas,1990.

Ortega, J.. (2013). Manuales de administración. marzo 09, 2022, de Manuales Blogger Sitio web: http://manualesdejc.blogspot.com/2013/12/manuales-de-organizacion-definicion_7.html

Rodríguez, Z.. (2016). CLASIFICACIÓN DE LOS ORGANIGRAMAS Y SU IMPORTANCIA COMO GUÍA Y APOYO PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS. marzo 21, 2022, de Universidad Técnica de Machala (UTMACH) Sitio web: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/7982/1/ECUACE-2016-AE-CD00094.pdf>

Terry, G. R. (1974). Principios de administración. el ateneo.

Terry, G. R. (1980). Principios de administración. el ateneo.

CAPÍTULO 9: ANEXOS

9.1 Anexos

CUESTIONARIO DE FUNCIONES Y PERFIL DEL PUESTO.

Fecha de elaboración

19	04	2022
----	----	------

a) Identificación del puesto

Nombre del puesto:	Gerente General
Supervisado por:	No aplica
Jefe inmediato:	No aplica
Departamento:	Gerencia

b) Descripción genérica

Describe de forma general el objetivo del puesto:

Supervisar que cada uno de los departamentos funcionen de manera alineada a la misión y visión de la empresa.

Describe de forma general y/o específica las actividades o funciones que se desarrollan en el puesto:

Supervisar los diferentes departamentos de la empresa, buscar estrategias que lleven al crecimiento financiero y personal de los colaboradores que están en la empresa y de la empresa misma, buscar ociosos de casas y terrenos o locales comerciales para poner en renta y venta.

c) Requerimientos y perfil del puesto

Señale que requisitos deben cumplirse para ocupar el puesto.

Nivel de estudios: Primaria () Secundaria () Preparatoria () TSU en administración ()

Licenciatura en: Administración, Relaciones Industriales, Recursos Humanos Ced.Prof

Licenciatura en: Contabilidad () Mercadotecnia, Marketing digital, Diseño gráfico () Ced.Prof ()

Ingeniería en Gestión Empresarial Ced.Prof

Área AFIN

Experiencia: 3 años	Edad: 30 años	Sexo: Indistinto
---------------------	---------------	------------------

d) Conocimientos y Habilidades

Computación, manejo de redes sociales, gusto por las ventas, conocimientos en informática, fidejates, créditos bancarios e hipotecarios, conocimiento del sector inmobiliario, relaciones públicas, atención a clientes, tener iniciativa y responsabilidad, ser honesto y tener liderazgo.

Figura 6. Cuestionario puesto Gerente general (Elaboración propia).

CUESTIONARIO DE FUNCIONES Y PERFIL DEL PUESTO.

Fecha de elaboración

22 04 2022

a) Identificación del puesto

Nombre del puesto:	Auxiliar administrativo.
Supervisado por:	Gerente General
Jefe inmediato:	Gerente General
Departamento:	Administración.

b) Descripción genérica

Describe de forma general el objetivo del puesto:

Apoiar en todas las funciones administrativas para llevar un buen control interno dentro de la empresa y llegar al logro de los objetivos.

Describe de forma general y/o específica las actividades o funciones que se desarrollan en el puesto:

Atención a clientes, elaboración de recibos de pagos, archivar documentos, escanear documentos, diversos, contestar y realizar llamadas a diferentes clientes, elaboración de recibos de renta, luz, gastos operativos de la empresa, realizar pagos mensuales, atención y seguimiento de redes sociales.

c) Requerimientos y perfil del puesto

Señale que requisitos deben cumplirse para ocupar el puesto.

Nivel de estudios: Primaria () Secundaria () Preparatoria (x) TSU en administración (x)

Licenciatura en: Administración, Relaciones Industriales, Recursos Humanos (x) Ced.Prof ()

Licenciatura en: Contabilidad () Mercadotecnia, Marketing digital, Diseño gráfico () Ced.Prof ()

Ingeniería en Gestión Empresarial (x) Ced.Prof ()

Área AFIN (x)

Experiencia: 6 meses	Edad: 20 años en adelante	Sexo: Indistinto
----------------------	---------------------------	------------------

d) Conocimientos y Habilidades

Manejo de Software como: word, Excel, manejo de Internet, habilidad de palabra para los clientes, ser honesto y respetuoso, conocimientos generales en redacción, manejo de celular, ética profesional, ser eficaz y eficiente, discreción en información confidencial, tener iniciativa.

Figura 7. Cuestionario puesto Auxiliar administrativo (Elaboración propia).

CUESTIONARIO DE FUNCIONES Y PERFIL DEL PUESTO.

