

Universidad Autónoma de Chiapas

Facultad de Ciencias Administrativas
Campus VIII-Comitán



XXI Congreso Internacional sobre Innovaciones en Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas

DULCICENTRO: IMPORTANCIA DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LAS PyMES

Dra. Gabriela Duran Flores¹,

Dra. Ana Gabriela Ramos Morales², Mtro. Nasario García Álvarez³

UNACH, México

Vinculación Universidad - Sociedad

Resumen

Desde tiempo atrás, algunas pequeñas y medianas empresas, han pasado muchos años con una administración totalmente empírica, desencadenando situaciones en las que no se han podido obtener los mejores resultados. Sin duda, la aplicación del proceso administrativo en cada una de sus etapas, es determinante, sin embargo, la organización será mediante la cual se optimizará el uso de los recursos con los que cuenta la empresa, se evitará la duplicidad de funciones y responsabilidades, se conocerá las líneas de comunicación existente para el logro de los objetivos.

El presente trabajo de investigación consiste en el análisis de la importancia de una estructura organizacional y así desarrollar una propuesta de un Manual de Organización para la empresa “Dulcicentro” que coadyuve al crecimiento económico de la ciudad de Comitán de Domínguez.

Palabras clave: estructura organizacional, empresa, manual de organización.

¹ La **Dra. Gabriela Duran Flores** es profesora de Administración en la Facultad de Ciencias Administrativas, Campus Universitario VIII en la Universidad Autónoma de Chiapas, Comitán de Domínguez, Chiapas, México. 9636359988 gaby.academico@hotmail.com

² La **Dra. Ana Gabriela Ramos Morales** es profesora de Administración en la Facultad de Ciencias Administrativas, Campus Universitario VIII en la Universidad Autónoma de Chiapas, Comitán de Domínguez, Chiapas, México. 9631028138 anagaby123_unach@hotmail.com

³ El **Mtro. Nasario García Álvarez** es profesor de la Escuela de Ciencias Administrativas, Campus Universitario IX en la Universidad Autónoma de Chiapas, Arriaga, Chiapas, México nasagaa@hotmail.com

DULCICENTRO: IMPORTANCIA DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Índice

Resumen	1
Introducción	3
I. Marco Teórico.....	4
II. Metodología de Investigación.....	6
1. Delimitación Espacial.....	7
2. Problema.....	7
3. Referente Académico.....	8
4. Objetivo General.....	8
5. Objetivos Específicos	8
6. Beneficiarios	9
7. Productos Finales.....	9
III. Resultados	9
IV. Propuesta	11
Descripción de puestos.	16
V. Conclusión.....	21
Referencias	22

INTRODUCCIÓN

El principal agente dentro de la economía de un país, son las empresas; actualmente, a lo largo y ancho de México, se cuenta con gran cantidad de organizaciones, industriales, comerciales, de servicios, pequeñas, medianas, grandes, nacionales e internacionales, que impactan directamente en su desarrollo económico y social.

Las pequeñas y medianas empresas (PyMES), representan un gran porcentaje del segmento empresarial de México, los cuales se clasifican en negocios familiares y no familiares.

El Estado de Chiapas, de igual manera, ha logrado un gran crecimiento económico y social, gracias a la participación de las PyMES dentro del sector empresarial, ya que son los negocios y organizaciones predominantes, sin embargo, la mayoría de ellas, a pesar de la globalización, siguen operando de una manera empírica y tradicional, lo cual ha desencadenado efectos secundarios en el desarrollo propio de estas empresas.

Las empresas familiares, son aquellas organizaciones que fueron creadas, y son administradas por una familia entera o por ciertos integrantes de la misma, son muy comunes dado que se establecen de manera informal, rápidamente y sus integrantes desempeñan ciertos cargos y/o actividades sin retribuciones fijas.

