



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO

UNIVERSIDAD PARTENÓN DE COZUMEL

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE
ORGANIZACIÓN A UNA EMPRESA DE
MANUFACTURA DE VIDRIO Y ALUMINIO

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

WENDY DE LA CRUZ COCOM SOLIS



COZUMEL, Q. ROO

JUNIO 2007

LIC. EN ADMINISTRACIÓN
ACUERDO UNAM NUM. 279/96
DEL 30 DE MARZO DE 1996
CLAVE DE INCORPORACIÓN
8855-02
COZUMEL Q. ROO, MÉXICO



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Muéstrame un obrero con grandes sueños y en él encontrarás un hombre que puede cambiar la historia. Muéstrame un hombre sin sueños, y en él hallarás a un simple obrero.

James Cash Penny.

DEDICATORIAS

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, sobretodo por su infinita bondad y amor.

A mi Madre

Por haberme apoyado en todo momento, por sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi Padre

Que es la inspiración de esta tesis, y un reconocimiento a su labor y esfuerzo. Eres hombre incansable y un ejemplo de vida.

A mi Hija

Eres la motivación más importante en mi vida, te amo pequeña.

A mi Esposo

Por apoyarme siempre en todas mis decisiones y estar a mi lado, hasta en las situaciones más difíciles

A mis hermanos

Por que siempre he contado con ellos para todo, gracias por su apoyo, confianza y amistad.

A mis Familiares

Gracias a todos mis familiares que me resulta difícil poder nombrarlos en tan poco espacio, sin embargo ustedes saben quienes son. En especial a mis sobrinitos: Brandon, Cindy, Michelle, Miguelito y Maggy.

AGRADECIMIENTOS

Al Lic. Sebastián Leopoldo Mares García por la excelente dirección de esta tesis. Por motivarme a superarme día con día. Por toda la paciencia y gran dedicación que me brindo durante el desarrollo de esta tesis. Con gran admiración y respeto. GRACIAS.

A mis profesores por todas sus enseñanzas durante mi formación profesional. En especial al Lic. Teodoro Almeida por apoyarme desde tan lejos.

A mis amigos que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que hasta ahora seguimos siendo amigos: Mirley Gallegos, Juan Carlos Roque y Karina Cervantes.

A la Universidad Nacional Autónoma de México y en especial a la Universidad Partenón de Cozumel por permitirme ser parte de una generación de triunfadores y gente productiva para el país. ¡Gracias!

Wendy Cocom Solis.

ÍNDICE GENERAL.

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

1.1.- Antecedentes de empresa	1
1.2. -Antecedentes de los manuales	3
1.3.- Antecedentes de los manuales de organización	4
1.4. -Antecedentes de la manufactura de vidrio y aluminio en México	5

CAPÍTULO II

GENERALIDADES

2.1.- Empresa	8
2.2.- Concepto de empresa	8
2.3.- Características que forman a la empresa	10
2.4.- Clasificación de las empresas según su tamaño	11
2.5.- Clasificación de las empresas según su actividad	13
2.6.- Concepto de organización	13
2.7.- Estructura orgánica	16
2.8.- Principios de la organización	17
2.9.- Organización formal e informal	19
2.10.- Manual	20
2.11.- Manuales administrativos	22
2.12.- Clasificación de las manuales administrativos	23

CAPÍTULO III

EL MANUAL DE LA ORGANIZACIÓN

3.1.- Concepto del manual de organización	26
3.2.- Objetivos del manual de organización	26
3.3.- Importancia del manual de organización	28
3.4.- Preparación del manual de organización	29
3.5.- Contenido del manual de organización	30
A) Identificación	

- B) Índice o contenido
- C) Prologo y/o introducción
- D) Directorio
- E) Antecedentes históricos
- F) Legislación o base legal
- G) Estructura orgánica
- H) Organigrama
- I) Descripción de la unidades

CAPÍTULO IV

LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA

4.1.- Concepto de PYMES	38
4.2.- Factores comunes que identifican a las PYMES	40
4.3.- Financiamiento de las PYMES	41

CAPÍTULO V

CASO PRÁCTICO: IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN A UNA EMPRESA DE MANUFACTURA DE VIDRIO Y ALUMINIO

5.1.- Identificación	45
5.2.- Prologo y/o Introducción	46
5.3.- Directorio	48
5.4.- Antecedentes históricos	50
5.5.- Legislación o base legal	52
5.6.- Estructura orgánica	77
5.7.- Organigrama	79
5.8.- Descripción de las Unidades	81

CONCLUSIÓN

ANEXOS

BIBLIOGRAFÍA

INTRODUCCIÓN.

Los manuales de organización surgen ante la necesidad de las empresas y organizaciones de contar con una guía que les de rumbo y dirección ya que en el manual de organización se plasma la esencia misma de la empresa, su razón de ser, los objetivos que pretende alcanzar y las actividades de todos sus colaboradores para eficientar el trabajo en la realización de sus funciones.

La mayoría de las pequeñas y medianas empresas de nuestro país nacen como fruto del esfuerzo de emprendedores que se arriesgan por un proyecto con capital propio o prestado y que son capaces de generar puestos de trabajo para otros y hacer crecer la economía del país.

A través de esta investigación se dará una visión de la gran importancia de los manuales de organización en las empresas de manufactura en especial para la comunidad de Cozumel ya que detecto la necesidad de esta importante herramienta en empresas dedicadas a esta actividad, también deseo brindar ayuda con esta tesis a mis compañeros estudiantes para que en un futuro sirva de beneficio para la elaboración de otros trabajos de investigación.

Sobre todo de manera muy personal me atrevo a decir que en este tipo de empresas y a través de mi experiencia laboral y profesional he adquirido grandes conocimientos en varias áreas de la administración de ahí la motivación más importante para realizar este trabajo de investigación.

El objetivo de este trabajo consiste en implantar en empresas dedicadas a la maquila de vidrio y aluminio un manual de organización que sea de suma utilidad, que sirva de guía y sobre todo que brinde beneficios a la empresa para que de esta forma las actividades de las personas que la conforman tengan sentido y dirección que de manera conjunta se logren los objetivos ya que la empresa al estar formada por personas alcanza la categoría de un ente social con características y vida propia que favorecen al progreso humano como finalidad principal, pretendo que con mi trabajo e investigación este tipo de empresas tenga crecimiento y desarrollo así como promover la necesidad de contar con un manual de organización, no importando el tamaño de la empresa si no mirarlo como un medio que establezca una mejor manera de desempeñar las actividades eficientemente evitando lentitud e ineficiencia.

En el capítulo uno hablaré de los antecedentes históricos de empresa, manuales, manuales de organización y de la manufactura de vidrio y aluminio en México ya que mediante la explicación de estos elementos conoceremos cómo han surgido, como se han desarrollado estos aspectos a través del tiempo y como han evolucionado hasta nuestros días.

En el capítulo dos explicó las generalidades de mi trabajo en cuando al concepto de empresa, sus características y su clasificación. Hago mención de la organización desde su concepto, su estructura organizacional, principios,

organización formal e informal, defino manual, manuales administrativos y su clasificación.

En el capítulo tres abarco temas acerca del manual de organización explicando sus objetivos, importancia y su preparación así también se exponen todos los elementos que abarcan su contenido desde su identificación hasta su estructura funcional.

En el capítulo cuatro se explica brevemente el concepto de las PYMES, los factores comunes que las identifican y el financiamiento de estas empresas, ya que considero que es importante tratar estos puntos por que en el capítulo V se implantara un manual de organización en una empresa real que según definiciones que ya hemos expresado se ubica como una pequeña empresa.

Ya en el capítulo V realizo un caso práctico de un Manual de Organización ya aplicada a la empresa Vidrios y Aluminios "Julián". En el cual desarrollo todos los elementos que debe contener como son: su identificación, prologo y/o introducción, directorio, antecedentes históricos, legislación o base legal, estructura orgánica, organigrama y descripción de las unidades.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

En el presente capítulo hago mención de los antecedentes de empresa, de los manuales de organización y de la manufactura de vidrio y aluminio en México ya que me parece importante estos aspectos por que son la base de mi investigación y por medio de la explicación de los mismos se comprenderá más a fondo el contenido y desarrollo de mi trabajo.

1.1.- Antecedentes de empresa.

Una de las civilizaciones que más influyó en el pensamiento administrativo fue el pueblo Romano quien marcó las bases más importantes de la sociedad moderna.

El pueblo Romano influyó en la sociedad actual haciendo uso de la administración y teniendo sus propios administradores que recibían el nombre de gestores o mandatarios.

Roma clasificó las empresas en tres: las empresas públicas, semipúblicas y privadas.

Durante los tres períodos que tuvo Roma las empresas siempre tomaban un papel muy importante.

En el período de la república: las empresas eran manejadas por el pueblo y predominada la igualdad de derechos.

En el período de la monarquía: las empresas las dirigía el gobierno, la alta sociedad y no intervenía el pueblo.

En el período de la caída del imperio: se caracterizó por la desorganización total de las empresas.

Con la caída del Imperio Romano los pueblos de Europa Occidental fueron reducidos a cubrir las necesidades autos elementales de conservación, para asegurar su protección el individuo frecuentemente la buscó en una persona más poderosa que él, pagando con su propia servidumbre incluyendo la pérdida de la libertad individual y el nacimiento de una relación feudal.

Las empresas en esta época más bien fueron asociaciones familiares ya que miembros de un casa agregaban su herencia para tener más poderío, en esta época surgen las tiendas de raya que funcionaban como un trueque de productos por la casa feudal y los siervos.

En Italia empieza a darse el comercio internacional con Andrea Barbarigo y otros comerciantes que hicieron uso de dos relaciones legales: la copropiedad y la agencia.

La copropiedad era una empresa comanditaria en que los propietarios tenían responsabilidad limitada.

La comandita veneciana usaba comisionistas y Andrea Barbarigo para hacer negocios en el extranjero les dio el nombre de agentes o mercaderes.

La práctica Italiana antigua de dar a los agentes una participación de la ganancias abrió el camino a la costumbre de pagar un porcentaje fijo de la transacción esta desaparecida forma de organización de negocios Veneciana caducaba cada vez que el negocio era consumado esto hizo posible que los comerciantes se desplazaran de una a otra empresa, de un tipo de mercancía a otra, de uno a otro agente y las grandes ganancias eran para las empresas y comerciantes que pudieran reconocer el cambio en las condiciones de oferta y demanda además de tener los recursos suficientes para desplazar su énfasis hacia las empresas más productivas.

1.2.- Antecedentes de los manuales.

La historia de los manuales como herramienta en la administración es prácticamente reciente durante el período de la segunda guerra mundial es cuando se desarrollo esta técnica aunque se tiene conocimiento de que ya existían algunas publicaciones en las que se proporcionaba información e instrucciones al personal sobre ciertas formas de operar de un organismo.

La falta de un personal capacitado durante la guerra generó la necesidad de formular manuales detallados, el empleo de los manuales se creo como auxiliar para obtener el control deseado del personal de una organización, las

políticas, estructura funcional, procedimientos y otras prácticas del organismo para el que está trabajando pueda dársele de manera sencilla, directa, uniforme y autorizada mediante manuales .

Con el transcurrir de los años los manuales se fueron integrando a las empresas con adaptaciones más técnicas, claras, concisas, precisas y aplicándolas a diversas funciones operacionales (producción, ventas, finanzas, mercadotecnia y recursos humanos).

1.3.- Antecedentes de los manuales de organización .

Los manuales de organización en nuestro medio y en nuestro país son una técnica relativamente nueva y ante la necesidad de las diversas áreas de la empresa se decidió implantar un instrumento de control sobre la actuación del personal; primero surgen como medios administrativos pero como la información que se manejaba era mucha, variada y ante el propósito de controlar los tramites de procedimientos y resolver conflictos jerárquicos se crean los manuales administrativos, los cuales son un medio para comunicar las decisiones de la dirección superior, referente a la organización de allí el nacimiento de los manuales de organización en las grandes empresas y actualmente en las pequeñas y medianas empresas también.

1.4.- Antecedentes de la manufactura de vidrio y aluminio en México .

En cuanto a las bases de la industria en México éstas se establecieron en los últimos años del Porfiriato a finales del siglo XIX y principios del siglo XX.

Durante los años de 1911 a 1920 se da la lucha armada de la Revolución Mexicana y el conflicto entre los caudillos triunfantes. La producción industrial del país se vió frenada y algunas de las instalaciones industriales fueron destruidas.

No fue sino hasta la década de 1920 a 1930 cuando las medidas que hicieron posible el crecimiento industrial empezaron a madurar a lo largo y lo ancho del territorio de una manera desigual, combinada y dependiendo de las necesidades internas de la acumulación de capital. Se incrementaron la agricultura, la industria y el comercio, una vez que volvía al país la seguridad en el transporte de bienes y personas. Se instalaron plantas para ensamblar automóviles (La Ford Motor Company) en 1926, se inició la producción de nuevos artículos como llantas. Se activaron las antiguas ramas textiles, de acero, de vidrio y de otros productos más.

En la industria se logra utilizar más ampliamente la capacidad instalada y se emprende la formación de capital y la instalación de nuevas empresas, proceso que vendría a intensificarse en las décadas siguientes aunque en gran

medida la capacidad del sistema productivo era la misma que existía en el Porfiriato, hubo un incremento en estos años en las siguientes industrias: productos alimenticios, cervecerías, tabacaleras, fábricas de cemento, plantas siderúrgicas y otros aumentando así la base del sistema industrial.

La Segunda Guerra Mundial vino a impulsar definitivamente el proceso de sustitución de importaciones al quedar los países exportadores de manufacturas imposibilitados temporalmente para cubrir la demanda de productos, debido a que su sistema industrial estaba orientado a la producción bélica. Además, como éstos mismos países requerían de materias primas agrícolas, ganaderas y minerales para su subsistencia, se abrió el mercado mundial nuevamente a las exportaciones de los países latinoamericanos, y por tanto nuestro país se vio beneficiado con esta situación favorable del mercado internacional.

La participación del Estado en la industria manufacturera ha venido a adquirir mayor importancia en las subsiguientes décadas.

A principios de 1900 la fabricación de productos para la construcción tales como alcantarillas, defensas para carreteras y flejes de acero, formaban parte del segmento de productos que se maquilaban con mas auge en México.

Durante las década de los veinte se constituyen nuevas empresas en el norte del país, es el caso de la Empresa CUPRUM en Monterrey, Nuevo León.

Que empezó fabricando productos de Cobre, en 1948 esta misma empresa comienza con la fabricación de perfiles de aluminio y vidrio.

En 1989 se comienza con la maquila a gran escala de ventanas y puertas prefabricadas.

En los años subsecuentes Cuprum crece mediante la adquisición de empresas fabricantes de escaleras de madera y distribuidores en EUA. en el año de 1991 y Tiendas Alutodo S.A. de C.V. en 1995, las cuales son las tiendas detallistas encargadas de distribuir en todo el territorio Mexicano casi el 65% de toda la producción que se produce en las fabricas, y como son vendedores detallistas, llegan a todos los estados de la república, por medio de estas tiendas muchas de las pequeñas y medianas empresas dedicadas a la maquila pueden obtener sus materiales de trabajo, existen otras empresas distribuidoras de estos productos y no todos, los talleres de manufactura dependen de los mismos proveedores.

