



29 de mayo de 2013

Instituto Tecnológico de Sonora  
P r e s e n t e.

El que suscribe **Cutberto Gutiérrez Noriega**, por medio del presente manifiesto bajo protesta de decir verdad, que soy autor y titular de los derechos de propiedad intelectual tanto morales como patrimoniales, sobre la obra titulada **Manual de Organización para la Empresa Turbo Lavado Car Wash System**, en lo sucesivo "LA OBRA", misma que constituye el trabajo de tesis que desarrolle para obtener el grado de **Licenciado en Administración** en ésta casa de estudios, y en tal carácter autorizo al Instituto Tecnológico de Sonora, en adelante "EL INSTITUTO", para que efectúe la divulgación, publicación, comunicación pública, distribución y reproducción, así como la digitalización de la misma, con fines académicos o propios del objeto del Instituto, es decir, sin fines de lucro, por lo que la presente autorización la extiendo de forma gratuita.

Para efectos de lo anterior, EL INSTITUTO deberá reconocer en todo momento mi autoría y otorgarme el crédito correspondiente en todas las actividades mencionadas anteriormente de LA OBRA.

De igual forma, libero de toda responsabilidad a EL INSTITUTO por cualquier demanda o reclamación que se llegase a formular por cualquier persona, física o moral, que se considere con derechos sobre los resultados derivados de la presente autorización, o por cualquier violación a los derechos de autor y propiedad intelectual que cometa el suscrito frente a terceros con motivo de la presente autorización y del contenido mismo de la obra.

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, positioned above a solid horizontal line.

Cutberto Gutiérrez Noriega





**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SONORA**  
Educar para Trascender

**“MANUAL DE ORGANIZACIÓN EMPRESA TURBO  
LAVADO CAR WASH SYSTEM”**

**TESIS  
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTA:**

**CUTBERTO GUTIÉRREZ NORIEGA**

Ciudad Obregón, Sonora;

Junio de 2013

## **DEDICATORIA.**

Este trabajo lo dedico a mis padres; Mariza Noriega García y Cutberto Gutiérrez Zayas. No tengo palabras para darle las gracias por todo lo que han hecho por mí a lo largo de mi vida, ustedes han sido un gran ejemplo para mí, con sus consejos, apoyo incondicional que siempre me han brindado, y sobre todo el ejemplo que han sido que con sus acciones de esfuerzo y dedicación que día a día desempeñan en sus labores me motivan para salir adelante y no defraudarlos, muchas gracias, los amo.

Al igual se lo quiero dedicar a mi hermanito Alejandro Antonio Gutiérrez Noriega. Espero ser su ejemplo a seguir e inculcar sobre el que con trabajo y esfuerzo no hay objetivo que no se pueda cumplir en esta vida.

## AGRADECIMIENTOS

A mis padres:

Ustedes saben que siempre han sido mi apoyo para todo, gracias a dios tuve la fortuna de tenerlos como padres los amo y siempre estaré con ustedes.

A mi abuelo:

Antonio Noriega Santos, gracias a él y a su carácter me han dado esa personalidad fuerte para afrontar la vida sin ningún tipo de temor, y fomentar en mi el trabajo como la fuente principal de desarrollar una vida mejor.

A mi novia:

Ivonne Jeaneth Torres Gutiérrez. Amor gracias por estar conmigo siempre, te amo y mas que mi pareja has sido mi amiga y compañera a lo largo de estos años muchas gracias, por estar siempre que te he necesitado te amo.

A mi tío:

Marco Antonio Noriega García, que siempre me inculco el trabajo y esfuerzo en todo, siempre trae consigo beneficios que uno no se puede ni imaginar muchas gracias tío.

A mis mejores maestros.

Un buen maestro no es el barco que se la lleva bien con todos, un buen maestro es el que le exige al alumno que dé el extra en su clase: Jorge Ortega (mi asesor), Jorge Sánchez, Marco Antonio García, Rosalba Irma castro, Ma Trinidad Álvarez. Guadalupe Flores. Gracias por ser exigentes y apoyar a sus alumnos.

A mis revisores.

Gracias por su tiempo y atención brindada a mi trabajo, Dolores Moreno y Ramiro Buelna.

A mis amigos(as).

Marco Moroyoqui, Ernesto Rodríguez, Dorita Murrieta, María Sánchez, María Judith García, Paulina Valenzuela, ellos si saben lo que es trabajar en equipo.

## RESUMEN.

La empresa TURBO LAVADO CARWASH SYSTEM, se ubica en Cd. Obregón, Sonora, en la Colonia del Valle, sobre la calle Guerrero N° 984 Pte. Frente a Plaza Goya. Cuenta con una fuerza laboral de 19 empleados. Estudios realizados en busca de detectar áreas de oportunidad en la empresa, han reflejado las siguientes problemáticas: La organización no difunde sus elementos administrativos carecen de una descripción, donde se detallan las actividades de cada puesto en la organización, así como también las características que debe tener el candidato a ocupar dicho puesto, todo esto trae consigo problemas graves como lo son duplicidad de esfuerzos para realizar una sola actividad, aumenta la lentitud e ineficiencia de las actividades y causa mucho tiempo de ocio al no tener cada cual sus funciones específicas a realizar en la organización. No contar con el personal adecuado en el puesto indicado. Todo ello lleva a lo que en realidad les duele a los dueños de las organizaciones disminuir sus utilidades.

Hoy en día toda organización que cuenta con cursos de acción, una buena administración, tendrá las herramientas necesarias para confrontar cualquier adversidad que el mercado les pueda presentar debido que se cuenta con el control de a donde se quiere llegar, de qué forma y en qué tiempo.

El objetivo del proyecto Elaborar un manual de organización que dé respuesta a las necesidades de la empresa para alcanzar sus objetivos.

La elaboración del manual de organización será una herramienta administrativa de gran beneficio para la organización en la empresa, dando una estructura formal y las bases administrativas para su desarrollo. Debido a la gran importancia que representa hoy en día tener una administración en cualquier empresa significa una ventaja competitiva.

## ÍNDICE

Dedicatorias.....	I
Agradecimientos.....	II
Resumen.....	III
Índice.....	IV

### **I CAPÍTULO**

Introducción.....	7
1.1 Antecedentes.....	8
1.2 Planteamiento del problema.....	9
1.3 Justificación.....	9
1.4 Objetivo.....	11

### **II CAPÍTULO**

Fundamentación Teórica.....	12
2.1 Administración.....	13
2.1.1 Importancia de la administración.....	13
2.1.2 Proceso administrativo.....	14
2.2 Organización.....	15
2.2.1 Importancia de la organización.....	15
2.2.2 Principios de la organización.....	16
2.2.3 Técnicas de organización.....	17
2.3 Manuales administrativos.....	17
2.3.1 Objetivos.....	18
2.3.2 Clasificación de los manuales administrativos.....	19
2.4 Manual de organización.....	19
2.4.1 Importancia.....	20
2.4.2 Ventajas.....	20
2.4.3 Contenido del manual de organización.....	21
2.4.4 Elaboración de manuales administrativos.....	22
2.5 Planeación Estratégica.....	22

2.5.1 Misión.....	23
2.5.2 Visión.....	24
2.5.3 Valores.....	26
2.5.4 Políticas.....	27
2.5.5 Reglas.....	27
2.5.6 Organigramas.....	27
2.5.7 Descripción de puestos.....	28

### **III CAPÍTULO**

Método.....	30
3.1 Sujetos.....	31
3.2 Materiales.....	31
3.3 Procedimiento.....	32

### **IV CAPÍTULO**

Resultados y discusiones.....	33
4.1 Resultados.....	34
4.2 Discusiones.....	61

### **V CAPÍTULO**

Conclusiones Y Recomendaciones.....	62
5.1 Conclusiones.....	63
5.2 Recomendaciones.....	63

### **APÉNDICES.....**

Apéndice 1. Cuestionario 1 .....	65
Apéndice 2. Cuestionario 1 .....	69
Apéndice 3. Cuestionario 1 .....	71

### **BIBLIOGRAFÍAS.....**

73

## **I CAPÍTULO**

### **INTRODUCCIÓN.**

En este capítulo se muestran los antecedentes del proyecto al igual que el planteamiento del problema el cual muestra las áreas de oportunidad a atacar, la justificación del mismo de que manera es relevante el desarrollo del proyecto en la organización que beneficios traería su implementación así como las consecuencias de no aplicarse, por último muestra el objetivo del proyecto y cuáles son los resultados esperados al culminar el trabajo.



## 1.1 Antecedentes.

Al transcurso de la historia el hombre, para sobrevivir ha necesitado de otras personas, recursos, entre otros es decir vivir en sociedad, compartiendo recursos al igual que obligaciones. Uno de los principios básicos es la organización, de esa sociedad de individuos. La cual trae consigo grandes beneficios y de igual forma puede causar algunas dificultades, en fin, las grandes civilizaciones que marcaron huella en la historia de la humanidad y gobernaron por largos periodos de tiempo sobresale la gran organización con la que gobernaban y como cooperaban para lograr sus objetivos.

Hernández, (2002) define la etapa de organización como el proceso de diseñar la estructura formal de trabajo en una empresa, por medio de la generación de una jerarquía de autoridad y una departamentalización por funciones, que establezca responsabilidades por áreas de trabajo.

De la misma forma su propósito fundamental del proceso de organizar es crear una estructura estable, con jerarquías y puestos de trabajo, con autoridad y responsabilidad, que defina los canales de la comunicación formal y la competencia de cada puesto en referencia a la toma de decisiones.

Un administrador debe ser capaz de planear, organizar, dirigir y controlar. En base a ello tomar las decisiones que lleven a la empresa a logro de sus objetivos.

En la actualidad una empresa que no se administra en sus operaciones, recursos (humano, materiales, financieros) por más rentable que sea el negocio no podrá afrontar a una competencia que sí tenga bien fundamentada su bases administrativas, hoy en día tener la información pertinente en el momento justo, es la herramienta principal para la toma de decisiones y una organización que toma las decisiones adecuadas, es la que sobresale en el mercado.

Las organizaciones hoy en día sobre todo las pequeñas y medianas empresas de la localidad, se basan en una administración informal, no le dan la suficiente importancia a la estructura formal. Esto les provoca una barrera al desarrollo de las mismas en el mercado regional, lo cual genera una desventaja al entrar en competencia con empresas formalmente establecidas, ocasionando un estancamiento económico.

## 1.2 Planteamiento del Problema

En la empresa TURBO LAVADO CAR WASH SYSTEM la cual se dedica al lavado y detallado de automóviles cuenta con una estructura formal, sin embargo algunos estudios realizados en busca de detectar áreas de oportunidad en la empresa, han reflejado las siguientes problemáticas:

La organización no difunde sus elementos administrativos tales como misión, visión, valores, objetivos a todos sus niveles en la organización, se lo reservan solo para los niveles estratégicos y tácticos, al igual publican sus políticas y reglas para el nivel operativo. Solo como una medida de control.

De la misma forma carecen de una descripción, donde se detallan las actividades de cada puesto en la organización, así como también las características que debe tener el candidato a ocupar dicho puesto, lo que nos arroja muchos problemas, como lo son duplicidad de esfuerzos para realizar una sola actividad, aumenta la lentitud e ineficiencia de las actividades y causa mucho tiempo de ocio al no tener cada cual sus funciones específicas a realizar en la organización. No contar con el personal adecuado en el puesto indicado. Todo ello lleva a lo que en realidad les duele a los dueños de las organizaciones disminuir sus utilidades.

