

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BAJA CALIFORNIA
facultad de ciencias administrativas



“Manual de Organización de Administradora de Fideicomisos”

Trabajo Terminal
para obtener la Especialidad en Recursos Humanos

Presenta

LAP. Luis Fernando Hurtado Perez

Director del Trabajo Terminal

Lic. Fanny Santa Ruiz

Mexicali, Baja California

03 de Diciembre de 2009

INDICE
LISTA DE FUNDAMENTOS

I.	Introducción.....	2
II.	Núcleo de la Investigación.....	3
	a. Objetivos de la investigación	
	b. Planteamiento del problema	
	c. Respuestas al planteamiento	
III.	Justificación del Estudio.....	5
	a. Argumentos del estudio.	
IV.	Manual de Organización.....	6
V.	La empresa.....	8
	a. Nombre de la Empresa	
	b. Domicilio	
	c. Misión, Visión, Filosofía, Valores	
	d. Fecha de creación	
	e. Actividad o giro	
	f. Antecedentes	
	g. Logros y metas alcanzadas	
	h. Objetivos y retos	
VI.	Estructura y/o organigrama.....	11
	a. Organigrama	
	b. Organigrama por puesto	
	c. Descripción de Puestos y/o departamentos	
VII.	Instrumento.....	30
VIII.	Conclusiones y Recomendaciones.....	36

INTRODUCCION

El presente Manual de Organización tiene como objetivo básico brindar una visión integral y acertada de la empresa Administradora de Fideicomisos S.A. de C.V, establecer y delimitar funciones de las áreas administrativas que conforman la estructura organizacional, además de precisar las líneas de mando, los niveles jerárquicos y las relaciones de coordinación.

La creación de este Manual radica en la importancia de vincular a todos los empleados la historia de la empresa, así como de una descripción detallada de los puestos.

De esta manera, este documento contempla en su contenido; base legal, organigramas, objetivos y funciones que se le dan a la empresa y que justifica su existencia.

El diseño y difusión de este documento, obedecen a la intención de especificar, por escrito, su organización y con ello contribuir a fortalecer la coordinación del personal que la compone, ilustrar su identidad dentro del contexto general al que corresponde, y ser útil como material de consulta y conocimiento al personal de nuevo ingreso y/o integrantes de cualquier otra disposición.

Es necesario destacar que en la elaboración de este manual han colaborado los responsables de cada departamento.

NUCLEO DE LA INVESTIGACION

Mi tema a realización la investigación será sobre Manual de Organización ya que en la empresa donde trabajo no se cuenta con uno y creo que es necesario que lo haga para que se fortalezcas el trabajo a realizar.

Mis objetivos de investigación son los siguientes:

- Conocer el procedimiento de la empresa, su historia y objetivos con el manual de organización.
- Analizar los procesos que se realizan en la empresa de una manera muy precisa.
- Desarrollar y analizar los puestos de la empresa mediante una descripción de puestos adecuada.
- En mi planteamiento del problema, busco que los trabajadores de la empresa se acerquen a conocer el lugar en donde laboran.

De ahí viene mi planteamiento:

- 1) De qué manera el manual de organización podría ayudar al mejoramiento de la empresa.
- 2) Como podría el manual de organización contribuir a alentar a los empleados en el objetivo de la empresa.
- 3) De que forma el manual llega a satisfacer las necesidades de la empresa y a los empleados.

El manual se elabora con la finalidad de que la organización cuente con un documento que muestre como está organizada la empresa, las unidades que lo integran y las funciones de cada departamento, para lo cual se tiene que aplicar varios cuestionarios al personal de la unidad administrativa, conjuntamente con sus subordinados.

Es gran importancia contar con información del centro de trabajo para que los que trabajamos ahí conozcamos con precisión y exactitud cuáles son sus funciones que deben desempeñar como colaboradores, así como a quien están subordinados, y constituye un complemento ideal de los organigramas.

Los manuales de organización contiene una descripción de los puestos, lo cual es lo más importante, porque en el podemos ver realmente la función de algún puesto en particular, así como los requisitos que debe de tener la persona que este al cargo. Además, señalan los fines de una empresa de cada una de las unidades principales de la estructura organizativa.

Los manuales contienen también:

- la historia de la empresa,
- la base legal de la organización,
- su estructura,
- fecha de creación de la empresa o de la unidad administrativa,

- un organigrama,
- las funciones de las unidades y de los cargos las responsabilidades y la autoridad de los mismos.
- describe las actividades específicas

Como empleado de una empresa, a mi me gustaría conocer más a detalle todos estos datos, ya que me harán apreciar más mi trabajo y que la empresa pase por mucho para estar donde se encuentra en estos momentos.

En los manuales de organización no se acostumbra describir todos los cargos de la organización, es recomendable incluir los cargos correspondientes hasta el nivel técnico auxiliar, que incluye unidades como divisiones y departamentos, para el sector público; departamentos, secciones y divisiones para el sector privado. También se delimitan las funciones encomendadas a cada unidad orgánica para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad de actividades y omisiones, permitiendo el ahorro de tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, así como coadyuvar a la ejecución correcta de las labores y tareas encomendadas al personal, propiciando la uniformidad en el trabajo y el aprovechamiento óptimo de los recursos humanos, materiales y financieros.