CAPÍTULO II

GENERALIDADES

En este capítulo presento definiciones de términos que utilizaré en el desarrollo de mi trabajo, planteo temas acerca de empresa, de organización y de los manuales administrativos, con la finalidad de que sean bien entendidos.

2.1.- Empresa.

Para poder desarrollar su actividad la empresa necesita disponer de una tecnología que especifique que tipo de factores productivos necesita y como se combinan. Así mismo, debe adoptar una organización y forma jurídica que le permita realizar contratos, captar recursos financieros y desarrollar sus actividades, de todo esto hablaré más adelante en los siguientes puntos.

2.2.-Concepto de empresa.

A continuación presento definiciones de empresa, desde tres diferentes puntos de vista.

Entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un

precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de objetivos determinados.¹

Unidad económica de producción, transformación o prestación de servicios con fines lucrativos.²

Unidades construidas a partir de conversaciones específicas que están basadas en la capacidad de los seres humanos para efectuar compromisos mutuos cuando se comunican entre si.³

A continuación presento una definición propia de empresa:

Es una organización social que busca satisfacer necesidades del medio que lo rodea que utiliza varios recursos para alcanzar sus objetivos y se basa en compromisos mutuos entre las personas que la conforman.

Para que este concepto quede mejor entendido explico los elementos de los cuales esta compuesto.

Organización social, es una asociación de personas regulada por un conjunto de normas, en el que cada miembro cumple con una determinada función.

Satisfacer las necesidades del medio que lo rodea, este debe ser un principio fundamental para cada empresa ya que es la razón de existir de las mismas, que se cubran las demandas del mercado al cual pertenecen.

¹ GARCIA del Junco Julio, *Prácticas de la gestión empresarial*, Mc Graw Hill, México, D:F.2006, Pág.3.

² Diccionario de Marketing, de Cultural S.A., México, D.F. 2006, Pág. 110

³<http://www.promonegocios.net/empresa/concepto-empresa.html>

Utiliza varios recursos para alcanzar sus objetivos, los recursos son los medios o el conjunto de elementos que componen a la empresa como son el personal, material, sistemas y equipos.

Compromisos mutuos entre las personas que la conforman, son obligaciones que contraen las personas con otras, con la misma empresa y la dirección debe ser la encargada de incentivar que sean positivas estas obligaciones.

2.3.-Características que forman a la empresa.

Son los elementos que componen a la empresa y combina tres factores que son los activos, pasivos y la organización.

Los factores activos son las personas físicas y jurídicas que constituyen una empresa realizando aportaciones de capital y se convierten en accionistas de la empresa, también se incluyen en este factor los administradores, clientes, colaboradores, fuentes financieras, accionistas, proveedores y trabajadores.

Los factores pasivos son la tecnología, las materias primas utilizadas y los contratos financieros. Proporcionan eficiencia dividiendo el trabajo en áreas especializadas coordinándolas y dando los procedimientos estándar a seguir.

Organización, debe adaptarse a los objetivos de la empresa y por tanto puede ir cambiando con el tiempo para adaptarse, de este tema hablaré más adelante en otro punto de este capítulo.

2.4.-Clasificación de las empresas según su tamaño.

No hay unanimidad entre los economistas a la hora de establecer qué es una empresa grande o pequeña, puesto que no existe un criterio único para medir el tamaño de la empresa, los principales indicadores son: el volumen de ventas, el capital propio y el más utilizado es según el número de trabajadores.

Depende de la cantidad de personas que laboran en la empresa ésta puede ser microempresa, pequeña, mediana o grande empresa.

Si pertenecen al sector agropecuario, minería y extracción de petróleo e industria manufacturera son microempresas si cuentan con 0 a 10 empleados, las pequeñas empresas se consideran de 11 a 50 trabajadores, medianas de 51 a 250 y las grandes si tienen más de 250 empleados.

En el sector del comercio, se trata de una microempresa si tiene de 0 a 10 empleados, pequeñas de 11 a 30 trabajadores, mediana de 31 a 100 y grande si trabajan más de 100 personas.

Esta clasificación fue realizada por el INEGI con fecha de julio del 2006 junto con la CANACINTRA (Cámara Nacional de la Industria y de la

Transformación). En Chile a partir de 1991 cambiaron la forma de diferenciar a las empresas, en lugar de su número de empleados las clasifican por su valor de ventas anuales, ya que según el Ministerio de Economía de este país, tiene relación más directa con el nivel de actividad en la empresa.

Es microempresa si tiene ventas anuales menores de 2 millones, 400 mil pesos. Pequeña de 2 millones, 401 mil pesos a 25 millones. Mediana de 25 millones, 501 mil pesos a 10,000 millones y grande si tiene ventas mayores de 101,000 millones.

En México las empresas se pueden clasificar según la Secretaria de Hacienda y Crédito Público de la siguiente manera:

Es microempresa si tiene \$900,000 de ventas netas anuales, pequeña si factura hasta \$9,000,000 de ventas netas anuales, mediana hasta \$20,000,000 de ventas netas anuales y grande si factura más de \$20,000,000 de ventas netas anuales.

Por lo tanto podemos hacer un análisis de comparación que en Chile los niveles de facturación son más elevados para cada tipo de empresa esto se debe a que en este país desde hace varias décadas han implementado sistemas y técnicas de administración en el sector público y privado que les ha dado buenos resultados de hecho esos mismos sistemas en la actualidad se han implementado en otros países de Latinoamérica.

2.5.- Clasificación de las empresas según su actividad.

Existen numerosas diferencias entre unas empresas y otras. Sin embargo, según en que aspecto nos fijemos se pueden clasificar en varias formas como son su ámbito de actuación, la titularidad del capital, su forma jurídica y la más importante para mi de la cual haré mención en este punto es según la actividad económica que desarrolla.

Comercial: corresponde al tipo de empresa que revende, distribuye y funge como intermediaria entre el fabricante y el público consumidor.

Industrial: puede ser de extracción primaria, de transformación intermedia o bien de transformación final. El giro industrial implica el manejo de procesos administrativos de las materias primas para convertirlas en productos terminados.

Servicios: aquí se agrupan las empresas que los ofrecen, los cuales pueden ser públicos, financieros, de transporte, turísticos u otros.

2.6.- Concepto de organización.

La organización es el segundo elemento del proceso administrativo, para que este punto quede mejor entendido daré una definición propia de proceso administrativo: serie de actividades metodológicas que llevará a una mejor

consecución de los objetivos, en un período más corto y con una mayor productividad que incluye elementos como la planeación, organización, dirección y control.

Aquí expongo algunas definiciones de Organización:

El proceso de combinar el trabajo que los individuos o grupos deben efectuar con los elementos necesarios para su ejecución, de tal manera que las labores que así se ejecutan, sean los mejores medios para la aplicación eficiente, sistemática, positiva y coordinada del esfuerzo disponible.⁴

Es un método de distinción de la autoridad y de la responsabilidad y sirve para establecer canales prácticos de comunicación entre grupos .⁵

Cualquier sistema estructurado de reglas y relaciones funcionales diseñado para llevar a cabo las políticas empresariales.⁶

Con estos conceptos presentados, a continuación doy una definición propia:

Es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

⁴ [http://sistemas .itlp.edu.mx](http://sistemas.itlp.edu.mx)

⁵ <http://sistemas .itlp.edu.mx>

⁶ ROSEMBERG. J.M. *Diccionario de Administración y Finanzas*. Océano/Centrum, España, Pág.290.

Y a continuación explico cada uno de los elementos que conforman esta definición.

Estructuración técnica, Por que indica relación, arreglo, estratificación jerárquica, denota la forma como se ordenan y disponen entre si las partes de un todo.

Relaciones que deben existir entre las funciones y niveles, Son todos aquellas interacciones que existen entre los puestos, con los niveles jerárquicos que componen a la empresa ya que constantemente es necesario la vinculación de todos los que la conforman.

Actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, Los elementos materiales son las cosas que se procesan y combinan para producir el servicio, la información o el producto final y los elementos humanos son los grupos de personas que se pueden clasificar en obreros, empleados, supervisores, técnicos, altos ejecutivos y directores.

Con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados, Es lograr lo que se a previsto en cuanto al periodo establecido para su realización.

2.7.- Estructura orgánica.

Toda empresa cuenta en forma implícita o explícita con ciertos niveles de jerarquía y atribuciones asignadas a los miembros de la misma. Por lo tanto establezco que la estructura orgánica es un esquema de jerarquización y división de las funciones reduciendo la confusión respecto a quien da las órdenes y quien las obedece.

Los problemas de estructura y organización afectan a todos los tipos de empresas publicas y privadas, es necesario buscar la adaptación de los medios a los planes y objetivos bajo las restricciones internas y externas.

La estructura organizacional no constituye un problema cuando la empresa es de formación reciente porque siempre hay exceso de trabajo. Con el crecimiento la situación cambia hay más personal y con frecuencia se pierde tiempo en tareas sin importancia o que tienen que ver muy poco con los principios básicos de la empresa. Es en ese momento cuando se hace necesario recurrir a la organización.

2.8.- Principios de la organización.

El propósito de la organización es ayudar que los objetivos tengan significado y contribuyan a la eficiencia organizacional por lo tanto se emplean principios para conseguir este fin y a continuación explico cada uno de ellos:

Principio de la unidad de objetivos, Una organización es eficiente si esta estructurada para ayudar al logro de los objetivos de la empresa con un mínimo de consecuencias o costos no deseados.

Principio del tramo de administración, En cada departamento organizacional existe un número de personas que se pueden manejar con eficiencia por otra persona que tendrá un mayor nivel y autoridad.

Principio escalar, Cuanto más clara sea la línea de autoridad desde el puesto administrativo más alto de una empresa más clara será la responsabilidad para tomar decisiones.

Principio de la delegación por resultados esperados, La autoridad que se delega a todos los gerentes debe ser la adecuada para asegurar su capacidad de cumplir con los resultados esperados.

Principio del carácter absoluto de la responsabilidad, La responsabilidad por las acciones no puede ser mayor que la implícita en la autoridad delegada, ni debe ser menor.

Principio de unidad de mando, Mientras más completas sean las relaciones de dependencia de un solo superior, menor será el problema de instrucciones opuestas y mayor la responsabilidad del personal en cuanto a los resultados.

Principio del nivel de autoridad, El mantenimiento de la delegación requiere que las decisiones propias de la autoridad lo tomen los administradores en lugar de hacerlas ascender por la estructura de la organización.

Principio de la definición fundamental, Deben ser claras las definiciones de los puestos en cuanto a los resultados que se esperan del mismo, las actividades a realizar, la autoridad que delega y las relaciones de autoridad que tiene con otros puestos.

Principio del equilibrio, En toda empresa existe la necesidad del equilibrio esto se logra aplicando los principios y técnicas para asegurar la eficacia global y cumplir con los objetivos.

Principio de flexibilidad, La empresa esta expuesta a cambios constantes tanto externos e internos por lo tanto no debe de ser rígida para que se adapten a nuevos procedimientos cuando sea el caso.

Principio de facilitación del liderazgo, La gerencia depende de la calidad del liderazgo de quienes se encuentren en esos puestos de allí la importancia

que la estructura organizacional contribuya a crear situaciones que se puedan manejar mayor eficacia.

2.9.- Organización formal e informal.

Toda organización cuenta con una estructura, la cual puede ser formal e informal. La formal es la estructura oficialmente reconocida y la informal es el resultado de la interacción de los individuos que componen la organización.

La organización formal es aquella estructura planeada y presenta un intento deliberado por establecer patrones de relación entre los componentes encargados de alcanzar los objetivos de manera efectiva.

Una organización formal se identifica por dos características:

- a) una estructura en la cual el personal trabaja colectivamente para alcanzar los objetivos del grupo.
- b) una estructura que permite el desempeño efectivo de las actividades relacionadas con el objetivo.

La organización formal es el resultado de decisiones explícitas y de naturaleza prescriptiva, es una guía de la manera en que las actividades deben ser realizadas.

La organización informal, esta caracterizada por una actividad colectiva que no esta orientada específicamente hacia objetivos definidos del grupo,

cualquiera que haya participado en una organización reconoce que ocurren muchas interacciones, que no están prescritas por la estructura formal.

Al lado de los acuerdos formales coexiste un grupo de directrices informales, no escritas, que ejercen una poderosa influencia en la conducta de los grupos y los individuos, también la organización informal abarca un modelo de procesos, prácticas y relaciones políticas que expresan valores, las creencias y normas de comportamiento aceptadas.

2.10.- Manual.

La administración ha desarrollado varias técnicas para lograr una adecuada sistematización , en este punto daremos conceptos de manual , ya que son instrumentos importantes de comunicación.

Documento que contiene información valida y clasificada sobre una determinada materia de organización. Es un compendio, una colección de datos seleccionados y fácilmente localizables.⁷

Libro en que se compendia lo mas sustancial de una materia, documento o cartilla que contiene las nociones básicas de un arte o ciencia y su forma correcta de aplicación.⁸

⁷www.businesscol.com/productos/glosarios

⁸ policia.gov.co/inicio/portal

Conjunto de normas establecidas por un medio de comunicación para redactar las informaciones.⁹

Un concepto propio de manual : documento elaborado sistemáticamente que indica las actividades que deben seguir las personas y la forma en que deben ser realizadas.

A continuación explico los elementos que conforman mi definición.

Documento elaborado sistemáticamente, es decir, en el se agrupan y clasifican informaciones que serán aplicados de manera útil.

Indica las actividades que debe seguir las personas, es decir, como son sus funciones, relaciones , procedimientos o normas para que se logre una mayor eficiencia en el trabajo.

La forma en que deben ser realizadas, es decir, es el modo en que se desarrollaran actividades, ya sea conjunta o separadamente.

2.11.- Manuales administrativos.

Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización.

⁹ www.avizora.com

La imposibilidad práctica de utilizar los mismos procedimientos en la administración de grandes grupos como son los organismos actuales hace imprescindible la sistematización de las relaciones entre los componentes de las mismas a efectos de cumplir con eficiencia los objetivos par los cuales han sido creados.

La ciencia administrativa ha desarrollado un gran número de técnicas que ayudan a lograr una adecuada sistematización tanto del nivel estratégico, administrativo y el operativo.

El objeto principal de los manuales administrativos es el de instruir al personal acerca de aspectos como: funciones, relaciones, procedimientos, objetivos y normas.

Los manuales administrativos deben reservarse para información de carácter estable referida a la estructura funcional, la estructura de procedimientos y aspectos técnicos.

2.12.- Clasificación de los manuales administrativos.

Los organismos públicos y privados tienen necesidad de manuales diferentes el tipo de manual se determina dando respuesta a la siguiente pregunta: ¿Cuál es el propósito que se ha de lograr?.

Depende de la información de las necesidades de cada institución o empresa privada para saber con qué tipo de manuales se debe contar.