De esta forma, lo anterior lleva al siguiente cuestionamiento: **¿Qué herramienta administrativa se puede implementar, que ayude a reducir los errores en funcionamiento de la organización y sirva de difusión de los principales elementos administrativos entre el personal de la empresa?**

## 1.3 Justificación

Hoy en día toda organización que cuenta con cursos de acción, una buena administración, tendrá las herramientas necesarias para confrontar cualquier adversidad que el mercado les pueda presentar debido que se cuenta con el control de a donde se quiere llegar, de qué forma y en qué tiempo, si el administrador se percata que esta fuera de tiempo en el cumplimiento de los objetivos de la organización tomara las medidas necesarias para el logro de estos. Toda empresa que está sustentada en los principios administrativos tiene una ventaja extra comparada con las demás, es decir cuenta con una ventaja

competitiva, la empresa planea objetivos o metas a lograr, organiza distribuye los recursos humano, materiales, financieros, que se requieren para lograr esa meta específica, dirige, motiva, e instruye sobre la realización de objetivos, controla en base a lo planeado, compara y se toman las decisiones en base a los resultados obtenidos.

Uno de los problemas más usuales en la organización es la falta de identidad del personal con la empresa, es decir no sienten la camiseta un factor de este problema, es el alto índice de rotación de personal, propiciado por la falta de selección del personal, al no contratar a la gente apta para cada puesto esto les dificulta la adaptación a la organización y por ende dejan el trabajo en poco tiempo.

El otro factor es que no son transmitidos los elementos administrativos de la empresa los cuales son: misión, visión, valores, objetivos entre otros, en este caso el empleado no conoce cuál es la razón de ser de la empresa, a donde quiere llegar y en que contribuye él como parte de la empresa a lograr dichos objetivos. Lo cual genera cierta incertidumbre en el empleado, le resta los ánimos de superación y no se siente miembro de una empresa importante.

Una herramienta administrativa que solventa dichas deficiencias al implementarse provocando una mejora constante en la contratación de personal y en la difusión de los elementos administrativos de la empresa es una manual de organización. Esta herramienta es de gran importancia ya que en él se plasman los principales elementos administrativos, misión, visión, valores, objetivos, políticas, reglas, organigrama y descripción de puestos.

#### **1.4 Objetivo**

Elaborar un manual de organización que dé respuesta a las necesidades de la empresa para alcanzar sus objetivos.

## **II CAPÍTULO**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

En este capítulo se desarrolla los aspectos teóricos sobre el estudio, está referenciado por diferentes autores que abordan los temas sobre la Administración, y Manuales de Organización, la importancia como el objetivo de ello, así mismo también se habla de los aspectos administrativos que existen, haciendo énfasis en el contenido de Manual de Organización, que es la que se utilizara en el método, para el desarrollo y elaboración del mismo.

## **2.1 Administración**

Según Hernández, (2002) es la actividad humana encargada de organizar y dirigir el trabajo individual y colectivo efectivo en términos de objetivos predeterminados. Así para Koontz, (2002) la administración es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que individuos, trabajando conjuntamente en grupos, logran eficientemente los objetivos elegidos.

Mientras tanto Chiavenato, (2001) nos dice la palabra administración proviene del latín (*ad*, dirección hacia, tendencia; *minister* comparativos de inferioridad, y el sufijo *ter*, que indica subordinación u obediencia, es decir, quien cumple una función bajo el mando de otro, quien le presta un servicio a otro) y significa subordinación y servicio. En su origen, el término significaba función que se desempeña bajo el mando de otro, servicio que se presta a otro. La tarea de administración consiste en interpretar los objetivos de la empresa y transformarlos en acción empresarial mediante planeación, organización dirección y control de las actividades realizadas en las diversas áreas y niveles de la empresa para conseguir tales objetivos. Por tanto administración es el proceso de planear, organizar dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia.

Con lo anterior mencionado podemos definir a la administración como la ciencia que coordina los recursos humanos y financieros de la organización con la finalidad de cumplir de una manera eficiente con los objetivos de la misma.

### **2.1.1 Importancia de la Administración.**

Según Münch, (2006) Es necesario enunciar uno de los elementos más importantes que fundamentan la importancia de esta disciplina:

1. Con la universalidad de la administración se demuestran que esta es imprescindible para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social aunque, lógicamente, sea más necesaria en los grupos más grandes.
2. Simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez y efectividad.
3. La productividad y eficiencia de cualquier empresa está en relación directa con la aplicación de una buena administración.

4. A través de sus principios la administración contribuye al bienestar de la comunidad, ya que proporciona lineamientos para optimizar el aprovechamiento de los recursos, para mejorar las relaciones humanas y generar empleos, todo lo cual tiene múltiples conmutaciones en diversas actividades del hombre.

Según Mercado, (2001) menciona que la administración es muy importante para el buen funcionamiento de una empresa; ya que la buena marcha de un negocio requiere de un sin número de factores ligados estrechamente entre sí para el funcionamiento en armonía y cada uno en proporción a su tarea específica, como los engranes grandes y pequeños de un reloj.

### **2.1.2 Proceso Administrativo**

Definición según Hernández, (2002) pasos para sistematizar la operación de una empresa en forma y control de sus actividades, que permitan el adecuado aprovechamiento de sus recursos y la máxima motivación del elemento humano que la conforma.

Münch, (2006) dice que el proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración misma que interrelacionan y forman un proceso integral.

Koontz y Weihrich, (2004), define el proceso administrativo de la siguiente manera:

- ✓ Planeación: Estiva en elegir misiones y objetivos y las acciones para llevar acabo aquellas y alcanzar estos, y requieren que tomen decisiones.
- ✓ Organización: Supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desarrollar en una empresa.
- ✓ Integración: Consiste en ocupar con personas los puestos de la estructura de la organización y en mantener esos puestos ocupados.
- ✓ Dirección: Dirigir es influir en las personas para que contribuyan en la organización y a las metas del grupo.
- ✓ Control: Es la función de medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes.

## **2.2 Organización.**

Hernández, (2002) define la etapa de organización como el proceso de diseñar la estructura formal de trabajo en una empresa, por medio de la generación de una jerarquía de autoridad y una departamentalización por funciones, que establezca responsabilidades por áreas de trabajo.

Así como Koontz, (2002) define organizar es agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos, como asignar a cada grupo un administrador con la autoridad necesaria para supervisarlos y coordinar tanto en sentido horizontal como vertical toda la estructura de la empresa.

Según Münch, (2006) Organización se puede definir como : el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, , disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social.

### **2.2.1 Importancia de la Organización.**

Münch, (2006) menciona los fundamentos básicos que demuestran la importancia de la organización son:

- ❖ Es de carácter continuo; jamás se puede decir que ha terminado, dado que la empresa y sus recursos están sujetos a cambios constantes, lo que obviamente redundaría en la necesidad de hacer cambios en la organización.
- ❖ Es un medio a través del cual se establece la mejor manera de lograr los objetivos del grupo social.
- ❖ Suministra los métodos para que se pueda desempeñar las actividades eficientemente, con el mínimo esfuerzo.
- ❖ Evita la lentitud e ineficiencia de las actividades, reduciendo los costos e incrementando la productividad.
- ❖ Reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al delimitar funciones y responsabilidades.



Mercado, (2001) dice que la organización es importante puesto que en ella se deben establecer todas las consideraciones necesarias, para definir claramente hacia dónde va un organismo y la forma más correcta y conveniente de ejecución para lograr los objetivos. La organización depende básicamente de la observación de sus principios y de la eficiencia del personal encargado de ejecutar las acciones necesarias para llevarlos a cabo.

### **2.2.2 Principios de la Organización.**

Hernández (2002)

**Principio de división de trabajo:** esta busca especialización y el perfeccionamiento del hombre en un puesto, para producir más y mejor. No es posible que una persona domine todas las funciones que requiere una empresa.

**Principio de autoridad y responsabilidad:** la autoridad, en la organización y en las estructuras, implica aspectos formales o legales, técnicos y morales. La formal se refiere a una definición clara de la responsabilidad del ocupante de un puesto y su autoridad para tomar decisiones. Si no se considera una definición es imposible actuar. La autoridad técnica tiene que ver con la capacidad y capacitación en el trabajo. El jefe puede mandar mejor si es un experto en la materia.

**Principio de la primacía de la autoridad lineal sobre la asesora.** Es necesario aclarar que la autoridad, para fines de organización se clasifica en lineal, staff (de asesores) y normativa. El principio es que aquel que detenta la autoridad de línea es quien decide, por tener la responsabilidad. En todo caso, los asesores de una empresa solo aconsejan y recomiendan. En caso de conflicto, el asesor va con el superior, quien toma la decisión correspondiente.

**Principio de la primacía de la autoridad normativa:** es aquella encargada de generar las normas de operación; por ello, tanto las unidades dependientes descentralizadas como las regionales deben observarlas, al mismo tiempo que dependen formalmente de una autoridad local.

**Principio de delegación:** La autoridad se delega y la responsabilidad se comparte, lo cual significa que el jefe debe permitir que sus dirigidos hagan las

cosas y tomen decisiones libremente, aunque cualquier error que cometan lo involucrara a él. Su responsabilidad es ineludible.

**Principio de unidad de mando:** Este principio indica que cada miembro de la organización debe ser responsable solo frente a una autoridad, la cual puede ser una persona, un comité o consejo. Esto no implica que el individuo no trabaje en equipo y tampoco que se integre a sus compañeros para resolver los problemas que se generan en los procesos productivos.

**Principio de jerarquía o cadena de mando.** Toda organización humana requiere Una jerarquía, o de lo que es un sistema de niveles de mando, para funcionar.

**Principio de tramo de control.** Este principio se refiere al número de unidades, departamentos o personas que pueden ser supervisadas por una persona. La teoría clásica dice que deben ser entre seis y ocho, aunque es menor el número de los niveles superiores que los inferiores. En la actualidad, la reingeniería establece que pueden ser mas, si se cuenta con un equipo de computo para automatizar funciones; sin embargo, entre más personas dependen de una menos control ejerce y se complica la comunicación entre los miembros.

**Principio de equidad en carga de trabajo:** El trabajo del administrador, cuando organiza una empresa, es equilibrar las cargas de trabajo de tal forma que todos los miembros de su equipo tengan, de acuerdo con sus niveles y capacidades técnicas, responsabilidades que se lleven a cabo dentro de una jornada de labores normal.

### **2.2.3 Técnicas de Organización.**

Münch, (2006) son las herramientas necesarias para llevar a cabo una organización racional; son indispensables durante el proceso de organización y aplicables de acuerdo con las necesidades de cada grupo social.

### **2.3 Manuales Administrativos.**

Rodríguez, (2002) define que un manual es un documento elaborado sistemáticamente que indicara las actividades a ser realizadas por los miembros

de un organismo y forma en que deberán realizarse, ya sea conjunta o separadamente. El principal propósito de los manuales administrativos es instruir al personal acerca de los aspectos, como: funciones, relaciones, procedimientos, políticas, objetivos, normas, etc., para lograr una mayor eficiencia en el trabajo.

Gómez, (2001), menciona que es un conjunto de documentos que partiendo de los objetivos fijados y las políticas implantadas para lograrlo, señala la secuencia lógica y cronológica de una serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado, indicando quien lo realizara, que actividades han de desempeñarse y la justificación de todas y cada una de ellas, en forma tal, que constituyen una guía para el personal que ha de realizarlas.

Franklin, (2009), nos dice que los manuales son documentos administrativos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización, como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas.

### **2.3.1 Objetivos.**

A continuación se presentan algunos de los objetivos que busca un manual de organización, propuestos por Rodríguez, (2002):

- Instruir al personal de los aspectos tales como funciones, relaciones, procedimientos, políticas, objetivos, normas, etc.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, y facilitar su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas administrativas.