Dada la composición de estas empresas, comúnmente no se tienen establecidas bases teóricas que se lleven a la praxis para un mejor funcionamiento y desarrollo, es por esto, que esta investigación se centró en el análisis de una empresa familiar de la Ciudad de Comitán de Domínguez, Chiapas, dedicada a la comercialización y distribución de golosinas y dulces, que a pesar de haberse mantenido ya por varios años en el mercado, carecen de una estructuración formal para la optimización de recursos y mejoras en su función.

Además, se realizaron propuestas para el mejoramiento de su estructura, así como también, delimitación de actividades por cada cargo, líneas de comunicación y objetivos que coadyuven al cumplimiento de su giro.

I.MARCO TEÓRICO

La administración es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad y productividad en la consecución de sus objetivos.

La importancia de la administración es indiscutible; si analizamos su origen y evolución a lo largo de la historia es posible concluir que gran parte del avance de la sociedad está fundamentada en la administración. (Münch, 2007)

Henry Fayol fue el creador del Proceso Administrativo (P.A.); sostuvo que, si la organización desea obtener metas duraderas, debe coordinar los recursos con que cuenta, por lo cual el administrador está obligado a prever, organizar, mandar, coordinar y controlar. Actualmente es la herramienta administrativa que permite administrar a la empresa y sus procesos. (Hernández, 2008)

El proceso administrativo es una metodología que permite al administrador, gerente, ejecutivo, empresario o cualquier otra persona, manejar eficazmente una organización, y consiste en estudiar la administración como un proceso integrado por varias etapas. Cada etapa responde a seis preguntas fundamentales: ¿Qué? ¿Para qué? ¿Cómo? ¿Con quién? ¿Cuándo? y ¿Dónde?; interrogantes que siempre deben plantearse durante el ejercicio de la administración, y que son conocidas como las preguntas clave de esta disciplina.

El proceso administrativo es considerado según Münch (2012), como el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

Este fenómeno se manifiesta al administrar un grupo social. Así se observa cuando se administra cualquier empresa. (Münch, 2012)

Ahora bien, la empresa es un término nada fácil de definir, ya que a este concepto se le dan diversos enfoques (económico, jurídico, filosófico, social, etc.). En su más simple aceptación significa la acción de emprender una cosa con un riesgo implícito. Sin embargo, se puede definir como un grupo social en el que, a través del capital, el trabajo y la administración, se producen bienes o distribución de bienes o servicios con fines lucrativos o no y tendientes a la satisfacción de las necesidades de la capital. (Münch, 2012)

Por su parte, Romero (2005), define a la empresa como “el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela”

Con esto se puede observar que, los bienes y factores que integran a la empresa son de suma importancia para poder lograr un óptimo funcionamiento y, por ende, el logro de sus objetivos, el factor más importante de las empresas, es sin duda, el humano, el cual debe estar conformado cuando menos por un administrador.

Los administradores, sin importar el nivel que ocupen en una organización, tienen que aplicar cuatro funciones: planeación, organización, dirección y control. Más aún, toda tarea que se va a desarrollar implica la aplicación meditada o intuitiva de este proceso administrativo.

La organización por su parte, es la acción administrativa-técnica de dividir las funciones por áreas, departamentos, puestos, jerarquía conforme a la responsabilidad delegada, definida y expresada en los organigramas, manuales y descripciones de puestos. Así como las relaciones de comunicación formal entre las unidades o áreas. (Hernández, 2008)

La organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo.

Una estructura es la forma en que están ordenadas las unidades administrativas de un organismo y la relación que guardan entre sí.

Una organización 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 planos y objetivos señalados.

Una estructura de organización establece los medios o conductos a través de los cuales se ejerza autoridad sobre cada una de las unidades de organización. (Gómez, 1194)

El propósito de la organización es simplificar el trabajo y coordinar y optimizar funciones; en otras palabras: lograr que todas las actividades y recursos se coordinen y utilicen de tal forma que resulte sencillo y fácil su manejo para quienes trabajan en la empresa y para la atención y satisfacción de los clientes. La simplicidad en la estructura facilita la flexibilidad; el diseño de procesos adecuados fomenta la eficiencia e iniciativa del personal, y la rapidez en la consecución de los objetivos plasmados en la fase de planeación.