Cuando ingresa un personal nuevo a la empresa, el manual sirve como medio de integración y orientación, facilitando su incorporación a la empresa de una manera precisa.

JUSTIFICACION DEL ESTUDIO

Este trabajo lo hago con la finalidad de que la empresa donde trabajo, cuente con un documento que nos muestre como está organizada la empresa, las unidades que lo integran y las funciones de cada departamento. Es de gran importancia contar con información del centro de trabajo para los que en ella trabajamos conozcamos con precisión y exactitud cuáles son sus funciones que deben desempeñar como colaboradores, así como a quien están subordinados.

Hoy en día la situación económica ha creado la necesidad de un cambio de actitud y mentalidad para fomentar nuevas formas de crecimiento en nuestro lugar de trabajo, por eso, la buena administración es una herramienta muy valiosa para poder llevar un adecuado funcionamiento de un determinado organismo.

Aunque mi empresa es de tamaño pequeño, con esta investigación pretendo establecer las diversas áreas, funciones y relación con los demás departamentos. El manual tendrá que marcar los criterios y los conocimientos dentro de las diferentes áreas de la organización, en concordancia con la misión, visión y objetivos de la dirección de la misma.

Consideraría mi trabajo como uno de los elementos eficaces para la toma de decisiones en la empresa, ya que facilitara el aprendizaje y proporcionara la orientación precisa que requiere la empresa en cada una de sus áreas, y empleados, pues sería una fuente de información que trata de orientar y mejorar los esfuerzos de sus trabajadores para lograr la adecuada realización de las actividades que se le mencionaran.

Espero que este manual cumpla con su principal objetivo para poder llevar una adecuada organización que nos permita trabajar con la mejor eficiencia y eficacia posible.

MANUAL DE ORGANIZACION

El manual de organización es un instrumento metodológico de la ciencia y técnica de la administración; es un medio de acción práctica por excelencia, que ayuda grandemente al proceso de organización.

Constituye un complemento ideal de los organigramas, o mejor dicho, se complementan recíprocamente para dar informaciones claras y detalladas de la estructura y de las unidades que la integran. Estas unidades se señalan en los organigramas solamente con su título, pero el manual de organización las describe con detalle, en todo lo relativo a responsabilidades, tareas, atribuciones, deberes y funciones.

Los manuales de organización contienen, fundamentalmente, una descripción de los puestos, lo cual es lo más importante. Además, señalan los fines de una empresa de cada una de las unidades principales de la estructura organizativa. Los manuales contienen también la base legal de la organización, su estructura, fecha de creación de la empresa o de la unidad administrativa, un organigrama de esta y hasta de sus unidades principales, las funciones de las unidades y de los cargos las responsabilidades y la autoridad de los mismos. Asimismo, describen las actividades específicas que se enumeran y que son un conjunto de tareas y labores.

En los manuales de organización no se acostumbra describir todos los cargos de la organización, es recomendable incluir los cargos correspondientes hasta el nivel técnico auxiliar, que incluye unidades como divisiones y departamentos, para el sector público; departamentos, secciones y divisiones para el sector privado.

El manual de organización se presenta en varias formas, una de ellas incluye un organigrama para cada una de las unidades principales, donde se van destacando sus funciones principales de cada una de ellas.

Esta manera de describir un puesto es poco frecuente además presenta el inconveniente de ser esquemático y escueto, aunque bastante gráfico. Para preparar un manual de este tipo se requiere un trabajo abundante y laborioso.

Otra forma muy corriente y de mucho uso es la de aquellos manuales que describen los cargos y las unidades mediante una nomenclatura orgánica que utiliza números correlativos, lo cual permite conocer las relaciones estructurales de dependencia, así se sabe cual unidad es subalterna a otra.

Otros manuales describen por escrito la situación de dependencia jerárquica de cada unidad, detallan quien es responsable ante quien. Por ejemplo, para describir el cargo de jefe de personal explican que este es responsable ante el gerente general.

Objetivo General

Servir como un instrumento de apoyo que defina y establezca la estructura orgánica y funcional formal y real, así como los tramos de control y responsabilidad y los canales de comunicación que permitan una funcionalidad administrativa de la institución.

Objetivos específicos:

- Definir la estructura orgánica formal y real de la institución que establezca los niveles jerárquicos, líneas de autoridad y responsabilidad, requeridos para el funcionamiento organizacional.
- Definir, describir y ubicar los objetivos y funciones de cada puesto y unidades administrativas con el fin de evitar sobrecargas de trabajo, duplicidad, etc.
- Identificar las líneas de comunicación para lograr una adecuada interrelación entre las unidades administrativas integrantes de la institución.