Fecha de elaboración

07 | 05 | 2022

a) Identificación del puesto

Nombre del puesto:	Recursos humanos
Supervisado por:	Gerente General
Jefe inmediato:	Gerente General
Departamento:	Recursos humanos

b) Descripción genérica

Describe de forma general el objetivo del puesto:

Reclutar y seleccionar al mejor personal para fortalecer las habilidades y conocimientos de cada miembro de la empresa para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Describe de forma general y/o específica las actividades o funciones que se desarrollan en el puesto:

Reclutar Personal, Seleccionar Personal, Capacitar Personal, realizar entrevistas a candidatos para algún puesto, elaboración de diagnósticos de detección de necesidades, llevar la nómina, cálculo de todas las prestaciones de ley como: vacaciones de despensa, bonos de productividad y Antiquidad, etc.

c) Requerimientos y perfil del puesto

Señale que requisitos deben cumplirse para ocupar el puesto.

Nivel de estudios: Primaria () Secundaria () Preparatoria () TSU en administración ()

Licenciatura en: Administración, Relaciones Industriales, Recursos Humanos (X) Ced.Prof (X)

Licenciatura en: Contabilidad () Mercadotecnia, Marketing digital, Diseño gráfico () Ced.Prof ()

Ingeniería en Gestión Empresarial (X) Ced.Prof (X)

Área AFIN (X)

Experiencia: 1 año	Edad: 23 años en adelante	Sexo: Indistinto
--------------------	---------------------------	------------------

d) Conocimientos y Habilidades

Manejo del SIA, admibar, nomibar o algún similar, experiencia en manejo de nómina, experiencia en trato con personal, conocimientos en cálculos de impuestos, conocer la ley federal del trabajo, elaboración de contratos, elaboración de organigramas, de perfiles de puestos, tener valores y ética profesional.

Figura 8. Cuestionario puesto Recursos humanos (Elaboración propia).

CUESTIONARIO DE FUNCIONES Y PERFIL DEL PUESTO.

Fecha de elaboración

07 | 05 | 2022

a) Identificación del puesto

Nombre del puesto:	Asesor Inmobiliario
Supervisado por:	Gerente General
Jefe inmediato:	Gerente General
Departamento:	Ventas

b) Descripción genérica

Describe de forma general el objetivo del puesto:

Incrementar el número de ventas de la empresa asesorando de manera profesional a los clientes para que encuentren su nuevo hogar.

Describe de forma general y/o específica las actividades o funciones que se desarrollan en el puesto:

Asesorar al cliente con respecto a los créditos como: Infonavit, Fovissste, Isss Pq, bancario y también el procedimiento cuando sea compra es de contado. Publicar inventario de propiedades para lograr aumentar las ventas, dar seguimiento a los clientes en el proceso de compra, venta y renta.

c) Requerimientos y perfil del puesto

Señale que requisitos deben cumplirse para ocupar el puesto.

Nivel de estudios: Primaria () Secundaria () Preparatoria (X) TSU en administración (X)

Licenciatura en: Administración, Relaciones Industriales, Recursos Humanos (X) Ced.Prof ()

Licenciatura en: Contabilidad () Mercadotecnia, Marketing digital, Diseño gráfico (X) Ced.Prof ()

Ingeniería en Gestión Empresarial () Ced.Prof ()

Área AFIN (X)

Experiencia: 7 años	Edad: 27 años en adelante	Sexo: Indistinto
---------------------	---------------------------	------------------

d) Conocimientos y Habilidades

Habilidad y buen trato con la gente, atención al público, tener buena presentación personal, poder de convencimiento, facilidad de palabra, gusto por las ventas, ganas de superarse, tener liderazgo, en política con el cliente, buenos valores, ser honestos y respetuosos.

Figura 9. Cuestionario puesto Asesor inmobiliario (Elaboración propia).

CUESTIONARIO DE FUNCIONES Y PERFIL DEL PUESTO.

Fecha de elaboración

13 | 05 | 2022

a) Identificación del puesto

Nombre del puesto:	Gerente de Marketing
Supervisado por:	Gerente General
Jefe inmediato:	Gerente General
Departamento:	Marketing

b) Descripción genérica

Describe de forma general el objetivo del puesto:

Llevar a cabo el marketing digital de la empresa implementando estrategias de innovación para el crecimiento y posicionamiento de la empresa dentro del mercado.

Describe de forma general y/o específica las actividades o funciones que se desarrollan en el puesto:

Hacer el calendario mensual de Publicaciones, Programar y editar Publicaciones diarias de contenido en las diferentes redes sociales, como: Whats APP, Instagram, y facebook.

c) Requerimientos y perfil del puesto

Señale que requisitos deben cumplirse para ocupar el puesto.