Esta etapa del proceso administrativo consiste en decir que recursos y actividades son necesarios para alcanzar los objetivos de la organización, distribuir recursos, definir funciones y tareas y clarificar autoridad y responsabilidades. (Garza, 2000)

La organización aporta múltiples ventajas que fundamentan su importancia:

- Suministran los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo de esfuerzos.
- Reduce los costos e incrementa la productividad.
- Reduce o elimina la duplicidad.

Todos hemos sido miembros de organizaciones que estuvieron bien o mal organizadas. Esa estructura de la organización es un armazón, una integración particular, especial y armónica de unidades orgánicas, las cuales mantienen una disposición de interdependencia.

Las técnicas de organización son las herramientas necesarias para llevar cabo una organización racional.

Son indispensables durante el proceso de organización y deben aplicarse de acuerdo con las necesidades de cada grupo social. (Münch, 2007)

Algunas de las cuales, son las siguientes:

- Descripción de puestos
- Organigramas
- Manuales

En nuestro país (México) los manuales son una técnica relativamente nueva, todavía no se sabe a ciencia cierta qué es un manual administrativo, cuántos tipos de manual hay, para qué pueden servir, cómo se elaboran, cómo se usan, etcétera.

Los manuales de organización son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación, que facilitan el cumplimiento de las funciones y la asignación adecuada de los recursos humanos y, en consecuencia, facilitan lograr los objetivos que trata de alcanzar un determinado organismo social. (Rodríguez, 2002)

Tiene por objeto exponer con detalle la estructura de la organización y señalar los órganos y la relación que existe entre ellos. También se aplica la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad, las funciones y actividades de los órganos de una empresa.

II.METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación se realizó mediante la metodología de investigación descriptiva, con estudios de medición de variables independientes, para su diseño se utilizó la investigación documental, por

medio de la recopilación de información de libros, antologías, artículos y páginas electrónicas; por otra parte, se utilizó también, la investigación de campo a través de la observación.

Además, se utilizó el método de análisis para una comprensión completa de todos los conceptos e ideas.

1. Delimitación Espacial

Lugar y/o localidad: Comitán de Domínguez, Chiapas.

Empresa en donde se desarrolló el Proyecto: DULCICENTRO, ubicada en 3ª. Avenida Oriente Sur No. 2, Colonia Centro

2. Problema

En la actualidad, la aplicación correcta de la administración y sus etapas, es de gran importancia para el crecimiento y desarrollo de las empresas, sin importar su tamaño ni su giro. Sin embargo, es bien sabido que la mayoría de las PyMES que operan en México, se han creado de manera tan espontánea y en ocasiones, con líderes que carecen de la experiencia suficiente.

Una de las etapas más importantes del proceso administrativo, sin duda, es la organización, puesto que “es la estructuración 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”. (Reyes, 2004)

No obstante, es muy común que dentro de las PyMES no haya una adecuada organización por la falta de la estructura misma, y esto ha desencadenado rezago empresarial y al mismo tiempo y como consecuencia de ello, social y económico de la región en las que estas se sitúan.

Una herramienta de vital importancia en las empresas, que dan la estructura necesaria, además de brindar organización en los recursos, son los manuales de organización, ya que contienen información detallada referente a la empresa en general, con la finalidad de dar a conocer los aspectos más importantes de esta, sin embargo, pocas son las empresas que cuentan con un manual como parte de su estructura organizacional.

Por lo anterior, esta investigación se centra en la importancia de contar con un manual de organización como parte de la estructura dentro de las empresas, ya que lamentablemente, a pesar de que ciertas entidades ya tengan un posicionamiento en el mercado y sus niveles de competitividad sean altos, carecen de factores bien establecidos para el logro de sus objetivos.

