



**TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO  
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE LA REGIÓN  
SIERRA.**

**“PROPUESTA DE MEJORA ORGANIZACIONAL  
A TRAVES DEL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL  
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA TONY  
BANANAS S.P.R. DE R.L. DE C.V.”**

**T E S I S**

Que para obtener el título de:

**INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN.**

**Que Presenta:**

Tania Guadalupe Méndez Solís

**Asesor de Tesis:**

**Lic. Juana Mercedes Mollinedo Casanova**

**Teapa-Tabasco, México. Diciembre 2020**



## **Dedicatorias**

### **A mis padres**

Gracias a ellos tengo la dicha de existir, por su comprensión y ayuda en cada momento de vida. Papá y Mamá gracias por todo el apoyo que me han brindado para poder terminar la carrera, saben que son mi más grande motivación, espero algún día poder devolverles un poco de lo mucho que ustedes me han dado.

### **A mi hermano**

Ricardo, que siempre han estado a mi lado apoyándome incondicionalmente, día a día mostrándome su cariño. Le doy gracias a Dios por darme a tan grande hermano, que ha sido un ejemplo a seguir y sobre todo que me ha inspirado a seguir adelante.

### **A mis amigos:**

Gracias por estar siempre a mi lado, apoyándome y motivándome, por el tiempo que han pasado conmigo ofreciéndome su amistad.

Agradezco a cada uno, sus detalles y sobre todo por creer en mí.

## **Agradecimientos.**

Al Instituto Tecnológico Superior de la Región Sierra, por darme la oportunidad de ingresar a la Ingeniería en Administración en donde logré estudiar lo que es mi pasión y conocer personas con un alto nivel de educación y valores, que me permitieron adquirir las herramientas necesarias para mi desenvolvimiento profesional.

A mi asesora de tesis la Lic. Juana Mercedes Mollinedo Casanova, por su orientación y ayuda para la realización de la misma, además de otorgarme su apoyo y amistad que me permitieron aprender mucho más de lo estudiado en el proyecto.

Al poder concluir con esta etapa de mi vida, quiero externar mis más sinceros agradecimientos a quienes con su ayuda, apoyo y comprensión me impulsaron a lograr esta meta.

## **Resumen**

La prestación de las Prácticas Profesionales es de suma importancia para la culminación de los estudios universitarios.

Es por eso que cada universitario se esfuerza por realizar sus prácticas en instituciones de prestigio, donde pueda obtener altos conocimientos, así como su primera experiencia laboral.

Esta es una oportunidad laboral, permitiendo el desarrollo de nuevas capacidades, pero si no se tiene una correcta inducción antes de iniciar las actividades como prestador, la estancia para un estudiante podría tornarse complicada y hasta agobiante.

El objetivo de este estudio es realizar un diagnóstico para la elaboración de un manual de organización para los trabajadores de la empresa Tony Bananas que deseen integrarse según el área a desarrollar.

Se realizó el diagnóstico mediante el uso del método descriptivo, y se empleó la fórmula estadística Matriz de Tamaños y Errores Muestrales para diversos niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Infinitas, para el cálculo de una muestra de 27 prestadores a los cuales se encuestó.

La pregunta de investigación ¿Si la empresa Tony Bananas, capacita al personal a través de un Manual de organización, se dará un mejor desarrollo de a las actividades?, se responde con los resultados proporcionados a partir de las encuestas posteriormente contabilizadas en tablas de Excel, para la obtención de las correspondientes gráficas donde se pudo demostrar duplicidad en los trabajos.

**Abstract**

The provision of Professional Practices is of the utmost importance for the completion of university studies.

That is why each university student strives to carry out their internships in prestigious institutions, where they can obtain high knowledge, as well as their first work experience.

This is a job opportunity, allowing the development of new skills, but if there is not a correct induction before starting activities as a provider, the stay for a student could become complicated and even overwhelming.

The objective of this study is to make a diagnosis for the elaboration of an organization manual for the workers of the Tony Bananas company who wish to integrate according to the area to be developed.

The diagnosis was made using the descriptive method, and the statistical formula Matrix of Sizes and Sampling Errors was used for various confidence levels, when estimating a proportion in Infinite populations, for the calculation of a sample of 27 providers to which survey.

The research question: If the company Tony Bananas, trains the staff through an Organizational Manual, will there be a better development of the activities? It is answered with the results provided from the surveys subsequently accounted for in Excel tables. , to obtain the corresponding graphs where it was possible to demonstrate duplicity in the works.

<b>CONTENIDO</b>	
<b>DEDICATORIAS.....</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>4</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>5</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>6</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>CAPITULO I. ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>14</b>
<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>14</b>
<b>1.2 JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>15</b>
<b>1.3 ANÁLISIS FODA .....</b>	<b>16</b>
<b>CUADRO 1. FODA DE LA EMPRESA TONY BANANAS S.P.R DE R.L. DE C.V .....</b>	<b>17</b>
<b>1.4 OBJETIVOS .....</b>	<b>18</b>
<b>1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>18</b>
<b>1.4.2 OBJETIVO ESPECIFICO .....</b>	<b>18</b>
<b>1.5 HIPÓTESIS .....</b>	<b>19</b>
<b>CAPITULO II. MARCO CONCEPTUAL, TEÓRICO Y LEGAL. ....</b>	<b>20</b>
<b>2.1 MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>20</b>
<b>2.2 MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>21</b>
<b>2.4 OBJETIVOS DE MANUALES .....</b>	<b>25</b>
<b>2.5 TÉCNICAS DE ELABORACIÓN DE MANUALES .....</b>	<b>26</b>
<b>2.6 TIPOS DE MANUALES .....</b>	<b>27</b>
<b>2.7 CARACTERÍSTICAS DE LOS MANUALES .....</b>	<b>31</b>
<b>2.8 VENTAJAS Y DESVENTAJAS.....</b>	<b>32</b>
<b>2.8.1 VENTAJAS.....</b>	<b>32</b>
<b>2.8.2 DESVENTAJAS.....</b>	<b>32</b>
<b>2.9 LIMITANTES AL NO UTILIZAR MANUALES.....</b>	<b>33</b>
<b>2.10 ESTRUCTURA DE UN MANUAL.....</b>	<b>34</b>
<b>2.10.1 ENCABEZAMIENTO .....</b>	<b>34</b>
<b>2.10.2 EL CUERPO DEL MANUAL. ....</b>	<b>34</b>
<b>2.10.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS .....</b>	<b>34</b>
<b>2.10.4 BENEFICIOS DE LOS MANUALES. ....</b>	<b>35</b>
<b>2.11 ORGANIZACIÓN.....</b>	<b>35</b>

2.12 DEFINICIÓN DE ORGANIZACIÓN .....	35
2.13 IMPORTANCIA DE LA ORGANIZACIÓN .....	36
2.14 OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN.....	36
2.15 CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN .....	37
2.16 BENEFICIOS DE LA ORGANIZACIÓN .....	38
2.17 ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN .....	39
2.17.1 LO FORMAL .....	39
2.17.2 LO INFORMAL .....	39
2.18 MANUAL DE ORGANIZACIÓN .....	40
2.18.1 OBJETIVOS DE LOS MANUALES DE ORGANIZACIÓN.....	40
2.19 CONTENIDO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN. ....	42
2.19.1 IDENTIFICACIÓN .....	42
2.19.2 ÍNDICE O CONTENIDO. ....	42
2.19.3 PROLOGO Y/O INTRODUCCIÓN. ....	42
2.19.4 ANTECEDENTES HISTÓRICOS. ....	42
2.19.5 LEGISLACIÓN O BASE LEGAL. ....	43
2.19.6 ATRIBUCIONES. ....	43
2.19.7 ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	43
2.19.8 ORGANIGRAMA. ....	43
2.19.9 FUNCIONES. ....	43
2.19.10 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS. ....	44
CAPITULO III. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA TONY BANANAS DE SPR DE RL DE CV .....	45
3.1 ¿QUIÉN ES TONY BANANAS? .....	45
3.2 HISTORIA DE LA EMPRESA.....	45
3.3 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA .....	45
3.4 ORIGEN DEL BANANO .....	48
3.4.1 ECOLOGÍA DEL CULTIVO .....	48
3.4.2 MANEJO DE CULTIVO .....	52
3.4.3 DESCALCETAMIENTO.....	54
3.4.4 GUSANO TORNILLO (CASTNIOMERA HUMBOLDTI).....	56
3.4.5 NEMATODOS.....	57
3.4.6 COSECHA Y POSTCOSECHA .....	57

3.4.7 COMERCIALIZACIÓN.....	57
3.5 UBICACIÓN DE LA EMPRESA.....	59
3.6 ORGANIGRAMA ACTUAL DE LA EMPRESA.....	60
3.7 MISIÓN Y VISIÓN.....	61
3.7.1 MISIÓN:.....	61
3.7.2 VISIÓN:.....	61
3.7.3 VALORES: .....	61
3.7.4 FILOSOFÍA .....	61
3.7.5 RESPALDO PROFESIONAL .....	62
3.8 ¿QUÉ HACEN? .....	63
3.8.2 POLÍTICAS .....	64
CAPITULO IV. METODOLOGÍA .....	65
4.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	65
4.2 SUJETO DE ESTUDIO.....	66
4.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	66
4.4 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....	68
4.4.1 RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA ELABORAR EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN.....	69
CAPITULO V.- RESULTADOS.....	71
CAPÍTULO VI.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	82
6.1 CONCLUSIONES.....	82
6.2 RECOMENDACIONES .....	83
6.3 REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA .....	84



## **INDICE DE TABLAS**

<b>TABLA 1. ¿SABES SI EXISTE ALGÚN MANUAL DE ORGANIZACIÓN EN LA EMPRESA?.....</b>	<b>71</b>
<b>TABLA 2. ¿TE HAN DADO A CONOCER ALGÚN MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA? ..</b>	<b>72</b>
<b>TABLA 3. ¿CUÁNTO TIEMPO LLEVAS LABORANDO EN LA EMPRESA? .....</b>	<b>73</b>
<b>TABLA 4. ¿CUÁNTO TIEMPO TE LLEVO APRENDER A REALIZAR TUS ACTIVIDADES CON NORMALIDAD?.....</b>	<b>74</b>
<b>TABLA 5. DESDE QUE LABORAS EN LA EMPRESA ¿CÓMO CALIFICARÍAS TU APRENDIZAJE?.....</b>	<b>75</b>
<b>TABLA 6. SI PUDIERAS MEJORAR ALGO DE TU ÁREA DE TRABAJO ¿QUÉ SERÍA? .....</b>	<b>76</b>
<b>TABLA 7. ¿CONOCES LAS FUNCIONES DEL ÁREA EN DONDE LABORAS?.....</b>	<b>77</b>
<b>TABLA 9. ¿CONSIDERAS QUE TIENES LOS SUFICIENTES CONOCIMIENTOS PARA REALIZARLAS ACTIVIDADES DE TU ÁREA SIN EQUIVOCARTE?.....</b>	<b>78</b>