Procesos para la elaboración del manual de organización

Para proceder a elaborar el manual de organización es indispensable allegarse de un conjunto de información, para obtener los elementos básicos de análisis que nos proporcionen conocimiento de la situación orgánica, funcional y jurídica de la institución de referencia. Para tal efecto se recomienda la SIG. Metodología que comprende una serie de actividades interrelacionadas entre sí y conformándose en 3 fases:

- 1.-Recabación de información.
- 2.-Análisis de la información.
- 3.-Integración del manual.

LA EMPRESA

Nombre de la empresa:

Administradora de Fideicomisos

Domicilio Legal:

Av. Zaragoza #1808

Colonia Nueva

CP. 21100

Mexicali, Baja California.

MISION:

Nuestra misión es construir en base a las necesidades de nuestros clientes, complaciéndolos en gustos contribuyendo al crecimiento urbano permitiendo a familias acceder a un mejor nivel de vida a través de la adquisición de viviendas.

VISION:

Ser reconocidos como una empresa de calidad a través de nuestras viviendas a lo largo de todo el país. Esperamos que nuestros clientes puedan sentirse siempre seguros y respaldados al confiar en la empresa, es por ello que tratamos de brindar el mejor financiamiento al realizar la inversión que necesita. Todo con la intención dar cada vez, un servicio más completo y vanguardista a nuestros clientes.

FILOSOFIA:

Tratamos de asegurar soluciones efectivas para el beneficio de nuestros clientes. A 3 años de vida, Administradora de Fideicomisos continúa por el buen camino, creciendo cada día, con entusiasmo y sobre todas las cosas con la seriedad y el conocimiento necesario para hacer las cosas bien. Tratamos de asegurar soluciones efectivas, inteligentes y creativas para el beneficio de nuestros clientes.

Actividad o giro:

Comercial

Antecedentes de la empresa:

La empresa se constituyo en el 2006, iniciando con la administración de dos Fideicomisos empresariales, el cual cuenta con viviendas en las ciudades siguientes:

- Tijuana
- Mexicali
- Ensenada
- Cd. Obregón
- Chihuahua
- Guadalajara
- Monterrey
- Tecamac

Durante el 2007 se inicia la administración de otro Fideicomiso en el Edo de México, el cual se dedica a la construcción, comercialización de viviendas.

Este mismo Fideicomiso durante el 2007 adquirió viviendas ubicadas en Cd Juárez, Hermosillo, Culiacán, mismas que se han vendido a clientes en general directamente. Y en 2008 en Los Mochis, Sinaloa.

Descripción del proceso productivo:

Los Fideicomisos se dedican a la venta de viviendas, que se realizan al público directamente en los fraccionamientos de cada una de las ciudades en las que se tienen viviendas.

Los diferentes esquemas de venta que se ofrecen son:

- Infonavit
- Fovisste
- Al contado
- SHF tradicional (HSH, Hipotecaria Nacional, GE Money, Banamex).

Logros y metas alcanzadas:

Durante el 2008 se aumentaron los fideicomisos en la empresa, llegando a hacer 5 en total los que se contabilizan, gracias a la demanda de ventas con la que cuentan en las diferentes ciudades del país.

Con el incremento de los nuevos fideicomisos, se contrataron dos contadores más, así como sus respectivos auxiliares de contabilidad. Con esto se aumenta el número de empleados y se logra un mejoramiento en la administración de la empresa.

En cuanto al equipo de Cobranza también han obtenido logros importantes, pues además de cumplir con sus metas en la disminución del índice de cartera, ha logrado un aumento en el saldo a favor con el que cuenta la empresa.

La buena relación y coordinación con los empleados contribuyo a incrementar el clima laboral dentro de la empresa. Además, sobre todo, resalta su filosofía de trabajo en equipo, donde la comunicación y el respeto son los principales factores para lograrlo.

Para nosotros, la mejor meta alcanzada es la reiteración de nuestros clientes, lo cual es señal de que tenemos que estamos haciendo las cosas bien.