3. Referente Académico

Los principales fundamentos teóricos de esta investigación están directamente enfocados a los contenidos temáticos de la Carrera de Licenciados en Administración; en las asignaturas de:

- Fundamentos de Administración
- Estructuras Administrativas
- Proceso Administrativo
- Formación de Emprendedores
- Desarrollo Regional

4. Objetivo General

Analizar la situación de la empresa DULCICENTRO, respecto a la estructura organizacional, determinando si posee o no el conocimiento necesario para organizar los recursos con los que cuenta, además de diseñar y proponer un manual de organización que sirva como instrumento de apoyo para la definición de una estructura orgánica, funcional, formal y real, que le permitan una funcionalidad administrativa.

5. Objetivos Específicos

- Estudiar la situación de la empresa DULCICENTRO, en lo que a organización se refiere.
- Determinar la importancia de contar con una estructura organizacional.
- Investigar a cerca de los problemas que se han presentado a esta empresa, por no contar con una estructura bien definida.
- Identificar la existencia de manuales administrativos.
- Estudiar las deficiencias y aciertos de dichos manuales, en caso de existir.
- Definir y ubicar los objetivos y funciones de cada uno de los puestos existentes en la empresa.

- Identificar las líneas de comunicación entre los integrantes de la empresa.
- Proponer un manual de organización modificado de acuerdo a las necesidades de la empresa

6. Beneficiarios

Con la realización de esta investigación, se pretende otorgar el beneficio de manera directa, a la empresa DULCICENTRO, la cual se encarga de la comercialización de dulces y golosinas varias, con la finalidad de establecer una estructura organizacional bien definida y funcional, que le permitan un crecimiento empresarial y al mismo tiempo coadyuve al crecimiento económico de la localidad; del mismo modo se benefician los estudiantes de la Licenciatura en Administración para su formación y su titulación a través de proyectos de tesis.

7. Productos Finales

Académico. - Proyecto de investigación para la realización de Tesis para Titulación de Licenciatura.

Social. - Mejorar el entorno social y económico de la ciudad de Comitán de Domínguez, Chiapas.

Productivo. - El desarrollo y crecimiento de la empresa DULCICENTRO, mediante la propuesta de un manual de organización que brinde la estructura adecuada a esta. Además, la participación en la línea de investigación de Desarrollo Integral Organizacional.

III.RESULTADOS

En este trabajo de investigación, se presentan los resultados de un estudio organizacional de la empresa “DULCICENTRO”. En general, dicho estudio está orientado a la definición del modelo funcional a seguir el cual se desarrolló inicialmente con un diagnóstico de la situación actual aunado a observaciones directas de las actividades que se realizan en la empresa, así como el sistema de información empleado.

Al realizar el análisis nos dimos cuenta que la empresa “DULCICENTRO”, no cuenta con una estructura organizacional establecida ya que al ser una empresa familiar no existe una línea de

autoridad definida teniendo como resultado la duplicidad de mando, siendo esta la principal problemática de la empresa, se observó que el personal al no tener bien establecidas sus funciones y responsabilidades, desperdicia tiempo y esfuerzo al desarrollar sus actividades.

En consecuencia, a lo anterior, muchas empresas pequeñas y medianas no cuentan con un manual de organización por pensar que elevaría sus costos y existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez dentro de la misma.

La importancia del manual de organización radica en que dentro de este se explica de manera detallada todos los datos importantes de una empresa, referente a los antecedentes, atribuciones, estructura orgánica, funciones, organigramas, niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, así como canales de comunicación y coordinación de una organización.

Dentro de la empresa “DULCICENTRO”, contar con un modelo de organización tendrá ventajas que favorecerán su estructura organizacional, por ejemplo, definir las funciones y responsabilidades de cada empleado con el fin de facilitar la comprensión de los objetivos, asegurando que el personal cuente con la información necesaria para la realización de sus labores encomendadas y así lograr la uniformidad en los procedimientos de trabajo, la eficiencia y calidad esperada en el servicio, otra de las ventajas sería que permitirá el ahorro de tiempo y esfuerzos de los encargados, evitando funciones de control y supervisión innecesarias.