## INDICE DE ANEXOS

ENCUESTAS APLICADAS .....	86
ANEXO 1. ¿SABES SI EXISTE ALGÚN MANUAL DE ORGANIZACIÓN EN LA EMPRESA? .....	88
ANEXO 2. ¿TE HAN DADO A CONOCER ALGÚN MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA?.....	88
ANEXO 3. ¿CUÁNTO TIEMPO LLEVAS LABORANDO EN LA EMPRESA? .....	89
ANEXO 4. ¿CUÁNTO TIEMPO TE LLEVO APRENDER A REALIZAR TUS ACTIVIDADES CON NORMALIDAD? ...	89
ANEXO 5. DESDE QUE LABORAS EN LA EMPRESA ¿CÓMO CALIFICARÍAS TU APRENDIZAJE? .....	90
ANEXO 6. SI PUDIERAS MEJORAR ALGO DE TU ÁREA DE TRABAJO ¿QUÉ SERÍA? .....	90
ANEXO 7. ¿CONOCES LAS FUNCIONES DEL ÁREA EN DONDE LABORAS? .....	91
ANEXO 8. ¿CONSIDERAS ÚTIL QUE LOS NUEVOS INTEGRANTES DE LA EMPRESA CONOZCAN SUS FUNCIONES A TRAVÉS DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN? .....	91
ANEXO 9. ¿CONSIDERAS QUE TIENES LOS SUFICIENTES CONOCIMIENTOS PARA REALIZARLAS ACTIVIDADES DE TU ÁREA SIN EQUIVOCARTE? .....	92
DERECHOS DE AUTOR.....	93
HOJAS DE FIRMA.....	94

## **Introducción**

El manual de organización es un documento oficial que describe claramente la estructura orgánica y las funciones asignadas a cada elemento de una organización, así como las tareas específicas y la autoridad asignada a cada miembro del organismo.

La necesidad de la utilización de manuales administrativo en las empresas es de mayor importancia ya que en ellos se registran los detalles de los procesos que se utilizan dentro de la empresa, y según la clasificación de los manuales son los datos que se recolectan para su llenado. En este caso se hará énfasis en el manual de organización ya que dentro de dicho manual consiste en la recolección de información interna y externa de la empresa, tomando en cuenta que la información tiene que ser real y según vayan surgiendo los cambios en la empresa se tiene que ir modificando, teniendo siempre en cuenta que los manuales también sufren cambios y/o actualizaciones como la empresa.

La presente tesis consiste en el diseño de un manual de organización de una empresa dedicada al servicio de bananos, para el cual se llevaron a cabo cuatro procesos fundamentales y así poder sustentar la tesis.

En el primer capítulo se plantea el problema, el cual se pretende resolver a través del diseño y la implementación del manual de organización, fundamentando los objetivos del estudio, la hipótesis según se va a trabajar durante el estudio.

En el capítulo dos se plantea todo a cerca de la empresa, desde su inicio hasta su actualidad, así podemos analizar la situación actual de la empresa TONY BANANAS S.P.R DE R.L. DE C.V.

En el tercer capítulo contiene el marco teórico, el cual incluye todos los conceptos y temas a abordar para la elaboración del manual de organización; también se darán a conocer el origen de los mismo, sus principales usos, las ventajas y desventajas del uso de los manuales en las empresas y se explicara a detalle el proceso de elaboración de un manual de organización.

Por último, en el cuarto capítulo se encontrará una conclusión a detalle del resultado del diseño del manual de organización, también las sugerencias correspondientes de la presente tesis.

La importancia del estudio de los manuales administrativos están en focos rojos, porque la mayoría de las empresas inician de forma empírica, es decir, sin consultar un profesional que los ayude a desarrollar la estructura de su empresa, solo cuentan con el dinero necesario para empezar algún tipo de proyecto, aunque la ventaja de este tipo de empresas es que sus actividades de comercialización les permite obtener ganancias económicas, de modo que logran recuperar su inversión en determinado tiempo, pero se olvidan de lo más importante que es el consultar un experto que les ayude a fortalecer su empresas y mantener lineamientos, manuales y métodos que les permita trabajar de forma ordenada.

## **Capítulo I. Aspectos generales de la investigación.**

### **1.1 Planteamiento del problema**

La importancia de la organización radica en que la administración adecuada de una empresa es que todos los recursos como son: humanos, financieros y técnicos, permitan la utilización de la eficiencia y de la eficacia, en el alcance de los objetivos.

Desafortunadamente algunas empresas no cuentan con esta administración lo que trae consigo conflictos entre los integrantes de equipo, doble esfuerzo laboral, tiempo perdido y demás situaciones que en día a día se van complicando.

## **1.2 Justificación**

El presente manual de organización tiene como fin el de estructurar el área de recursos humanos de la empresa Tony Bananas SPR. De CV. De RL. Con la finalidad de lograr un mayor desempeño en las funciones y actividades cotidianas que se ejecutan y la optimización de los recursos que se utilizan para llevarlas a cabo.

La utilización de los manuales administrativos en las organizaciones son de vital importancia ya que con ellos podemos seguir lineamientos establecidos para la realización de trabajos según las áreas con las que cuentan las empresas, el manual organizacional es muestra de cómo debe funcionar la empresa entorno a su estructura, en base a su misión, visión, objetivos, estrategias, reglas, políticas, etc.

Este manual traerá consigo beneficios importantes a la empresa, a su administración y al personal, servirán para identificar el cumplimiento de las actividades y la elaboración eficaz de las funciones de cada puesto por lo tanto se lograrán los objetivos organizacionales.

Se justifica la elaboración del siguiente manual haciendo uso de técnicas administrativas como el organigrama, la descripción de los puestos funcionales de la organización.

Este trabajo busca proporcionar una herramienta que pueda beneficiar a la empresa al establecimiento y logro de objetivos.

### 1.3 Análisis Foda

En resumen, en forma de diagnóstico de la situación:

Es una herramienta de gestión, que de forma clara, rápida y resumida permite ver la situación externa-interna de la empresa. Aquí están resumidas y relacionadas las oportunidades y amenazas externas que se estiman para el futuro de la empresa en relación con las fortalezas y debilidades internas (José Manuel Martí, 2014.)

El nombre surge de las iniciales de los cuatro conceptos que se intervienen en su aplicación.

- ✚ Oportunidades (externo): son relacionadas al entorno de la empresa y por lo mismo, son oportunidades que puede aprovechar la competencia.
- ✚ Amenazas (externo): se dan en el entorno de la empresa y pueden afectar tanto a la empresa como al sector en general.
- ✚ Fortalezas (interno): puntos fuertes de la empresa. Son características propias que favorecen el éxito dentro de la empresa.
- ✚ Debilidades (interno): puntos débiles. Son características propias que constituyen obstáculos internos para el logro de su misión y de sus objetivos.

El objetivo principal de mostrar un FODA (véase cuadro 1) y su análisis en este trabajo de investigación es para plasmar los elementos con los que cuenta actualmente (año 2020) la empresa para poder crecer pero que no ha podido explotar de la mejor manera posible.

**Cuadro 1. FODA de la empresa TONY BANANAS S.P.R de R.L. de C.V.**





## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo general**

Diseñar e Implementar un manual organizacional para la empresa Tony Bananas SPR. De RL. De CV.

### **1.4.2 Objetivo específico**

- Analizar la situación actual de la empresa.
- Mejorar la eficiencia en el trabajo.
- Diseñar un manual de organización para la empresa.
- Presentar e implementar el uso del manual de organización.

## **1.5 Hipótesis**

Permite hacer el conocimiento de los miembros de la empresa sobre cómo están organizados los recursos de esta y los objetivos que persigue.

De igual forma permitirá a la empresa realizar sus funciones de manera eficaz y siguiendo los principios administrativos, además se realizarán las actividades orientadas a un objetivo organizacional, entonces los colaboradores sabrán de la importancia de sus funciones dentro de la empresa y se sentirán reconocidos, se comprometerán con sus tareas y la empresa lograra cumplir con su misión.

## **Capítulo II. Marco Conceptual, Teórico y legal.**

### **2.1 Marco Conceptual**

#### **Manual de Organización**

“Los manuales son por excelencia los documentos organizativos y herramientas gerenciales utilizados para comunicar y documentar los procedimientos contables. Consiste en la organización lógica y ordenada de todos los procedimientos identificados, bajo el esquema de una especie de libro actualizable.”

Martín Álvarez Torres. “Los manuales son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencia, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema.

Los manuales son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir de forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.) como las instrucciones y lineamientos necesarios para que el personal desempeñe mejor sus tareas.

Graham Kellog. “El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo.

Un manual de organización es un documento en el cual son establecer las funciones de cada uno de los departamentos con lo que cuenta la empresa, y así, poder orientar a los empleados.

Para Terry G.R., un manual es:” Un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa”.

Un manual de organización es una herramienta que utilizados por las empresas para llevar a cabo de manera ordenada información o instrucciones de la organización.

Miguel Duhalt Kraus: documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

Tomando en cuenta los conceptos anteriores podemos concluir que un manual es: un documento ordenado y sistemático dirigido a los trabajadores que laboran en la organización, para mejorar el desempeño de cada uno de ellos.

## **2.2 Marco teórico**

**2.2.1 Calidad:** para empezar de acuerdo con (Álvarez, 2006) “la calidad representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios”

Sin embargo, para (Juran, 1950) la calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.

“Calidad también es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”. (Crosby, 1961)

“Calidad además es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”. (Deming, 1982)

### **2.2.2 Servicio:**

En primer lugar (Bon, 2008) dice que un servicio es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos”

Con respecto a (Sandhusen, 2002) opina que los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo.

Hoy en día son actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades. (Stanton, Michael, & Bruce, 2004)

De lo anterior, se puede concluir que un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente. (Lamb, Hair, & McDaniel, 2002).

### **2.2.3 Calidad en el servicio al cliente:**

Esencialmente es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente. (Pizzo, 2013)

Para (Pérez, 2008) representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa”

De manera similar para (Hernández, 2009) la calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio”

De igual forma para (Juran, 1988) es la capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos, es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio”.