En ciertos casos solo sirve a un objetivo y en otros se logran varios objetivos en la actualidad un gran número de organismos han adoptado el uso de manuales administrativos como medio para satisfacer distintas necesidades, existen diferentes clases de manuales:

Por su contenido:

- Manual de historia del organismo
- Manual de organización
- Manual de políticas
- Manual de procedimientos
- Manual de contenido múltiple
- Manual de adiestramiento o instructivo
- Manual técnico

Por su función específica:

- Manual de producción
- Manual de compras
- Manual de ventas
- Manual de finanzas

- Manual de contabilidad
- Manual de crédito y cobranza
- Manual de personal
- Manuales generales.

CAPÍTULO III

EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Es importante hablar del manual de organización en cuanto a sus objetivos, importancia, preparación y contenido, por que como lo he mencionado en el capítulo I y II la empresa desde sus inicios y en todos sus procesos necesita de una guía que le de dirección, ya explicados los diferentes conceptos de lo que es una empresa, los principios y elementos que conforman a la organización y los manuales, ahora es necesario conocer acerca del manual de organización ya que en el capítulo V explicaré la implementación del mismo en una empresa real de manufactura de vidrio y aluminio.

Por tal motivo en este capítulo se expone la importancia de que toda pequeña, mediana y grande empresa cuente con alguna forma de descripción de su funcionamiento, que sea fácil de entender para los directivos, empleados y para personas ajenas a la organización.

3.1.- Concepto del manual de organización.

Los manuales de organización exponen con detalle la estructura organizacional de las empresas señalando los puestos y la relación que existe entre ellos.

En mi opinión el manual de organización es un documento e instrumento de trabajo necesario para regular y precisar las funciones de las personas que conforman la estructura de la organización, se explican los grados de autoridad y responsabilidad, las funciones de la empresa y generalmente contienen gráficas de organización y descripción de puestos.

3.2.- Objetivos del manual de organización.

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

Los objetivos del manual de organización son:

- a) Presentar una visión en conjunto de la organización.**

- b) Precisar las funciones encomendadas a cada unidad para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad de funciones y detectar omisiones.**
- c) Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.**
- d) Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo evitando la repetición de instrucciones.**
- e) Facilitar el reclutamiento y selección del personal.**
- f) Servir como orientación al personal de nuevo ingreso facilitando su incorporación a las distintas unidades.**
- g) Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.”¹⁰**

3.3.- Importancia del manual de organización.

“Los manuales de organización son dinámicos y cambiantes por lo tanto deben estar sujetos a revisiones periódicas, para adaptarse y ajustarse a las necesidades de toda empresa moderna, no deben ser inflexibles e inhibir la capacidad creativa de los integrantes de la organización, sino que deben reformarse constantemente cuando surjan nuevas ideas que ayuden a mejorar la eficiencia de la empresa.

¹⁰ RODRIGUEZ Valencia Joaquín, Cómo elaborar y usar los manuales administrativos, ECAFSA, México, D.F.,1997, pág.92.

La tarea principal de un administrador es organizar, delegar, supervisar y estimular. Esto nos hace énfasis en una secuencia de acciones y básicamente nos indica que:

- a) Los recursos de una empresa deben ser organizados antes de que puedan delegarse los puesto de trabajo.**
- b) La delegación induce al establecimiento de normas de actuación que deben proceder al acto de supervisión.**
- c) Se motiva al personal cuando las normas de actuación son delegadas, cuando se reconoce y recompensa la ejecución del trabajo por parte de los jefes.**¹¹

3.4.- Preparación del Manual de Organización.

El primer paso para preparar un manual es determinar lo que se desea alcanzar por lo tanto se formulan las siguientes preguntas:

1.-¿Cuál es el objetivo del organismo al crear el manual?

Puede ser que la dirección está en vías de introducir un nuevos sistema de organización o por otro lado su propósito puede ser asegurarse de que todos los gerentes y jefes conozcan adecuadamente la estructura organizacional.

2.- ¿Qué beneficios proporcionará el manual a los usuarios?

¹¹ RODRIGUEZ Valencia Joaquín, Cómo elaborar y usar los manuales administrativos, ECAFSA, México, D.F,1997, pág.92.

Es probable que el manual permita a los usuarios comprender un nuevo sistema de organización con rapidez y facilidad o que sirva como fuente de consulta inmediata para dudas del personal.

3.- ¿Qué espero yo (o mi departamento) lograr con este manual?

Además de alcanzar los objetivos del organismo el manual debe ayudar también a su departamento, si se cuenta con un manual de organización debe utilizarse como una herramienta de planeación organizacional.

Una vez determinados los objetivos del manual habrá que ponerlos por escrito, esto ayudará al usuario a aclarar sus pensamientos y asegurar que se comporte de manera específica.

3.5.- Contenido del manual de organización.

El contenido de un manual de organización varía de acuerdo al tipo y a la cantidad que se desea detallar, en este caso se incluyen las variantes que pudieran presentarse para manuales más específicos ya que más adelante presentaré un caso práctico de una empresa de manufactura de vidrio y aluminio.

Enseguida explicaré los apartados que debe contener un manual de organización:

A) Identificación, se le llama también portada y se refiere a la carátula del manual de organización la cual da a conocer los datos más elementales de la organización, que a continuación explico.

Nombre del organismo o la unidad correspondiente, sirve para identificar la entidad o unidad administrativa a que se refiere el manual.

Título y extensión del manual (general o específico). Indica el nombre del manual y si abarcará todas las áreas de la empresa o un departamento específico

Lugar y fecha de publicación. Generalmente se escribe en la parte de abajo del lado derecho de la carátula.

Número de revisión cuándo sea el caso. Se indica en la parte de arriba de la carátula esto es cuando no sea un manual de primera creación y sea necesario revisarlo.

Unidad orgánica responsable de su expedición. En este apartado se escribe el nombre de la persona que elaboró, aprobó y validó el manual.

B) Índice o Contenido, es este apartado se presentan de manera sintética y ordenada los capítulos que constituyen el manual o los títulos que comprende.

C) Introducción, se refiere a la presentación que el titular de la empresa o unidad administrativa dirige al lector sobre el contenido del documento, de su utilidad, de los fines y propósitos generales que se pretenden cumplir a través de él. Además incluye información sobre el ámbito de competencia de la organización, cómo se usará y cuando se harán las revisiones y actualizaciones.

La redacción deberá ser concisa, clara, comprensible y habrá de elaborarse en un máximo de tres cuartillas.

D) Directorio, consiste en una relación de las funciones principales comprendidas en el área descrita del manual así como los respectivos cargos que ocupan y los nombres de las personas, cuando se trata de un manual general puede incluirse los miembros que integran el consejo de administración o su equivalente. Así también se incluyen el número telefónico, número de fax, extensión y otros datos que sean útiles al usuario.

E) Antecedentes Históricos, este apartado se refiere a una descripción del origen, antecedentes o hechos pasados sobresalientes acerca de la existencia de la dependencia, entidad o unidad administrativa. En este apartado también se incluyen la fecha de creación, con cuantos trabajadores contaba cuando inició sus operaciones, donde se ubicaban sus instalaciones, como era su estructura y todos aquellos datos que indiquen el pasado de la empresa. Así como la evolución que ha tenido, las aperturas de sus sucursales en caso de contar con ellas, con fechas, número de trabajadores, maquinarias y se debe especificar la situación actual de la empresa, es decir, con cuantos trabajadores cuenta en la actualidad, número de sucursales y la maquinaria que utiliza.

F) Legislación o base legal, aquí se relacionan los principales ordenamientos jurídicos vigentes que regulan la operación y funcionamiento de la empresa, unidades administrativas, o dependencias cuando son del sector público. Normalmente los ordenamientos jurídicos deben presentarse en forma

enunciativa sin incluir textos explicativos adicionales. Se deben anotar y jerarquizar los documentos jurídicos vigentes en forma descendente, a continuación muestro una forma de presentación.

? Constitución política de la República Mexicana

? Constitución política del Estado

? Leyes

? Códigos

? Decretos

? Convenios

? Reglamentos

? Acuerdos

? Actas constitutivas

? Circulares

? Otros

G) Estructura orgánica, este apartado se refiere a la descripción ordenada por jerarquía de la empresa, es conveniente que se codifique de tal forma que sea posible visualizar gráficamente los niveles y las relaciones de dependencia. La descripción de la estructura debe corresponder con su presentación gráfica en el organigrama y no se deben de usar abreviaturas en el nombre de los departamentos que conforman a la empresa.

H) Organigrama, el organigrama es un instrumento utilizado para la realización de análisis, son muy útiles para la organización y todos conservan su esencia diferenciado en su forma y su especificación.

A continuación doy una definición propia de organigrama: gráfica utilizada dentro la estructura de la organización que presenta la división de funciones, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y responsabilidad, los canales de comunicación y las relaciones que existen dentro entre los diversos puestos de la empresa.

Este apartado será más amplio debido a la importancia de los organigramas dentro de la empresa, por lo mismo explicaré el contenido de los organigramas, el cual incluye los datos que debe contener, los símbolos y referencias convencionales de mayor uso así como la clasificación de los mismos. Ya que en el capítulo V elaboro un organigrama real de la empresa Vidrios y Aluminios “Julián” por eso la importancia de que sean bien este punto.

El contenido de los organigramas puede contener diversos **datos** como son:

- 1.- Títulos de descripción, esto incluye generalmente el nombre de la compañía.
- 2.- Nombre de la persona que realizó el organigrama.
- 3.- Fecha de formulación.
- 4.- Aprobación de todas aquellas personas que sean de importancia para el organigrama.
- 5.- Leyenda, es la explicación de líneas y símbolos especiales.

Los símbolos y referencias convencionales de mayor uso en un organigrama son:

1.- Líneas llenas sin interrupciones: son aquellas que indican autoridad formal, relación de línea o mando, comunicación y la vía jerárquica.

Las líneas llenas verticales indican autoridad sobre, las líneas horizontales señalan especialización y correlación.

Cuando la línea llena cae sobre la parte media y encima del recuadro indica mando, cuando la línea llena se coloca a los lados de la figura geométrica indica relación de apoyo.

2.- Líneas de punto o discontinuas: son aquellas que indican relación de coordinación y relaciones funcionales.

3.- Figura geométrica con un recuadro indica condición especial o autónoma.

4.- Se puede destacar una unidad para llamar la atención para ello se utiliza medio recuadro, bastante coloreado, para cada unidad que se vaya a resaltar.

5.- Las líneas con zigzagueos al final y una flecha indican continuación de la estructura.

6.- Los círculos colocados en espacios especiales del organigrama y que poseen un número en su interior, indica un comité en el que participan todas las unidades señaladas con el mismo número.

7.- Forma, se utilizará la figura del rectángulo.

8.- Dimensión de la figura, el tamaño de los rectángulos debe ser siempre el mismo sin importar el nivel jerárquico.

9.- Trazo, se representa con trazo continuo los órganos permanentes y con un trazo discontinuo los no permanentes que se reúnen de manera eventual.

10.- Colocación de las figuras, las figuras se colocan con base a los diferentes niveles, igual nivel y nivel de desconcentración.

11.- Líneas de conexión, indican las relaciones entre los diferentes órganos como son la relación lineal, de apoyo y de desconcentración.

Los organigramas pueden clasificarse dentro de cuatro grupos de acuerdo a diferentes criterios que son: por su **naturaleza**, **por su ámbito**, **por su contenido** y **por su presentación**.

Por su naturaleza :

Microadministrativos, corresponden a una sola organización pero pueden referirse a ella en forma global o a alguna de la unidades que la conforman.

Macroadministrativos, involucran a más de una organización.

Mesoadministrativos, contemplan a un sector administrativo o a dos o más organizaciones de un mismo sector.

Por su ámbito:

Generales, contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, dependiendo de su magnitud y características, por lo tanto representan toda la organización y sus interrelaciones, se puede llamar también carta maestra.

Específicos, muestran en forma particular la estructura de una unidad administrativa o área de la organización.

Por su contenido:

Integrales, representan gráficamente a todas las unidades así como sus relaciones de jerarquía o dependencia.

Funcionales, incluyen en el diagrama de organización las principales funciones que tienen asignadas.

De puestos, plazas y unidades, indican las necesidades en cuanto a puestos, número de plazas existentes o necesarias, también puede ponerse el nombre de las personas que ocupan las plazas.

Por su presentación:

Verticales, presentan las unidades ramificadas de arriba-abajo son los más utilizados y los que más se recomiendan.

Horizontales, niveles jerárquicos se ordenan en forma análoga a las columnas, mientras que las relaciones entre unidades por líneas se ponen horizontalmente.

Mixtos, se combinan los organigramas verticales y horizontales y se recomienda su uso cuando existen numerosas unidades dentro de la organización.

Circular o concéntrico, los niveles jerárquicos se muestran mediante círculos concéntricos en una distribución de adentro hacia afuera, este tipo de organigramas se recomiendan para disipar la imagen de subordinación que traducen los organigramas verticales.

I) Descripción de las unidades, por medio de la descripción de las funciones se alcanzará el objetivo planteado, las funciones deben ordenarse de acuerdo a la importancia y naturaleza del área de que se trate y estas pueden ser sustantivas y de apoyo.

Las funciones sustantivas son las que identifican la esencia de la unidad administrativa para el cumplimiento de los objetivos y las de apoyo son las que facilitan y contribuyen al logro de las funciones sustantivas.

CAPÍTULO IV

LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA

Este capítulo decidí desarrollarlo porque aunque el tema de las PYMES es muy extenso y abarca muchos puntos que no alcanzo a mencionar por la abundante información existente, me parece necesario que debo de hablar de las PYMES ya que en mi capítulo V desarrollaré un manual de organización real que será aplicado en una empresa real de manufactura de vidrios y aluminios misma que esta clasificada como una pequeña empresa según clasificaciones que ya he mencionado.

En este capítulo trato temas como son el concepto de las PYMES, los factores comunes que identifican a las PYMES y las fuentes de financiamiento de las mismas. Hablo de estos temas de manera sencilla con la finalidad de que sea mejor comprendida la importancia y utilidad que tienen estas empresas en nuestro país y el resto del mundo.

4.1.- Concepto de PYMES.

En ninguna definición se puede pretender recoger todos los elementos que determinan que una empresa sea pequeña o mediana. La definición

tradicional del concepto de pequeñas y medianas empresas se basa en criterios como son: el número de trabajadores que emplean, el volumen de producción o de ventas y el valor del capital invertido.

La OIT, en su informe sobre fomento de las pequeñas y medianas empresas, presentado en la séptima segunda reunión de Conferencia Internacional del Trabajo, realizada en 1986, define de manera amplia a las pequeñas y medianas empresas pues considera como aquellas con no más de cincuenta trabajadores, incluyendo al propietario, sus familiares y a sus trabajadores tanto permanentes como eventuales.

El especialista de la pequeña empresa, Fernando Villarán en su trabajo para el Seminario de “Microempresas y Medio Ambiente” realizado en Lima durante el mes de julio de 1993, define a las PYMES como una estructura de reducido tamaño, tiene de cinco a diecinueve personas ocupadas y presenta una escasa densidad de capital, su base tecnológica es moderna, es capaz de crecer y lograr una estabilidad económica.

4.2.- Factores comunes que identifican a las PYMES.

De manera muy general todas las pequeñas y medianas empresas comparten casi siempre las mismas características, por lo tanto, se podría decir, que estas son las características generales con las que cuentan las PYMES:

? El capital es proporcionado por una o dos personas que establecen una sociedad.