### 2.3.2 Clasificación de los Manuales Administrativos.

<b>Clases de Manuales Administrativos</b>	
<b>Por su contenido</b>	<p>En esta categoría se incluyen los siguientes manuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ De historia del organismo.</li> <li>➤ De organización.</li> <li>➤ De políticas.</li> <li>➤ De procedimientos.</li> <li>➤ De contenido múltiple.</li> <li>➤ De adiestramiento o instructivo.</li> </ul>
<b>Por función específica</b>	<p>En este grupo entran los manuales que rigen una determinada función operacional. El grupo incluye los manuales de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Producción.</li> <li>➤ De compras.</li> <li>➤ De ventas.</li> <li>➤ De finanza.</li> <li>➤ De contabilidad.</li> <li>➤ De crédito y cobranza.</li> <li>➤ De personal.</li> </ul>

### 2.4 Manual de Organización.

Rodríguez, (2002) define que los manuales de organización exponen con detalle la estructura organizacional de la empresa, señalando los puestos y la relación que existe entre ellos. Explican la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad, y las funciones de actividades de las unidades orgánicas de la empresa. Por lo general contiene gráfica de organización y descripción de puestos. Un manual de organización complementa con más detalles la información que bosqueja un organigrama.

Para Mercado, (2003), un manual de organización, es un documento oficial cuyo propósito es describir las estructuras de funciones y departamentos de una institución, así como las tareas específicas y la autoridad asignadas a cada miembro de dicha organización.

Gómez (2001), asegura que un manual de organización expone con detalle la estructura de la empresa y señalan los puestos y la relación que existe entre ellos para el logro de sus objetivos. Explican la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad; las funciones y actividades de los órganos de la empresa. Generalmente contienen gráficas de organización, descripciones de trabajo, cartas de limite de autoridad, etcétera.

#### **2.4.1 Importancia**

Rodríguez, (2002) comenta que la tarea principal de un administrador es organizar, delegar, supervisar y estimular. Esto hace evidente que existe una secuencia de acciones a seguir y nos indica que:

- ❖ Antes de delegar los puestos de trabajo es necesario organizar los recursos con que cuenta la empresa.
- ❖ La delegación que induce al establecimiento de normas de actuación debe preceder al acto de supervisión.
- ❖ Los jefes deben delegar y vitalizar las normas de actuación y reconocer y recompensar la ejecución del trabajo para motivarlos.

Un manual de organización es el producto final tangible de la planeación organizacional. En la medida que el manual contenga los aspectos anteriormente indicados la dirección superior manifiesta su responsabilidad para organizar los recursos humanos e indicar dónde y quien debe hacer el trabajo.

#### **2.4.2 Ventajas.**

Benavides, (2004), menciona algunas ventajas de los manuales de organización:

- ✓ Minimiza los errores.
- ✓ Los directivos y ejecutivos no tendrán que estar repitiendo órdenes que están oportunamente detalladas en el manual.
- ✓ Sirven de guía para los nuevos empleados.
- ✓ Facilitan el control interno.
- ✓ Hacen posible la aplicación de los mejores métodos de trabajo

### 2.4.3 Contenido del Manual de Organización

Benavides, (2004) menciona el siguiente contenido.

- ❖ Identificación: todo el manual de organización debe registrar, en primer término, el nombre del organismo o de la unidad administrativa a que se refiere, la aclaración de si se trata de un manual de organización general o específica y el lugar y fecha de su elaboración.
- ❖ Directorio: consiste en la relación de las funciones y de las cargas que estas ocupan dentro de la estructura de organización de una entidad o unidad administrativa, lo cual facilita la comunicación entre ellas y otros funcionarios.
- ❖ Prologo: Explicación de los propósitos que se pretenden cumplir a través del manual.
- ❖ Antecedentes históricos: breve descripción de las razones o causas que dieron a la entidad y mención de la información sobresaliente en su desarrollo y evolución.
  
- ❖ Estructura orgánica: Relación ordenada y sistematizada de los principales cargos y de las unidades administrativas.
- ❖ Organigrama: Representación grafica de la estructura de la organización en la que se muestra los principales cargos y la unidades administrativas de la entidad.
- ❖ Descripción de funciones: Relación de las funciones que corresponden a cada uno de los principales cargos y a las distintitas unidades de mando.

Münch, (2006) menciona el siguiente contenido

- \* Objetivos generales de la organización.
- \* Políticas generales.
- \* Glosario de términos administrativo.
- \* Nombres de áreas o departamentos, y puestos.
- \* Procedimientos de organización.
- \* Responsabilidades de los altos niveles.
- \* Funciones.

- \* Cartas de organización.
- \* Descripción de puestos.
- \* Descripción de actividades.
- \* Introducción y objetivos del manual.
- \* Historia de la empresa.

El contenido de un manual según Rodríguez, (2002) es el siguiente:

- Identificación.
- Índice.
- Introducción.
- Directorio.
- Antecedentes históricos.
- Base legal.
- Organigrama.

#### **2.4.4 Elaboración de Manuales Administrativos.**

Rodríguez, (2002) el cual muestra el proceso de elaboración de manuales administrativos que comprende las siguientes etapas: recopilación de la información, procesamiento de la información, redacción, elaboración de gráficas, formato y composición, revisión y aprobación, también la distribución, control y revisión.

#### **2.5 Planeación Estratégica.**

Benavides, (2004) es el conjunto de acciones en el presente que hace una institución con el objeto de lograr resultados a futuro, que le permitirán una toma de decisiones de la mayor certidumbre posible, una organización eficaz y eficiente, que coordine los esfuerzos para ejecutar las decisiones, dándole el seguimiento correspondiente. Se debe planear buscando atender la solución de la problemática indicada.

El modelo de la planeación estratégica proporciona dirección y cohesión a la empresa con un sentido de propósito y de misión.

### 2.5.1 Misión.

Münch, (2006) se define a la misión en cuanto: describe la actividad o función básica de producción o servicio que desarrolla la empresa y que es la razón de su existencia; expone a lo que se dedica la empresa.

Jones, (2006) define Misión: Consideran que el primer paso de la administración estratégica es llegar a definir la misión de la organización, enfatizando en esa declaración de misión por qué una empresa se encuentra en operación, lo que proporciona un marco de referencia para la formulación de estrategias por lo que este autor define la misión: como una declaración formal de lo que la empresa intenta lograr a mediano ó largo plazo.

La misión es una declaración de conceptos y actitudes más que detalles específicos, la misión se expresan a altos niveles de abstracción, no es propósito expresar fines concretos, sino proporcionar motivación, dirección general, imagen y filosofía que sirva de guía para la empresa. Proponen un enfoque integrado que al definirla se deben de contestar las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es nuestro negocio?
- ¿Cuál será?
- ¿Cuál debe ser?

Y al responder las anteriores interrogantes se podrá utilizar las respuestas como guía para la formulación de la misión.

Koontz, (2002) A la misión como una parte esencial de la intención estratégica en las empresas y la definen como el contenido con el que se relaciona la clase de negocio, también la define como un propósito, que es la respuesta a la pregunta ¿En qué consiste nuestro negocio?, relacionándola con la intención estratégica que la conceptualiza como la determinación de triunfar en un momento competitivo.

El principal objetivo de la misión se deriva de la visión, de las necesidades que han sido identificadas y seleccionadas y de la definición de la misión actual.

Se considera que más que una contradicción a éste respecto manifestado por los autores se podría definir una misión para la empresa considerando ambos puntos de vista, recordando que dependerá de la intención de los empresarios a éste respecto.



Para continuar en el camino del cambio hacia una dirección de empresa basada en una administración estratégica se debe adoptar una percepción de la situación, donde no se pierda de vista algo esencial para las empresas y los empresarios, el encaminar todos los esfuerzos y que vayan a generarle valor al cliente y lograr una ventaja competitiva para la empresa en relación a su competencia, por lo que en la misión debe de ver reflejada esas intenciones.

### **2.5.2 Visión.**

Münch, (2006) se define que la visión expresa las aspiraciones futuras y fundamentales de cualquier tipo de empresa o en otras palabras es la proyección a futuro de las mismas.

koontz, (2002) menciona que la visión es la imagen idealizada del futuro el cual está dirigida la organización, donde se menciona la razón por la cual existe la empresa, satisfaciendo las necesidades de los clientes con los productos y servicios que ofrece la empresa, ya que son parte importante de la organización.

Chiavenato, (2001) define a la visión como la imagen que la organización define respecto a su futuro, es decir, de lo que pretende ser. Muchas organizaciones exponen la visión como el proyecto que les gustaría ser dentro de cierto periodo; por ejemplo, cinco años. De esta manera la visión organizacional indica cuales son los objetivos que deben alcanzarse en los próximos cinco años, para orientar a sus miembros en cuanto al futuro que la organización pretende transformar.

Thompson, (2001) definen: Las visiones estratégicas deben tener un horizonte de cinco años ó más, a menos de que la empresa sea muy nueva ó las condiciones del mercado sean tan volátiles e inciertas que resulte difícil ver más allá de una manera confiable .

Es importante considerar todos aquellos aspectos que influirán en la declaración de la visión en la empresa, es por tal motivo la relevancia que se dé respuesta a las siguientes interrogantes, para así definir el espíritu empresarial estratégico, los siguientes cuestionamientos son sugeridos por el autor:

1. ¿Qué cambios están ocurriendo en los mercados donde estamos presentes, y qué implicación tienen éstos para la dirección hacia la cual necesitamos movernos?
2. ¿Qué nuevas ó diferentes necesidades del cliente se deberá pensar en satisfacer?
3. ¿En qué nuevos ó diferentes segmentos de compradores están concentrados?
4. ¿De qué nuevos mercados geográficos ó de productos se deberá estar al tanto?
5. ¿Cuál debe ser la estructura de la compañía en los próximos cinco años?
6. ¿En qué tipo de empresa se deberán estar esforzando en convertir?

Todo lo anterior obliga al administrador a pensar en forma creativa y realista respecto al cambiante mercado y a las variables condiciones competitivas, tecnológicas, económicas, regulatorias y sociales, así como los recursos y capacidades de la empresa.

De tal forma que la información que se tenga tanto de factores internos como externos que afectan de alguna manera a la empresa no queden en datos, sino convertirlos en información utilizada en forma creativa, determinando las oportunidades tecnológicas, de mercado y de captación de los clientes. Actuar rápidamente, para determinar oportunidades que pueda resultar una ventaja competitiva para la empresa.

La comunicación de la visión estratégica en todos los niveles de la organización es tan importante como el establecimiento de la dirección a largo plazo de la organización y deberá difundirse con un lenguaje claro, cautivador, con enorme valor emocional, para así estimular a los miembros de la organización a aceptar el reto de ir en pos de un propósito organizacional valioso y tratarán de ser mejor en algo que sea competitivamente significativo y valioso para los clientes; y las organizaciones exitosas necesitan cambiar su dirección, no sólo para sobrevivir, sino para mantener el éxito.

En síntesis, la visión estratégica en la empresa está relacionada con las contribuciones que la empresa hará interna y externamente. Debe de determinar el sentido más grande del propósito, de tal manera que los trabajadores piensen que son partícipes de la formación exitosa de la empresa y debe tener un enfoque social.

### **2.5.3 Valores**

Arias, (2006), define a los valores como los principios que caracterizan al comportamiento de las personas dentro de la organización y a la misma en su conjunto. Constituyen la base en la que se apoya la filosofía de la organización y el verdadero sustrato de identidad y cohesión entre los miembros de esta. Estos valores son de tres tipos:

1. Organizacionales: legitimidad, honestidad, respeto, calidad y compromiso social, ecológico y económico con la comunidad.
2. Éticos: lealtad, honradez, justicia, equidad, discreción, dignidad y responsabilidad en el desempeño.
3. Profesionales: puntualidad y asistencia, creatividad, actualización profesional, eficacia, cooperación, iniciativa, productividad, solidaridad, espíritu de servicio y tenacidad.