Objetivos y Retos

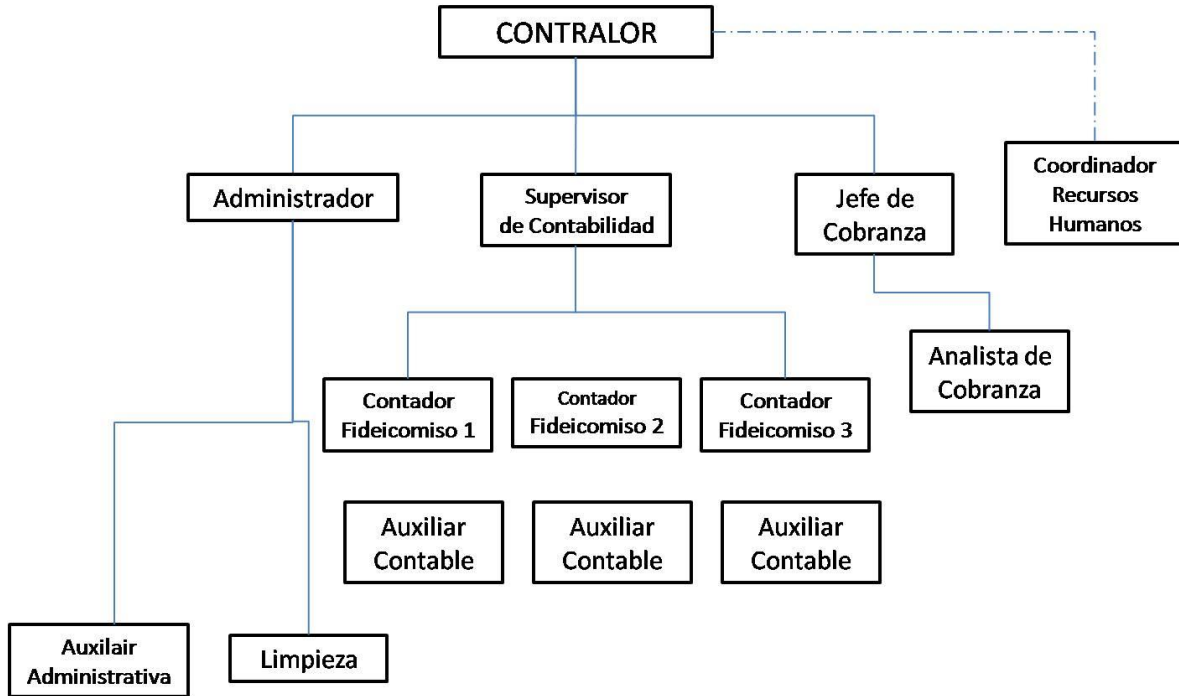
El reto para los próximos años es enfatizar la calidad de las viviendas que financiamos.

Lograr ante nuestros diferentes usuarios, externos e internos el reconocimiento de excelencia en el servicio y hacer más accesible el financiamiento para adquirir la vivienda.

Ser reconocida dentro de una de las mejores inmobiliarias, tanto en el estado como en el país.

ESTRUCTURA Y ORGANIGRAMA

ADMINISTRADORA DE FIDEICOMISOS Organigrama



Organigrama por Puesto

Nombre del Puesto	Numero de Empleados
Contralor	1
Sup de Contabilidad	1
Contador	3
Administrador	1
Aux Administrativa	1
Jefe de Cobranza	1
Analista Cobranza	1
Recursos Humanos	1
Auxiliar Contable	3
Mensajería	1
Total de Empleados	14

Descripción de Puestos

Puesto:

Contralor

Puesto que Supervisa:

Administrador
Supervisor de Fideicomisos
Jefe de Cobranza
Recursos Humanos

Descripción Genérica:

Su puesto es el de ejecutivo, está provisto de autoridad para tomar decisiones y su objetivo primordial es vigilar que los costos y gastos de los Fideicomisos sean mínimos y justificados, dentro de las posibilidades. Esta al cuidado de fondos, valores u del control general. Auxilia al Administrador en cuestiones financieras y administrativas.

Descripción de Funciones:

- Establecer sistemas y procedimientos de control y registro contable
- Establecer planes financieros
- Formular presupuestos
- Revisar estados financieros
- Interpretar y preparar estados especiales
- Supervisar el pago oportuno de los impuestos
- Gestionar ante las oficinas administrativas todos los asuntos relacionados con éstas
- Asesorar a la gerencia en la toma de decisiones

Rango de Edad: 30 – 45 años

Sexo: Indistinto

Estado Civil: Indistinto

Escolaridad:

- Administración de Empresas
- Contaduría Pública.

Grado de Estudio:

- Licenciatura (Titulado)
- Especializado

Experiencia:

Requiere mínimo 5 años de experiencia.

Habilidades Requeridas:

- Análisis
- Comunicación
- Coordinación de Grupos
- Liderazgo
- Negociación
- Trabajo en Equipo.

Descripción de Puestos

Puesto:

Administrador

Puesto al que Reporta:

Contralor

Puesto que Supervisa:

Auxiliar Administrativo
Limpieza y Mensajería

Descripción Genérica:

Control y supervisión de las operaciones administrativas, contables y fiscales de la empresa.

Descripción de Funciones:

- Control de los salarios de bancos
- Custodia de la documentación importante de la empresa
 - actas constitutivas y poderes de representación legal, actas de asamblea de accionistas
 - expediente fiscal
- Pago de proveedores diversos
- pago de nominas
- pago de impuestos
- Registro y tramites diversos ante autoridades hacendarias y estatales
- Contratación de diversos servicios
 - seguridad, mantenimiento, asesorías
- Manejo de fondo de caja chica

Rango de Edad: 25 – 45 años

Sexo: Indistinto

Estado Civil: Indistinto

Escolaridad:

- Administración de Empresas
- Contaduría Pública.

Grado de Estudio:

- Licenciatura (Titulado)

Experiencia:

Requiere mínimo 3 años de experiencia.

Habilidades Requeridas:

- Análisis
- Comunicación
- Coordinación de Grupos
- Negociación
- Trabajo en Equipo.

Descripción de Puestos

Puesto:

Supervisor de Contabilidad

Puesto al que Reporta:

Contralor

Puesto que Supervisa:

Contadores Fideicomisos

Jefe de Cobranza

Descripción Genérica:

Supervisión de las operaciones contables de la empresa, y de hacer los pagos de todos los impuestos a los que está sujeto , así como proporcionar la información contable, financiera contable, financiera y fiscal que le sea requerida.