? Los propios dueños dirigen la marcha de la empresa y muchas veces su administración es empírica.

? Su número de trabajadores va de 16 a 250 personas.

? Utilizan más maquinaria y equipo, aunque se sigan basando más en el trabajo que en el capital.

? Dominan y abastecen un mercado más amplio, aunque no necesariamente tiene que ser local o regional, ya que muchas veces llegan a producir para el mercado nacional e incluso para el mercado internacional.

? Esta en proceso de crecimiento, la pequeña tiende a ser mediana y la mediana aspira a ser grande.

? Obtiene algunas ventajas fiscales por parte del Estado que algunas veces las considera causantes menores dependiendo de sus ventas y utilidades.

4.3.- Financiamiento de las PYMES.

El problema fundamental de las PYMES en México es la falta de apoyo y financiamiento por parte de las instituciones financieras nacionales, el mercado nacional no cuenta con reglas claras de mercado libre para incentivar a las PYMES, una de las soluciones sería el obtener recursos vía mercado de valores, ya que el mercado de valores representa una alternativa de financiamiento para las empresas, promoviendo el desarrollo económico de cualquier país.

El financiamiento inicial de una pequeña empresa sigue con frecuencia el patrón de un plan de financiamiento común. Un empresario potencial utiliza primero sus ahorros personales y luego trata de obtener acceso a los ahorros familiares y de amigos. También el empresario puede acudir a fuentes de financiamiento más formales como son los bancos o inversionistas externos. Las fuentes de financiamiento de deuda son los proveedores del negocio, los acreedores, programas patrocinados por el gobierno.

CAPÍTULO V

CASO PRÁCTICO: IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN A UNA EMPRESA DE MANUFACTURA DE VIDRIO Y ALUMINIO

En este capítulo voy a desarrollar un caso práctico, así como aplicar los resultados de mi investigación documental, por que con los resultados obtenido en los capítulos anteriores y en base a lo que he investigado, puedo desarrollar un Manual de Organización para una empresa real denominada: Vidrios Y Aluminios “Julian”, en el cual desarrollo todos los puntos que debe contener un manual como son su identificación, prologo y/o introducción, directorio, antecedentes históricos, legislación o base legal, en este punto quiero aclarar que esta empresa aunque no es una empresa pública también se rige por diferentes leyes y reglamentos, mismos que hago mención en el manual, estructura orgánica, organigrama y descripción de las unidades.



VIDRIOS Y ALUMINIOS "JULIAN"



Ventanas Puertas Canceles Cristales Cortinas



MANUAL DE ORGANIZACIÓN.

DE LA EMPRESA

VIDRIOS Y ALUMINIOS "JULIAN"

JUNIO 2007





"JULIAN"



Ventanas Puertas Canceles Cristales Cortinas

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
VIDRIOS Y ALUMINIOS "JULIAN"**

ELABORO.
WENDY COCOM SOLIS

REVISO.
SR. JULIAN COCOM Y CHI.

COZUMEL, Q. ROO., JUNIO DEL 2007

Í N D I C E.

<u>SUBTÍTULO.I</u>	<u>PÁGINA.</u>
I. IDENTIFICACIÓN	46
II. PROLOGO Y/O INTRODUCCION	47
III. DIRECTORIO	49
IV. ANTECEDENTES HISTORICOS	51
V LEGISLACION O BASE LEGAL	53
VI. ESTRUCTURA ORGANICA	78
VII. ORGANIGRAMA	80
VIII. DESCRIPCION DE LAS UNIDADES	85

SUBTITULO I
IDENTIFICACIÓN.

- A. NOMBRE VIDRIOS Y ALUMINIOS “JULIAN”
- B. RAZÓN SOCIAL COCOM Y CHI JULIAN
- C. FECHA DE INICIO DE ACTIVIDADES OCTUBRE DE 1990
- D. REGISTRO FEDERAL DE CONTIBUYENTES COCJ540112CD4
- E. LUGAR DE SEDE MUNICIPIO DE COZUMEL, Q, ROO
- F. UBICACIÓN COLONIA CENTRO
- G. DIRECCIÓN AV. JUÁREZ ENTRE AV.
25 Y P J COLDWELL 564
- H. NÚMEROS TELEFONICOS 01-987-87-2-21-32, 01-987-87-2-50-05
01-987-86-9-12-32

Ver anexo 1 y 2

SUBTÍTULO II

VIDRIOS Y ALUMINIOS “JULIAN”

SUBTITULO II

PRÓLOGO Y/O INTRODUCCIÓN.

El manual de organización es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática la información y/o instrucciones sobre la historia, organización, objetivo y funciones de la empresa, siendo un instrumento de apoyo administrativo que describe las relaciones orgánicas entre diferentes áreas de la empresa.

El presente manual de organización tiene por objeto integrar en un solo documento, la información básica relativa a los antecedentes, legislación o base legal, organigrama y estructura funcional, contribuyendo a la orientación del personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas áreas de la empresa.

Tiene como objetivo básico brindar una visión integral y acertada de la empresa Vidrios y Aluminios “Julián”, con la finalidad de involucrar a todas las áreas de la empresa y para beneficio que impulse el desarrollo de la misma.

Por lo tanto presentando sus objetivos y funciones este documento adquiere identidad de manual de organización y por lo tanto justifica su existencia.

Es necesario destacar que en la elaboración de este manual, han colaborado los responsables de cada área y la información que

proporcionaron es veraz, también es importante mencionar que el contenido de este manual quedará sujeto a modificaciones, cuando la estructura presente cambios de desarrollo y evolución en cuanto a su operación y planeación, a fin de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.

SUBTÍTULO III.

DIRECTORIO.

**VIDRIOS Y ALUMINIOS “JULIAN”
JULIAN COCOM Y CHI
COCJ-520112-CD4**

DOMICILIO TALLER MATRIZ:

AV. JUÁREZ ENTRE 25 Y 30 COL. CENTRO

DOMICILIO SUCURSAL I:

AV. JUÁREZ ENTRE 17 Y 19 COL. ANDRES QUINTANAROO

DOMICILIO SUCURSAL II:

CALLE 1era. SUR ENTRE 30 Y 35 AVE.

TELEFONO COMERCIAL

01 987 87 2 21 32 (MATRIZ)
01 987 87 2 50 05 (SUCURSAL I)
01 987 86 9 12 32 (SUCURSAL II)

**PUESTO
PERSONAL**

TELEFONO

DIRECTOR GENERAL

SR. JULIAN COCOM Y CHI

044 987 5644171

GERENTE DE TALLER MATRIZ

SRA. EVA ANGELINA COCOM SOLIS

044 987 1031025

GERENTE DE SUCURSAL I

SR. JULIAN COCOM SOLIS

044 987 5640776

GERENTE SUCURSAL II

WENDY COCOM SOLIS

044 987 1036109

CONTABILIDAD

LIC. IRMA NOEMI TUN CELIS

044 987 1113038

PRODUCCIÓN

SR. MIGUEL VERA HOIL.

044 987 18067

ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

SRITA. BERTHA SILVA CASTELLANOS

044 987 1138209

VENTAS Y COMPRAS

SR. PEDRO PABLO SOLIS CHUC.

044 987 1050021

SUBTÍTULO IV.

ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

Vidrios y Aluminios “Julián” fue fundada en 1985 por el Sr. Julián Cocom y Chi, en la Isla de Cozumel, Q, Roo, con un capital propio a base de ahorros familiares. En ese entonces eran 4 empleados que laboraban en la empresa, ubicada donde hasta la fecha continúa en la Av. Juárez entre 25 y 30.

Por año y medio se trabajo el corte y ensamblado del aluminio a mano ya que no se contaba con la maquinaria necesaria por ser muy costosa, tiempo después se compró la primera sierra radial en la Ciudad de Chetumal y esto facilito más las labores de corte y ensamblado .

La materia prima era traída mayormente desde la Ciudad de Mérida, los vidrios por ferry y los aluminios por avión, ya que no existían proveedores más cercanos en el Estado.

La primera camioneta que se tuvo para el transporte de los trabajos fue de medio uso ya en 1986 se compra la primera camioneta nueva de agencia para el negocio.

El primer trabajo realizado fue en el Puerto de Abrigo de la Isla en la casa del Sr. Pedro Álvarez que hasta la fecha es cliente nuestro.

Vidrios y Aluminios “Julián” fue creciendo y en 1995 abre su primera sucursal en la Avenida 30 entre 17 y 19 con 5 empleados, esta sucursal se creo con la finalidad que fuera la Bodega del taller pero poco tiempo después

se comenzó realizando trabajos sencillos como reparaciones y manejando líneas de aluminio no tan complicadas como se utilizaban en la matriz por lo tanto se hizo necesario contar con maquinaria para hacer diferentes tipos de productos.

En enero del 2007 se expande más al crear otra sucursal en la Calle 1era entre 30 y 35 Sur, estas dos sucursales mencionadas anteriormente son terrenos propios dando la ventaja de no pagar ninguna renta.

Al día de hoy se emplean a 21 personas en diferentes áreas, contando con una amplia variedad de productos para ofrecer desde puertas, ventanas, cancelas hasta cortinas anticiclónicas, la maquinaria existente es moderna y actualizada, por lo que su taller matriz y sus dos sucursales están enfocados a dar la mejor solución a las necesidades del mercado local.

SUBTÍTULO V.

LEGISLACIÓN O BASE LEGAL.

Las principales leyes, reglamentos y cámara que rigen a nuestra empresa para llevar a cabo el cumplimiento de sus diversas obligaciones se exponen a continuación:

A.- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

B.- Materia Laboral

1.- Ley Federal del Trabajo.

Aplicamos los siguientes artículos:

Artículo 1

La presente ley es de observancia general en toda la república y rige las relaciones de trabajo comprendidas en el artículo 123, apartado a, de la constitución.

Artículo 24

Las condiciones de trabajo deben hacerse constar por escrito cuando no existan contratos colectivos aplicables. Se harán dos ejemplares, por lo menos, de los cuales quedara uno en poder de cada parte.

Artículo 25

El escrito en que consten las condiciones de trabajo deberá contener:

H. Nombre, nacionalidad, edad, sexo, estado civil y domicilio del trabajador y del patrón;

- II. Si la relación de trabajo es por obra o tiempo determinado o tiempo indeterminado;
- III. El servicio o servicios que deban prestarse, los que se determinaran con la mayor precisión posible;
- IV. El lugar o los lugares donde debe prestarse el trabajo;
- V. La duración de la jornada;
- VI. La forma y el monto del salario;
- VII. El día y el lugar de pago del salario;
- VIII. La indicación de que el trabajador será capacitado o adiestrado en los términos de los planes y programas establecidos o que se establezcan en la empresa, conforme a lo dispuesto en esta ley; y
- IX. Otras condiciones de trabajo, tales como días de descanso, vacaciones y demás que convengan el trabajador y el patrón.

Artículo 35

Las relaciones de trabajo pueden ser para obra o tiempo determinado o por tiempo indeterminado. a falta de estipulaciones expresas, la relación será por tiempo indeterminado.

Artículo 46

El trabajador o el patrón podrá rescindir en cualquier tiempo la relación de trabajo, por causa justificada, sin incurrir en responsabilidad.

Artículo 47

Son causas de rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para el patrón:

I. Engañarlo el trabajador o en su caso, el sindicato que lo hubiese propuesto o recomendado con certificados falsos o referencias en los que se atribuyan al trabajador capacidad, aptitudes o facultades de que carezca. Esta causa de rescisión dejara de tener efecto después de treinta días de prestar sus servicios el trabajador;

II. Incurrir el trabajador, durante sus labores, en faltas de probidad u honradez, en actos de violencia, amagos, injurias o malos tratamientos en contra del patrón, sus familiares o del personal directivo o administrativo de la empresa o establecimiento, salvo que medie provocación o que obre en defensa propia;

III. Cometer el trabajador contra alguno de sus compañeros, cualquiera de los actos enumerados en la fracción anterior, si como consecuencia de ellos se altera la disciplina del lugar en que se desempeña el trabajo;

IV. Cometer el trabajador, fuera del servicio, contra el patrón, sus familiares o personal directivo administrativo, alguno de los actos a que se refiere la fracción II, si son de tal manera graves que hagan imposible el cumplimiento de la relación de trabajo;

V. Ocasionar el trabajador, intencionalmente, perjuicios materiales durante el desempeño de las labores o con motivo de ellas, en los edificios, obras, maquinaria, instrumentos, materias primas y demás objetos relacionados con el trabajo;

VI. Ocasionar el trabajador los perjuicios de que habla la fracción anterior siempre que sean graves, sin dolo, pero con negligencia tal, que ella sea la causa única del perjuicio.

VII. Comprometer el trabajador, por su imprudencia o descuido inexcusable, la seguridad del establecimiento o de las personas que se encuentren en él;

VIII. Cometer el trabajador actos inmorales en el establecimiento o lugar de trabajo;

IX. Revelar el trabajador los secretos de fabricación o dar a conocer asuntos de carácter reservado, con perjuicio de la empresa;

X. Tener el trabajador más de tres faltas de asistencia en un periodo de treinta días, sin permiso del patrón o sin causa justificada;

XI. Desobedecer el trabajador al patrón o a sus representantes, sin causa justificada, siempre que se trate del trabajo contratado;

XII. Negarse el trabajador a adoptar las medidas preventivas o a seguir los procedimientos indicados para evitar accidentes o enfermedades;

XIII. Concurrir el trabajador a sus labores en estado de embriaguez o bajo la influencia de algún narcótico o droga enervante, salvo que, en este último caso, exista prescripción medica. Antes de iniciar su servicio, el trabajador deberá poner el hecho en conocimiento del patrón y presentar la prescripción suscrita por él medico;

XIV. La sentencia ejecutoriada que imponga al trabajador una pena de prisión, que le impida el cumplimiento de la relación de trabajo; y

XV. Las análogas a las establecidas en las fracciones anteriores, de igual manera grave y de consecuencias semejantes en lo que al trabajo se refiere.

El patrón deberá dar al trabajador aviso escrito de la fecha y causa o causas de la rescisión.

El aviso deberá hacerse del conocimiento del trabajador, y en caso de que este se negare a recibirlo, el patrón dentro de los cinco días siguientes a la fecha de la rescisión, deberá hacerlo del conocimiento de la junta

respectiva, proporcionando a esta el domicilio que tenga registrado y solicitando su notificación al trabajador.

La falta de aviso al trabajador o a la junta, por si sola bastara para considerar que el despido fue injustificado.

Artículo 59

El trabajador y el patrón fijarán la duración de la jornada de trabajo, sin que pueda exceder de los máximos legales.

Los trabajadores y el patrón podrán repartir las horas de trabajo, a fin de permitir a los primeros el reposo del sábado en la tarde o cualquier modalidad equivalente

Artículo 74. Son días de descanso obligatorio:

I. El 1o. de enero;

II. El 5 de febrero;

III. El 21 de marzo;

IV. El 1o. de mayo;

V. El 16 de septiembre;

VI. El 20 de noviembre;

VII. El 1o. de diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del poder ejecutivo federal; y

VIII. El 25 de diciembre.

IX. El que determinen las leyes federales y locales electorales, en el caso de elecciones ordinarias, para efectuar la jornada electoral

Artículo 76. Los trabajadores que tengan más de un año de servicios disfrutarán de un período anual de vacaciones pagadas, que en ningún caso podrá ser inferior a seis días laborables, y que aumentará en dos días laborables, hasta llegar a doce, por cada año subsiguiente de servicios.