Koontz, (2002) define a los valores como las convicciones o creencias que guían las acciones o conductas de los empleados en el cumplimiento de los propósitos organizacionales.

Rodríguez, (2002) dice que los valores son las convicciones filosóficas de los administradores que están a cargo de una empresa y dirigen los objetivos y planes para el logro del éxito de la misma.

#### **2.5.4 Políticas.**

Garza, (2000) define a las políticas como planes, dado que son enunciados generales que guían las acciones y decisiones de las organizaciones. Las políticas son criterios de acción aprendidos por la empresa.

De la misma forma Hampton, (1989) dice que las políticas son pautas para la toma de decisiones. La política contiene un objetivo y guía a gerentes y empleados a su obtención en situaciones que exigen dirección y sensatez. Gracias a la política aumentan las probabilidades de que diferentes empleados y ejecutivos tomen decisiones semejantes cuando afrontan en forma independiente situaciones parecidas.

Al igual Münch, (2006) define las políticas como guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales que hay que observar en la toma de decisiones, acerca de problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización.

#### **2.5.5 Reglas**

Hampton, (1989) dice una regla puede ser una orden autoritaria de pasos a seguir en otras palabras un procedimiento, también puede ser una simple prohibición formulada de una acción o exigencia que deben cumplirse.

Al igual Dubrin, (2000) define a una regla como un curso de acción o una conducta específica que se debe observar, es el tipo más simple de plan. Lo ideal es que cada regla corresponda a un plan estratégico. Cuando se falte a una regla, se deben tomar las medidas correctivas.

#### **2.5.6 Organigramas**

Franklin, (2002) define, El organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen de la misma forma Benavides, (2004) define el organigrama es uno de los resultados de la organización ya que es la representación grafica de como se organizó la empresa. Los organigramas ayudan a la tarea de identificar y relacionar las diversas partes de la organización.

Reyes, (2002) define a los organigramas como esquemas representativos en donde se muestran los diferentes puestos que tiene la empresa marcando los puestos que dependen de otros, señalando además las líneas de comunicación que tienen y de responsabilidad.

Benavides, (2004) el organigrama es uno de los resultados de la organización ya que es la representación grafica de cómo se organizó la empresa. Los organigramas ayudan a la tarea de identificar y relacionar los diversos partes de la organización.

### **2.5.7 Descripción de Puestos.**

Benavides, (2004) menciona que es una relación escrita que delinea los deberes y las condiciones relacionadas con el puesto. Proporciona datos sobre lo que el aspirante hace, como lo hace y por qué lo hace. La descripción de puestos es un documento que responde a las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son mis responsabilidades?
- ¿Qué tipo de autoridad tengo?
- ¿Quién es mi superior inmediato?
- ¿Quiénes son mis subordinados?
- ¿Con quienes coordino mis tareas?

Münch, (2006) dice que la descripción de puestos es una técnica en la que se reclasifican pormenorizadamente las labores que se desempeñan en una unidad de trabajo específica e impersonal (puesto), así como las características, conocimientos y aptitudes que debe poseer el personal que lo desempeñe.

Arias, (2006) define, forma escrita en la que se consignan las funciones que deberán realizarse en un puesto; este se puede presentar en forma genérica y analítica. La forma genérica es una breve explicación de la actividad más característica del puesto, que sirve para definirla, sin entrar en detalles innecesarios y considerando su función como un todo. La descripción analítica es la descripción detallada de las funciones que deben realizarse en el puesto; su

agrupación o clasificación puede hacerse de acuerdo a criterios de importancia, frecuencia, cronología, etc.

- *Puesto*: conjunto de operaciones, cualidades, responsabilidades y condiciones que integran una unidad de trabajo, específica e impersonal.
- *Categoría*: jerarquía que corresponde al puesto dentro de los niveles establecidos en la estructura de la organización.
- *Requerimientos*: relación de los requisitos que deberá satisfacer la persona que ocupa el puesto; normalmente, estos se encuentran ordenados de acuerdo a una serie de factores.
  
- *Denominación del puesto*: término que se conoce el cargo. Es recomendable que sea de corta extensión. Si es posible una sola palabra que exprese la característica esencial del mismo.
- *Clasificación de los puestos*: es la agrupación ordenada que se hace de las posiciones de acuerdo a diferentes criterios; por ejemplo de acuerdo a la naturaleza de sus funciones, su jerarquía, sus características jurídicas, etc.
- *Ocupación*: familia de puestos semejantes; por ejemplo, mecanógrafa, archivera, auxiliar de contabilidad, etc.

### **III CAPÍTULO**

#### **Método.**

En el siguiente capítulo se muestra la organización participante en este proyecto, al igual que los materiales utilizados para la recopilación de información, así como la serie de pasos implementados para la elaboración del proyecto.

### **3.1 Sujetos.**

La empresa TURBO LAVADO CARWASH SYSTEM, se ubica en Cd. Obregón, Sonora, en la Colonia del Valle, sobre la calle Guerrero N° 984 Pte. Frente a Plaza Goya. Cuenta con una fuerza laboral de 19 empleados en los niveles operativos: prelavado, pre secado, operador de maquinaria, aspirado y detallado, supervisor de calidad y cajera, como administrativo el cual está conformado por gerente general y director general. Su giro es de servicios, dedicado al lavado y detallado automatizado de automóviles.

### **3.2 Materiales.**

A lo largo de la elaboración del proyecto se utilizaron instrumentos de recopilación de información como lo son: visita las instalaciones, observación directa, entrevista no estructurada, por otra parte la aplicación de cuestionarios en base a la situación actual de la empresa, misión, visión, valores y descripción de puestos.

El primer cuestionario de diagnóstico de la situación actual de la empresa consiste en 22 preguntas cerradas y su justificación, 4 de opción múltiple y 3 preguntas abiertas. (Ver apéndice 1),

El segundo instrumento referente a los elementos de misión, visión y valores consta de un total de 9 preguntas abiertas y una de opción múltiple. (Ver apéndice 2)

El tercer cuestionario para la elaboración de descripción de puestos y organigrama está conformado por 11 preguntas abiertas. (Ver apéndice 3)

Los cuestionarios anteriormente descritos fueron aplicados a todo el personal de la empresa.



### 3.3 Procedimientos.

Para la realización del proyecto se dividió en tres etapas, la recopilación de información. El procesamiento de la información, y la etapa final que es la redacción de un manual de organización. Son lo propuesto por Rodríguez (2002), los cuales se describen detalladamente a continuación:

La recopilación de información se realizó utilizando instrumentos, los cuales fueron visita a las instalaciones de la empresa para verificar el funcionamiento de la organización, en su nivel operativo al igual como administrativo. Después se realizo un estudio de la gestión administrativa mediante la aplicación de cuestionario y entrevistas al personal enfocado a la planeación estratégica, la cual contiene los siguientes elementos: misión, visión, valores, políticas y reglas; así como la estructura organizacional integrada por: el organigrama, estructura orgánica y la descripción de puestos de la empresa.

En segundo término se procedió a procesar la información donde se comparan los resultados obtenidos de las entrevistas y cuestionarios, con lo resultados obtenidos mediante la observación directa. En el cual participan los responsables del proyecto, en conjunto con el gerente de la organización quien aprobara la información con la cual se elaborará el contenido del manual de organización.

Al término del análisis de la información y la aprobación del gerente se inicia la redacción del manual de organización que será integrado por los elementos que le resulten de mayor utilidad para la organización.

El tercer paso fue la elaboración del contenido del manual de organización el cual se elaboro en base a los siguientes autores: Benavides (2004), Münch, (2006) y Rodríguez (2002)

Manual de organización elementos.

- Identificación,
- Índice,
- Misión,
- Políticas,
- Estructura orgánica,
- Introducción,
- Antecedentes históricos,
- Visión,
- Reglas,
- Organigrama
- Descripción de Puestos

## **IV CAPÍTULO**

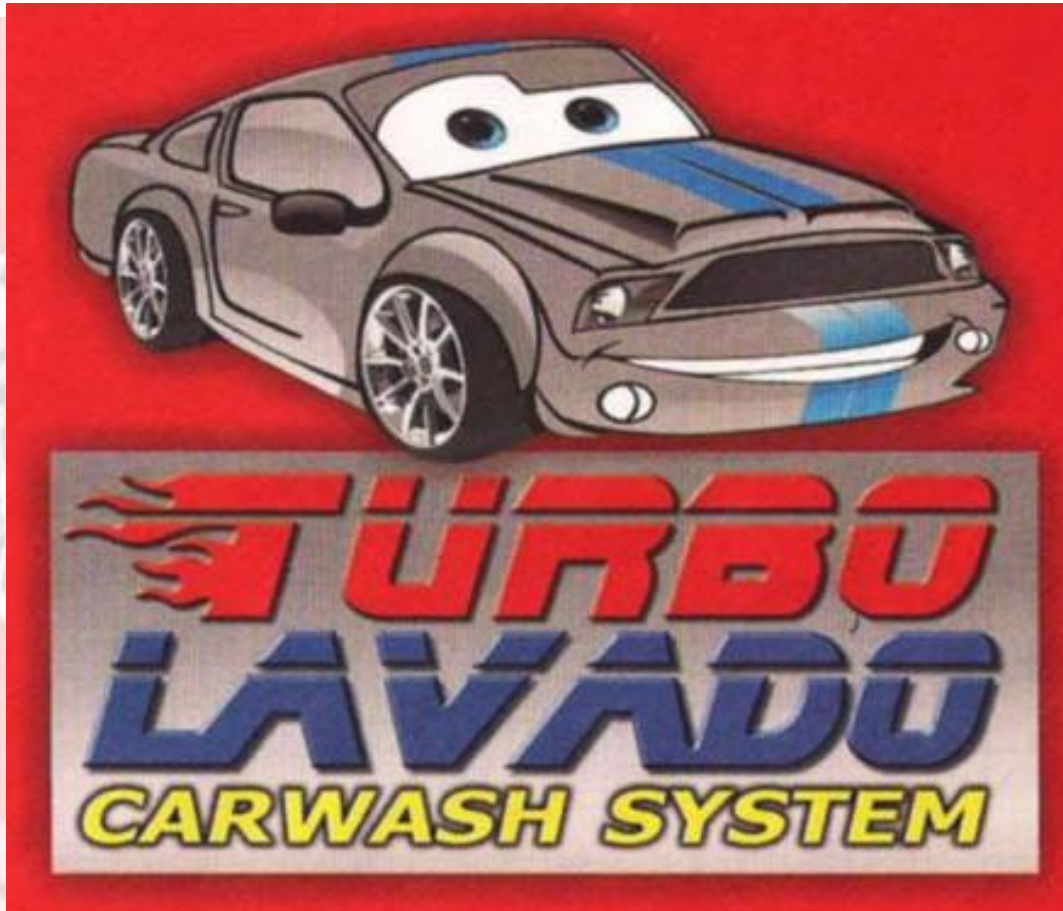
### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN.**

En este capítulo que a continuación se presenta, se muestran los resultados obtenidos en el proyecto, lo cual es un manual de organización para la empresa TURBO LAVADO CAR WASH SYSTEM. Además se presentan las discusiones pertinentes en cuanto a los resultados encontrados.

#### **4.1 Resultados.**

Los resultados obtenidos en este proyecto fueron satisfactorios al elaborar el manual de organización para la empresa TURBO LAVADO CAR WASH SYSTEM, así se logro cumplir el objetivo al realizar dicho manual con todos los elementos que se requieren como Identificación, Introducción, Índice, antecedentes históricos, misión, visión, valores, reglas, políticas, estructura orgánica, organigrama y descripción de puestos.