De esta forma la calidad dentro de los servicios está sujeta a la calidad percibida, que es subjetiva, y se entiende como el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto. (Duque & Chaparro, 2012)

### **Ciente**

Para (Daniel, Rodríguez de Llauder, Barquero, & Huertas, 2007) la palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la «persona que depende de, es decir, mis clientes son aquellas personas que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que mi empresa puede satisfacer»

Por consiguiente (Thompson, 2009) afirma que es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios”

Por otra parte (Cultural, 1999) opina que es el término que define a la persona u organización que realiza una compra. Resulta la parte de la población más importante de la compañía

En resumen, el cliente es aquella personas o empresa con la que se realiza o no una operación comercial, estos son las personas más importantes en el negocio.” (UNAM, 2018)

### **2.3 Antecedentes**

Los manuales administrativos surgen en la mitad del siglo XX, en fechas de la segunda guerra mundial, en virtud de que en el frente se contaba con personal no capacitado en estrategias de guerra y fue mediante los manuales como se instruía a los soldados en las actividades, las cuales deberían desarrollar en campaña; los primeros intentos de manuales administrativos fueron en forma circulares, memorándums e instrucciones internas; mediante los cuales se establecían las formas de operar un organismo; ciertamente estos intentos carecían de un perfil técnico; pero establecieron las bases para los manuales administrativos.

La falta y necesidad de personal capacitados durante la guerra genero la necesidad de formular manuales detallados; el empleo de los manuales se creó como auxiliar para obtener el control deseado del personal de una organización y las políticas, estructura funcional, procedimientos y otras prácticas del organismo, para aquel que está trabajando se le proporcione de manera sencilla, directa, uniforme y autorizada mediante los manuales.

Con el transcurrir de los años los manuales se adaptaron para ser más técnicos, claros, concisos y prácticos, y comenzaron a aplicarse a diversas funciones operacionales (producción, ventas, finanzas, etc.) de las empresas.

## 2.4 Objetivos de manuales

Para González M. (2000) define los siguientes objetivos:

De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales administrativos permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- a) Instruir al personal, acerca de aspecto tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
- b) Presentar una visión de conjunto de la organización.
- c) Evitar la repetición de instrucciones para ahorrar tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo.
- d) Relacionar las estructuras jerárquicas funcionales con los procesos de negocio.
- e) Sistematización y control administrativo de las funciones y actividades laborales.
- f) Agilizar el estudio de la organización.
- g) Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.
- h) Facilitar el reclutamiento, selección e integración de personal.
- i) Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.
- j) Servir como una fuente de información para conocer la organización.
- k) Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- l) Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos, y a los puestos responsable de su ejecución.
- m) Auxilian en la inducción del puesto, al adiestramiento y capacitación del personal, ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- n) Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- o) Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.



- p) Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- q) Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- r) Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.
- s) Facilitar el reclutamiento y selección del personal.
- t) Facilitar la incorporación del personal de nuevo ingreso a sus puestos de trabajo.
- u) Fortalecer la cadena de valor de la organización.

## **2.5 Técnicas de elaboración de manuales**

Existen 3 técnicas para la elaboración de los manuales, los cuales son descritos a continuación:

- Verificar los puntos o asuntos que serán abordados:

En este punto se especifica en si los asuntos o puntos de mayor relevancia que debe contar el manual.

- Detallar cada uno de los asuntos:

En esta parte permite recopilar los datos sobre los asuntos que se va a tratar mediante el hecho de observar cómo se realiza el trabajo aclarando la forma en el que el servicio es realizado.

- Elaborar una norma de servicio que deberá ser incluida en el manual.

Esta última técnica deberá explicar el porqué, el cómo, quién lo hace, para qué deberá ser redactado en forma clara y sencilla (Araya, 1997)

## **2.6 Tipos de manuales**

Münch Galindo (2005) y Chiavenato Idalberto (2000) señalan que existen seis tipos de manuales de aplicación en las organizaciones en comparación con diversos autores en su gran mayoría coinciden en:

### **2.6.1 Manual de Organización.**

Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos, y las relaciones.

### **2.6.2 Manual de Políticas.**

Consiste en una descripción detallada de los lineamientos seguidos en la toma de decisiones para el logro de los objetivos. El conocer de una organización proporciona el marco principal sobre el cual se basan todas las acciones. Una adecuada definición de políticas y sus establecimientos por escrito, permite:

- a) Agilizar el proceso de toma de decisiones.
- b) Facilitar la descentralización, al suministrar lineamientos a niveles intermedios.
- c) Servir de base para una constante y efectiva revisión.

Puede elaborarse manuales de políticas para funciones operacionales tales como: producción, ventas, finanzas, personal, compras, etc.

### **2.6.3 Manual de Procedimientos y Normas.**

Un manual de funciones es un documento que se prepara en una empresa con el fin de delimitar las responsabilidades y las funciones de los empleados de una compañía. El objetivo primordial del manual es describir con claridad todas las actividades de una empresa y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización. De esta manera, se evitan funciones y responsabilidades compartidas que no solo redundan en pérdidas de tiempo también en la dilución de responsabilidades entre los funcionarios de la empresa, o peor aún de una misma sección.

#### **2.6.4 Manual de Especialista.**

Contiene normas o indicaciones referidas exclusivamente a determinado tipo de actividades u oficios. Se busca con este manual orientar y uniformar la actuación de los empleados que cumplen iguales funciones.

#### **2.6.5 Manual del Empleado.**

Contiene aquella información que resulta de interés para los empleados que se incorporan a una empresa sobre temas que hacen a su relación con la misma, y que se les entrega en el momento de la incorporación. Dichos temas se refieren a objetivos de la empresa, actividades que desarrolla, planes de incentivación y programación de carrera de empleados, derechos y obligaciones, etc.

#### **2.6.6 Manual de Propósito Múltiple.**

Reemplaza total o parcialmente a los mencionados anteriormente, en aquellos casos en los que la dimensión de la empresa o el volumen de actividades no justifique su confección y mantenimiento.

Fundamentos de Administración, Münch, García Lourdes, septiembre 2005 hacia la siguiente clasificación:

#### **2.6.7 Manual de Historia del Organismo.**

Su propósito es proporcionar información histórica sobre el organismo: sus comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual. Esto le da al empleado un panorama introspectivo de la tradición y filosofía del organismo. Bien elaborado y aplicado contribuye a una mejor comprensión y motiva al personal a sentir que pertenece y forma parte de la organización.

### **2.6.8 Manual de Organización**

Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos, y las relaciones.

### **2.6.9 Manual de Políticas.**

Consiste en una descripción detallada de los lineamientos seguidos en la toma de decisiones para el logro de los objetivos. El conocer de una organización proporciona el marco principal sobre el cual se basan todas las acciones. Una adecuada definición de políticas y su establecimiento por escrito, permite:

- a). Agilizar el proceso de toma de decisiones.
- b). Facilitar la descentralización, al suministrar lineamientos a niveles intermedios.
- c). Servir de base para una constante y efectiva revisión. Puede elaborarse manuales de políticas para funciones operacionales tales como: producción, ventas, finanzas, personal, compras, etc.

### **2.6.10 Manual de Procedimientos.**

Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Este manual es una guía (como hacer las cosas) de trabajo al personal y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso. La implementación de este manual sirve para aumentar la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo.

### **2.6.11 Manual de Contenido Múltiple.**

Cuando trata de dos contenidos, por ejemplo, políticas y procedimientos; historia y organización.

### **2.6.12 Por función específica:**

- Manual de Producción.

Es aquel en el que se especifica lo que se necesita para producir algún insumo.

- Manual de Compras.

Manejo de inventarios busca que conozcas el uso y el manejo adecuado de tus mercancías, así como la mejor manera de adquirir las mercancías.

- Manual de Ventas.

Es aquel en el cual se hace mención de los parámetros que se deben de cumplir para poder realizar la compra ya sea de insumos.

- Manual de Finanzas.

Es un instrumento de apoyo financiero en los cuales se plasman los recursos monetarios de la empresa.

- Manual de Contabilidad.

Es aquel en el cual marca cada una de las reglas para la realización de los estados de cuenta de la empresa, en el cual se reflejan el estado actual de la empresa.

- Manual de Crédito y Cobranza.

Este manual es el que se tiene la cartera de clientes los cuales son clientes de crédito con plazos de pagos y clientes al contado.

- Manual de Persona.

Aquella información que resulta de interés para los empleados que se incorporan a una empresa sobre temas que hacen a su relación con la misma, y que se les entrega en el momento de la incorporación .

- Manuales Generales.

(Los que se ocupan de dos o más funciones operaciones).

## **2.7 Características de los manuales**

En el caso de las organizaciones empresariales, las normas, procedimientos y otros documentos reguladores, contribuyen a realzar la capacidad de lograr y cuantificar las mejoras en su funcionamiento, por lo que se aplican a todos los tipos de entidad, forman parte de la política estratégica y su diseño abarca condiciones geográficas, culturales y sociales diversas, brindando cobertura social a todas las áreas de la entidad, ya que su ausencia puede crear vacíos que constituya una oportunidad para los competidores.

Lo antes expuestos evidencia la importancia del tema y la necesidad de poner en práctica un manual de organización, proceso que consta de cuatro fases: concepción a partir de las características de la institución; definición del formato de los diferentes documentos que lo constituyen para garantizar la uniformidad, coherencia y comprensión de sus contenidos; establecimientos de los proceso que participan en la actualización del mismo y, finalmente, la elaboración y modificación de los documentos que lo componen cada vez que sea necesario.

Tomando en cuenta en que los aspectos antes mencionados se pone de manifiesto el gran impacto en la empresa moderna y amplitud del tema, en el presente trabajo se propone y analiza un método para la concepción y puesta en práctica de un manual de organización y regulaciones internas, el cual para su mejor comprensión se dividió en las tres secciones siguiente: propuesta de estructura del manual de organización y regulaciones internas, a partir de los principios que rigen esta actividad, que incluye un conjunto de divisiones funcionales básicas aplicables a cualquier tipo de organización: formato para la elaboración de los documentos básicos que componen un manual de organización (normas, procedimientos, recomendaciones y directivas) que garantiza el cumplimiento de los requisitos que deben satisfacer este tipo de documentos y finalmente los procesos asociados a la actualización y modificación del mismo, respectivamente.

## **2.8 Ventajas y desventajas**

Como todo documento los manuales administrativos no están exceptos de tener ventajas y desventajas, estas últimas lejos de minimizar su función ayuda a su continua supervisión y actualización.

### **2.8.1 Ventajas**

- Son una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- Evitan discusiones y malos entendidos de las operaciones.
- Aseguran la continuidad y coherencia de los procedimientos y normas a través del tiempo.
- Incrementan la coordinación en la realización del trabajo.
- Permiten delegar en forma efectiva, ya que, al existir instrucciones escritas, el seguimiento del supervisor se puede circunscribir al control por excepción.