Artículo 83. El salario puede fijarse por unidad de tiempo, por unidad de obra, por comisión, a precio alzado o de cualquier otra manera.

Cuando el salario se fije por unidad de obra, además de especificarse la naturaleza de ésta, se hará constar la cantidad y calidad del material, el estado de la herramienta y útiles que el patrón, en su caso, proporcione para ejecutar la obra, y el tiempo por el que los pondrá a disposición del trabajador, sin que pueda exigir cantidad alguna por concepto del desgaste natural que sufra la herramienta como consecuencia del trabajo.

Artículo. 117. Los trabajadores participarán en las utilidades de las empresas, de conformidad con el porcentaje que determine la comisión nacional para la participación de los trabajadores en las utilidades de las empresas.

2.- Ley del Seguro Social.

Aplicamos los siguientes artículos:

Título Primero

Disposiciones Generales

Capítulo Único

Artículo 1.- La presente ley es de observancia general en toda la república, en la forma y términos que la misma establece, sus disposiciones son de orden público y de interés social.

Título Segundo

Del régimen Obligatorio

Capítulo 1

Generalidades

Artículo 11.- El régimen obligatorio comprende los seguros de:

I.- Riesgos de Trabajo

II.- Enfermedades y Maternidad

III.- Invalidez y Vida

IV.- Retiro, Cesantía en edad avanzada y Vejez

V.- Guarderías y Prestaciones Sociales.

3.- Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

Aplicamos los siguientes artículos:

Artículo 10.- Esta Ley es de utilidad social y de observancia general en toda la República

Artículo 29.- Son obligaciones de los patrones:

I.- Proceder a inscribirse e inscribir a sus trabajadores en el Instituto y dar los avisos a que se refiere el Artículo 31 de esta Ley;

Los patrones estarán obligados, siempre que contraten un nuevo trabajador, a solicitarle su número de Clave Única de Registro de Población.

Los patrones inscribirán a sus trabajadores con el salario que perciban al momento de su inscripción;

II.- Determinar el monto de las aportaciones del cinco por ciento sobre el salario de los trabajadores a su servicio y efectuar el pago en las entidades receptoras que actúen por cuenta y orden del Instituto, para su abono en la subcuenta de vivienda de las cuentas individuales de los trabajadores previstas en los sistemas de ahorro para el retiro, en los términos de la presente Ley y sus reglamentos, así como en lo conducente, conforme a lo previsto en la Ley del Seguro Social y en la Ley Federal del Trabajo. En lo que corresponde a la integración y cálculo de la base y límite superior salarial para el pago de aportaciones, se aplicará lo contenido en la Ley del Seguro Social.

Estas aportaciones son gastos de previsión de las empresas y forman parte del patrimonio de los trabajadores.

Los patrones, al realizar el pago, deberán proporcionar la información relativa a cada trabajador en la forma y con la periodicidad que al efecto establezca la presente Ley y, en lo aplicable, la Ley del Seguro Social y la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

El registro sobre la individualización de los recursos de la subcuenta de vivienda de las cuentas individuales de los sistemas de ahorro para el retiro, estará a cargo de las administradoras de fondos para el retiro, en los términos que se establecen en la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y su Reglamento. Lo anterior, independientemente de los registros individuales que determine llevar el Instituto.

Es obligación del patrón pagar las aportaciones por cada trabajador mientras exista la relación laboral y subsistirá hasta que se presente el aviso de baja correspondiente. Si se comprueba que dicho trabajador fue inscrito por otro patrón, el Instituto devolverá al patrón omiso, a su solicitud, el importe de las aportaciones pagadas en exceso, a partir de la fecha de la nueva alta.

III.- Hacer los descuentos a sus trabajadores en sus salarios, conforme a lo previsto en los artículos 97 y 110 de la Ley Federal del Trabajo, que se destinen al pago de abonos para cubrir préstamos otorgados por el Instituto, así como enterar el importe de dichos descuentos en las entidades receptoras que actúen por cuenta y orden del Instituto, en la forma y términos que establece esta Ley y sus disposiciones reglamentarias. La integración y

cálculo de la base salarial para efectos de los descuentos será la contenida en la fracción II del presente artículo.

A fin de que el Instituto pueda individualizar dichos descuentos, los patrones deberán proporcionarle la información relativa a cada trabajador en la forma y periodicidad que al efecto establezcan esta Ley y sus disposiciones reglamentarias;

IV.- Proporcionar al Instituto los elementos necesarios para precisar la existencia, naturaleza y cuantía de las obligaciones a su cargo, establecidas en esta Ley y sus disposiciones reglamentarias;

V.- Permitir las inspecciones y visitas domiciliarias que practique el Instituto, las que se sujetarán a lo establecido por esta Ley, el Código Fiscal de la Federación y sus disposiciones reglamentarias. A efecto de evitar duplicidad de acciones, el Instituto podrá convenir con el Instituto Mexicano del Seguro Social la coordinación de estas acciones fiscales;

VI.- Atender los requerimientos de pago e información que les formule el Instituto, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias correspondientes;

VII.- Expedir y entregar, semanal o quincenalmente, a cada trabajador constancia escrita del número de días trabajados y del salario percibido, conforme a los períodos de pago establecidos, tratándose de patrones que se dediquen en forma permanente o esporádica a la actividad de la construcción.

Asimismo, deberán cubrir las aportaciones, aun en el caso de que no sea posible determinar el o los trabajadores a quienes se deban aplicar, en cuyo caso su monto se depositará en una cuenta específica que se manejará en los mismos términos que los recursos individualizados del Fondo Nacional de la Vivienda, hasta en tanto se esté en posibilidad de individualizar los pagos a favor de sus titulares, en los términos de esta Ley. Lo anterior, sin perjuicio de que aquellos trabajadores que acrediten sus derechos, se les abonen a sus cuentas individuales de los sistemas de ahorro para el retiro, los importes que les correspondan.

La administradora de fondos para el retiro en la que el trabajador se encuentre registrado tendrá a petición del mismo, la obligación de individualizar las aportaciones a que se refiere esta fracción contra la presentación de las constancias mencionadas.

4.- Ley del Sistema de Ahorro para el retiro.

Aplicamos los siguientes artículos:

Capítulo I

Disposiciones preliminares

Artículo 10.- la presente ley es de orden público e interés social y tiene por objeto regular el funcionamiento de los sistemas de ahorro para el retiro y sus participantes previstos en esta ley y en las leyes del seguro social, del instituto del fondo nacional de la vivienda para los trabajadores y del instituto de seguridad y servicios sociales de los trabajadores del estado.

Capítulo IV

De la cuenta individual y de los planes de pensiones establecidos por patronos o derivados de contratación colectiva

Sección I

De la cuenta individual

Artículo 74.- los trabajadores tienen derecho a la apertura de su cuenta individual de conformidad con las leyes de seguridad social, en la administradora de su elección. para abrir las cuentas individuales, se les asignara un numero de seguridad social al ser afiliados a los institutos de seguridad social.

Ver anexos 3, 4,5, y 6.

C.- Aspecto Fiscal:

1.- Ley del Impuesto Sobre la Renta.

Aplicamos los siguientes artículos:

TÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1

Las personas físicas y las morales están obligadas al pago del impuesto sobre la renta en los siguientes casos:

I.- las residentes en México respecto de todos sus ingresos cualquiera que sea la ubicación de la fuente de riqueza de donde procedan.

II.- los residentes en el extranjero que tengan un establecimiento permanente o una base fija en el país, respecto de los ingresos atribuibles a dicho establecimiento permanente o base fija.

III.- los residentes en el extranjero, respecto de los ingresos procedentes de fuentes de riqueza situadas en territorio nacional, cuando no tengan un establecimiento permanente o base fija el país, o cuando teniéndolos, dichos ingresos no sean atribuibles a estos.

TÍTULO CUARTO DE LAS PERSONAS FÍSICAS

ARTÍCULO 74

Están obligados al pago del impuesto establecido en este título, las personas físicas residentes en México que obtengan ingresos en efectivo, en bienes, en crédito, en servicios en los casos que señale esta ley, o de cualquier otro tipo. la ganancia inflacionaria es el ingreso que obtienen los contribuyentes por la disminución real de sus deudas. También están obligadas al pago del impuesto las personas físicas residentes en el extranjero que realicen actividades empresariales o presten servicios personales independientes en el país, a través de un establecimiento permanente o base fija, por los ingresos atribuibles a estos.

ARTÍCULO 75

Cuando una persona física realice en un año de calendario erogaciones superiores a los ingresos que hubiere declarado en ese mismo año, las autoridades fiscales procederán como sigue:

I.- comprobaran el monto de las erogaciones y la discrepancia con la declaración del contribuyente y darán a conocer a este el resultado de dicha comprobación.

II.- el contribuyente en un plazo de quince días, informara por escrito a la autoridad fiscal las razones que tuviera para inconformarse o el origen que explique la discrepancia y ofrecerá las pruebas que estimare convenientes, las que acompañara con su escrito o rendirá a mas tardar dentro de los veinte días siguientes. en ningún caso los plazos para presentar el escrito y las pruebas señaladas excederán en su conjunto de treinta y cinco días.

2.- Ley del Impuesto al Valor Agregado.

Aplicamos los siguientes artículos:

ARTÍCULO 1o.-A. Están obligados a efectuar la retención del impuesto que se les traslade, los contribuyentes que se ubiquen en alguno de los siguientes supuestos:

III.- Sean personas físicas o morales que adquieran bienes tangibles, o los usen o gocen temporalmente, que enajenen u otorguen residentes en el extranjero sin establecimiento permanente o base fija en el país.

El impuesto se calculara aplicando los valores que señala esta ley, la tasa del 15%. El impuesto al valor agregado en ningún caso se considerara que forma parte de dichos valores.

3.- Ley del Impuesto al Activo.

Aplicamos los siguientes artículos:

Artículo 10.- las personas físicas que realicen actividades empresariales y las personas morales, residentes en México, están obligadas al pago del impuesto al activo, por el activo que tengan, cualquiera que sea su ubicación.

Artículo 20. el contribuyente determinara el impuesto por ejercicios fiscales aplicando al valor de su activo en el ejercicio, la tasa es del 1.25%.

D.- Leyes Estatales:

1.- Ley de Hacienda del Estado de Quintana Roo

CAPÍTULO ÚNICO

PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 1.- La Hacienda Pública del Estado de Quintana Roo, percibirá en cada ejercicio fiscal para cubrir el gasto público y demás obligaciones a cargo del Gobierno Estatal, los ingresos por concepto de impuestos, derechos,

contribuciones de mejoras, productos, aprovechamientos, participaciones federales y otros que anualmente se establezcan en la Ley de Ingresos del Estado de Quintana Roo.

E.- Leyes Municipales:

1.- Ley de Hacienda Municipal.

A lo que estamos obligados como personas físicas es al pago de nuestro predial, basura y licencia de funcionamiento.

F.- Reglamentos Municipales:

1.- Reglamento del Sistema Municipal de Protección Civil de Cozumel.

Las disposiciones que este reglamento son de orden público y de interés social para prevenir y auxiliar ante algún peligro y riesgo de la empresa.

G.- Cámara:

1.- Cámara Nacional de la Industria de la Transformación.

Estar afiliados a esta Cámara nos beneficia por que brinda asesorías, información, integra empresas, sectores y brinda servicios de alta calidad que nos benefician como miembros.

H.- Otros:

1.- Reglamento Interior de la Empresa.

A continuación se presenta el reglamento a la cual están sujetos los trabajadores y nuestra empresa.

**“REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO DE VIDRIOS Y ALUMINIOS
JULIAN”**

Capitulo I

Ámbito de Aplicación

- 1.- Están sujetos al presente Reglamento, todas las personas que desempeñen cualquier trabajo a favor de Vidrios y Aluminio Julián. En lo sucesivo “La Empresa”.
- 2.- El presente Reglamento es de observancia obligatoria tanto para la Empresa como para los trabajadores a su servicio incluyendo, desde luego, a todos los trabajadores que ingresen con posterioridad a la fecha de depósito del mismo.
- 3.- El personal de La Empresa está obligado a cumplir también con las disposiciones de orden técnico y administrativo que dicte la misma, las cuales les serán dadas a conocer a través de los medios adecuados para el caso.

Capítulo II

Organización del Personal

- 4.- Los trabajadores se clasifican de acuerdo a la duración del contrato en:
 - a).- Trabajadores permanentes: aquéllos cuya relación de trabajo tiene carácter de tiempo indeterminado conforme al contrato individual de trabajo.
 - b) Trabajadores temporales: aquéllos que han sido contratados para la ejecución de trabajos temporales o transitorios, ya sea por obra o tiempo determinado, considerando en este caso los contratos como terminados y sin responsabilidad para La Empresa, al modificarse o concluir los objetos que motivaron su celebración.

Capítulo III

Lugar y Tiempo de Trabajo.

5.- Los trabajadores iniciarán y terminarán sus labores en los lugares que la Empresa designe y deberán atender a cualquier otra actividad conexas a su ocupación principal.

6.- Al iniciarse la jornada de trabajo diariamente, los trabajadores deberán registrar su entrada al establecimiento y procederán a instalarse en sus lugares de trabajo.

7.- La jornada semanal de trabajo será de 8 horas por ser del turno diurno. El horario que regirá en La Empresa será de 8 am a 1 pm y de las 3pm a 7 pm.

De acuerdo con las áreas de trabajo, los horarios específicos serán en términos generales:

El horario señalado puede ser modificado por La Empresa por necesidades de la misma, previo aviso de por lo menos 24 horas de anticipación.

Los trabajadores tendrán 1 hora para tomar sus alimentos. En caso de que tomen sus alimentos dentro del centro de trabajo, éste se computará como parte de la jornada de trabajo.

8.- Los trabajadores, sin excepción alguna, deberán estar en sus lugares de trabajo e iniciar sus labores a la hora señalada en el artículo 7; sin embargo;

se contará con una tolerancia de 15 minutos, pasados los cuales se considerará como retardo al inicio de labores.

9.- Cuando por necesidad justificada, sea necesario prolongar la jornada, los Trabajadores deberán contar con la autorización por escrito de La Empresa sin exceder nunca de tres horas diarias ni de tres veces en una semana. Las horas de trabajo extraordinario se pagarán con un ciento por ciento más del salario que corresponda a las horas de la jornada.

10.- Los trabajadores ejecutarán su trabajo con intensidad, cuidado y esmero, apropiados y en la forma, tiempo y lugar convenidos; respetando en todo momento a la Clientela del establecimiento. En caso de algún problema con un cliente, el trabajador dará aviso a su superior para que atienda el asunto.

Capítulo IV

Días de Descanso y Vacaciones

11.- La Empresa concederá a los trabajadores 1 día de descanso, por cada 6 días de trabajo, siendo éste el día domingo de cada semana.