Descripción de Funciones:

- Llevar al día los libros oficiales y auxiliares con todos los registros contables
- Preparar los diversos estados financieros dentro de las fechas previstas y determinar los resultados de operación.
- Preparar el programa mensual de pagos a proveedores, otras operaciones financieras
- Estar al tanto de todas las leyes fiscales y municipales, tanto federal como estatales, para el oportuno pago de impuestos

Rango de Edad: 25 – 40 años

Sexo: Indistinto

Estado Civil: Indistinto

Escolaridad:

- Contaduría Pública.

Grado de Estudio:

- Licenciatura (Titulado)

Experiencia:

Requiere mínimo 3 años de experiencia.

Habilidades Requeridas:

- Análisis
- Coordinación de Grupos
- Trabajo en Equipo.
- Liderazgo
- Administrador proactivo
- Responsable
- Toma de decisiones

Descripción de Puestos

Puesto:

Jefe de Cobranza

Puesto al que Reporta:

Contralor
Supervisor de Contabilidad

Puesto que Supervisa:

Analista de Cobranza

Descripción Genérica:

Analizar y revisar lineamientos en lo referente a los pagos de mensualidades a través del sistema de cobranza.

Descripción de Funciones:

- Llevar el control del sistema de cobranza
- Alta y baja de clientes
- Implementación de reportes de cobranza
- Resolver aclaraciones de clientes

Rango de Edad: 25 – 45 años

Sexo: Indistinto

Estado Civil: Indistinto

Escolaridad:

- Administrador de Empresas
- Contaduría Pública

Grado de Estudio:

- Licenciatura o carrera trunca

Experiencia:

Requiere mínimo 1 año de experiencia.

Habilidades Requeridas:

- Análisis
- Coordinación de Grupos
- Trabajo en Equipo.
- Liderazgo
- Administrador proactivo
- Responsable
- Toma de decisiones

Descripción de Puestos

Puesto:

Jefe de Cobranza

Puesto al que Reporta:

Contralor
Supervisor de Contabilidad

Puesto que Supervisa:

Analista de Cobranza

Descripción Genérica:

Analizar y revisar lineamientos en lo referente a los pagos de mensualidades a través del sistema de cobranza.

Descripción de Funciones:

- Llevar el control del sistema de cobranza
- Alta y baja de clientes
- Implementación de reportes de cobranza
- Resolver aclaraciones de clientes

Rango de Edad:

25 – 45 años

Sexo:

Indistinto

Estado Civil:

Indistinto

Escolaridad:

- Administrador de Empresas
- Contaduría Pública

Grado de Estudio:

- Licenciatura o carrera trunca

Experiencia:

Requiere mínimo 1 año de experiencia.

Habilidades Requeridas:

- Análisis
- Coordinación de Grupos
- Trabajo en Equipo.
- Liderazgo
- Administrador proactivo
- Responsable
- Toma de decisiones

Descripción de Puestos

Puesto:

Contador

Puesto al que Reporta:

Contralor

Supervisor de Contabilidad

Puesto que Supervisa:

Auxiliar Contable

Descripción Genérica:

Seguimiento y Análisis del registro contable, a fin de transparentar el ejercicio del gasto, reduciendo con esto las observaciones de contraloría y contaduría.

Descripción de Funciones:

- Conciliar cuentas bancarias
- Calcular pago de impuestos
- Revisar cedulas de manejo de inventarios
- Revisar los costos de los inventarios
- Revisar el registro de pólizas de ingreso, egresos y diario
- Efectuar cierre anual, Presentar declaraciones

Rango de Edad:

25 – 35 años

Sexo:

Indistinto

Estado Civil:

Indistinto

Escolaridad:

- Contador Publico

Grado de Estudio:

- Licenciatura (titulo)

Experiencia:

Requiere 2 años de experiencia.

Habilidades Requeridas:

- Liderazgo
- Toma de decisiones
- Enfoque en resultados

Descripción de Puestos

Puesto:

Analista de Cobranza

Puesto al que Reporta:

Jefe de Cobranza

Puesto que Supervisa:

No Aplica

Descripción Genérica:

Analizar, revisar y llevar un control de la cartera de cobranza.

Descripción de Funciones:

- Capturar pagos de mensualidad en el sistema de cobranza
- Validar documentación de cliente
- Dar de alta y baja de clientes en el sistema de cobranza.
- Control de saldos de bancos.

Rango de Edad:

20 – 30 años

Sexo: Indistinto

Estado Civil: Indistinto

Escolaridad:

- Contador Publico

Grado de Estudio:

- Licenciatura o carrera trunca

Experiencia:

Requiere 6 meses de experiencia.

Habilidades Requeridas:

- Enfoque en resultados
- Responsabilidad

Descripción de Puestos

Puesto:

Auxiliar de Contabilidad

Puesto al que Reporta:

Contador

Puesto que Supervisa:

No Aplica

Descripción Genérica:

Analizar y revisar contabilidad.