### **2.8.2 Desventajas**

- Si se elabora en forma deficiente se producen serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones.
- El costo de producirlos y actualizarlos puede ser alto.
- Se limitan a los aspectos formales de la organización y dejan de lado los informales, que también son muy importantes.
- Si no se les actualiza periódicamente pierden efectividad.
- Si se sintetizan demasiado pierden su utilidad; pero si abundan en detalles pueden volverse complicado.

## 2.9 Limitantes al no utilizar manuales

Según datos recolectados en diversos autores se ha llegado a la conclusión de los siguientes puntos en los cuales se denotan tanto teóricamente como prácticamente en las organizaciones que no maneje algún tipo de manual. Las limitaciones son todas aquellas en las cuales se puede complicar y/o evitar el buen funcionamiento de alguna actividad.

- Seguimiento de un solo proceso, es decir, mal uso de los recursos.
- Existe un costo en su redacción y confección que, indudablemente, debe afrontarse.
- Exigen una permanente actualización, dado que la pérdida de vigencia de su contenido acarrea su total inutilidad.
- No incorporan los elementos propios de la organización informal, la que evidentemente existe, pero no es reconocida en los manuales.



## **2.10 Estructura de un manual**

(Münch Galindo, 2009) Hace mención en su libro de Fundamentos de la Administración.

Su estructura comprende tres partes primordiales que son:

- ❖ Encabezamiento.
- ❖ Cuerpo.
- ❖ Glosario.

### **2.10.1 Encabezamiento**

Esta debe tener la siguiente información:

- ❖ Nombre de la empresa u organización.
- ❖ Departamento, sección o dependencia en las cuales se llevan a cabo los procedimientos descritos. Título bastante bueno, pero que de idea clara y precisa de su contenido.
- ❖ Índice o tabla de contenido de un criterio de relación de los elementos que contiene el manual.

### **2.10.2 El cuerpo del manual.**

Este debe contener la siguiente información:

- ❖ Descripción de cada uno de los términos o actividades que conforman el procedimiento, con indicaciones de cómo y cuándo desarrollar las actividades.

### **2.10.3 Glosario de términos.**

Al final del manual se debe incluir los siguientes datos:

- ❖ Anexos o apéndices como complementos explicativos de aquellos aspectos del manual que lo ameriten.
- ❖ Fecha de emisión del procedimiento para determinar su vigencia.

- ❖ Nombre de la entidad responsable de la elaboración del manual y su contenido.

#### **2.10.4 Beneficios de los manuales.**

- Flujo de información administrativa.
- Guía de a ejecutar.
- Coordinación de actividades.
- Uniformidad en la interpretación y aplicación de normas
- Revisión constante y mejoramiento de las normas, procedimientos y controles.
- Simplifica el trabajo como análisis de tiempo.

### **2.11 Organización**

Münch y Martínez mencionan que la palabra organización:

Organización tiene tres acepciones: una etimología que proviene del griego órganon que significa: instrumento; otra que se refiere a la organización como una entidad o grupo social; y otra más que se refiere a la organización como un proceso.

### **2.12 Definición de organización**

Agustín Reyes Ponce: organización es la estructura 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.

Harold Koontz y Cyril O'Donnell: organizar es agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos, 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.

## **2.13 Importancia de la organización**

Lourdes Münch Galindo, pagina 109. (2005).

Los fundamentos básicos que demuestran la importancia de la organización son:

1. Es de carácter continuo.
2. Es un medio a través del cual se establece la mejor manera de lograr los objetivos del grupo social.
3. Suministras los métodos para que puedan desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo de esfuerzos.
4. Evita la lentitud e ineficiencia de las actividades, reduciendo los costos e incrementando la productividad.
5. Reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al delimitar funciones y responsabilidades.

## **2.14 Objetivos de la organización.**

- Son una guía para la toma de decisiones: una parte importante en la responsabilidad de los gerentes es tomar decisiones que influyen en la operación diaria y en la existencia de la organización y del personal de esta. Una vez que los gerentes formulan los objetivos organizacionales, saben en qué dirección deben apuntar. Su responsabilidad se convierte, pues, en tomar las decisiones que lleven a la empresa hacia el logro de sus objetivos.
- Complementan la realización de lo que se desea hacer ya sea de manera personal o de forma empresarial.

---

Fundamentos de administración, Lourdes Münch Galindo y José García Martínez, p. 108 (2005). Editorial Trilla, México.

Fundamentos de administración, Lourdes Münch Galindo y José García Martínez, p. 109 (2005). Editorial Trilla, México.

## 2.15 Características de la organización

1. Complejidad: existen organizaciones altas y bajas. Las grandes organizaciones tienen un gran número de niveles intermedios que coordinan e integran las labores de las personas a través de la interacción indirecta. Las empresas pequeñas las actividades las realizan interactuando directamente con las personas.
2. Anonimato: le da importancia al trabajo u operación que se realice, sin tomar en cuenta quien lo ejecuta.
3. Rutina estandarizada: son procesos y canales de comunicación que existe en un ambiente despersonalizado o impersonal, las grandes organizaciones tienden en forma sub-colectivas o grupos informales, manteniendo una acción personalizada dentro de ellas.
4. Estructura especializada no oficiales: configuran una organización informal cuyo poder, en algunos casos, son más eficaz que las estructuras formales.
5. Tendencia a la especialización y a la proliferación de funciones: pretende distanciar la autoridad formal de las de idoneidad profesional o técnicas, las cuales necesitan un modelo extra formal de interdependencia autoridad-capacitada para mantener el orden.
6. Tamaño: va a depender del número de participantes y dependencias.

---

Ferrer Pérez, Luis, guía práctica de desarrollo organizacional. Editorial, trillas, México, 1980.

## **2.16 Beneficios de la organización**

Un artículo hace mención referente a los tipos de manuales utilizados en las organizaciones a lo cual también menciona lo siguiente:

- Está comprobado que las organizaciones que favorecen una conducta socialmente responsable a nivel empresa y entre sus empleados, además de ser un lugar más saludable donde trabajar y realizarse a nivel personal, tienen más altos ingresos que aquellas no lo hacen.
- Promover la actitud responsable de la dirección empresaria, no solamente es contribuir al bien de la comunidad. Es también hablar en términos de conveniencia y crecimiento para el empresario.
- La fortaleza que ofrecen la conducción ética, y la organización responsable, se trasladan a la calidad de los servicios que brindan la organización, a la imagen de empresa confiable, y a la atención de las legítimas demandas de los usuarios. Y todo eso es vital, es más, hace a las organizaciones de los servicios públicos, a la salud o la educación.
- Si lo que pretende es que las organizaciones se comporten de manera ética y socialmente responsable, es necesario que la conducción adopte maneras congruentes a dichas premisas.

---

Haroldo Herrera 02-2007 Gestipolis, investigación.

## 2.17 Estructura de la organización

Primero tenemos que definir que es una estructura de la organización.

Estructura: es aquel conjunto de un todo, es decir, es todo lo que forma parte de un algo.

Al poner un conjunto las palabras estructura con organización nos llevan a un objetivo en común el cual es el trabajo en equipo y equivalente al desarrollo y la obtención de lo que se desee tener.

La finalidad de una estructura organizacional es establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptica y que se almacenen las metas fijadas en la planificación.

La estructura organizacional presenta dos aspectos:

2.17.1 **Lo formal.** Se puede identificar con los elementos visibles, susceptibles de ser representados, modelados con el uso de diversas técnicas, que analizan más adelante, como organigramas, manuales, procedimientos, documentación de sistemas, etc.

2.17.2 **Lo informal.** Se puede identificar con lo que no se ve, lo no escrito, lo que no está representado en los modelos formales; entran aquí las relaciones de poder, los intereses grupales, las alianzas interpersonales, las imágenes, el lenguaje, los símbolos, la historia, las ceremonias, los mitos y todos los atributos conectados con la cultura de la organización, que generalmente más importa para entender la vida organizacional.

---

La estructura organizacional 08-2002. Autor: Uch portal de estudiantes de recursos humanos, Gestiopolis.

## **2.18 Manual de organización**

La suma de los componentes formales e informales constituye la estructura de la organización; es por eso que la estructura formal y la informal se encuentra estrechamente relacionada. Si se define de forma adecuada, la estructura formal debe reflejar las pautas de comportamiento informal.

Vicente Perel (1998) sostiene:

Ambas partes son inseparables: son como la cara y el sol de una moneda. Si cortamos la moneda en dos, el todo pierde valor. Lo mismo sucede con las organizaciones.

Debemos siempre tener en cuenta que la estructura formal deberá reflejar razonablemente el comportamiento real del sistema: es decir debe ser representativa de la estructura informal. Si esto se altera, la estructura se convierte en una mera expresión formal de deseos.

“La estructura formal evoluciona en la organización como las carreteras en el bosque; esto es, siguiendo la trayectoria de senderos ya transitados”. (Henry Mintzberg 2005)

### **2.18.1 Objetivos de los manuales de organización**

De acuerdo con Benjamín Franklin Enrique, 1988 hace la siguiente clasificación y grado de detalle, los cuales permite cumplir con los siguientes objetivos:

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

- f) Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- g) Auxilian a la inducción de puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- h) Sirven para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- i) Interviene en la consulta de todo el personal.
- j) Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- k) Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- l) Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- m) Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- n) Facilita las labores de auditoria, evaluación del control interno y su evaluación.
- o) Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlos.
- p) Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- q) Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

Cabe mencionar que los puntos anteriores son tomados de diversas opiniones en las cuales solo se tomaron las que se consideraron fundamentales.



## **2.19 Contenido del manual de organización.**

El contenido de los diferentes tipos de manuales puede variar ya que cada uno está hecho con finalidades en específico. El manual de organización es de forma más general.

Debe contener:

### **2.19.1 Identificación.**

- ❖ Logotipo de la organización.
- ❖ Nombre oficial de la organización.
- ❖ Título y extensión (general y específico. Si es específico debe indicarse el nombre de la unidad a que se refiere.)
- ❖ Lugar y fecha de elaboración.
- ❖ Numero de revisión (en su caso)
- ❖ Unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización.
- ❖ Clave de la forma: en primer término, las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y por último el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guion o diagonal.

### **2.19.2 Índice o contenido.**

- ✚ Relación de los capítulos o apartados que constituyen el cuerpo del documento.

### **2.19.3 Prologo y/o introducción.**

- ✚ Sección en donde se explica que es el manual, su estructura, propósitos, ámbito de aplicación y la necesidad de mantenerlo vigente. Puede contener un mensaje de alguna autoridad de la organización, preferente del más alto nivel jerárquico.

### **2.19.4 Antecedentes históricos.**

- ✚ Descripción de las génesis de la organización o del área descrita en el manual, en la que se indica su origen, evolución y cambios significativos registrados.