12.- Son días de descanso obligatorio con goce íntegro de salario, los siguientes:

I. El 1o. de enero;

II. El 5 de febrero;

III. El 21 de marzo;

IV. El 1o. de mayo;

V. El 16 de septiembre;

VI. El 20 de noviembre;

VII. El 10. de diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal; y

VIII. El 25 de diciembre.

IX. El que determinen las Leyes Federales y Locales Electorales, en el caso de elecciones ordinarias, para efectuar la jornada electoral.

13.- La Empresa concederá a sus trabajadores vacaciones anuales conforme al artículo 76 de la Ley Federal del Trabajo, en la inteligencia de que tales días serán pagados con salario íntegro.

14.- La forma de disfrutar las vacaciones será con base a lo determinado por La Empresa. En caso de no estar de acuerdo al rol de vacaciones, el trabajador manifestará por escrito a La Empresa su inconformidad, la que resolverá lo conducente.

Capítulo V

Permisos

15.- Los trabajadores están obligados a solicitar permisos para faltar a sus labores, por escrito y dirigido a su jefe inmediato.

16.- Toda falta no amparada por autorización escrita, se considerará como injustificada.

17.- Son consideradas como faltas justificadas, sin el requisito del permiso autorizado por escrito, las que obedezcan a caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobada. La comprobación de la justificación deberá ser

hecha por el trabajador dentro de las 48 horas siguientes al momento en que faltó a sus labores.

18.- El trabajador que necesite retirarse de La Empresa dentro de su jornada de trabajo por enfermedad, razones personales o extraordinarias, deberá de solicitar el permiso de su jefe inmediato, quién le entregará la autorización correspondiente de así ser procedente.

19.- Los salarios de los trabajadores serán cubiertos en el lugar en donde presten sus servicios, y dentro de las horas de trabajo.

20.- Todos los trabajadores están obligados a firmar los recibos de pago, listas de raya o cualquier documento que exija La Empresa como comprobante del pago de los salarios. La negativa del trabajador a otorgar la firma de dichos documentos, relevará a La Empresa de entregar los salarios respectivos.

21.- Para los efectos del pago de vacaciones, La Empresa pagará a los trabajadores los salarios correspondientes a las vacaciones el día anterior al inicio de su disfrute.

Capítulo VI

Medidas de Seguridad e Higiene

22.- La Empresa establecerá las medidas de higiene y seguridad que determine la Ley Federal del Trabajo, el Reglamento Federal de Seguridad e Higiene en el Trabajo, las Normas Oficiales Mexicanas referidas a la actividad de La Empresa, las adicionales que estime pertinentes, y las que las autoridades competentes les señalen.

23.- El personal se abstendrá de realizar todo acto que pueda poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros o la de los clientes.

24.- Por ningún motivo, los trabajadores durante los periodos de incapacidades temporales médicas, ni las trabajadoras durante las incapacidades pre y postnatales, deberán presentarse en el centro de trabajo, salvo para la entrega de los certificados correspondientes.

25.- Cuando el trabajador sufra un accidente de trabajo, deberá dar aviso inmediato a su jefe directo o al jefe de personal a fin de que adopten con toda urgencia las medidas pertinentes.

26.- Existirán en La Empresa los botiquines que se consideren necesarios con todos los implementos y útiles necesarios que marquen las Normas Oficiales Mexicanas para la atención de los trabajadores que, en caso de accidente o enfermedad, requieran de un auxilio inmediato.

27.- Para evitar accidentes de trabajo, los trabajadores deberán observar las reglas que al efecto dicte La Empresa.

28.- Cuando un trabajador contraiga alguna enfermedad contagiosa, éste o cualquier otro trabajador de La Empresa que tuviere conocimiento del hecho, están obligados a dar aviso inmediato a su jefe, a fin de que el trabajador enfermo pueda ser examinado por los médicos del IMSS.

De acuerdo con el dictamen médico, La Empresa deberá tomar las medidas necesarias para evitar el contagio de la enfermedad.

Capítulo VII

Medidas Disciplinarias

29.- Todas las faltas que impliquen incumplimiento de este Reglamento, a la Ley Federal del Trabajo, o al Individual de Trabajo, que no amerite la rescisión del contrato, serán sancionados por La Empresa con suspensión de labores hasta por ocho días.

La Empresa en cada caso hará las investigaciones correspondientes, escuchando siempre al trabajador, y como regla general notificará por escrito las normas disciplinarias.

30.- Sanciones por faltas injustificadas en periodos de treinta días:

I.- Una falta; Amonestación.

II.- Dos faltas; Suspensión por un día sin goce de sueldo.

III.- Tres faltas; suspensión por tres días sin goce de sueldo.

IV.- Cuatro faltas; Rescisión de contrato.

31.- Sanciones por retardos injustificados en un período de treinta días:

I.- Un retardo; Una amonestación.

II.- Dos retardos; Suspensión de un día sin goce de sueldo.

III.- Más de tres retardos; Suspensión por dos días sin goce de sueldo.

IV.- Más de cinco retardos; Suspensión por cuatro días sin goce de sueldo.

V.- Más de ocho retardos; Suspensión de cinco a ocho días, sin goce de sueldo, de acuerdo a la reincidencia del trabajador.

32.- El tiempo no laborado por retardos, se descontará del sueldo del trabajador.

33.- Los trabajadores que abandonen injustificadamente su trabajo con anticipación a la hora de salida, serán sancionados con un día de suspensión sin goce de sueldo.

34.- El trabajador que no acatare las disposiciones en materia de Seguridad e Higiene, podrá ser sancionado con una amonestación.

35.- Cualquier otra infracción a las disposiciones del presente Reglamento, será sancionada con un día de suspensión sin goce de sueldo.

Ver anexo 7 y 8..

SUBTÍTULO VI.

Después de conocer cuales son las leyes y reglamentos que se aplican en nuestra empresa, el siguiente paso es saber la forma jerárquica en que esta formada , es importante mencionar que la estructura orgánica debe coincidir gráficamente con el organigrama, el cual presento más adelante.

ESTRUCTURA ORGÁNICA.

1.- Director General

- Secretaria

2.- Gerente de Taller Matriz

- Secretaria
- Responsable de Contabilidad
- Responsable de Producción
- Jefe de Operaciones
- Armador
- Cortador
- Auxiliar
- Responsable de Administración y Finanzas
- Responsable de Ventas y Compras

3.- Gerente de Sucursal I

- Secretaria

- Responsable de Contabilidad

- Jefe de Operaciones

- Armador

- Cortador

- Auxiliar

4.- Gerente de Sucursal II

- Secretaria

- Responsable de Contabilidad

- Jefe de Operaciones

- Armador

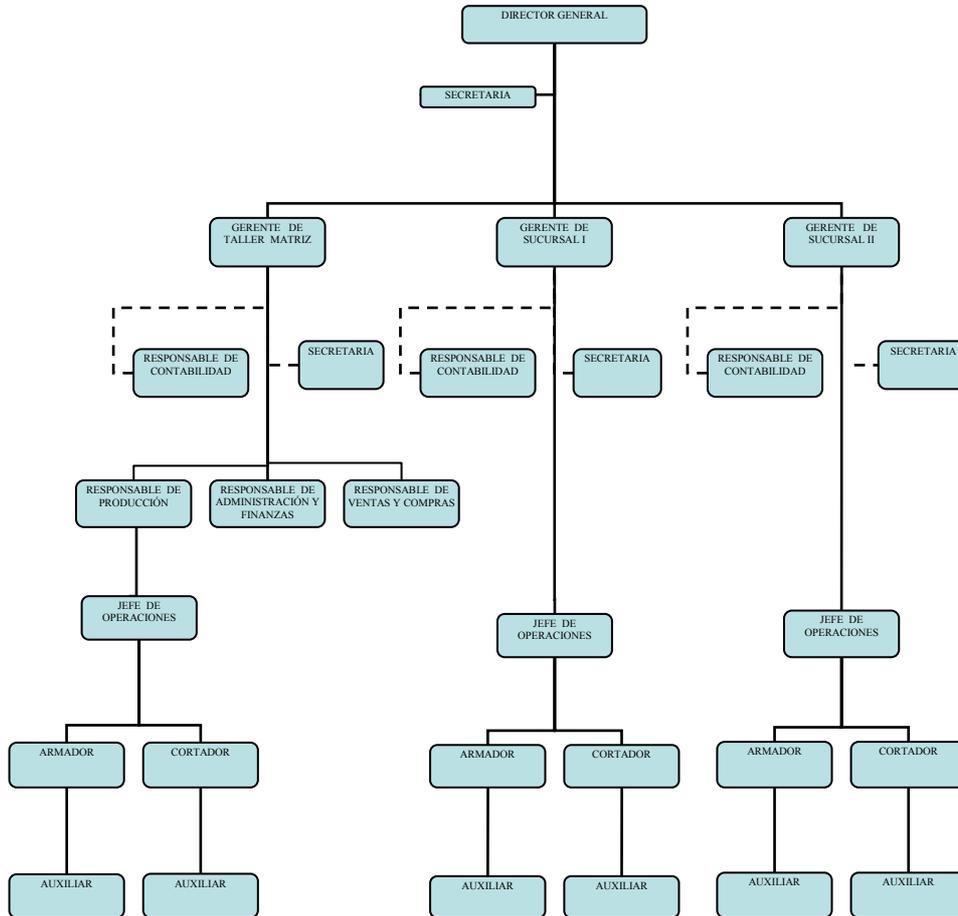
- Cortador

- Auxiliar

SUBTÍTULO VII.

ORGANIGRAMA GENERAL.

VIDRIOS Y ALUMINIOS “JULIAN”.

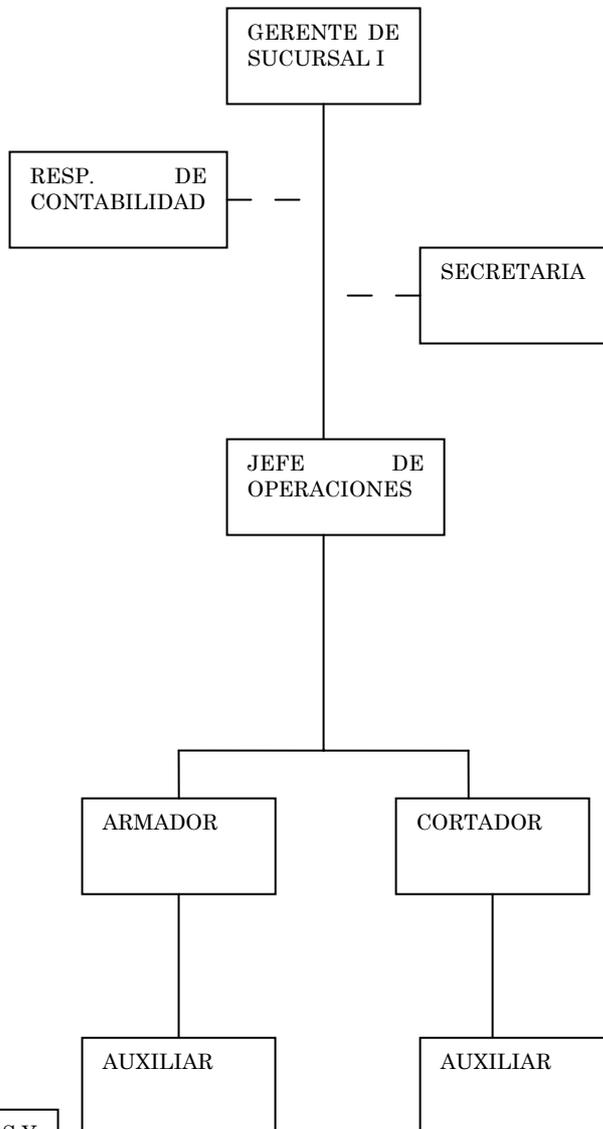


TÍTULO DE DESCRIPCIÓN: VIDRIOS Y ALUMINIOS “JULIAN”.
REALIZADO POR: WENDY DE LA CRUZ COCOM SOLIS.
FECHA DE FORMUALCIÓN: 24 DE JUNIO DEL 2007.
APROBADO POR DIRECTOR GENERAL: SR. JULIAN COCOM Y CHI.

—————AUTORIDAD LINEAL
- - - - -AUTORIDAD STAFF
[] FIGURA GEOMÉTRICA

ORGANIGRAMA SUCURSAL I.

VIDRIOS Y ALUMINIOS “JULIAN”

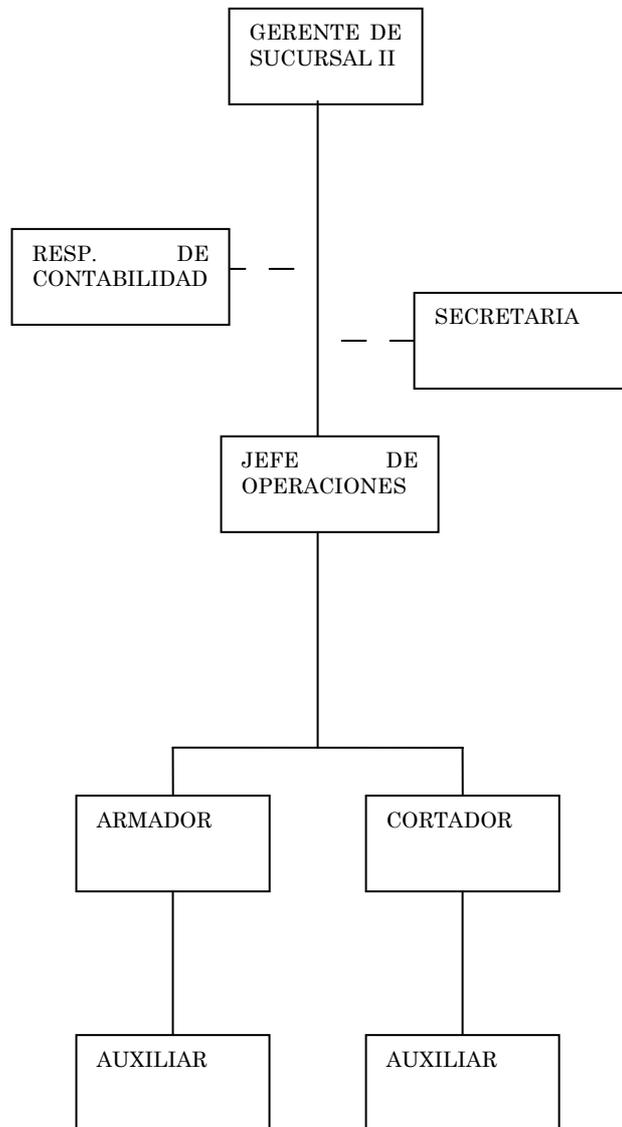


TÍTULO DE DESCRIPCIÓN: VIDRIOS Y ALUMINIOS “JULIAN” SUC. I
REALIZADO POR: WENDY DE LA CRUZ COCOM SOLIS.
FECHA DE FORMUALCIÓN: 24 DE JUNIO DEL 2007.
APROBADO POR DIRECTOR GENERAL: SR. JULIAN COCOM Y CHI.

————— AUTORIDAD LINEAL
- - - - - AUTORIDAD STAFF
[] FIGURA GEOMÉTRICA

ORGANIGRAMA SUCURSAL II.