Descripción de Funciones:

- Registrar en auxiliares contables de pólizas de diario, ingreso y egreso.
- Generar reportes mensuales de los inventarios para que sean revisadas por el contador
- Capturar abonos de los clientes
- Recopilar información de las diferentes plazas para su registro en contabilidad
- Consultar información de las cuentas bancarias.
- Registrar pagares y archivarlos.

Rango de Edad:

20 – 35 años

Sexo:

Indistinto

Estado Civil:

Indistinto

Escolaridad:

- Contador Publico

Grado de Estudio:

- Licenciatura o carrera trunca

Experiencia:

Requiere 1 año de experiencia.

Habilidades Requeridas:

- Enfoque en resultados
- Responsabilidad
- Comunicación Efectiva

Descripción de Puestos

Puesto:

Auxiliar Administrativo

Puesto al que Reporta:

Administrador

Puesto que Supervisa:

No Aplica

Descripción Genérica:

Llevar un control de la documentación administrativa.

Descripción de Funciones:

- Digitalización de documentos
- Captura de información
- Atención a clientes
- Auxiliar en mantenimiento del equipo de computo
- Archivar documentación

Rango de Edad:

20 – 30 años

Sexo:

Indistinto

Estado Civil:

Indistinto

Escolaridad:

- Administrador Publico
- Informático

Grado de Estudio:

- Licenciatura o carrera trunca

Experiencia:

Requiere 1 año de experiencia.

Habilidades Requeridas:

- Enfoque en resultados
- Responsabilidad

DISEÑO METODOLOGICO

A los empleados de la Administradora de Fideicomisos S.A. de C.V. se les aplicara una encuesta cuya función es obtener información sobre su trabajo, sus opiniones y percepción en relación al clima organizacional. Las preguntas a evaluar serán en base al cuestionario que se anexara.

El instrumento consta de 5 preguntas, cada una de ellas con preguntas relacionadas con el la elaboración del manual de organización; su propósito es encontrar aéreas de oportunidad que nos permitan mejorar el manual.

Las respuestas serán opiniones basadas en la experiencia del trabajador, por lo tanto no habrá respuestas correctas ni incorrectas.

INSTRUMENTO

1.- Que tanto conoces de las actividades que debes de realizar en tu puesto?

Mucho _____ Poco _____ Lo Necesario _____

2.- Crees que conociendo las actividades que corresponden a tu puesto, podrías realizar mejor tu trabajo?

Si _____ No _____

3.- Conoces a quien tienes que reportar tus actividades?

Si _____ No _____

4.- Crees que contar con un manual de descripción de puestos te ayudara a desarrollarte mejor en tu área de trabajo?

Si _____ No _____

5.- Estas de acuerdo que es importante que la empresa cuente con la descripción de sus puestos?

Estoy de Acuerdo _____ No estoy de Acuerdo _____

6.- Conoces los requisitos necesario que se ocupan para ocupar tu puesto?

Si _____ No _____

7.- Crees que tienes los requisitos necesarios que se ocupan para tu puesto?

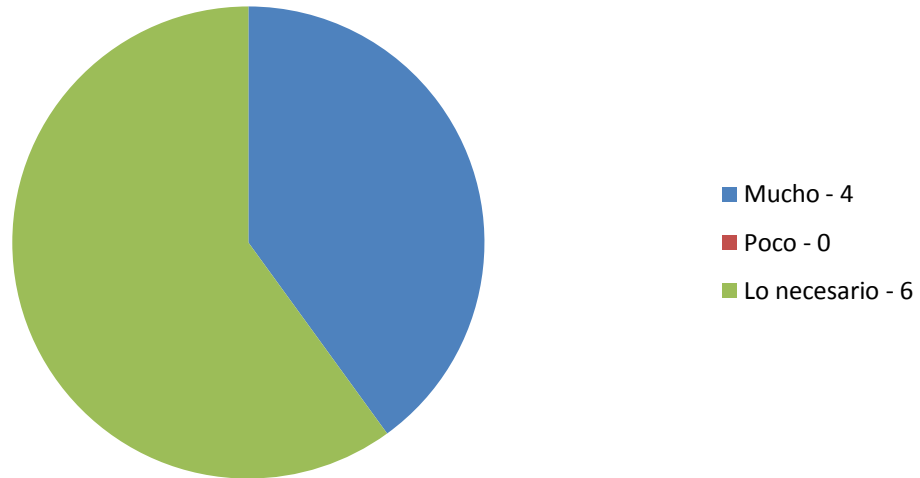
Si _____ No _____ No se _____

8.- Crees que si la empresa cuenta con un manual de organización puede brindar un mejor servicio?