### **2.19.5 Legislación o base legal.**

- ❖ Contiene una lista de títulos principales ordenamientos jurídicos que norman las actividades de la organización, las cuales se derivan sus atribuciones o facultades.

### **2.19.6 Atribuciones.**

- ❖ Transcripción textual y completa de las facultades conferidas a la organización, de acuerdo con las disposiciones jurídicas que fundamentan sus actividades. Para este efecto, debe señalarse el título completo del ordenamiento, capítulo, artículo o inciso (la cita debe hacerse entre comillas).

### **2.19.7 Estructura orgánica.**

- ❖ Descripción ordenada de las unidades administrativas de una organización, en función de sus relaciones de jerarquía. Esta descripción de la estructura orgánica debe corresponder con la representación gráfica en el organigrama, tanto en lo referente al título de las unidades administrativas, como a su nivel jerárquico. Además, es conveniente codificarla en forma tal que sea posible visualizar claramente los niveles jerárquicos y las relaciones de dependencia.

### **2.19.8 Organigrama.**

- ❖ Es la representación gráfica de la estructura orgánica que muestra la composición de las unidades administrativas que la integran y sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, las líneas de autoridad, supervisión y asesoría.

### **2.19.9 Funciones.**

- ❖ Especificación de las tareas inherentes a cada uno de los cargos y/o unidades administrativas que forman parte de la estructura orgánica, necesario para cumplir con las atribuciones de la organización.
- ❖ Es conveniente que en la presentación de las funciones se tomen en cuenta los siguientes aspectos:
- ❖ Que los títulos de las unidades correspondan a los utilizados en la estructura orgánica.
- ❖ Que sigan el orden establecido en la estructura.

- ❖ Que la redacción se inicie con el verbo en tiempo infinitivo.

#### **2.19.10 Descripción de puestos.**

- ❖ Reseña el contenido básico de los puestos que componen cada unidad administrativa, el cual incluye la siguiente información.
- ❖ Identificación del puesto (nombre, ubicación, ámbito de operación, etc.)
- ❖ Relaciones de autoridad, donde se indican los puestos subordinados y las facultades de decisión, así como las relaciones de línea y asesoría.
- ❖ Funciones generales y específicas.
- ❖ Responsabilidades o deberes.
- ❖ Relaciones de comunicación con otras unidades de puesto dentro de la organización, así como las que debe establecer externamente.
- ❖ Especificaciones del puesto en cuanto a conocimiento, experiencia, iniciativa y personalidad.

## **Capitulo III. Aspectos Generales de la Empresa Tony Bananas de SPR de RL de CV**

### **3.1 ¿Quién es Tony Bananas?**

Tony Bananas es una empresa cultivadora, productora y comercializadora de banano en México y en el extranjero cumpliendo con lo más altos estándares de calidad para la satisfacción del consumidor, innovando en sus estrategias para una producción más eficiente y sustentable para dar una experiencia única en sabor.

### **3.2 Historia de la empresa**

TONY BANANAS es una empresa 100% mexicana dedicada al cultivo, producción y comercialización del banano en el interior y exterior del país, fundada desde el año 2007 haciendo participe de ella hasta el día de hoy a más de 1000 empleados y familias.

### **3.3 Antecedentes de la empresa**

La empresa es fundada por el Sr. Antonio Cruz Ruiz en Teapa, Tabasco. Emprendedor en el giro comercial y microempresario, abriendo un establecimiento de productos de canasta básica, siendo colaborador de ranchos bananeros obteniendo experiencia y amor a lo que hoy se conoce como TONY BANANAS.

1999-2000: Abre sus puertas Súper Tony en Villa Juan Aldama. Teapa, Tabasco.

2003: Comercializador de plátano macho y dominico en el territorio nacional haciendo trayectoria y récord de más de 65 camiones para la comercialización semanalmente. Cierra sus puertas de súper Tony, solo dedicándose al comercio de banano.

2004: Adquiere sus primeras hectáreas para la producción de dátil en Villa Juan Aldama, Teapa; Tabasco, llamado la parcela.

2005: Renta el primer rancho llamado Sarabia, en la ranchería Francisco Sarabia para el cultivo del plátano enano (banano). Teniendo como oficina central una casa habitación en el centro de Teapa, Tabasco.

2006: Renta su segundo rancho de plátano enano, en la ranchería Quinta Roo, Teapa, Tabasco.

2009: Se funda formalmente Tony Bananas Sociedad de Producción Rural de R. L. de C. V. haciéndose notar regionalmente con la administración de 4 fincas bananeras para su cultivo y producción.

2010: Consolidación de las oficinas en Teapa, Tabasco.

2013: Renta una bodega en la Cd. de México para una mejor comercialización por su estrategia en la capital del país.

2014-2015: La empresa TONY BANANAS ya contaba con 7 ranchos bananeros para su cultivo y comercialización, con más de 500 empleados, haciendo de una empresa más grande. Cambiando su sede de oficinas centrales en Av. La Venta, Fraccionamiento Santa Cruz Teapa, Tabasco.

2016: La empresa ya está específicamente reconocida en la región, lográndose posicionar para emprender en el medio de la exportación con la ayuda de intermediarios.

2018: TONY BANANAS exporta sin intermediarios hacia Europa, Estados Unidos y Japón.

2019: Se empieza el proceso de ser una marca Registrada ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.

2020: El 30 de enero el IMPI de la concesión de ser una marca nacional TONY BANANAS del campo para ti. Siendo una empresa con más de 1000 HAS distribuidas en las 14 fincas bananeras.

## HISTORIA DE TONY BANANAS

Comercializador de plátano macho y dominico en el territorio nacional haciendo trayectoria y record de más de 65 camiones para la comercialización semanalmente.

1999-2000

Abre sus puertas Súper Tony en Villa Juan Aldama. Teapa, Tabasco.

2003

Renta el primer rancho llamado Sarabia, en la ranchería Francisco Sarabia para el cultivo del plátano enano (banano). Teniendo como oficina central una casa habitación en el centro de Teapa, Tabasco.

2004

Adquiere sus primeras hectáreas para la producción de dátil en Villa Juan Aldama, Teapa; Tabasco, llamado la parcela.

2005

2006

Renta su segundo rancho de plátano enano, en la ranchería Quinta Roo, Teapa, Tabasco.

2009

se funda formalmente Tony Bananas Sociedad de Producción Rural de Responsabilidad Limitada de capital variable, haciéndose notar regionalmente con la administración de 4 fincas bananeras para su cultivo y producción.

- TONY BANANAS exporta sin intermediarios hacia Europa, Estados Unidos y Japón.
- Se empieza el proceso de ser una marca Registrada ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.

2020

El 30 de enero el IMPI de la concesión de ser una marca nacional TONY BANANAS del campo para ti. Siendo una empresa con más de 1000 HAS distribuidas en las 14 fincas bananeras.

2018-2019

la empresa ya está específicamente reconocida en la región, lográndose posicionar para emprender en el medio de la exportación con la ayuda de intermediarios.

2016

La empresa TONY BANANAS ya contaba con 7 ranchos bananeros para su cultivo y comercialización, con más de 500 empleados, haciendo de una empresa más grande. Cambia su sede de oficinas centrales av. La venta Fracc. Santa Cruz Teapa, Tabasco, adquiriendo este lugar.

2014-2015

Consolidas las oficinas centrales en un lugar específico y estratégico en Teapa, Tabasco. Sigue creciendo adquiriendo nuevas fincas.

2013

Renta una bodega en la cd. de México para una mejor comercialización por su estrategia en la capital del país.

2010

### **3.4 Origen del banano**

Se tiene la creencia, que fueron los árabes quienes inicialmente llevaron plantas de plátano a España y de allí fue traído a América por los padres dominicos.

El plátano es una planta monocotiledónea y pertenece al orden escitamineales, a la familia musaceae, subfamilia musoideae y al género de musa. El género de musa contiene entre 30 y 40 especies diploides ( $2n=14, 18, 20, 22$ ).

En la actualidad, solo dos especies tienen importancia comercial: Musa acuminada (plátano) y Musa balbisiana (banano).

#### **3.4.1 Ecología del cultivo**

##### **Clima**

Las zonas tropicales son óptimas para el desarrollo del cultivo de plátano, ya que son húmedas y cálidas. Las condiciones climáticas donde se encuentran ubicadas las zonas de producción afectan el crecimiento y desarrollo del cultivo

- **Altitud:** influye sobre la duración del periodo vegetativo, sin embargo, la altitud adecuada para la siembra de plátano esta desde el nivel del mar hasta los msnm
- **Temperatura:** la temperatura óptima para el cultivo de plátano es de 26°. Este factor es el que más afecta la frecuencia de emisión de las hojas y puede alargar o acortar el ciclo vegetativo.
- **Precipitación:** el cultivo del plátano requiere para su normal crecimiento y buena producción de 120 a 150 mm de lluvia mensual o 1.800 mm anuales, bien distribuidos. No obstante, el fenómeno de inundación puede ser más grave que el mínimo déficit de agua, dado que se destruyen las raíces y se reduce el número de hoja y la actividad floral.
- **Vientos:** cuando este excede los 20km/hora, produce ruptura o rasgados de las hojas, este fenómeno es común en los cultivos de plátano; el daño que involucra el doblamiento de las hojas activas es un riesgo para la producción de la planta.

- Humedad relativa: Afecta al cultivo en forma indirecta porque favorece la incidencia de enfermedades foliares en especial las de origen fungosos.
- Luminosidad: La luz existe en el trópico es suficiente para el cultivo, pero es factor importante, entre otros, para el desarrollo de las yemas o brotes laterales por lo que cortas distancias de siembras afectan el crecimiento de estas y prolongan el ciclo vegetativo.

### **Suelo**

El suelo tiene influencia sobre el cultivo del plátano a través de sus características físicas y del suministro oportuno y balanceado de los elementos minerales esenciales requerido para el metabolismo, crecimiento y producción de las plantas. El suelo como recurso básico de todo ecosistema, debe cumplir, además de su función de soporte y espacio vital de las plantas determinados requisitos de carácter fisicoquímico indispensables para estas.

No obstante, el plátano se adapta a una variedad amplia de suelos, esto no significa que todos los suelos sean aptos para su desarrollo equilibrado. La selección de suelos adecuados es un factor fundamental para que el cultivo sea rentable. Para el crecimiento y desarrollo normal del plátano se necesita que el suelo tenga disponibles, en cantidades óptimas y balanceadas, ciertos elementos nutritivos; de lo contrario se deben suministrar a partir de fuentes alternativas orgánicas y químicas.

Las materias orgánicas contenida en el suelo junto con el aire, agua y minerales, constituyen en el conjunto de componentes orgánicos, de origen animal o vegetal, que se encuentran en diferentes estados de descomposición o transformación en la producción humus.