Al incluir estos elementos en el manual de organización la empresa fortalecerá su estructura administrativa.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**Cd. Obregón Sonora, Octubre 2012**

## **INTRODUCCIÓN**

El presente manual ha sido diseñado para dar a conocer al personal la estructura funcional de la empresa **TURBOLAVADO CARWASH SYSTEM** con la finalidad de familiarizar a los nuevos trabajadores que formarán parte de esta empresa, y con el propósito de facilitar y agilizar la comprensión de las funciones que desempeñarán en su nueva etapa laboral.

El manual de organización sirve como medio de orientación e integración al personal de nuevo ingreso en la empresa, facilitando su incorporación a las distintas funciones laborales; y permite que el personal se sienta en un ambiente agradable en un tiempo razonable.

De esta forma se puede obtener que el personal desarrolle una comunicación interna, aumentando la satisfacción entre el personal, obteniendo como resultado que realice de una manera correcta sus tareas y responsabilidades. Además, permite a la empresa obtener mejores resultados en el aprovechamiento del tiempo y del recurso humano, ayudando a evitar o solucionar problemas laborales, contribuyendo a brindar un excelente servicio de calidad a sus clientes.

Este manual debe ser revisado cada año para adecuarlo a los posibles cambios organizacionales.

**TURBOLAVADO**  
**CARWASH SYSTEM**

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN. TURBO LAVADO

## ÍNDICE

HISTORIA.-----	1
MISIÓN.-----	1
VISIÓN.-----	1
VALORES.-----	2
REGLAS.-----	3
POLÍTICAS -----	4
ESTRUCTURA ORGÁNICA.-----	4
ORGANIGRAMA.-----	5
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.-----	6

**TURBO**  
**LAVADO**  
**CARWASH SYSTEM**



**HISTORIA.**

Turbo Lavado Tormenta Carwash System, se formó el 1ero de Mayo del 2009, en Cd. Obregón, Sonora, ubicado en la Colonia del Valle, sobre la calle Guerrero N° 984 Pte. frente a Plaza Goya. Fue fundado por una sociedad anónima, que se conforma por los socios Vladimir Pandura, Darío Sánchez y José Antonio Sánchez.

Turbo Lavado surgió debido a la necesidad sin satisfacer de servicio de auto lavado en la ciudad. Dado el incremento de las unidades de automóviles cada vez es más indispensable quien ofrezca un servicio de limpieza responsable y eficaz.

**MISIÓN**

Somos una empresa ecológicamente responsable, encargados de satisfacer las necesidades de nuestros clientes, brindando el mejor servicio de auto lavado profesional, en base a la calidad, rapidez y honradez de nuestro personal altamente capacitado, que busca la mejora continua en nuestros procesos y servicio.

**VISIÓN**

Posicionarnos como líderes en el mercado local, incrementando nuestro catálogo de clientes brindándoles un servicio impecable de calidad y rapidez, con el propósito de lograr llegar a las principales ciudades del Estado.

## VALORES

1. **LIMPIEZA:** somos limpios y ordenados en el servicio que le prestamos.
2. **SERVICIO:** tenemos la mejor disposición de ofrecerle un muy buen servicio, con una actitud positiva y nuestra mejor sonrisa.
3. **INTEGRIDAD:** nos respetamos a nosotros mismos y a usted, somos honestos, honrados y leales.
4. **CALIDAD:** le brindamos un servicio profesional, eficiente, rápido y puntual.
5. **DESARROLLO:** buscamos siempre el mejoramiento continuo.
6. **RESPONSABILIDAD:** nos comprometemos a cumplir de forma adecuada en cuidar y preservar su auto, al momento de brindarle nuestro servicio.
7. **EFICIENCIA:** alcanzamos los objetivos y metas programadas, con el mínimo de tiempo y recursos disponibles, logrando su optimización.
8. **AMABILIDAD:** nos complace brindarle un trato agradable y delicado.



## **REGLAMENTO GENERAL DE EMPLEADOS**

- 1) No fumar dentro de las instalaciones
- 2) No Ingresar armas de fuego, instrumentos punzocortante, materiales explosivos o cualquier otro artículo que atente contra la integridad física de las personas y/o de las instalaciones y maquinaria y equipo.
- 3) No Ingerir bebidas alcohólicas y/o drogas dentro de las instalaciones
- 4) Sacar fuera de las instalaciones cualquier material, insumo o equipo que pertenezca al negocio
- 5) No llevar a cabo cualquier otro acto que atente contra la buena moral y ética del resto de los empleados y/o clientes
- 6) Llegar puntualmente a la hora de entrada de su turno. Después de 10 minutos es causa de retardo y se castiga con sanción económica
- 7) Traer el uniforme de trabajo
- 8) Mantener limpia el área de trabajo, después de cada vehículo se debe barrer y limpiar
- 9) Más de 2 faltas en la semana, sin justificación causa suspensión o despido justificado
- 10) Prender el estéreo de los carros y subirle al volumen causa sanción económica
- 11) Desobedecer órdenes de los supervisores causa sanción económica y/o suspensión

### **REGLAMENTO DE ISLAS**

- Las islas son rotativas por día y por equipo.
- Los equipos constan de dos personas: el capitán de la isla y el maestro de la isla.
- Los equipos duraran un mes aproximadamente, será menos tiempo en caso de fricciones, criterio de productividad o críticas de los clientes.
- Habrá ocasiones en que haya una sola persona responsable por isla (capitán), esto será por apoyo estratégico a otras áreas.
- Se distribuirán actividades de limpieza del lugar en general por isla:
  - Cada día "x" de la semana, le toca a la isla "#" el área de banqueta y calle del negocio.

- Cada día “x” de la semana, le toca a la isla “#” el área de lockers, escalera, cocina y baños de empleados.
- Cada día “x” de la semana, le toca a la isla “#” el área espera y baños públicos.

## **POLITICAS.**

### **UNIFORMES, MATERIAL E INSTRUMENTOS DE TRABAJO**

- 1) El empleado se hace responsable del uniforme que le entrega la empresa y se compromete a portarlo siempre limpio y con buen aspecto.
- 2) El empleado se hace responsable del buen uso y cuidado de todos y cada uno de los instrumentos de trabajo, y en caso contrario se hará responsable de cubrir cualquier daño que éste ocasione.
- 3) El empleado se hace responsable del buen uso y aplicación de los productos químicos, buscando en todo momento cumplir adecuadamente con los procesos de trabajo y no desperdiciar producto.

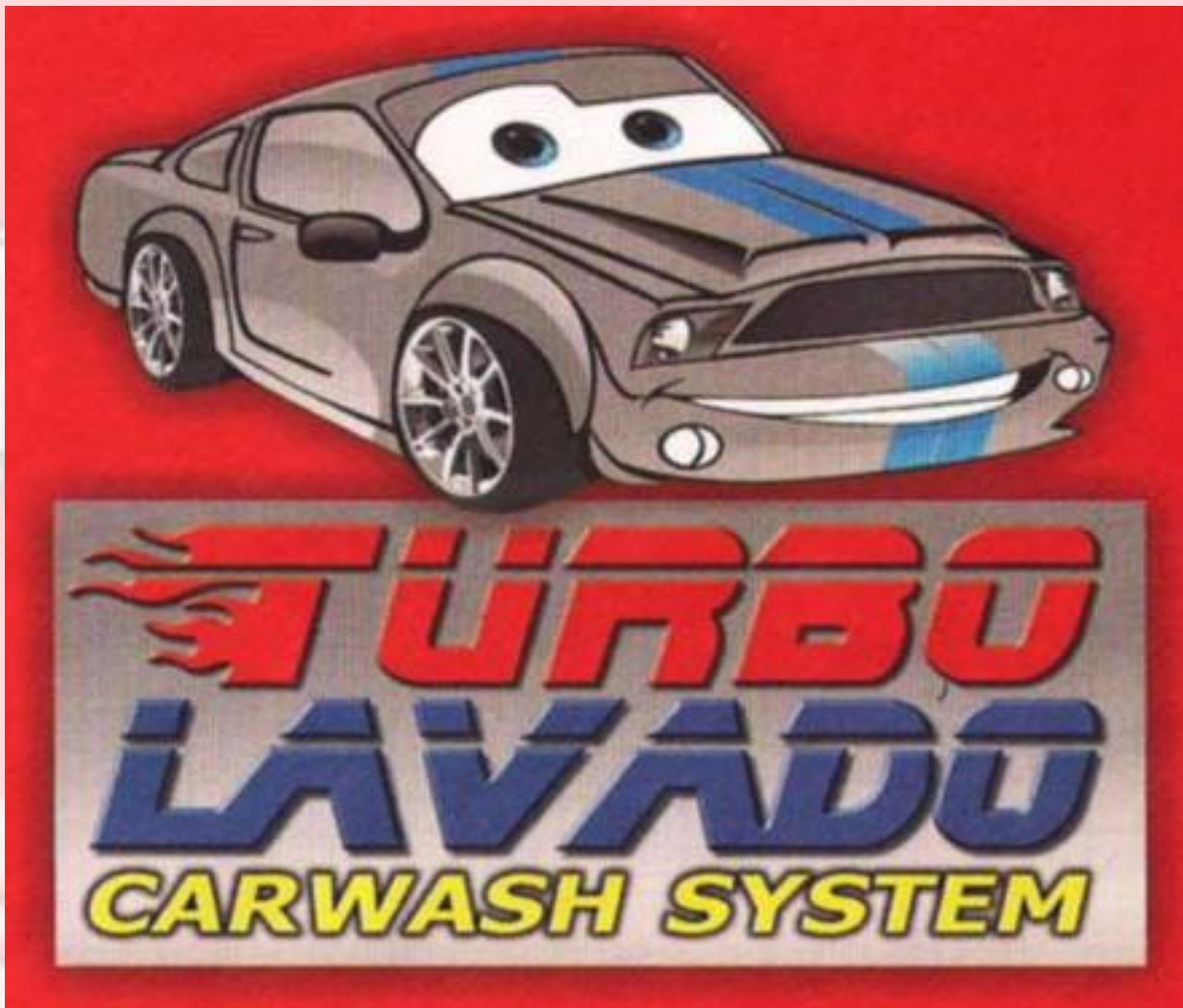
### **ESTRUCTURA ORGANICA.**

<b>NIVEL</b>	<b>CLAVE</b>	<b>PUESTO</b>
<b>1</b>	<b>DG1</b>	<b>DIRECTOR GENERAL</b>
<b>2</b>	<b>GG2</b>	<b>GERENTE GENERAL.</b>
<b>3</b>	<b>SC3</b>	<b>SUPERVISOR DE CALIDAD</b>
<b>4</b>	<b>SO4</b>	<b>SUPERVISOR DE OPERACIÓN.</b>
<b>5</b>	<b>C5</b>	<b>CAJERA.</b>
<b>6</b>	<b>PL6</b>	<b>PRELAVADOR</b>
<b>6</b>	<b>T6</b>	<b>TÚNELERO</b>
<b>6</b>	<b>PS6</b>	<b>PRESECADOR</b>
<b>6</b>	<b>OD6</b>	<b>OPERADOR/DETALLADOR</b>

## ORGANIGRAMA GENERAL







# DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

## INTRODUCCIÓN

El presente manual ha sido diseñado para brindar una guía de apoyo al gerente y al personal de la empresa TurboLavado Carwash System, con el fin de facilitar la toma de decisiones con respecto a la contratación y asignación de funciones, y para familiarizar a los nuevos trabajadores que formarán parte de la empresa, y con el propósito de mejorar las relaciones humanas en el trabajo.

El análisis de puestos permite que la empresa de una información clara de cuáles deben ser las funciones que deben realizarse en estos cargos para evitar confusiones y problemas, y así darle responsabilidad a las personas o encargados de realizar dichos procedimientos, haciéndolos sentir en un ambiente de confianza y que forman una parte importante de la empresa.