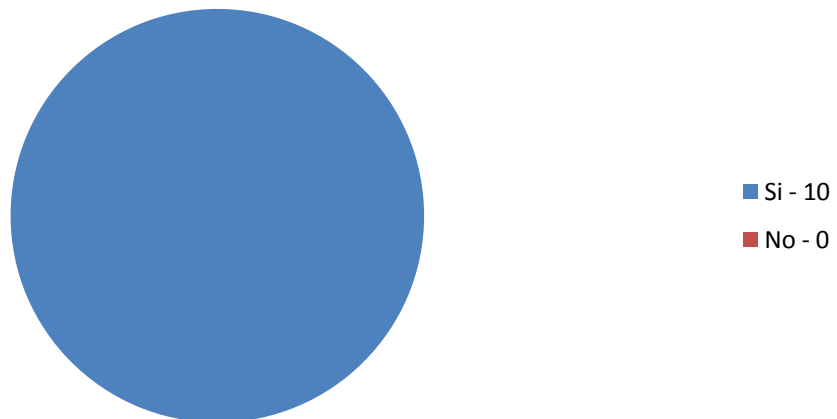
Si _____ No _____ No se _____

GRAFICAS

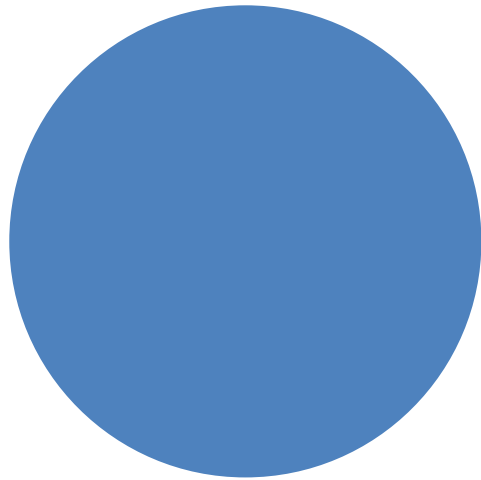
Que tanto conoces de las actividades que debes de realizar en tu puesto?



Crees que conociendo las actividades que corresponden a tu puesto, podrias realizar mejor tu trabajo?

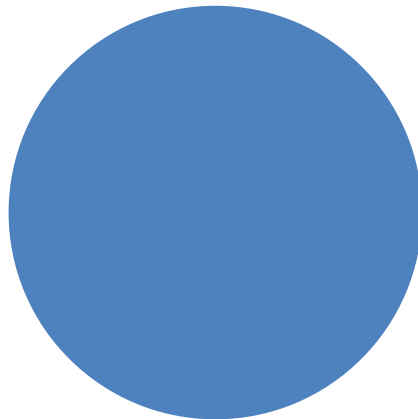


Conoces a quien tienes que reportar tus actividades?



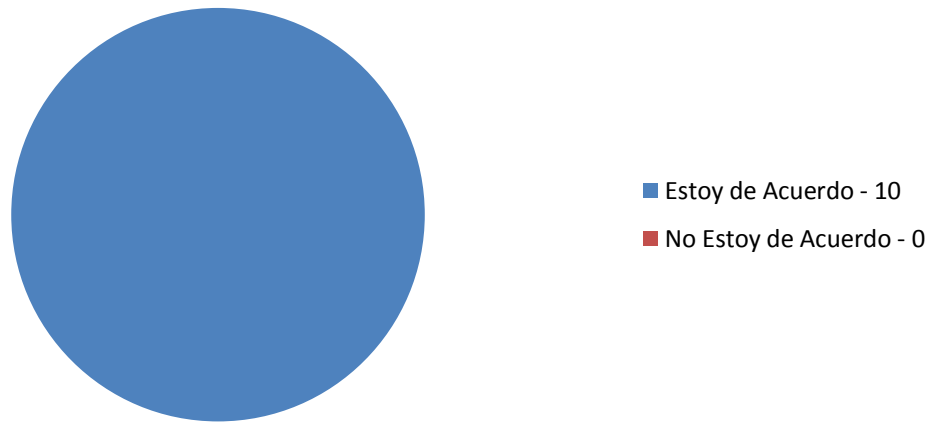
■ Si - 10
■ No - 0

Crees que contar con un manual de descripcion de puestos te ayudara a desarrollarte mejor en tu area de trabajo?