El manejo orgánico del suelo es la alternativa sostenible que permite vivir en armonía con la tierra, ya que mantiene la productividad del suelo y mejora sus características físicas, químicas y microbiológicas. El efecto de la materia orgánica es latente y residual, su facultad de entregar progresivamente los nutrientes requeridos por la planta, constituyen a la sostenibilidad del suelo y le da importancia



al uso de subproductos de origen orgánico como el lombricompost, compost, microorganismos benéficos, entre otros

### Propagación

El plátano se reproduce por medio de material vegetativo denominado colinos, cormos, cepas o hijos; es la principal vía de transmisión de las características genéticas deseables, sin embargo, este también es el método más eficiente para la diseminación de plagas y enfermedades. La semilla se debe seleccionar de una planta madre con buenas características de producción y sanidad.

### Establecimiento de cultivo

**Selección de Terreno:** Este factor es muy importante para tener éxito en el cultivo de plátano ya que guardan gran relación con la vida útil y calidad de la plantación.

El plátano es exigente en nutrientes, los errores que se cometan al no tener en cuenta el análisis del suelo inciden en los resultados futuros.

### Adecuación De Terreno

Una vez seleccionado el terreno se realiza la rocería, el material que produce esta labor se repica y se deja sobre el suelo, nunca se debe hacer quema generalizada.

Si se desea acelerar la descomposición de estos materiales, se amontonan en diferentes sitios de lote, se les aplica cal y caldo de mantillo.

En terrenos planos se deben ubicar los sitios húmedos para hacer drenajes con el objeto de evacuar el agua superficial y descender el nivel freático

### Trazo de la Plantación

Una vez se define el área a sembrar y el sistema de siembra, se procede al trazo, que consiste en marcar con estacas, los sitios donde serán sembrados los cormos o plantas. El sistema recomendado es el triángulo o tres bolillos, porque hay un mejor aprovechamiento del suelo y del espacio aéreo, además permite una mejor adaptación a todo tipo de terreno, y admite más plantas por hectárea. La distancia

de siembra depende del sistema escogido en monocultivo o en asocio. A una distancia de 3x3 metros, en trazo a cuadro se tiene una densidad de 1.111 plantas de plátano por hectárea o 1.280 plantas si es en triángulo.

En campo, se recomienda trazar la línea base en la cabecera del lote, con dos estacas unidas por una cuerda. Luego, por el método de 3-4-5 se ubica el ángulo recto para encuadrar el trazo del terreno. Al realizar esta labor se debe controlar que las estacas que señalan la posición de las plantas estén en línea entre ellas en sentido longitudinal, transversal y diagonal.

### Ahoyando

Después de marcado los sitios en donde se va a sembrar y con suficiente anticipación, se produce a la apertura de los huecos, el tamaño es de 40x40x40 cm. Es indispensable la preparación física y química del hueco, área donde se desarrollarán las raíces del plátano, ya que estas son muy débiles y necesitan de suelo suelto para su desarrollo adecuado.

### Siembra

La época más propiciada para realizar esta práctica es el inicio de la temporada de lluvias. El cómo deben colocarse en posición vertical de tal manera que el corte efectuando en el seudotallo quede 5 centímetros por debajo de la superficie. El suelo de relleno se debe apisonar para evitar que queden cámaras de aire que faciliten pudriciones de las raíces por encharcamiento.

Una vez se haya sembrado los cormos o plántulas de plátano, se repica alrededor de este con el fin de ablandar el suelo y facilitar la penetración en raíces.

### Resiembra

Cuando se siembra cormos, es natural que algunos se pierdan debido a que no poseen raíces. Por lo tanto, las resiembras se deben hacer lo más pronto posible para lograr homogeneidad en el crecimiento de las plantas.

### **3.4.2 Manejo de cultivo**

#### Manejo de arvenses (Malezas u Otras Hierbas)

Las arvenses se deben controlar por la competencia con el cultivo. Para el cultivo del plátano, la “Época crítica de competencia”, Se encuentra entre la siembra y los primeros seis meses de edad; se recomienda realizar un manejo adecuado durante todo el ciclo de vida. Las malezas o arvenses afectan la producción y sus daños solo con cuantificables al momento de la cosecha.

Se deben mantener libre de malezas la zona de la planta (el plato), labor que se deben hacer en forma manual para no herir ni hacer daño a las raíces superficiales de la planta.

El control debe ser permanente, haciendo cinco o seis desyerbas al año, ya sea con guadaña o machete.

Los problemas con este tipo de plantas son mínimos en cultivos de plátano bien manejado.

#### Fertilización

Cuando se tala y quema un bosque para establecer cultivos, se pierden los horizontes o capas orgánicas donde se encuentran el mayor porcentaje de raíces, alimentadas en simbiosis con hongos y bacterias; el calor del fuego interrumpe así el ciclo cerrando de nutrientes con lo cual se afectan sustancialmente el funcionamiento del agro ecosistema y como consecuencia se presenta la disminución drástica de la capacidad de producción de los suelos. Por este motivo, se hace indispensable la aplicación de sustitutos de los nutrientes faltantes, preferiblemente naturales, entre los cuales se encuentran los abonos orgánicos.

CORPOICA, ha conducido varios experimentos sobre fertilización en plátano, bajo diferentes suelos, ha encontrado que existen una buena respuesta a la aplicación de nitrógeno, potasio y Azufre.

## Cuando se deben aplicar el fertilizante

Es necesario conocer la estructura del suelo y la época de la planta en la cual el meristemo deja de producir hojas para producir el racismo. Por lo general este cambio ocurre entre las 18 y 20 hojas, es decir, a los seis meses después de haber sido sembrada. Lo cual quiere decir que la fertilización se debe hacer antes de que ocurra este cambio, y se puede fraccionar en tres aplicaciones.

La primera aplicación a los 45 días después de la siembra cuando la planta tenga sus sistemas radiculares bien desarrollados. La segunda aplicación a los 100 días después de la siembra, y la tercera aplicación a los 150 días después de la siembra, antes de que ocurra el cambio del meristemo y la planta pueda aprovechar la totalidad de fertilizante. Se recomienda que esta últimamente fertilización este dirigida al colino de reemplazo.

Donde debe aplicarse el fertilizante:

Al sembrar la aplicación, se deben distinguir las dos partes que tiene la semilla o colino: La herida, ósea, la parte por la que estuvo conectado con la plata madre, y la pare opuesta que es donde se ubican la mayoría de las raíces y los colinos que se van a dejar como reemplazo.

Como se debe aplicar: Existen varias metodologías para la aplicación de fertilizante, lo importante es que queden bien incorporado al suelo para evitar el lavado o la volatilización. En terrenos pendientes, los fertilizantes se deben aplicar bien distribuidos en forma de semicírculos a unos 40 centímetros de distancia de la base del seudotallo y se deben cubrir con la tierra o residuos de cosechas.

El objetivo del desfije es mantener una sucesión racional y ordenada de progenies en el sitio de producción. El desfije se puede realizar en el momento en que el desarrollo de los colinos facilite una adecuada selección, y luego se deben realizar rondas para eliminar los brotes no seleccionados y que van emergiendo alrededor de la planta.

Deshoje

Consistente en la eliminación de las hojas amarillas, dobladas, secas y bajas para favorecer la libre circulación del viento, al igual que la penetración de los rayos solares que van a favorecer el crecimiento y desarrollo de las futuras generaciones y contrarrestar el ataque de plagas y enfermedades.

### **3.4.3 Descalcetamiento**

El descalcetamiento ayuda a disminuir el ataque de plagas y enfermedades que pueden tener sus focos de infección en las calcetas descompuestas.

#### **Destronque**

Se refiere a la eliminación del vástago oseudotallo, labor que se debe realizar tan pronto se efectuó la cosecha de racimo. Se corta a ras del suelo el vástago y se cubre con tierra para evitar que el pseudotallo sirva como fuente de inóculo de problemas fitosanitarios de gran importancia económica, como bacteriosis, gusano tornillo y picudo negro y rayado.

#### **Desbellote**

Es la separación manual de la bellota del racimo del plátano, portando el raquis cerca de la última mano 2 semanas después de su florescencia. Con esta práctica no solo se puede prevenir el ataque de enfermedades y plaga que son atraídas por el néctar de las flores, si no también que favorecen el llenado o pesos de los frutos.

#### **Apuntalamiento**

Es una actividad encaminada a prevenir el volcamiento de las plantas, ocasionado por mal anclaje elevado peso de racimo, daños ocasionados por nematodos o una práctica severa de deshije. El apuntalamiento o tutorado se hace con materiales como caña brava, bambú, guadua y una cuerda. En terrenos pendientes se debe intensificar esta práctica.

#### **Embolsado del racimo**

Se cubra el racimo con una bolsa plástica perforada para evitar el daño causado por insectos raspadores y chupadores, como *Trigona sp.*, *Colaseis spp.*, además,

que quemaduras en la cascara ocasionadas por el sol. También, mejora la presencia y calidad del racimo y favorece el proceso de llenado de los frutos, al mantener una temperatura superior y constante que la del medio ambiente.

#### Desinfección de herramientas

La realización de las prácticas de manejo con lleva a causar heridas en la planta de plátano, y estas pueden ser la puerta de entradas de enfermedades como bacteriosis y moko. Por lo tanto, las herramientas que se utilizan en la planeación se deben desinfectar sumergiéndolas en soluciones con productos como creolina, Vanodine o hipoclorito de sodio al 10%. La desinfección de las herramientas se debe hacer al pasar de una planta a otra.

#### Enfermedades de importancia económica en el cultivo de plátano

Entre los últimos años la productividad de cultivo de plátano se ha visto drásticamente afectada por la presencia y ataque de enfermedades como la sigatoka negra, bacteriosis y el moko. La problemática se agrava por la falta de prácticas adecuadas de cultivo por parte de los agricultores, la siembra de variedades susceptibles y el desconocimiento técnicos sobre las enfermedades

#### Sigatoka Negra

Es la enfermedad foliar más destructiva que ataca el género Musa. Afecta solo las hojas del plátano y banano y es causada por el hongo *Micospharella fijiensis* Morelet. Los efectos sobre la planta son: pérdida parcial o total del follaje, reproducción del vigor, pérdida de peso de los racimos y maduración precoz de los mismos.

#### Bacteriosis

Se le conoce también como producción acuosa. Es una enfermedad que se favorece por la época del verano, suelos pobres con deficiencias en potasio. Es causada por la bacteria *Erwinia chrysantemi* pv. *Paradisiaca*, que ocasiona producción del seudotallo y posterior doblamiento de este.

Se presenta solo en un seudotallo y en cualquier estado de desarrollo de la planta. Se observa lesiones acuosas, de color amarillento al comienzo y color oscuro al final, de olor fétido

La enfermedad se transmite de una planta enferma a una sana principalmente durante del deshoje, por medio de las herramientas.