El estudio realizado permitió identificar las deficiencias con las que cuenta la empresa, por tal motivo se elabora la siguiente propuesta de manual de organización, en el cual presenta en forma detalla la estructura organizacional, objetivos, línea de mando y recurso humano de la empresa, también las especificaciones y responsabilidades de cada unidad y cargo. Este aporte permite a la empresa cumplir con los objetivos propuestos a fin de asegurar la operatividad de la misma.

IV.PROPUUESTA

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA DULCI-CENTRO

Ilustración 1 Logotipo



Fuente: Elaboración del autor

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	FECHA 10-Octubre-2017
		VIGENCIA 10- Octubre-2018

Antecedentes de la empresa.

Comitán de Domínguez Chiapas fue escenario y testigo del nacimiento de una empresa que inició sus labores bajo el nombre de “DULCI-CENTRO”, fundada en junio de 2009, por la Sra. Rosa Elena López Morales y el Sr. Arturo González Álvarez, con el fin de emprender su propio negocio siendo este el sueño de su madre y abuela de la señora, teniendo como fin el crecimiento familiar, la enseñanza y formación de sus hijos.

Desde sus inicios “DULCI-CENTRO” se ha caracterizado por dedicarse a la comercialización de dulces de diferentes fabricantes reconocidos, como de artículos para fiestas, botanas, frituras, entre otros artículos que son del gusto de los consumidores.

Para octubre del mismo año, gracias al esfuerzo y trabajo de la familia lograron posicionarse en el gusto y preferencia de los clientes logrando con esto abrir una sucursal, abarcando dos puntos importantes dentro de la ciudad los cuales fueron el centro histórico y la central de abastos, su localización en la región fue de mucho provecho por su colindancia con la frontera, ya que en la actualidad se cuenta con diversos clientes de esa región.

Hoy en día DULCI-CENTRO es una empresa reconocida gracias al esfuerzo y dedicación de la familia, que día a día están comprometidos con brindar una excelente atención y trato amable a sus clientes buscando la satisfacción de los mismos.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	FECHA 10-Octubre-2017
		VIGENCIA 10- Octubre-2018

Misión.

Somos una empresa 100% comiteca, dedicada a la comercialización de dulces, artículos de fiesta, frituras, botanas, ofreciendo la mejor calidad y surtido en nuestros productos para satisfacer a nuestros clientes por medio del compromiso de nuestro personal y la mejora de nuestros productos.

Visión.

Ser una empresa líder en la distribución de dulces siendo reconocida por la calidad y variedad en nuestros productos distinguiéndonos por la atención y servicio amable a nuestros clientes.

Filosofía.

El trabajo, la responsabilidad y disciplina es el factor del éxito de nuestra empresa. En DULCI-CENTRO, nos esforzamos día a día para brindar a nuestros clientes lo mejor de nosotros a fin de brindarles una buena y cordial atención, así también productos de alta calidad que satisfagan sus gustos y necesidades dentro del rubro en el cual nos desarrollamos, buscando siempre lo mejor para nuestros clientes.

Objetivos generales.

Ser una empresa posicionada dentro del mercado en la comercialización de dulces, artículos de fiesta, frituras y botanas, manteniéndonos en el gusto y preferencia de nuestros clientes, además de ser una empresa generadora de empleos fomentando con esto el desarrollo económico de la región.