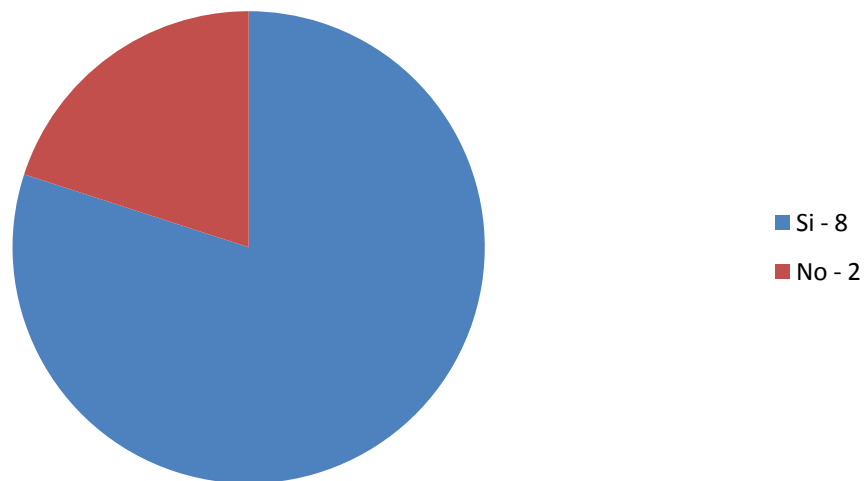


■ Si - 10
■ No - 0

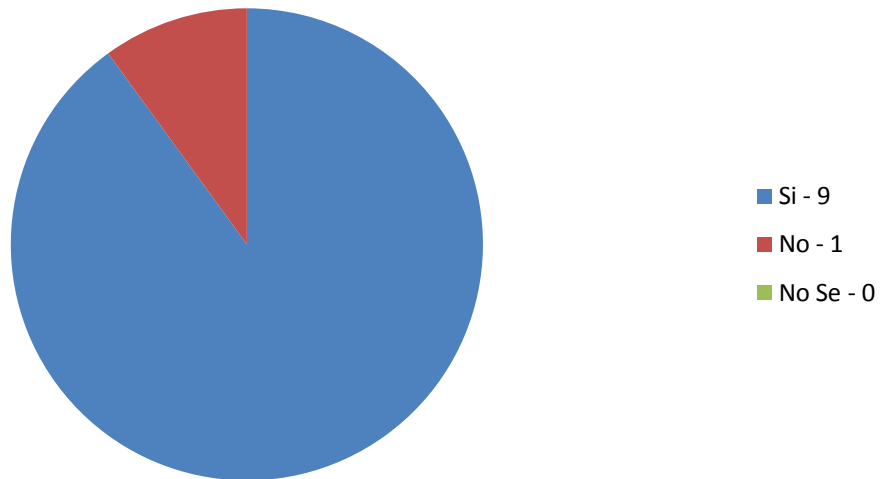
Estas de acuerdo que es importante que la empresa cuente con la descripción de sus puestos?



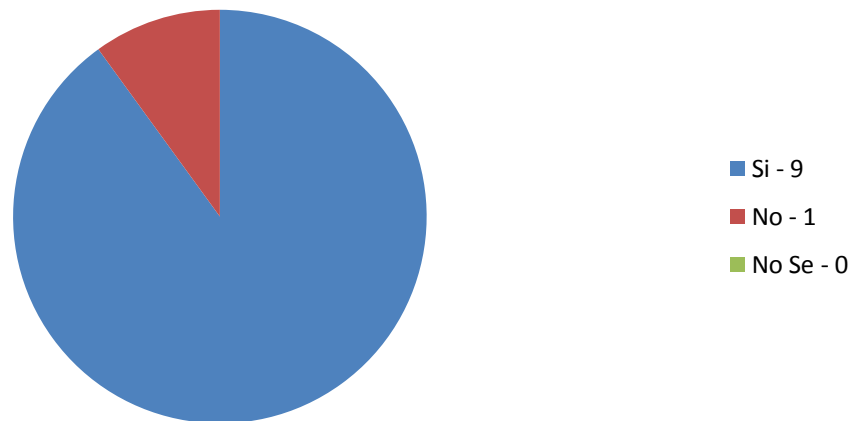
Conoces los requisitos necesarios que se ocupan para ocupar tu puesto?



**Crees que tienes los requisitos necesarios
que se ocupan para tu puesto?**



**Crees que si la empresa cuenta con un
manual d organizacion puede brindar un
mejor servisio?**



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

El Manual de Organización de la empresa evaluado a través del instrumento utilizado en esta investigación, revela que el 64% de los empleados valúan el clima de forma aceptable. Las dimensiones más importantes que influyen en el manual es la motivación.

El reconocimiento y logro de objetivos son reconocidos por los superiores, y de acuerdo a los empleados, estos logros guardan relación con sus objetivos personales.

En opinión de los colaboradores, la empresa cuenta con incentivo para un buen desempeño, aunque el salario no necesariamente forma parte de estos incentivos. Para el empleado, se percibe que la empresa da más castigo que premio por desempeño y esto influye de forma directa en la evaluación obtenida de la motivación.

Los empleados de la organización están de acuerdo en que existe trabajo en equipo en los departamentos; sin embargo, se dificulta realizar tareas en equipo que impliquen la unión e interrelación entre dos o más departamentos.

La evaluación de la dimensión de comunicación evidencia que los empleados perciben comunicación, aunque no consideran que sus impresiones sean tomadas en cuenta con regularidad.

Los colaboradores indicaron que no se visualiza un desarrollo de carrera estructurado, aunque si existe la oportunidad de desarrollo para aquellos que posean aptitudes y mas conociendo con más detalle su puesto y su empresa. Esto implica un alto riesgo ya que pese a que el empleado puede tener las herramientas de seguridad en su ambiente de trabajo; no sabrá cómo utilizarlas de la manera más eficiente ante alguna emergencia.

Recomendaciones

Implementar los cambios e intervenciones propuestas en el programa para mejorar el clima organizacional, presentándolo en el Manual de organización.

Considerar la implementación de programas alternos al presente, (evaluación del desempeño, diagnóstico de necesidades de capacitación) para los cuales será necesario un estudio específico al tema.