#### Moko

También se le conoce como maduraviche o pringue. Es una enfermedad causada por la bacteria *Ralstonia Solonacearum*, la cual puede sobrevivir en el suelo por un tiempo prolongado. Se propaga por medio de la semilla y produce en las plantas afectadas pérdida total de la producción.

La enfermedad se inicia por focos, que afectan las plantas vecinas sanas a través del contacto de raíces, suelo, herramientas, agua e insectos que visitan las flores de las plantas vecinas.

Los síntomas son progresivos desde las hojas más jóvenes hasta las más viejas. Cuando se presenta en el racimo este se madura prematuramente presentando una producción parda y seca. Al hacer cortes de los tejidos afectados o al desprenderse las brácteas, en la cicatriz hay exudación de las bacterias en forma de pequeñas gotas de color blanco.

Manejo: El principal medio de diseminación del picudo es a través de la semilla, por lo cual se debe utilizar semilla proveniente de plantaciones sanas. En las cosechas cortar los seudotallos a ras del suelo dejando cierta inclinación para impedir la acumulación de agua

#### **3.4.4 Gusano tornillo (*Castniomera Humboldti*)**

Es una plaga que se presenta una alta incidencia en las zonas plataneras y su daño es a través de perforaciones tanto en el cormo como en el vástago, las cuales son vía de entrada para el ataque de otros insectos y patógenos, ocasionando disminución en los rendimientos y en la calidad de la producción.

Manejo: utilizar semilla de buena calidad y realizar oportunamente las labores culturales de drenaje, manejo de arvenses, deshije, descalcetada, deshoje y destronque inmediato, repicando y esparciendo los residuos para una rápida descomposición.

#### **3.4.5 Nematodos**

Son parásitos que se establecen en las raíces principales y secundarias, formando nudosidades. Las plantas afectadas presentan clorosis y no responden a la aplicación de fertilizantes. La mayoría de las variedades del plátano y banano son susceptibles al ataque de nematodos, los cuales atacan y destruyen las raíces impidiendo la absorción de nutrientes y agua a la planta, además propician el volcamiento.

Manejo: Desinfectar muy bien la semilla y aplicar nematicidas en el fondo del hoyo. Cuando se produce plátano en bolsa aplicar un gramo de nematicidas por bolsa, quince días antes de la siembra.

#### **3.4.6 Cosecha y postcosecha**

La cosecha es la actividad de recolectar los racimos que han contemplado su madurez fisiológica. Se considera que el racimo de plátano está desarrollado totalmente entre los 70 a 100 días después de aparecer la flor.

El racimo se corta cuando todavía está verde, pero en sazón, es decir, cuando los frutos estén llenos y redondos, que casi no se noten los filos.

#### **3.4.7 Comercialización**

El crecimiento del mercado especializado es una tendencia que exige un buen manejo tanto pre cosecha, cosecha y postcosecha con el fin de no deteriorar la presentación de los frutos, mantener la calidad y disminuir las pérdidas.

Las opciones de comercialización del plátano, se puede presentar siempre y cuando el productor busque un mayor valor a su producto y entienda que al consumidor hay que entregarle productos de excelentes características y oportunamente.



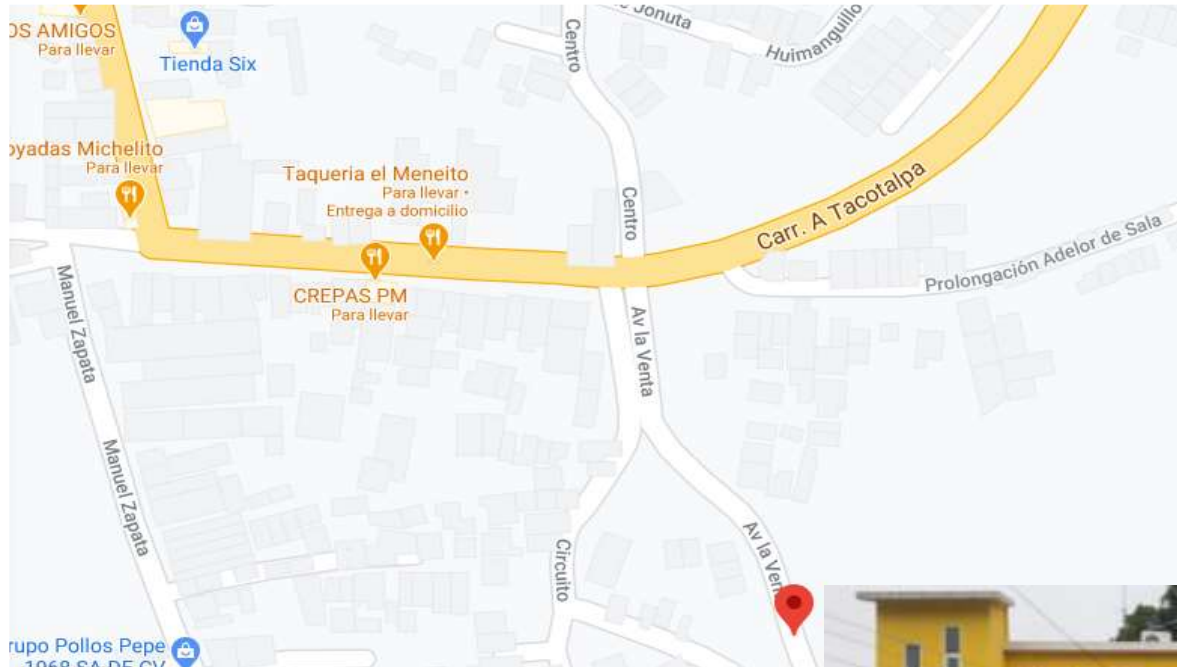
Igualmente, los procesos de transformación del plátano, se puede presentar, siempre y cuando el productor busque un mayor valor a su producto y entienda que al consumidor hay que entregarle productos de excelentes características y oportunamente.

Igualmente, los procesos de transformación del plátano son una alternativa viable para su comercialización, dadas sus características se puede presentar de diversas formas: féculas, tortas, tajadas (fritas o para freír), entre otros, productos elaborados con materia prima seleccionada y empacados adecuadamente para su conservación y transporte.

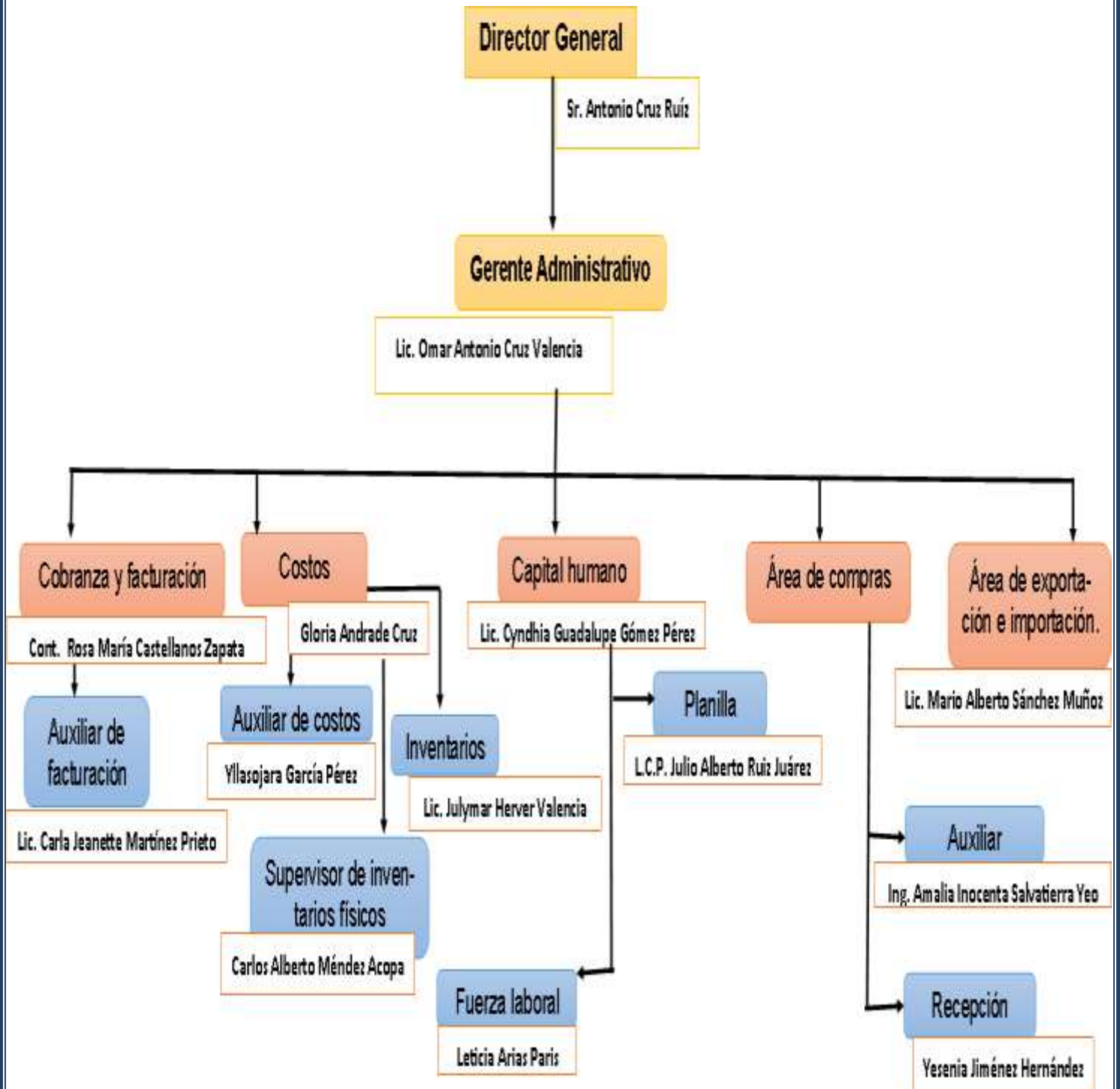
Sin embargo, las opciones anteriores tendrían mejores resultados si se realizan por medio de grupos asociados de productores; esto hará que los costos de producción sean menores que los costos de transacción, las posibilidades de negociación sean mejores y que la transformación del producto sea más eficiente.

### 3.5 Ubicación de la empresa

Av. La Venta, Mza. 10, lote 151, Fracc. Santa Cruz. Teapa, Tabasco.



### 3.6 Organigrama actual de la empresa.



### **3.7 Misión y visión**

**3.7.1 Misión:** cultivar producir y comercializar el mejor banano enano con la más exigente calidad, para satisfacer las necesidades y gustos de los consumidores.