De esta manera permite realizar una mejor selección de personal y facilitar la supervisión del trabajo, igualmente permite al personal conocer y comprender con exactitud los deberes de su puesto, evitando la duplicidad de funciones y los pasos innecesarios dentro de los procesos; y así obteniendo como resultado una mejora en el desempeño de las funciones que realiza y un mayor rendimiento del tiempo, permitiendo que la empresa brinde a sus clientes la satisfacción de un servicio eficiente.

<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTOS TURBOLAVADO PUESTO:PRE LAVADOR</b>	
<b>CLAVE DEL PUESTO</b>	PL6
Área	Operativa
Puesto que reporta	Supervisor de operación y supervisor de calidad.
Puesto que le reporta	
<b>CONTACTOS PERMANENTES:</b>	
Internos	Gerente general, supervisor de calidad, supervisor de operación, cajera, operador, túnel, pre-secado.
Externos	Clientes.
<b>Ubicación en el organigrama</b>	6to. Nivel
<b>Descripción general</b>	Prelavado a presión del automóvil, antes de que pase al túnel de lavado.
<b>Actividades específicas.</b> <b>Diarias:</b>	Lavado a presión de las tolvas de los vehículos, rines y llantas para quitar el exceso de lodo y tierra, dentro del tiempo máximo de 1 min. Mantener limpia el área de trabajo. Indica al cliente la entrada al túnel de lavado.
<b>Semanales:</b>	Participa en juntas con supervisores de calidad y operaciones.
<b>Mensuales:</b>	Participación en juntas con el gerente general y resto de los empleados de la empresa.
<b>ESPECIFICACIONES DEL OCUPANTE:</b>	
• Conocimientos	Mantenimiento.
• Grado académico.	Secundaria terminada
• Experiencia	6 meses mínimo en área de mantenimiento
• Esfuerzo físico	Debe tener atención auditiva y visual, esfuerzo físico intenso, ya que son actividades que se repiten frecuentemente
• Esfuerzo mental	Habilidad para trabajar bajo presión



- <b>Habilidades requeridas</b>	Sin problemas de horario, manejo de autos automático y estándar con licencia vigente.
- <b>Condiciones de trabajo</b>	Ambiente agradable de trabajo, el trabajo se realiza dentro de la empresa, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura.
<b>PERFIL</b>	
• Edad	18 a 40 años.
• Sexo	Masculino
• Estado civil	Indistinto.
• Características físicas	Buena presentación.
• Actitudes y valores.	Actitud de servicio, seguridad de sí mismo, habilidad para trabajar en equipo, actitud positiva, persona de buen carácter y disposición, responsable, puntual, ordenada, amable, flexibilidad para adaptarse a los cambios

**Realizado por:**

- Cutberto Gutiérrez Noriega
- Marco Antonio Moroyoqui

**Autorizado por:** Lic. Federico Sánchez C.

**Fecha de elaboración:** Octubre del 2012

**WURBU**  
**LAVADO**  
**CARWASH SYSTEM**

<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTOS TURBOLAVADO PUESTO:PRE SECADOR</b>	
<b>CLAVE DEL PUESTO.</b>	PS6
Área	Operativa
Puesto que reporta	Supervisor de operación y supervisor de calidad.
Puesto que le reporta	
<b>CONTACTOS PERMANENTES:</b>	
Internos	Gerente general, supervisor de calidad, supervisor de operación, cajera, operador, pre secador, tunelero.
Externos	Clientes.
Ubicación en el organigrama	6to. Nivel
Descripción general.	Proporciona el servicio al final del túnel de lavado.
<b>Actividades específicas.</b>	Recibe el auto a la salida del túnel, hace un pre-detallado, eliminando el exceso de agua con una toalla.
<b>Diarias:</b>	Indica al cliente a que isla debe conducirse para realizar el último proceso del servicio. Recibe inventario de franelas.
<b>Semanales:</b>	Participa en juntas con supervisores de calidad y operaciones.
<b>Mensuales:</b>	Participación en juntas con el gerente general y resto de los empleados de la empresa.
<b>ESPECIFICACIONES DEL OCUPANTE</b>	
• Conocimientos	Limpieza y secado de automóviles.
• Grado académico.	Secundaria terminada
• Experiencia	De preferencia haber laborado en auto-lavados.
• Esfuerzo físico	Debe tener atención auditiva y visual, esfuerzo físico intenso, ya que son actividades que se repiten frecuentemente
• Esfuerzo mental	Habilidad para trabajar bajo presión
- Habilidades requeridas	Sin problemas de horario, manejo de autos automático y estándar con licencia vigente.



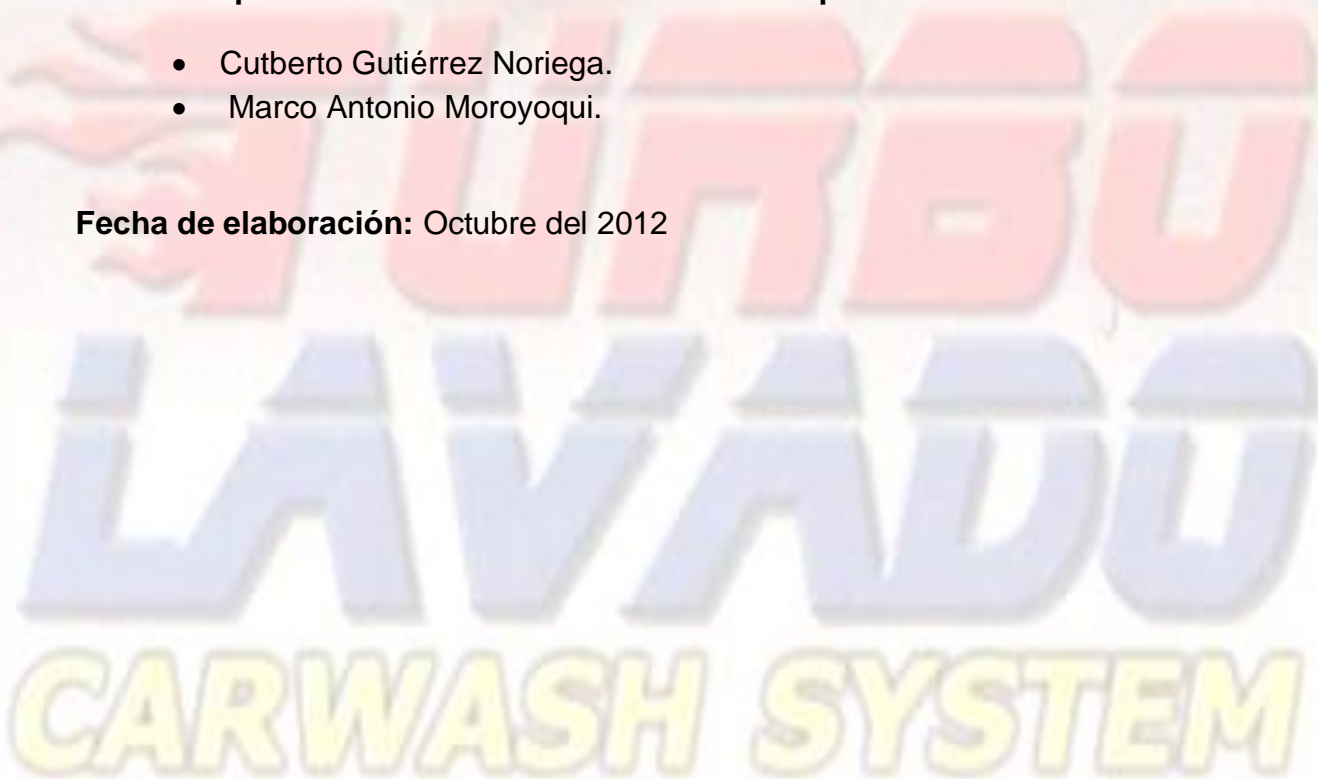
- Condiciones de trabajo	Ambiente agradable de trabajo, el trabajo se realiza dentro de la empresa, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura.
<b>PERFIL</b>	
• Edad	18 a 40 años.
• Sexo	Masculino
• Estado civil	Indistinto.
• Características físicas	Buena presentación.
• Actitudes y valores.	Actitud de servicio, , habilidad para trabajar en equipo, actitud positiva, persona de buen carácter y disposición, responsable, puntual, ordenada, flexibilidad para adaptarse a los cambios

**Realizado por:**

**Autorizado por:** Lic. Federico Sánchez C.

- Cutberto Gutiérrez Noriega.
- Marco Antonio Moroyoqui.

**Fecha de elaboración:** Octubre del 2012



<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTOS TURBOLAVADO PUESTO: SUPERVISOR DE CALIDAD</b>	
<b>CLAVE DEL PUESTO</b>	SC3
Área	Operativa
Puesto que reporta	Gerente de auto-lavado.
Puesto que le reporta	Pre-secado, operador, prelavado, túnel.
<b>CONTACTOS PERMANENTES:</b>	
Internos	Gerente general, supervisor de calidad, supervisor de operación, cajera, operador, pre-secado, túnel.
Externos	Clientes.
<b>Ubicación en el organigrama</b>	3er. Nivel
<b>Descripción general.</b>	Ayudar a la agilización del servicio de las diferentes áreas del auto-lavado cuidando la calidad del trabajo.
<b>Actividades específicas.</b>	
<b>Diarias:</b>	Supervisa que el servicio se lleve a cabo de acuerdo a los procesos. Verifica el aspirado de los autos, que queden limpios al 100%. Verifica que el cliente quede satisfecho y contento con el servicio, o de lo contrario atiende quejas y sugerencias si las hay, y se las entrega al gerente.
<b>Semanales:</b>	Junta con el nivel operativo de la empresa, Realiza la inducción del personal nuevo.
<b>Mensuales:</b>	Junta en compañía del gerente general con el resto de los empleados de la organización. Asistencia a cursos de calidad en el servicio. Contratación de personal. Realiza todo el proceso.
<b>ESPECIFICACIONES DEL OCUPANTE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimientos</li> </ul>	Mantenimiento, computación, calidad en el servicio.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado académico.</li> </ul>	Bachillerato.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia</li> </ul>	6 meses mínimo de supervisor de personal en el ramo.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esfuerzo físico</li> </ul>	Debe tener atención auditiva y visual, esfuerzo físico intenso, ya que son actividades que se repiten frecuentemente.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esfuerzo mental</li> </ul>	Habilidad para trabajar bajo presión.
- <b>Habilidades requeridas</b>	Manejo de personal, sin problemas de horario, manejo de autos automático y estándar con licencia vigente.
- <b>Condiciones de trabajo</b>	Ambiente agradable de trabajo, el trabajo se realiza dentro de la empresa, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura.
<b>PERFIL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad</li> </ul>	25 años a 40 años.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sexo</li> </ul>	Masculino
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado civil</li> </ul>	Casado.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características físicas</li> </ul>	Buena presentación.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitudes y valores</li> </ul>	Actitud de servicio, seguridad de sí mismo, líder, habilidad para trabajar en equipo, responsable, puntual, ordenada, , amable, carismática, flexibilidad para adaptarse a los cambios

**Realizado por:**

**Autorizado por:** Lic. Federico Sánchez C.

- Cutberto Gutiérrez Noriega.
- Marco Antonio Moroyoqui

**Fecha de elaboración:** Octubre del 2012

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS TURBOLAVADO  
PUESTO: CAJERA**

<b>CLAVE DEL PUESTO.</b>	C5
Área	Administrativa
Puesto que reporta	Gerente de auto-lavado.
Puesto que le reporta	

**CONTACTOS PERMANENTES:**

Internos	Gerente general, supervisor de calidad y supervisor de operación.
Externos	Clientes.
<b>Ubicación en el organigrama</b>	5to. Nivel
<b>Descripción general.</b>	Recibe al cliente promocionando los servicios prestados.
<b>Actividades específicas.</b> <b>Diarias:</b>	Se encarga de recibir al cliente que entra al lavado. Realiza el cobro del servicio sugiriendo el mejor paquete de la empresa. Desarrolla un comprobante de pago indicando el tipo de servicio para el cliente, Registra las operaciones diarias. Efectúa cortes de caja al final del día. Reafirma las bondades de los servicios.
<b>Semanales:</b>	Ofrece nuevos productos o servicios. Participa en juntas con supervisores de calidad y operaciones.
<b>Mensuales:</b>	Participación en juntas con el gerente general y resto de los empleados de la empresa.