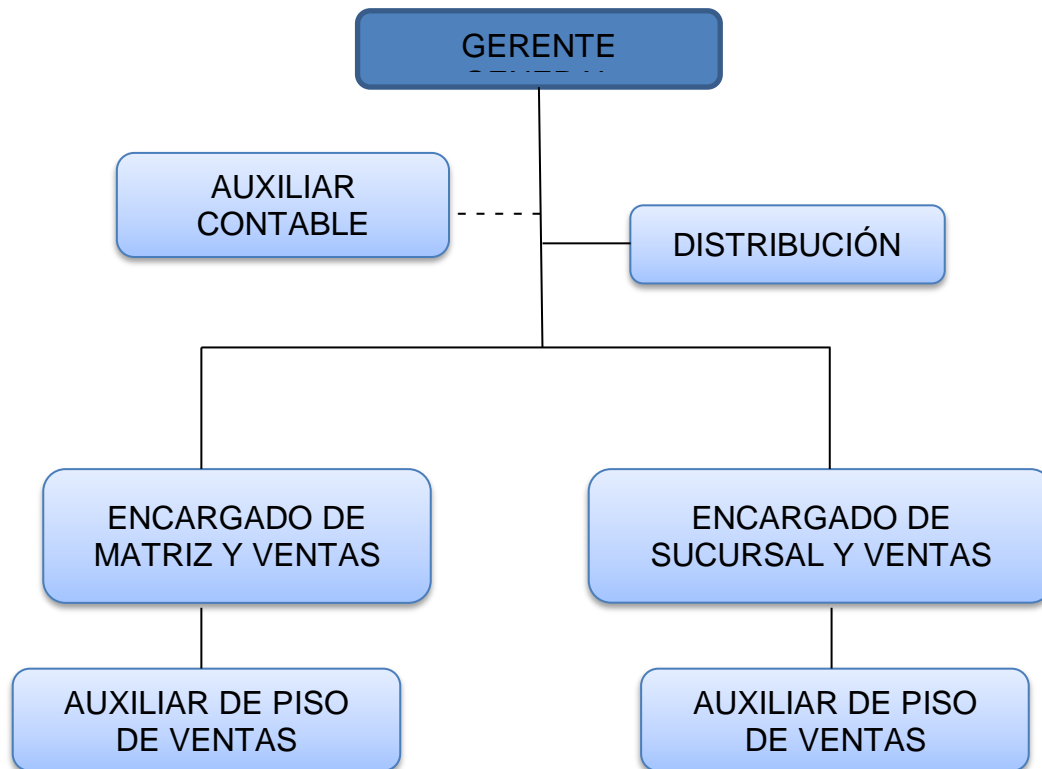
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	FECHA 10-Octubre-2017
		VIGENCIA 10- Octubre-2018

Objetivos específicos.

- Ofrecer una excelente atención y servicio al cliente.
- Ser reconocidos como una empresa líder en el mercado local.
- Penetrar el mercado con productos de calidad, a un precio competitivo buscando el máximo beneficio para nuestros clientes.
- Abarcar al mercado de los municipios de Comitán, buscando a través de diversas estrategias ser la primera opción como empresa.

Organigrama

Ilustración 2 Organigrama



Fuente: Elaboración del autor

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	FECHA 10-Octubre-2017
		VIGENCIA 10- Octubre-2018

Valores.

- Honestidad

Profesional y personal en nuestra labor.

- Responsabilidad

En DULCI-CENTRO, la responsabilidad es un valor muy importante ya que nos enfocamos en las obligaciones y en que las cosas deben hacerse bien desde el principio hasta el final.

- Puntualidad

Inculcar la puntualidad en los empleados para que el efecto sea un buen servicio hacia los clientes.

- Compromiso

En las labores que le corresponden a cada integrante y principalmente con el cliente para brindarle un buen servicio con el fin de que vuelvan a visitarnos.

- Empatía

Nos ponemos en la piel del cliente para tratarle tal y como nos gustaría que nos trataran a nosotros.

- Trabajo en equipo

Cada integrante del equipo aporta valor al trabajo, de esa manera juntos obtenemos logros

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	FECHA 10-October-2017
		VIGENCIA 10- October-2018

Descripción de puestos.

NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE GENERAL
<p>JEFE INMEDIATO: Dueño de la empresa.</p> <p>OBJETIVO GENERAL: Supervisar todas las áreas para saber las necesidades de la empresa y tomar decisiones inteligentes que mejoren la situación de esta.</p> <p>HABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para resolver problemas de la empresa. • Capacidad de negociación. • Toma de decisiones. • Trabajo en equipo. • Trabajo bajo presión. • Habilidades numéricas. <p>REQUISITOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creativo e innovador. • Conocimientos a fines con el negocio. • Actitudes y aptitudes de un buen empresario. • Experiencia mínima de 2 años <p>DESCRIPCION DE PUESTOS: Sus funciones son planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y deducir el trabajo de la empresa, además de contratar al personal adecuado, efectuando esto durante la jornada de trabajo.</p> <p>ACTIVIDADES A REALIZAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta. • Decidir respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada cargo. • Supervisar la operación en las áreas funcionales. • Proveer al personal y áreas de lo necesario para desarrollar sus funciones. • Garantizar que el personal mantenga la excelencia en la atención al cliente. • Pago de salario a trabajadores. • Controlar y supervisar cotizaciones, compras y pago a proveedores.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	FECHA 10-Octubre-2017
		VIGENCIA 10- Octubre-2018

NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR CONTABLE

JEFE INMEDIATO: GERENTE GENERAL.

OBJETIVO GENERAL:

Colaborar, analizar y proponer los métodos y procedimientos para realizar los registros contables, tributarios y financieros de la empresa.

REQUISITOS ESPECÍFICOS:

- Buena presentación.
- Persona con principios, valores y ética.
- Responsabilidad y privacidad en su trabajo.
- Conocimientos extensos en relación al trabajo a desempeñar.

HABILIDADES:

- Habilidades numéricas.
- Razonamiento lógico.
- Disciplinado.
- Toma de decisiones.

DESCRIPCION DE PUESTOS: Medir los recursos económicos y materiales tangibles o intangibles que poseen la empresa.

ACTIVIDADES A REALIZAR:

- Colaborar con la empresa en los aspectos relativos a sus funciones.
- Realizar facturas a clientes.
- Entregar estados financieros e informes mensuales.
- Elaborar estados financieros e informes para fines contables, fiscales, financieros y organizacionales.
- Registrar el origen y aplicación de los recursos.
- Generar el pago de impuesto mensual.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	FECHA 10-Octubre-2017
		VIGENCIA 10- Octubre-2018

NOMBRE DEL PUESTO: ENCARGADO DE MATRIZ, SUCURSALES Y VENTAS

JEFE INMEDIATO: GERENTE GENERAL.

OBJETIVO GENERAL:

Contribuir al logro de los objetivos organizacionales, garantizando una gestión adecuada de las ventas y atención a clientes.

REQUISITOS ESPECÍFICOS:

- Buena presentación.
- Disponibilidad de horario.
- Facilidad de palabra.
- Amabilidad.
- Sociable.
- Conocimientos en ventas y atención al cliente.
- Persona con principios, valores y ética.

HABILIDADES:

- Habilidad numérica.
- Trabajo bajo presión.
- Trabajo en equipo.
- Habilidad para negociar.
- Habilidad para comunicar.

DESCRIPCION DE PUESTOS: Sus funciones son dirigir organizar y controlar a un departamento de ventas, así como las personas que tienen a su cargo, para el logro de los objetivos de la empresa.

ACTIVIDADES A REALIZAR:

- Organizar, dirigir y coordinar el funcionamiento del área de ventas.
- Auxilio en el reclutamiento, selección y capacitación de nuevo personal.
- Recepción de mercancía.
- Ingreso de mercancía al sistema.
- Etiquetado de precio.

- Realizar inventarios.
- Atención al cliente.
- Realizar pedidos.
- Apoyo al gerente general.
- Dirigir y supervisar la labor de las personas a su cargo.
- Calcular o cambiar costos de los productos.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

FECHA
10-October-2017

VIGENCIA
10- October-2018

NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR DE PISO DE VENTA

JEFE INMEDIATO: ENCARGADO.