VIDRIOS Y ALUMINIOS “JULIAN”



TÍTULO DE DESCRIPCIÓN: VIDRIOS Y ALUMINIOS “JULIAN” SUC. II
REALIZADO POR: WENDY DE LA CRUZ COCOM SOLIS.
FECHA DE FORMUALCIÓN: 24 DE JUNIO DEL 2007.
APROBADO POR DIRECTOR GENERAL: SR. JULIAN COCOM Y CHI.

————— AUTORIDAD LINEAL
- - - - - AUTORIDAD STAFF
[] FIGURA GEOMÉTRICA

CONTENIDO DEL ORGANIGRAMA.

El organigrama de la empresa Vidrios y Aluminios “Julian” se presenta de manera global y por sucursales, en el primero se muestra la organización del taller matriz y de las dos sucursales en forma vertical, después en forma separada se presenta el organigrama de cada sucursal, de manera vertical, ya que las unidades jerárquicas van de arriba hacia abajo. Se decidió implementar este tipo de organigrama ya que es de los más usuales, fácil de comprender y de elaboración no complicada.

En el organigrama podemos observar la división de jerarquía entre nuestra fuerza laboral, existe un liderazgo, cadenas de autoridad, unidad de mando y clarifica efectivamente la escala de paga implementada dentro de la empresa. También se presenta en estos organigramas el tramo de control, ya que en cada departamento existe un cierto número de personas, el cual no se debe exceder, ya que se perdería la eficiencia en el manejo de personal. Nuestro organigrama es flexible, ya que hoy en día el utilizar un organigrama es crucial para el desarrollo de una efectiva estrategia.

Los símbolos que se presentan son líneas llenas ya que indican autoridad jerárquica lineal y también se presentan líneas horizontales discontinuas para el caso del personal staff.

La figura geométrica que utilizamos es un rectángulo, para todas las áreas.

Es importante mencionar que solo en el taller matriz se cuenta con responsables de producción, administración y finanzas, ventas y compras. Ya que en las otras dos sucursales el gerente se encarga de esas funciones ya que los movimientos no son tantos como en el taller matriz y el gerente puede encargarse de esas funciones.

SUBTÍTULO VIII.

DESCRIPCIÓN DE LAS UNIDADES. **OBJETIVOS Y FUNCIONES GENERALES.**

1. DIRECTOR GENERAL.

A.- OBJETIVO.

Dirigir, así como recabar la información que muestre el trabajo desarrollado por los gerentes de la empresa, a fin de formarse un juicio exacto de los acontecimientos y condiciones de los resultados, de las operaciones realizadas por la misma y de esta manera formular sus conclusiones y recomendaciones.

B.- FUNCIONES GENERALES.

- 1.- Analizar y detectar problemas administrativos y operativos y proponer alternativas de solución.
- 2.- Establecer comunicación interna con las diferentes áreas de la empresa.
- 3.- Supervisar la elaboración de trabajos especiales.
- 4.- Recibir y atender asuntos varios y canalizar dichos asuntos al área que corresponda.
- 5.- Asesorar las actividades que desarrollan las diversas áreas de la empresa.
- 6.- Sugiere métodos y técnicas de trabajo cuando así se requiere.

SECRETARIA.

A.- OBJETIVO.

Coordinar la dirección con todo el personal que conforma la empresa por medio de comunicados, memorandums, es un puesto de alta confianza ya que su actividad se base en apoyar a la dirección. Esta persona tiene en el desempeño de su puesto funciones importantes, ya que tiene nueve años laborando en la empresa, por lo mismo conoce muy bien el funcionamiento del negocio y es capaz de tomar decisiones importantes.

B.- FUNCIONES GENERALES.

- 1.- Manejar documentos internos y externos de la empresa.
- 2.- Mantenimiento de los archivos de la empresa.
- 3.- Recepción y distribución de documentos internos.
- 4.- Darle atención y seguimiento a llamadas importantes para la dirección.
- 5.- Manejo de documentos en general.
- 6.- Rapidez en sus decisiones con capacidad de juicio.
- 7.- Organizar y coordinar reuniones con las otras áreas de la empresa.

2.- GERENTE DE TALLER MATRIZ.

A.- OBJETIVO.

Conducir adecuadamente las áreas que forman la empresa para que de manera coordinada se realicen las funciones de la mejor manera posible.

B.- FUNCIONES GENERALES.

- 1.- Revisa con el director general presupuestos importantes para ofrecer al cliente un buen precio.
- 2.- Supervisa las diferentes áreas de la empresa y toma decisiones importantes para la misma.
- 3.- Revisa y autoriza pedidos a proveedores.
- 4.- Formula con la ayuda del Jefe de Operaciones la lista de trabajos de la semana.
- 5.- Autoriza préstamos a los empleados.
- 6.- Entrega reportes mensuales de entradas y salidas de dinero.

SECRETARIA.

A.- OBJETIVO.

Básicamente de apoyo al gerente de la empresa, recordarle los asuntos importantes del día, mantener actualizada su agenda, todos los memorándums se realizan a través de ella, además maneja la caja chica de la empresa.

B.- FUNCIONES GENERALES.

- 1.- Registro diario de todas las operaciones de la empresa.
- 2.- Elaborar cronograma de pagos en coordinación con el responsable de administración y finanzas.
- 3.- Recepción de facturas de proveedores.
- 4.- Trámites documentarios de la empresa.
- 5.- Atender llamadas telefónicas.

6. Realizar trámites bancarios.

RESPONSABLE DE CONTABILIDAD.

A.- OBJETIVO.

Todo personal al actuar en carácter de Staff tiene la obligación de prestar la asesoría o servicios a los distintos usuarios, con toda su capacidad profesional y con la objetividad necesaria, sin retener información que sea relevante para el usuario, a fin de que éste pueda basar adecuadamente sus decisiones.

B.- FUNCIONES GENERALES.

- 1.- Realizar conciliaciones bancarias.
- 2.- Revisa todos los movimientos contables.
- 3.- Elaborar pólizas de diario.
- 4.- Elaboración y presentación de declaraciones anuales de IVA e ISR.
- 5.- Realizar ante el IMSS, los movimientos de altas y bajas del personal.
- 6.- Control de reportes de facturación mensual.
- 7.- Atender asuntos del IMSS e INFONAVIT.
- 8.- Elaboración de todos los formatos de pago, IMSS, INFONAVIT, 2% de nómina.

RESPONSABLE DE PRODUCCIÓN.

A.- OBJETIVO.

Administrar y coordinar la fuerza laboral y equipo asignados al taller así como todas las actividades del mismo, todas ellas apegadas a la meta de la empresa y a los requerimientos de tiempo y calidad fijada por el cliente.

B.- FUNCIONES GENERALES.

- 1.- Desarrollar planes de trabajo para el funcionamiento del taller.
- 2.- Evaluar el desempeño de los operarios para determinar su nivel de eficiencia en el desempeño de su trabajo.
- 3.- Examinar los trabajos a realizar tomando en cuenta costos y posibilidades de manufactura.
- 4.- Supervisar las actividades de los técnicos para asegurar que se cumplan con los requerimientos de tiempo y calidad en sus trabajos.
- 5.- Seleccionar herramientas y equipo de fabricación para satisfacer las especificaciones técnicas de los trabajos.
- 6.- Recomendar materiales para la manufactura de trabajos.
- 7.- Elaborar periódicamente reportes sobre el desarrollo de las actividades para el control de las mismas.

JEFE DE OPERACIONES.

A.- OBJETIVO.

Control de operarios para trabajos diversos de mantenimiento, reparaciones, elaboración e instalación, facilitando la labor de revisión que se lleve a cabo dentro de la empresa.

B.- FUNCIONES GENERALES.

- 1.- Dar indicaciones a los operarios para la realización de los diversos trabajos.
- 2.- Autorizar trabajos de tiempo extra.
- 3.- Verificar el adecuado funcionamiento del taller.
- 4.- Realizar las acciones necesarias para el mantenimiento de la maquinaria.
- 5.- Asignar personal para cada tipo de trabajo.
- 6.- Elaboración de órdenes de trabajo para su ejecución.
- 7.- Realizar la inspección final del trabajo.

ARMADOR

A.- OBJETIVO.

Armar y ensamblar los diferentes perfiles que se le entreguen para la realización de diversos trabajos, así como instalar vidrios al corte e instalar el trabajo ya terminado.

B.- FUNCIONES GENERALES.

- 1.- Rectifica y coteja medidas con el cortador.
- 2.- Arma y ensambla diferentes perfiles de aluminio.
- 3.- Instalar en los marcos de aluminio el vidrio al corte.
- 4.- Instala felpa y vinilos a los marcos.
- 5.- Sellar el trabajo ya acabado.
- 6.- Informa de materiales faltantes al Jefe de Operaciones.

7.- Da ideas al momento de la elaboración de trabajos complicados o especiales.

8.- Ayuda a la descarga de vidrio y aluminio.

CORTADOR.

A.- OBJETIVO.

Es el de cortar diferentes tipos de vidrio y aluminio a la medida exacta, maneja instrumentos de corte e instala también todo trabajo terminado.

B.- FUNCIONES GENERALES.

1.- Cortar el aluminio de acuerdo a las medidas proporcionadas o tomadas por él.

2.- Realizar dobleces para el ensamblado.

3.- Cortar e instalar el vidrio cuando el armador tenga las estructuras listas.

4.- Pulir e instalar vidrios.

5.- Ayuda a la descarga de vidrio y aluminio.

AUXILIARES.

A.- OBJETIVO.

Brindar ayuda a los armadores y cortadores en todo lo que se le indique.

B.- FUNCIONES GENERALES.

1.- Ayuda a la instalación de todo trabajo terminado.

2.- Mantiene en orden todas las herramientas del taller

3.- Mantiene limpias las mesas de trabajo.

4.- Acomoda en anaqueles barras o tramos de aluminio.

RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.

A.- OBJETIVO.

Planear, administrar y controlar los recursos financieros, humanos y materiales, para el buen desarrollo de la empresa.

B.- FUNCIONES GENERALES.

1.- Supervisa todas las funciones de carácter administrativo de la empresa.

2.- Elabora análisis de ingresos y egresos.

3.- Autoriza la nómina.

4.- Lleva el control documental de convenios, acuerdos, estatutos y otros documentos.

5.- Revisar y firmar los estados financieros.

6.- Control y resguardo de las chequeras.

7.- Análisis de propuestas de sueldos.

8.- Cumplir en tiempo y forma con los datos financieros que se soliciten.

9.- Llevar a cabo funciones de coordinación, selección y evaluación del personal.

10.- Programar y elaborar cheques para pago a proveedores.

RESPONSABLE DE VENTAS Y COMPRAS.

A.- OBJETIVO.

Programar, adquirir, almacenar y distribuir los insumos de la empresa, así como materiales, artículos de oficina, mobiliario y contratar los servicios necesarios para la conservación y mantenimiento del taller y de todos aquellos bienes propiedad de la empresa. Todo ello con el objeto de mantener en las mejores condiciones posibles el funcionamiento del taller. Así como crear planes y programas de ventas, realizar costeo exacto de materiales para mantener actualizado las listas de precios.

B.- FUNCIONES GENERALES.

- 1.- Adquirir herramientas y materiales para la fabricación de los trabajos.
- 2.- Abastecer de materiales y equipos cuando sean solicitados.
- 3.- Solicitar cotizaciones a los proveedores de bienes o servicios.
- 4.- Elaboración y ejecución de planes y programas de venta.
- 5.- Costeo de materiales y herrajes.
- 6.- Decide junto con el Gerente General los descuentos que se pueden otorgar.
- 7.- Atención a clientes y clientes potenciales.
- 8.- Elabora formas de pagos para los clientes.

Las funciones del Gerente de Sucursal I y II son las mismas que realiza el Gerente de Taller Matriz, por eso no los he vuelto a escribir, así como el de todos los puestos de las dos sucursales, ya que se explican y son las mismas que se desarrollan. Por eso he descrito las del taller matriz, como base de las otras dos sucursales.

CONCLUSIONES

La situación actual en el país en cuanto a la economía de las empresas es favorable, las empresas al mismo tiempo deben de ser conscientes de que los cambios y nuevas formas de trabajar son necesarias si se quiere ser competitivo hoy en día. Lograr un desarrollo y un crecimiento se puede alcanzar aplicando técnicas administrativas, como es el caso de un Manual de Organización.

Un Manual de Organización es muy recomendable ya que por medio de un Manual de Organización podemos conocer la estructura orgánica de una empresa, los Manuales de Organización son muy necesarios aunque la empresa sea pequeña y puedan utilizar los estatutos administrativos es más recomendable un Manual de Organización porque es más aplicable a todas las áreas de la empresa, es funcional y proporciona mayores ventajas a la empresa.

Así también puede brindar más conocimiento acerca de la empresa que un estatuto administrativo.

Las empresas a través del tiempo han buscado la mejor manera de organizarse y con el paso del tiempo han desarrollado formas y técnicas, el manual de organización es un libro que muestra cómo se organiza y se estructura una empresa.

Dentro de un Manual de Organización podemos conocer la historia, evolución de la empresa, personal que la conforma y las actividades que desarrollan.

Uno de los puntos más relevantes del Manual de Organización es la legislación o base legal, en el caso práctico que desarrolle, decidí incluirlo aunque la empresa no es pública, pero se rige también por leyes y reglamentos por medio del cual cumple obligaciones fiscales, municipales, estatales y hasta obligaciones internas. Es por eso que hice un recopilado de las leyes por medio de las cuales la empresa interactúa con otras dependencias gubernamentales y de la misma sociedad.

Así pues pretendo que esta tesis que he desarrollado y en especial el caso práctico que es un Manual de Organización para una empresa de manufactura de vidrio y aluminio sea implantado en la empresa Vidrios y Aluminios “Julian” y brinde beneficios tangibles a todos aquellos que lo apliquen, ya que este caso práctico es la base de una nueva forma de administración en esta empresa, más dirigida y controlada que no desmerita el esfuerzo de sus administradores de más de 19 años, por el contrario este trabajo plasma todo el esfuerzo dedicado a este negocio, con la gran ventaja que todo lo que se aplicó en cuanto a organización, ahora es tangible en un libro que es el manual de la empresa, el cual servirá actualmente y seguramente a nuestros futuros administradores de la misma.

BIBLIOGRAFÍA

1. Anzola, Servulo. Administración de Pequeñas Empresas. México. Edit Mc Graw Hill. 2a edición, 2003. 374 pp.
2. Bueno, Campus Eduardo. Organizaciones de Empresas, Estructura, Procesos y Modelos. España. Edit Pirámide, 1997. 419 pp.
3. Chávez, Guillermo. García, Yolanda. Manual para el Diseño de Sistemas de Calidad Basados en Competencias Laborales. México. Edit Panorama., 2003. 163 pp.
4. Diccionario de Administración y Finanzas. España. Edit Océano/Centrum, 1985. 641 pp.
5. Diccionario de Marketing. México. Edit De Cultural S.A, 2000. 1056 pp.
6. García, Del Junco Julio. Prácticas de la Gestión Empresarial. México. Edit Mc Graw Hill, 2006. 256 pp.
7. Longenecker, Justin G. Moore Carlos W. Petty J. William. Administración de Pequeñas Empresas, un Enfoque Emprendedor. Edit Thomson Learning, 2003. 701 pp.
8. Rodríguez, Valencia Joaquín. Cómo Elaborar y Usar Manuales Administrativos. México. Edit ECAFSA, 1997. 161 pp.
9. Tushman, Nadler. El Diseño de la Organización Como Arma Competitiva. México. Edit Oxford, 1999. 240 pp.
10. <http://www.mailxmail.com.mx>
11. <http://www.rhconsultoriaenlinea.com.mx>
12. <http://www.wikilearning.com.mx>

ANEXO 1.