**ESPECIFICACIONES DEL OCUPANTE**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos</li> </ul>	Computación, calculadora, máquina de escribir, caja registradora, matemáticas.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado académico.</li> </ul>	Bachillerato.

<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia</li> </ul>	Mínimo 6 meses en caja en centros comerciales o tiendas de autoservicio.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esfuerzo físico</li> </ul>	Debe de tener atención auditiva y visual.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esfuerzo mental</li> </ul>	Habilidad para trabajar bajo presión
- <b>Habilidades requeridas</b>	Habilidad para ventas, agilidad para ofrecer un servicio, conocimientos en sistemas informáticos, facilidad de expresión.
- <b>Condiciones de trabajo</b>	Ambiente agradable de trabajo, el trabajo se realiza dentro y fuera de la oficina, la mayoría del tiempo es estar sentada, humedad ambiental natural, y aire acondicionado, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura.

#### PERFIL

<ul style="list-style-type: none"> <li>Edad</li> </ul>	18 años a 30 años.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sexo</li> </ul>	Femenino
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estado civil</li> </ul>	Indistinto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Características físicas</li> </ul>	Excelente presentación.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Actitudes y valores.</li> </ul>	Actitud de servicio, habilidad para trabajar en equipo, actitud positiva, persona de buen carácter y disposición, responsable, puntual, ordenada, amable, carismática, flexibilidad para adaptarse a los cambios.

**Realizado por:**

**Autorizado por:** Lic. Federico Sánchez C.

- Cutberto Gutiérrez Noriega.
- Marco Antonio Moroyoqui

**Fecha de elaboración:** Octubre del 2012



<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTOS TURBOLAVADO PUESTO: SUPERVISOR DE OPERACIÓN</b>	
<b>CLAVE DEL PUESTO.</b>	SO4
Área	Operativa
Puesto que reporta	Supervisor de calidad.
Puesto que le reporta	Pre-secado, operador, prelavado, túnel.
<b>CONTACTOS PERMANENTES:</b>	
Internos	Gerente general, supervisor de calidad, cajera, operador, pre-secado, prelavado, túnel.
Externos	Clientes.
<b>Ubicación en el organigrama</b>	4to. Nivel
<b>Descripción general.</b>	Ayudar a la agilización del servicio de las diferentes áreas del auto-lavado.
<b>Actividades específicas.</b>	
<b>Diarias:</b>	Toma lista de asistencia al personal. entrega inventario de toallas a cada isla, entrega check-out de control de calidad y servicio a cada operador, supervisa la presentación y el uniforme del personal
<b>Semanales:</b>	Ordena y verifica el inventario de los productos y utensilios de trabajo, supervisa que las aspiradoras se encuentren limpias y funcionen perfectamente. y realiza la nómina cada semana. Junta con el nivel operativo de la empresa, Realiza la inducción del personal nuevo.
<b>Mensuales:</b>	Junta en compañía del gerente general con el resto de los empleados de la organización.
<b>ESPECIFICACIONES DEL OCUPANTE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimientos</li> </ul>	Electricidad, mantenimiento, computación.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado Académico.</li> </ul>	Bachillerato tecnológico en áreas de mecánica, electricidad, electrónica (de preferencia).

<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia</li> </ul>	6 meses mínimo de supervisor de personal en el ramo.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esfuerzo físico</li> </ul>	Debe tener atención auditiva y visual, esfuerzo físico intenso, ya que son actividades que se repiten frecuentemente.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esfuerzo mental</li> </ul>	Habilidad para trabajar bajo presión
- <b>Habilidades requeridas</b>	Manejo de personal, sin problemas de horario, manejo de autos automático y estándar con licencia vigente.
- <b>Condiciones de trabajo</b>	Ambiente agradable de trabajo, el trabajo se realiza dentro y fuera de la oficina, humedad ambiental natural, y aire acondicionado, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura.
<b>PERFIL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Edad</li> </ul>	25 años a 40 años
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sexo</li> </ul>	Masculino.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estado civil</li> </ul>	Indistinto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Características físicas</li> </ul>	Buena presentación.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Actitudes y valores.</li> </ul>	Actitud de servicio, actitud positiva, persona de buen carácter y disposición, responsable, puntual, ordenada, excelentes relaciones interpersonales, amable, flexibilidad para adaptarse a los cambios.

**Realizado por:**

- Cutberto Gutiérrez Noriega.
- Marco Antonio Moroyoqui

**Autorizado por:** Lic. Federico Sánchez C.**Fecha de elaboración:** Octubre del 2012

<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTOS TURBOLAVADO PUESTO:ASPIRADOR Y DETALLADOR (OPERADOR)</b>	
<b>CLAVE DEL PUESTO.</b>	OD6
Área	Operativa
Puesto que reporta	Supervisor de operación y supervisor de calidad.
Puesto que le reporta	
<b>CONTACTOS PERMANENTES:</b>	
Internos	Gerente general, supervisor de calidad, supervisor de operación, cajera, operador, pre-secado, túnel, prelavado.
Externos	Clientes.
<b>Ubicación en el organigrama</b>	6to. Nivel
<b>Descripción general.</b>	Proporciona el servicio final del automóvil:
<b>Actividades específicas.</b>	
<b>Diarias:</b>	Aspirado y detallado interior, molduras y cristales, aplicación de armoroll. Limpieza interior y exterior del auto, siguiendo un proceso técnico. Solicitar firma de conformidad del servicio prestado al cliente. Recibir inventario de materiales, para la aplicación en el servicio.
<b>Semanales:</b>	Participa en juntas con supervisores de calidad y operaciones.
<b>Mensuales:</b>	Participación en juntas con el gerente general y resto de los empleados de la empresa.
<b>ESPECIFICACIONES DEL OCUPANTE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimientos</li> </ul>	Mantenimiento de maquinaria, limpieza y detallado de autos.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado académico.</li> </ul>	Secundaria terminada.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia</li> </ul>	De preferencia en auto-lavados.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esfuerzo físico</li> </ul>	Debe tener atención auditiva y visual, esfuerzo físico intenso, ya que son actividades que se repiten frecuentemente.



• Esfuerzo mental	Habilidad para trabajar bajo presión
- <b>Habilidades requeridas</b>	Sin problemas de horario, manejo de autos automático y estándar con licencia vigente.
- <b>Condiciones de trabajo</b>	Ambiente agradable de trabajo, humedad ambiental natural, y, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura.
<b>PERFIL</b>	
• Edad	18 a 40 años.
• Sexo	Masculino.
• Estado civil	Indistinto
• Características físicas	Buena presentación.
• Actitudes y valores.	Actitud de servicio, disposición, responsable, puntual, ordenada, amable, flexibilidad para adaptarse a los cambios. honradez.

**Realizado por:**

- Cutberto Gutiérrez Noriega.
- Marco Antonio Moroyoqui

**Autorizado por:** Lic. Federico Sánchez C.

**Fecha de elaboración:** Octubre del 2012

**TURBO  
LAVADO  
CARWASH SYSTEM**

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS TURBOLAVADO  
PUESTO: OPERADOR DE MAQUINARIA (TUNELERO)**

<b>CLAVE DEL PUESTO.</b>	T6
Área	Operativa
Puesto que reporta	Supervisor de operación y supervisor de calidad.
Puesto que le reporta	

**CONTACTOS PERMANENTES:**

Internos	Gerente general, supervisor de calidad, supervisor de operación, cajera, operador, pre-secado, túnel, prelavado.
Externos	Clientes.
<b>Ubicación en el organigrama</b>	6to. Nivel
<b>Descripción general.</b>	Operador del equipo para dar servicio,

<b>Actividades específicas.</b>	
<b>Diarias:</b>	<p>Recibir al entrar al túnel.          Revisa el paquete el cual el cliente compró.          Programar en la computadora de la máquina el servicio requerido.          Brindar las instrucciones correspondientes, vigila el correcto funcionamiento técnico de los equipos.</p>
<b>Semanales:</b>	<p>Prevé y corrige fallas en coordinación con el personal técnico de intérberica. Participa en juntas con supervisores de calidad y operaciones.</p>
<b>Mensuales:</b>	<p>Participación en juntas con el gerente general y resto de los empleados de la empresa.          Asistencia a cursos de mejoras sobre el manejo de técnico.</p>

**ESPECIFICACIONES DEL OCUPANTE**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos</li> </ul>	Electricidad, mantenimiento.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado académico.</li> </ul>	Bachillerato.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia</li> </ul>	6 meses mínimo en área de mantenimiento.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esfuerzo físico</li> </ul>	Debe tener atención auditiva y visual, esfuerzo físico intenso, ya que son actividades que se repiten frecuentemente.

• Esfuerzo mental	Habilidad para trabajar bajo presión
- <b>Habilidades requeridas</b>	Sin problemas de horario, manejo de autos automático y estándar con licencia vigente.
- <b>Condiciones de trabajo</b>	Ambiente agradable de trabajo, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura.
<b>PERFIL</b>	
• Edad	18 a 40 años.
• Sexo	Masculino.
• Estado civil	Indistinto
• Características físicas	Buena presentación.
• Actitudes y valores.	Actitud de servicio, actitud positiva, persona de buen carácter y disposición, responsable, puntual, ordenada, amable, flexibilidad para adaptarse a los cambios.

**Realizado por:**

- Cutberto Gutiérrez Noriega.
- Marco Antonio Moroyoqui

**Autorizado por:** Lic. Federico Sánchez C.

**Fecha de elaboración:** Octubre del 2012

**URBU**  
**LAVADO**  
**CARWASH SYSTEM**

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS TURBOLAVADO  
PUESTO: GERENTE GENERAL**

<b>CLAVE DEL PUESTO.</b>	GG1
Área	Administrativa
Puesto que reporta	Director General
Puesto que le reporta	Supervisor operativo, Supervisor de calidad, Cajera, Contador.
<b>CONTACTOS PERMANENTES:</b>	
Internos	Contador, auxiliar de contador, supervisor de calidad, supervisor de operación.
Externos	Proveedores, acreedores, ayuntamiento, clientes
<b>Ubicación en el organigrama</b>	2do. Nivel
<b>Descripción general.</b>	Coordinar todas las áreas del auto-lavado, así como buscar canales para el crecimiento económico del negocio.
<b>Actividades específicas.</b>	
<b>Diarias:</b>	Verificación de las actividades administrativas y operativas. detección de áreas de oportunidad para mejorar procesos, supervisión en mantenimiento de equipo y maquinaria Atención a interesados.
<b>Semanales:</b>	Junta con supervisores semanales para verificar la calidad en el servicio. Verificar el cumplimiento de los planes establecidos, pago a acreedores y proveedores, cerrar contratos,
<b>Mensuales:</b>	Junta con todo el personal operativo de la empresa. Juntas con los socios de la organización y rendir cuentas de los resultados obtenidos. Juntas con el contador para revisar los estados financieros de la empresa.
<b>ESPECIFICACIONES DEL OCUPANTE</b>	
• Conocimientos	Contabilidad, administración, , mantenimiento, IMSS, computación
• Grado académico.	Lic. en administración, Contador Público o afín.
• Experiencia	Mínimo un año como jefe de área.