OBJETIVO GENERAL:

Contribuir al logro de los objetivos de la empresa, dando una atención de calidad a los clientes asegurando nuestra cartera de clientes.

REQUISITOS ESPECÍFICOS:

- Buena presentación.
- Persona con principios, valores y ética.
- Disponibilidad de horario.
- Atención al cliente.

HABILIDADES:

- Flexibilidad y adaptación.
- Facilidad de palabra.
- Atención al cliente.
- Trabajo bajo presión.
- Trabajo en equipo.

DESCRIPCION DE PUESTO: Sus funciones más que nada son encargarse de la estética de la empresa y la atención al cliente, asegurando con esto fidelizar a nuestros clientes.

ACTIVIDADES A REALIZAR:

- Limpieza del establecimiento.
- Acomodo de mercancía.
- Atención al cliente.
- Etiquetado de precio.
- Apoyo en inventario.
- Apoyo en general al encargado.
- Checar productos rezagados y fechas de caducidad.
- Realizar PEPS
- Descarga de mercancía.

V.CONCLUSIÓN

El principal objetivo de esta investigación, fue realizar el análisis de la importancia que tiene una estructura organizacional dentro de una empresa, dentro del mismo se realizó un diagnóstico de la situación actual en la que ha venido desempeñándose, la empresa familiar “DULCICENTRO”, en la cual se observaron algunas anomalías en el desarrollo de las actividades que se realizan dentro de la organización, es por ello que se realizó la propuesta de un Manual de Organización.

La propuesta del Manual de Organización, al momento de ser implementado, representará para “DULCICENTRO” un instrumento de carácter administrativo y establecerá un adecuado funcionamiento del personal que la conforman, respecto a las actividades que cada uno realiza en la empresa, sin importar el nivel jerárquico que represente, y permitirá que exista buena comunicación en todos los niveles, logrando así, el desarrollo adecuado de la empresa y el cumplimiento de sus objetivos.

Implementar este tipo de técnicas de organización en empresas familiares, en ocasiones, representan un reto, puesto que han venido trabajando de igual manera por muchos años y el personal que dirige a la organización, teme al cambio; es complaciente recalcar, que, en esta investigación, la propietaria de la empresa, así como el personal que con ella colabora, estuvo en la mejor disposición, tanto para brindar información como atender las propuestas y observaciones.

A lo largo de esta investigación y análisis, se concluye que, contar con un manual de organización, resulta indispensable en cualquier empresa hoy en día, ya que coadyuva al mejoramiento de muchos aspectos importantes de la misma, gracias a ello se logra mayor eficiencia y optimización de los recursos con los que la empresa cuenta. Por otra parte, se concluye también, que, sin una estructura organizacional adecuada, el personal difícilmente podrá contribuir con los logros de la empresa, una organización será más eficaz y eficiente si su estructura está diseñada para cubrir sus necesidades y atender a sus recursos.

REFERENCIAS

Garza T. Juan Gerardo. (2000). Administración Contemporánea, Ed. McGraw Hill. 2ª. Edición. México

Gómez C. Guillermo (1994). Planeación y Organización de Empresas, Ed. McGraw Hill. 8ª. Edición, México.

Hernández y R. Sergio. (2008). Administración. Teoría, Proceso, Áreas Funcionales y Desarrollo Emprendedor, Ed. McGraw Hill Interamericana. México.

Münch G. Lourdes. (2007). Administración. Escuela, Proceso Administrativo, Áreas Funcionales y Desarrollo Emprendedor, Ed. Pearson Educación de México. México

Münch G. Lourdes, García G. José G. (2012). Fundamentos de Administración, Ed. Trillas. México

Reyes P. Agustín (2004), Administración de empresas, Ed. Limusa. México.

Rodríguez V. Joaquín, (2002), Administración de pequeñas y medianas empresas, Ed. Cengage Learning. México.

Romero, R. (2005), Marketing, Ed. Palmir E. I. R. L.