INSCRIPCIÓN EN EL R.F.C.

LA SECRETARÍA DE ECONOMÍA Y FIDEICOMISARIADO LE DA A CONOCER EL REGISTRO REGISTRAL DE CONTRIBUYENTES QUE LE HA SIDO ASIGNADO CON BASE EN LOS DATOS QUE PROPORCIONÓ. LOS DATOS HA QUEDADO REGISTRADO CONFORME LO SIGUIENTE:

INFORMACIÓN GENERAL

COCOM Y CHE JULIAN

DIRECCIÓN: AV BUARIZ ENTRE AVS 25 Y P J COLDWELL
SAA
COL. CENTRO

CURP: COCJ520112CD4 CLAVE ÚNICA DE REGISTRO DE POBLACIÓN COC0201120YNCHE0

DIRECCIÓN DE REGISTRO: 316

ACTIVO: VIDRIOS ESPEJOS LUNAS Y SIMILARES

SITUACIÓN REGISTRAL: ACTIVO

FECHA DE REGISTRO: 19910310 REG. DE REG. Y FIDEICOMISARIADO 19910301

OBIGACIONES

41	ESTRUCIÓN Nacional de valores	19910301
317	Contribuciones de registro de personas con domicilio	19910301
91	IVA General	19910301

ALABORADOR DE REGISTRO: 19910301

ALABORADOR DE ESTABLECIMIENTO: 19910301

ALABORADOR DE OBLIGACIONES: 19910301

ADMINISTRACIÓN DE OBLIGACIONES: 19910301

CANCUN, Q. ROO. A 15 DE NOVIEMBRE DE 1999

ADMINISTRADOR LOCAL DE RECALIFICACIÓN
CANCUN

Jorge Alejandro Martínez Garza

JORGE ALEJANDRO MARTÍNEZ GARZA

01316911009672

ANEXO 2.

CEDULA DE IDENTIFICACIÓN FISCAL



ANEXO 3.

COMPROBANTES DEL PAGO DEL IMMS, INFONAVIT Y AFORE

BANORTE		COMPROBANTE DEL PAGO DE CUOTAS, APORTACIONES Y AMORTIZACIONES DE CRÉDITO.			
NO. ENTIDAD RECEPTORA: 0522		SUCURSAL: 0741		PLAZA: MEXICO DF	
DATOS DEL PATRON					
REGISTRO PATRONAL IMSS: 420754235		RFC PATRON: C2C32010224		VENDEDORA: 558	
TURNO DE PAGO: 0800	SECTOR: 02	ACTIVIDAD: 001	R.C.V.: INFONAVIT	AÑO: 2007	
FOLIO: 54		NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: GUSTAVO DE JUAN			
DIRECCIÓN: 24 AVILES EN EL PUEBLO JAZMINES COLMEX				C.P.: 77600	
POBLACIÓN Y MUNICIPIO: GUZMÁN				ENTIDAD FEDERATIVA: 23	
PARA ABOÑO EN CUENTA DEL IMSS					
CUOTAS DE CUATRO SEMESTRES				11,907.91	
ACTUALIZACIÓN				97.81	
RECARGOS SOCIALES				124.83	
SUB TOTAL:				12,130.55	
PARA ABOÑO EN CUENTA DE LA AFORE					
RECURSOS CONSTANTES Y VARIOS				540.75	
ACTUALIZACIÓN				11.13	
RECARGOS SOCIALES				174.74	
APORTACIONES VOLUNTARIAS				93.20	
APORTACIONES COMPLEMENTARIAS				93.20	
SUB TOTAL:				910.02	
PARA ABOÑO EN CUENTA DEL INFONAVIT					
APORTACION DE VIVIENDA PARA CUENTA INDIVIDUAL				937.21	
APORTACION DE VIVIENDA PARA AMORTIZACIÓN DE CRÉDITO				62.22	
AMORTIZACIÓN DE CRÉDITO				98.00	
ACTUALIZACIÓN				21.38	
RECARGOS SOCIALES				111.22	
IMPUESTOS				98.00	
DEPOSITO FUNDACION DEL EMPRENADOR DE MEXICO A.C.				60.25	
SUB TOTAL:				1408.28	
TOTAL A PAGAR:				27,327.85	
** ESTE COMPROBANTE NO ES VÁLIDO SIN EL SELLO, CERTIFICACIÓN Y FIRMA DEL CAMERO **					
		<p><i>Pagos del</i> <i>Decreto 19 de 19-07</i></p> <p><i>\$2327.79</i></p>			

ANEXO 4.

COMPROBANTES DEL PAGO DEL IMMS, INFONAVIT Y AFORE

BANORTE		COMPROBANTE DEL PAGO DE CUOTAS, APORTACIONES Y AMORTIZACIONES DE CRÉDITOS		
NO. ENTIDAD RECEPTORA : 0072		SUCURSAL : 0741		PLAZA : MEXICO DF
DATOS DEL PATRON				
REGISTRO PATRONAL IMSS : 22872206		RFC PATRON : 2287220604		FORMA S.A. R22
OPCION DE PAGO : (IMSS) : MES : 04	ANO : 2007	R.E.N. : INFONAVIT : 04000000	ANO : 2007	
FORMA S.A. : 04770		NOMBRE O RAZON SOCIAL : COMERCIALIZADORA		
DOMICILIO : AV. LERMA Y 25 Y 26 60 00 00 00 00 00				C.P. : 07000
POBLACION Y MUNICIPIO : TOLUCA			ENTIDAD FEDERATIVA : TL	
PARA ABOVO EN CUENTA DEL IMSS				
CUOTAS DE CUATRO SEMESTRES				1121.00
ACTUALIZACION				00.00
RECARGOS MORATORIOS				01.50
SUB-TOTAL :				1122.50
PARA ABOVO EN CUENTA DEL AFORE				
RETIRO CEBANTIA Y VUELO				00.00
ACTUALIZACION				00.00
RECARGOS MORATORIOS				00.00
APORTACIONES VOLUNTARIAS				00.00
APORTACIONES COMPLEMENTARIAS				00.00
SUB-TOTAL :				00.00
PARA ABOVO EN CUENTA DEL INFONAVIT				
APORTACIONES VIVIENDA PARA CUENTA INDEPENDIENTE				100.00
APORTACION DE VIVIENDA PARA AMORTIZACION DE CREDITO				00.00
AMORTIZACION DE CREDITO				00.00
ACTUALIZACION				00.00
RECARGOS MORATORIOS				00.00
MULTAS				00.00
DEPOSITO PLAZACION DEL EMPLEADOR DE MEXICO A.T.				00.00
SUB-TOTAL :				100.00
TOTAL A PAGAR :				1122.50
** ESTE COMPROBANTE NO ES VÁLIDO SIN EL SELLO, CERTIFICACIÓN Y FIRMA DEL CAJERO **				
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <p style="text-align: center;">OPERACION DE CREDITO SELLO DE LA ENTIDAD RECEPTORA</p> <p style="text-align: center; font-size: 1.2em; font-weight: bold;">CAJA 8</p> <p style="text-align: center;">MAY 22 MAY 2007 14:41</p> <p style="font-size: 0.8em;"> Este comprobante es válido para el pago de cuotas, aportaciones y amortizaciones de créditos. No debe ser utilizado para otros fines. Para más información consulte el Manual de Usuario. Banorte, S.A. de C.V. </p> </div>				

ANEXO 6.

COMPROBANTES DEL PAGO DEL IMMS, INFONAVIT Y AFORE

USAR Y FECHA DE PAGO		PERIODO	AÑO		
COZUMEL, Q. ROO, JULIO 17, 2007		IMSS	06 2007		
PROMOTOR	PLAZA	NUM. ENTIDAD RECEPTORA	BANESTRE		
X/802	33	021 HSBC	RCV - INFONAVIT 3 2007		
ENCUMEN: 1780 COZUMEL		FOLIO SLIA	12265		
		VERSION SLIA	W001		
DATOS DEL PATRÓN					
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: JESUS JULIAN COCOM SOLIS					
DOMICILIO: AVE PEDRO JOAQUIN COLDWELL ENTRE 17 Y 18					
COZUMEL					
C.P. 77603					
REGISTRO PATRONAL: E2812590101					
R.F.C.: COSJ7711188					
TELÉFONO EMPRESAS O PROPIO: 6878723263					
TPO DE INFORMACIÓN: SLIA					
E - MAIL:					
DETALLE DEL PAGO					
PARA ABONO EN CUENTA DEL IMSS		PARA ABONO EN CUENTA DE LA AFORE		PARA ABONO EN CUENTA DEL INFONAVIT	
CONCEPTO	IMPORTE	CONCEPTO	IMPORTE	CONCEPTO	IMPORTE
CUOTAS + RECURSOS	1,821.88	RENTA	493.22	APORTACIÓN A CUENTA INDIVIDUAL DE VIVIENDA	520.00
ACTUALIZACIÓN	0.00	CRÉDITOS Y VUEZ	493.22	APORTACIÓN PATRONAL PARA AMORTIZACIÓN DE CRÉDITOS DE VIVIENDA	0.00
RECARGOS	0.00	ACTUALIZACIÓN	0.00	AMORTIZACIÓN DE CRÉDITOS	0.00
		RECARGOS	0.00	ACTUALIZACIÓN	0.00
		SUBSIDIO	413.22	RECARGOS	0.00
		APORTACIONES VOLUNTARIAS	0.00	MULTAS	0.00
		APORTACIONES COMPLEMENTARIAS	0.00	DONATIVO FUNDACION DEL EMPRESARIO DE MEXICO, S.C.	0.00
TOTAL	1,821.88	TOTAL	993.22	TOTAL	520.00
TOTAL A PAGAR 2,825.40					
PARA USO EXCLUSIVO DEL CAJERO					
Transacción: 1780 17801 876 803		0008		Monto: 2,825.40	
Número de cheque: 7815989338		70716055834			
Número de serie: Deposito WSK					
Saldo anterior: 0.00					
Saldo actual: 2,825.40					
<p>NOTA IMPORTANTE: ESTE COMPROBANTE SOLO SERA VALIDO CON LA CERTIFICACION DE CASH-BEN LA LIBRETA RECLAMACIONES IMSS-INFONAVIT Y EL SELLO DE LA ENTIDAD RECEPTORA. EL PAGO EFECTUADO DE SUS APORTACIONES Y AMORTIZACIONES PUEDE NO SER APLICADO CORRECTAMENTE DEBIDO A ERRORES EN LA INFORMACION PROPORCIONADA Y EL BANCO NO SERA RESPONSABLE DE ESTA SITUACION SI DICHO ERRORES NO LE SON IMPUTABLES. LA ACEPTACION DEL RECIBO DE PAGO IMPLICA LA ACEPTACION DE LA INFORMACION PROPORCIONADA POR EL BANCO.</p>					

ANEXO 7.

REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO ACTUAL

	<p>REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO A QUE DEBERAN SUJETARSE LOS TRABAJADORES Y EMPLEADOS QUE LABORAN EN VIDRIOS Y ALUMINIOS "JULIAN".</p>
	<p>- El presente Reglamento Interior de Trabajo ha sido aprobado en los términos de la Ley Federal de Trabajo</p>
	<p>- Todo personal mantendrá una aseo personal limpio y presentable usando la ropa que para ello se le proporcione de acuerdo con el tipo de trabajo que desempeña.</p>
	<p>- Todo trabajador que esté o ingrese a Vidrios y Aluminios "Julian" tiene obligación de enterarse del contenido del presente Reglamento y en ningún caso podrá alegar ignorancia de sus preceptos.</p>
	<p>- Será obligación de la Administración, entregar un ejemplar de este Reglamento a cada trabajador.</p>
	<p>- Las disposiciones contenidas en este Reglamento son de carácter obligatorio para Vidrios y Aluminios "Julian" y para los empleados de todos los departamentos</p>
	<p>- La jornada de trabajo será de 48 horas semanales divididas en 6 días laborales comprendidos del lunes a sábado de la semana. Cuando por necesidades de algún departamento se requiera trabajar en horarios fuera de los normales, se cubrirá su salario por tiempo extraordinario.</p>
	<p>- La hora de entrada del personal será a las 8:30 y la salida a las 20:00 horas, concediéndose una tolerancia de quince minutos, por la que respecta a la primera. Teniendo de las 14:00 a 16:00 horas para comer.</p>
	<p>- Los trabajadores y empleados en general deberán observar estricta puntualidad en sus horas de entrada, se considerará como retardo, por cada tres retardos en el lapso de treinta días se sancionará al empleado con la suspensión de un día de actividades, sujeto a discusión.</p>
	<p>- Quedará restringida la entrada a los lugares de trabajo a toda persona que no esté laborando en ella, para tratar asuntos particulares con los trabajadores. En casos de emergencia se le permitirá la salida al trabajador con objeto de que atienda la emergencia.</p>
	<p>- Por ningún motivo los trabajadores harán la limpieza de maquinaria y aparatos cuando estén en movimiento.</p>
	<p>- Todo trabajador está obligado a conservar la limpieza general y muy particularmente el de su zona de trabajo en las que se haga algún servicio.</p>

ANEXO 8.

REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO ACTUAL

Todo material de desecho o basura se depositará en los lugares expresamente señalados para ello.

- Los trabajadores o empleados deberán abstenerse a todo lo que pueda poner en peligro su propia seguridad o la de sus compañeros de trabajo
- Los trabajadores están obligados a informar a su jefe los desperfectos o irregularidades que notaren en las instalaciones y que de algún modo puedan comprometer la seguridad del personal, materiales o maquinaria. En caso de accidente los trabajadores darán aviso al Jefe del Departamento.
- Queda prohibido a los trabajadores usar los útiles y herramientas de trabajo para objeto distinto de aquel a que estén destinados, así como distraer su atención durante las horas de servicio en asuntos ajenos a las labores que tengan encomendadas.
- La acción disciplinaria distingue al trabajador cumplido del que no lo es, por lo tanto, se acepta que deben aplicarse las medidas necesarias de disciplina según el caso, haciéndose más enérgica para los incidentes.

- Se reconocen tres medidas de disciplina:

- 1.- Amonestación por escrito.
- 2.- Suspensión temporal de uno o ocho días sin goce de sueldo.
- 3.- La separación definitiva del trabajo sin responsabilidad para el pateón.

[Handwritten signatures and initials are present on the left side of the page, including the name GALT.]

Nombre del asesor: Sebastián Leopoldo Mares García.

Domicilio: Calle 21 sur # 1529 entre 75 y 80 Col. Maravilla.

Teléfono (s) : Celular 9871111180

Correo Electrónico: polmipil@hotmail.com

Nombre: Wendy de la Cruz Cocom Solis.

Domicilio: Calle 55 Bis esquina con Morelos.

Teléfono (s): Celular 9871036109

Trabajo 9878691232

Correo Electrónico: wendycocom@hotmail.com