• Esfuerzo físico	Debe tener atención auditiva y visual, en general estar sentado y caminar dentro del autolavado para trabajos de la jornada diaria.
• Esfuerzo mental	Habilidad para trabajar bajo presión
- <b>Habilidades requeridas</b>	Manejo de personal, sin problemas de horario, habilidad para venta y promoción de servicios, gran capacidad organizativa, manejos de coches automáticos y estándar con licencia vigente.
- <b>Condiciones de trabajo</b>	Ambiente agradable de trabajo, el trabajo se realiza dentro y fuera de la oficina, la mayoría del tiempo es estar sentado, humedad ambiental natural, y aire acondicionado, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura.
<b>PERFIL</b>	
• Edad	25 a 50 años.
• Sexo	Masculino.
• Estado civil	Casado
• Características físicas	Buena presentación.
• Actitudes y valores.	Don de mando, actitud de servicio, empatía, líder, seguridad de sí mismo, habilidad para trabajar en equipo, capacidad para la toma inteligente de decisiones, actitud positiva,

**Realizado por:**

- Cutberto Gutiérrez Noriega.
- Marco Antonio Moroyoqui

**Autorizado por:** Lic. Federico Sánchez C.

**Fecha de elaboración:** Octubre del 2012

## **4.2 Discusiones.**

En la elaboración de este proyecto se tomo como base a Rodríguez, (2002) el cual muestra el proceso de elaboración de manuales administrativos que comprende las siguientes etapas: recopilación de la información, procesamiento de la información, redacción, elaboración de graficas, formato y composición, revisión y aprobación, también la distribución y control y revisión.

El contenido del mismo no se apego a un solo autor si no que se analizo el contenido de varios autores para conformar un Híbrido de Rodríguez, (2002), Benavides, (2004) y Münch, (2006) en conjunto con el gerente se decidió que elementos del manual de organización se incluirían en dicho manual. Con la finalidad de crear una herramienta administrativa que cubra las principales necesidades de la empresa.

## **V CAPITULO**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En el siguiente capítulo se presentan las conclusiones a las que se llegaron y recomendaciones necesarias de este proyecto, las cuales facilitaran la comprensión y aplicación del manual de organización en la empresa.

#### **5.1 Conclusiones**

Al culminar la elaboración del manual de organización se cumple con el objetivo satisfactoriamente de este proyecto, el cual será una herramienta administrativa de gran beneficio para la organización en la empresa, dando una estructura formal y las bases administrativas para su desarrollo. Debido a la gran importancia que representa hoy en día tener una administración en cualquier empresa significa una ventaja competitiva.

El manual de organización se integró por elementos ya existentes en la organización, así como se elaboraron nuevos elementos administrativos desarrollados en este proyecto.



Este manual traerá grandes beneficios a la empresa, como disminuir el alto índice de rotación de personal contratando a la persona adecuada que cumpla con el perfil de puestos en mención.

La finalidad del manual es una herramienta de ayuda para el gerente para dar a conocer los niveles de autoridad, solucionar conflictos y confusiones que se presentan entre sus miembros al realizar las actividades, así como contribuir en la eliminación de duplicidad de funciones esencialmente en el nivel operativo por la similitud de los puestos.

## **5.2 Recomendaciones.**

Se mencionan algunas recomendaciones para la implantación del manual de organización en la empresa.

- I. Nombrar un responsable del manejo del manual de organización preferentemente el gerente de la empresa.
- II. Darlo a conocer en una junta directiva entregándolo de forma electrónica a los empleados a nivel administrativo y supervisores.
- III. Se puede tomar como base para la elaboración de un manual de inducción para los nuevos empleados en la organización.
- IV. Actualizarlo por lo menos una vez al año, o según sea requerido por el gerente.
- V. Entregar copia de reglamento, políticas, y descripción de puestos a nivel operativo de la empresa debido que son los puestos donde se presentan mayor cantidad de conflictos.
- VI. Mostrar en una parte visible al público y empleados los elementos administrativos como: Misión, visión, objetivos y valores los cuales fomentara la filosofía de trabajo en la empresa.



# APÉNDICES

## APÉNDICE 1

A continuación se presenta una guía de entrevista, la cual tiene como finalidad diagnosticar la empresa.

### ADMINISTRACIÓN

#### Planeación

1.- ¿Cuenta con misión?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ ¿Por qué?

---

---

2.- ¿Cuenta con una visión?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ ¿Por qué?

---

---

3.- ¿Tiene objetivos a alcanzar?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ ¿Por qué?

---

---

4.- ¿Cuentan con políticas?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ ¿Por qué?

---

---

---

---

5.- ¿Son conocidas por todos los empleados?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ ¿Por qué?

---

---

6.- ¿Las tienen por escrito?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ ¿Por qué?

---

---

7.- ¿Cómo es la estructura organizacional de la empresa?

Centralizada \_\_\_\_\_

Descentralizada \_\_\_\_\_

8.- ¿Cuenta con una descripción de puestos?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ ¿Por qué?

---

---

9.- ¿Dichas descripciones contiene las actividades que debe realizar cada trabajador?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ ¿Por qué?

---

---

10.- ¿Marca los derechos y responsabilidades que tiene cada trabajador?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ ¿Por qué?

---

---

11.- ¿Contiene las características que debe tener el trabajador?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ ¿Por qué?

---

---

### **Integración**

12.- ¿Lleva a cabo reclutamiento de personal?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

---

13.- ¿Qué fuentes de reclutamiento utiliza?

Bolsa de trabajo \_\_\_\_\_ Universidades \_\_\_\_\_ Anuncios \_\_\_\_\_ Otros

(mencione) \_\_\_\_\_

14.- ¿Utiliza las mismas fuentes para cualquier puesto solicitado?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

---

15.- ¿Por qué medios hacen la selección de personal?

Entrevistas \_\_\_\_\_ Solicitud \_\_\_\_\_ Otros (Mencione) \_\_\_\_\_

16.- ¿Utiliza los mismos medios de selección para cualquier puesto?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

---

### **Dirección**

17.- ¿Existe comunicación con los empleados?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

---

18.- ¿Qué tipo de comunicación tiene con sus empleados?

Formal \_\_\_\_\_ Informal \_\_\_\_\_

19.- ¿Se supervisa a los trabajadores?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

---

20.- ¿El supervisor contribuye a que los trabajadores trabajen en equipo?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

---

21.- ¿Dan incentivos a los trabajadores?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

22.- ¿Qué tipos de incentivos ofrecen?

Monetarios \_\_\_\_\_ Vales \_\_\_\_\_ Reconocimiento \_\_\_\_\_ Otros (Mencione)

23.- ¿Por qué razones dan incentivos a los trabajadores?

24.- ¿Cada que tanto tiempo los dan?

### **Control**

25.- ¿Cuenta con algún tipo de control?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

26.- ¿Qué control utiliza?

27.- ¿Supervisa las actividades para evitar posibles fallas?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

28.- En caso de seguir un problema durante las actividades ¿Se resuelve en el momento?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

29.- ¿Se tiene a una persona designada especialmente para resolver los problemas que surgen?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

## APÉNDICE 2

### CUESTIONARIO.

Misión: Con las preguntas realizadas se desea obtener información útil para el diseño de la misión de la empresa.

Instrucciones: contestar abiertamente cada pregunta.

1.- ¿Quiénes conforman la empresa?

---

---

2.- ¿Qué busca la empresa?

---

---

3.- ¿Qué hace para lograr lo que busca?

---

---

4.- ¿A quienes ofrece el servicio?

---

---

5.- ¿Qué servicio ofrece?

---

---

Visión: Con las preguntas realizadas se desea obtener información útil para el diseño de la visión de la empresa.

Instrucciones:

Contestar abiertamente las preguntas.

6.- ¿Cuáles son los deseos de la empresa?

---

---

7.- ¿Cómo visualiza a la empresa en el futuro?

---

---

8.- ¿En qué periodo de tiempo lo visualiza?

---

---

Valores: Se desea conocer los valores que la mayoría de los empleados tienen más presente en su trabajo y persona

Instrucciones: Selecciones las más importantes para usted

Verdad \_\_\_\_\_  
Sinceridad \_\_\_\_\_  
Confiabilidad \_\_\_\_\_  
Iniciativa \_\_\_\_\_  
Confianza \_\_\_\_\_  
Honradez \_\_\_\_\_  
Disciplina \_\_\_\_\_  
Respeto \_\_\_\_\_  
Lealtad \_\_\_\_\_  
Integridad \_\_\_\_\_  
Cooperación \_\_\_\_\_  
Creatividad \_\_\_\_\_  
Seguridad \_\_\_\_\_

## APÉNDICE 3

### CUESTIONARIO.

Descripción de puestos: Las preguntas realizadas en la entrevista para conocer la descripción de puestos tiene la siguiente finalidad: recabar la información necesaria sobre todo lo que rodea a los diferentes puestos, para el diseño de la descripción de puesto.

Instrucciones: Contestar abiertamente las preguntas.

1.- ¿Qué puesto desempeñas?

---

---

2.- ¿Describe tu puesto?

---

---

3.- ¿Qué actividades y responsabilidades tienes en tu cargo?

---

---

4.- ¿De qué departamento o jefes dependes directamente?

---

---

5.- ¿Qué persona depende de ti?

---

---

6.- ¿Actividades esporádicas que realizas dentro de tu puesto?

---

---

7.- ¿Que tipos de conocimientos tienes?

---

---

8.- ¿Qué tipos de habilidad tienes?

---

---



9.- ¿Tipo de herramienta o maquina que manejas?

---

---

10.- ¿Con que escolaridad cuentas?

---

---

11.- ¿Qué tipo de experiencia tienes?

---

---

---

**BIBLIOGRAFÍAS**

- Arias, L. (2006), *Administración de recursos Humanos para el alto desempeño*. (Sexta edición). México: Trillas.
- Benavides, P. (2004), *Administración*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2001), *Administración, teoría, proceso y práctica*. (Tercera edición). Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000), *Administración de recursos humanos*. (Quinta edición). México: McGraw-Hill
- Dubrin, A. (2000), *Fundamentos de administración*. (Quinta edición). México: Sudamericana.
- Franklin, F, Enrique, B, y Gómez, G. (2002), *Organización y métodos, un enfoque competitivo*. (Cuarta edición). México: McGraw-Hill.
- Franklin, F, y Enrique B. (2009), *Organización de empresas*. (Tercera edición). México: McGraw-Hill.
- Garza, J. (2000), *Administración contemporánea*. (Segunda edición). México: McGraw-Hill.
- Gómez, G. (2001), *Planeación y organización de empresas*. (Octava edición), México: McGraw-Hill.
- Hampton, D. (1989), *Administración*. (Tercera edición). México: McGraw-Hill.
- Hernández, S. (2002), *Administración. Pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia*. México: McGraw-Hill.
- Jones, G. (2006), *Administración contemporánea*. México: McGraw-Hill interamericana.
- Koontz, H. (2002), *Elementos de administración*. (Sexta edición). México: McGraw-Hill.
- Koontz, H, y Weirich, H. (2004), *Administración una perspectiva global* (Doceava edición), México: McGraw-Hill.
- Mercado, S. (2001), *Administración aplicada teoría y práctica*. (Segunda edición). México: Limusa.
- Münch, L, y García, J. (2006), *Fundamentos de la administración*. (Séptima edición). México: Trillas.
- Reyes, A. (2000). *El análisis de puestos*. (Quinta edición). México: Limusa.

Reyes, A. (2002), *Administración de personal relaciones humanas*. Primera parte. México: Limusa.

Rodríguez, J. (2002), *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. (Tercera edición). México: Thomson,

Rodríguez, J.(2002), *Estudio de sistemas y procedimientos administrativos*. (Tercera edición). México: Thomson,

Thompson, A. (2001), *Administración estratégica*. (Segunda edición). México: McGraw-Hill.