Nivel de estudios: Primaria () Secundaria () Preparatoria () TSU en administración ()

Licenciatura en: Administración, Relaciones Industriales, Recursos Humanos () Ced.Prof ()

Licenciatura en: Contabilidad () Mercadotecnia, Marketing digital, Diseño gráfico Ced.Prof ()

Ingeniería en Gestión Empresarial () Ced.Prof ()

Área AFIN ()

Experiencia: 7 años	Edad: 22 años en adelante	Sexo: Indefinido
---------------------	---------------------------	------------------

d) Conocimientos y Habilidades

Experiencia en diseño gráfico, comunicación, atención a clientes, experiencia en redes sociales, WhatsApp Bussines, gusto por el diseño, ser honesto, tener ética profesional, facilidad de palabra, Tener buena Ortografía Para publicar.

Figura 10. Cuestionario puesto Gerente de Marketing (Elaboración propia).

CUESTIONARIO DE FUNCIONES Y PERFIL DEL PUESTO.

Fecha de elaboración

13 05 2022

a) Identificación del puesto

Nombre del puesto:	Gerente de Contabilidad
Supervisado por:	Gerente General
Jefe inmediato:	Gerente General
Departamento:	Contabilidad

b) Descripción genérica

Describe de forma general el objetivo del puesto:

Llevar la contabilidad en tiempo y forma de las operaciones de la empresa, así como también vigilar el cumplimiento de las obligaciones fiscales como pago de impuestos, la facturación y declaraciones.

Describe de forma general y/o específica las actividades o funciones que se desarrollan en el puesto:

Declaraciones mensuales ante es SAT, declaraciones anuales ante es SAT, registro de ingresos y egresos de la empresa, elaboración de facturas.

c) Requerimientos y perfil del puesto

Señale que requisitos deben cumplirse para ocupar el puesto.

Nivel de estudios: Primaria () Secundaria () Preparatoria () TSU en administración ()

Licenciatura en: Administración, Relaciones Industriales, Recursos Humanos () Ced.Prof ()

Licenciatura en: Contabilidad Mercadotecnia, Marketing digital, Diseño gráfico () Ced.Prof

Ingeniería en Gestión Empresarial () Ced.Prof ()

Área AFIN ()

Experiencia: 3 años	Edad: 30 años en adelante	Sexo: Indistinto.
---------------------	---------------------------	-------------------

d) Conocimientos y Habilidades

Contabilidad, impuestos, experiencia en hacer declaraciones mensuales y anuales, conocimientos en programas contables administrativos, (software) como: nomiPac, etc. Ser honesto, confiable, contar con buenos valores y tener ética profesional.

Figura 11. Cuestionario puesto Gerente de Contabilidad (Elaboración propia).



PABELLÓN DE ARTEAGA, AGS, 04 DE ENERO DEL 2022

ASUNTO: Carta de aceptación

DR. JOSÉ ERNESTO OLVERA GONZÁLEZ
DIRECTOR DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO
DE PABELLÓN DE ARTEAGA.

Yulissa Elayne Cosme Castorena
Jefe(a) del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación

PRESENTE:

Por este conducto, me permito informarle que el (la) C. **Diana Laura Martínez Medina** con número de control: **A181050402** de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial, fue aceptada para realizar su Residencia Profesional en el proyecto denominado: Manual de Organización, donde cubrirá un total de **500 horas**, durante el periodo Enero-Junio 2022.

Agradeciendo de antemano su atención, y sin otro particular por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo, quedando a sus órdenes para cualquier información adicional.

ATENTAMENTE

Cinthya Carrillo Leos

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA CINTHYA CARRILLO ASESORA INMOBILIARIA



Figura 12. Carta de aceptación de residencias profesionales. (Elaboración propia).



CARTA DE TÉRMINO DE RESIDENCIAS PROFESIONALES

MAT. JOSÉ ERNESTO OLVERA GONZÁLEZ
DIRECTOR DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO
DE PABELLÓN DE ARTEAGA.

Yulissa Elayne Cosme Castorena
Jefe(a) del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación

Por este medio me permito informarle que el (la) **C. Diana Laura Martínez Medina** con número de control: A181050402 de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial, a concluido satisfactoriamente sus Residencias Profesionales en esta empresa, durante el periodo comprendido del **04 de enero del 2022 al 03 de junio del 2022**, acumulando un total de **500 horas** bajo la asesoría de Cinthya Carrillo Leos Gerente General, con el proyecto denominado: **Manual de organización**, el cual fue entregado en esta empresa.

En la ciudad de Pabellón de Arteaga, a los 03 días del mes de junio del año 2022, se extiende la presente Carta de Terminación de Residencias Profesionales, para los fines que el (la) interesado (a) convenga.

ATENTAMENTE

Cinthya Carrillo Leos

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA CINTHYA CARRILLO ASESORA INMOBILIARIA

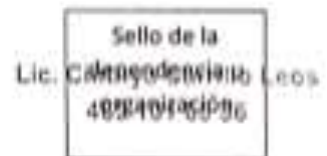


Figura 13. Carta de terminación de residencias profesionales. (Elaboración propia).