**3.7.2 Visión:** ser una marca tabasqueña líder en la Región, Nacional e Internacional por la excelencia de su producto.

Ser socialmente responsable en los campos, reutilizando y mejorando los usos de nuestros productos para un sano ambiente.

Ser una empresa incluyente con sus colaboradores y comunidad.

**3.7.3 Valores:** La empresa Tony Bananas SPR. De CV. De RL., cuenta con 7 valores como elemento clave que dan significado a sus acciones y se describen a continuación:

- **Trabajo en equipo**
- **Respeto**
- **Ética**
- **Honestidad**
- **Responsable**
- **Incluyente**
- **Congruencia**

Dichos elementos definen como han de trabajar los miembros de la organización, atender los requerimientos de los miembros y no miembros de la misma que son los clientes de su servicio, adecuando los recursos y las capacidades a las necesidades requeridas.

#### **3.7.4 Filosofía**

En TONY BANANAS creemos en la calidad de todos los colaboradores, creando más que una comunidad, enfocándonos en el pilar de la familia.

### 3.7.5 Respaldo profesional

Somos una marca registrada.

TONY BANANAS es una marca registrada ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, posicionándonos en el catálogo de marcas reconocidas en México.



Nuestra empresa rige sus servicios y productos bajo la norma internacional.



Para brindar a nuestros clientes la calidad y confianza que se merecen.



### 3.8 ¿Qué hacen?

#### 3.8.1 Servicio y producto

TONY BANANAS está orientado primordialmente al cultivo y productividad del banano desde que nace hasta llevar el producto a la mesa de las familias o consumidor.

Comercializando en diferentes puntos del país mexicano y en el extranjero.



### **3.8.2 Políticas**

**3.8.2.1 Producción:** Trabajar de la mejor manera en las labores básicas y especiales para la siembra y cultivo que requieran las diferentes plantaciones de manera eficiente conservando la pureza del producto hasta llegar al consumidor.

**3.8.2.2 Comunicación:** Asegurar una comunicación transparente, oportuna, clara y coherente dentro de la organización, proveedores y clientes, y hacer a estos últimos participe en ellas.

**3.8.2.4 Calidad:** implementar la filosofía de la mejora continua y la prevención de la contaminación con el objetivo de ofrecer el mejor producto que resulte cada vez más satisfactorio para nuestros clientes.

**3.8.2.5 Ambiente y Cultura Laboral:** Mantener un sano clima en la organización haciéndoles participe a cada miembro de ella, con los valores de la empresa.

**3.8.2.6 Salud y seguridad:** Proteger, preservar la salud y seguridad de los trabajadores y a todo aquel que ingrese a las instalaciones de la empresa.

**3.8.2.7 Ambiental:** Realizar una gestión ambiental responsable sobre el uso de los recursos naturales que demanden las actividades agrícolas e impactos generados, con el fin de asegurar los procesos y operaciones de " Tony Bananas".

## **Capítulo IV. Metodología**

### **4.1 Diseño de la investigación**

Para este estudio, se utilizó la investigación aplicada que permitió obtener información importante en el diagnóstico para desarrollar el manual de organización dirigido a la empresa Tony Bananas SPR DE RL DE CV.

La metodología que se utilizó en este análisis es el método descriptivo que se utiliza para recoger, organizar, resumir, presentar, analizar, generalizar, los resultados de las observaciones. Este método implica la recopilación y presentación sistemática de datos para dar una idea clara de una determinada situación desde los diferentes enfoques los siguientes autores:

El método descriptivo es uno de los métodos cualitativos que se usan en investigaciones que tienen como objetivo la evaluación de algunas características de una población o situación en particular. En la investigación descriptiva, el objetivo es describir el comportamiento o estado de un número de variables. Este orienta al investigador en el método científico, de acuerdo con (Cet, 2019).

Del mismo modo (Paneque, 1998) dice que los estudios descriptivos se sitúan sobre una base de conocimientos más sólida que los exploratorios. En estos casos el problema científico ha alcanzado cierto nivel de claridad, pero aún se necesita información para poder llegar a establecer caminos que conduzcan al esclarecimiento de relaciones causales.

En consecuencia (Uv, 2019) afirma que la investigación realizada con métodos descriptivos es denominada investigación descriptiva, y tiene como finalidad definir, clasificar, catalogar o caracterizar el objeto de estudio. Los métodos descriptivos pueden ser cualitativos o cuantitativos.

Con todo esto (Zorrilla, 1986) establece que en el estudio descriptivo el propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, es decir como es y se manifiesta determinado fenómeno.



## **4.2 Sujeto de estudio**

En este apartado, se enfocó a trabajadores de la empresa, tomando como población a 46 empleados a través de la metodología estadística de poblaciones finitas, se toma como muestra a 27 prestadores empleados.

## **4.3 Técnicas e instrumentos de investigación**

Área donde se aplicará la muestra para el diagnóstico:

En la oficina gerencial de la empresa Tony Bananas de SPR de RL de CV

Se consideró para el trabajo del diagnóstico utilizar la técnica de encuesta, que de acuerdo con (Ly & Silva Siesquén, 2015), esta técnica de recolección de datos se da lugar al establecer contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos.

Tal como dice el método descriptivo, la técnica de investigación científica es un procedimiento típico, validado por la práctica, orientado generalmente a obtener y transformar información útil para la solución de problemas de conocimiento en las disciplinas. Toda técnica prevé el uso de un instrumento de aplicación; tal como lo sugiere (Crotte, 2011)

Asimismo, se utilizó un cuestionario con preguntas de opción múltiples y abiertas con 16 ítem y una lista de asistencia, retomando a (Crotte, 2011) el proceso de diseño de una técnica de investigación implica obligadamente la validación del instrumento técnico que presenta la mayor posibilidad de lograr los resultados previstos por los investigadores. Para llevar a cabo el diagnóstico se utilizó en la siguiente fórmula estadística, de poblaciones finitas.

De un total de 46 empleados se tomó una muestra de 27 trabajadores.

**Matriz de Tamaños Muestrales para diversos margenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas**

N [tamaño del universo]	46
-------------------------	----

← **Escriba aquí el tamaño del universo**

p [probabilidad de ocurrencia]	0.5
--------------------------------	-----

← **Escriba aquí el valor de p**

Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)
90%	0.05	1.64
95%	0.025	1.96
97%	0.015	2.17
99%	0.005	2.58

Fórmula empleada

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_o = p*(1-p)* \left( \frac{Z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

**Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 46 con una p de 0.5**

Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10.0%	9.0%	8.0%	7.0%	6.0%	5.0%	4.0%	3.0%	2.0%	1.0%
90%	27	30	32	34	37	39	41	43	45	46
95%	31	33	35	37	39	41	43	44	45	46
97%	33	35	37	39	40	42	43	44	45	46
99%	36	38	39	41	42	43	44	45	45	46

#### **4.4 Procedimiento para la recolección de datos**

Tal como lo sugiere el uso de la metodología descriptiva (Uv, 2019), se efectuó la preparación del plan para llevar a cabo el diagnóstico a partir de una población total de 46 empleados de diferentes áreas, se tomó una muestra de 27 sujetos de estudio.

En esta actividad abordó un plan de diagnóstico que permita que, a través de la opinión de los trabajadores, obtener información confiable y que ayude a resolver las problemáticas de la empresa, mediante encuestas aplicadas a estos.

Para lo cual se llevaron a cabo las actividades en el siguiente orden mencionado:

1. Desarrollo del diagnóstico de acuerdo a la muestra propuesta
2. Concentración de la información
3. Graficación y análisis los resultados.

Como primer punto para el diagnóstico de este proyecto, se elaboraron las encuestas para poder aplicarlas en las diversas áreas.

Como segundo punto se aplicaron las encuestas en tiempo real a los trabajadores, y se procedió a registrar los resultados y a graficarlos.

Como tercer punto y como resultado de estas encuestas se procedió a la elaboración del manual de organización, con los puntos más relevantes que arrojaron las encuestas.

Cabe mencionar que las áreas que conforman la empresa son bastante complejas por lo que no es posible abarcar todos en este proyecto, sin embargo, se incluyeron funciones que abarcan las diversas áreas

encuestados identificando con mayor grado de dificultad el área que se encarga de exportación e importación del banano, así como el área de compras, ya que se requiere que las facturas estén al día ya que muchas veces los proveedores se retrasan en la entrega de las facturas.

#### **4.4.1 Recopilación de la información para elaborar el manual de organización.**

En esta fase del proyecto se estableció las bases para las funciones de las áreas que conforman la empresa y los responsables en el cumplimiento de las mismas.

Para ellos se llevaron varias reuniones donde se concretó por acuerdo entre gerente y el área de capital humano las bases del funcionamiento del manual. **4.4.2**

#### **Procedimiento para el análisis de datos**

El siguiente es con el objetivo de determinar los requerimientos para elaborar un Manual de organización que pueda ser utilizado por todo el personal que elabora dentro de la empresa.

Como antecedente tenemos que Tony Bananas S.P.R. de R.L. de C.V., proporciona capacitación a sus empleados, aunque estas no son periódicas, ya que por diversos motivos de trabajo y falta de tiempo estas suelen retrasarse.

Como resultado de las encuestas realizadas, se creó una base de datos utilizando tablas en Excel, estos datos fueron graficados y se analizaron los resultados, así como también se elaboraron conclusiones por cada pregunta respondida y posteriormente se llegó a una conclusión general.

En estos datos se obtuvieron las opiniones reales acerca de lo que creen los empleados de Tony Bananas SPR de RL de CV es necesario implementar para mejorar sus funcionamientos y así poder evitar duplicidad en su área de trabajo.

Así mismo se llevaron a cabo las siguientes actividades con el objetivo de desarrollar el manual de organización, esto brindara a los nuevos trabajadores que se

Integren a la empresa, mejores herramientas que contribuyan a su desarrollo y preparación laboral.

- Revisión del manual en coordinación con el gerente general al gerente de capital humano.

En esta fase del proyecto el gerente general y el de capital humano revisaron el manual y llevaron a cabo sus observaciones, así como sus indicaciones acerca de realizar modificaciones, o mejoras en el.

- Revisión y autorización del Manual de organización en coordinación con el dueño de la empresa Tony Bananas de SPR de RL de CV.

Una vez corregido el manual, se procedió a la autorización y firmado del mismo por el Sr. Antonio Cruz Ruiz, dueño de la empresa.

- Estructura y terminación del trabajo de residencia.

Con el Manual finalizado, se concluye el proyecto de residencia y el servicio prestado.

## Capítulo V.- Resultados

A continuación, se presenta los resultados de las encuestas aplicadas a una muestra de 27 trabajadores de la empresa Tony Bananas.

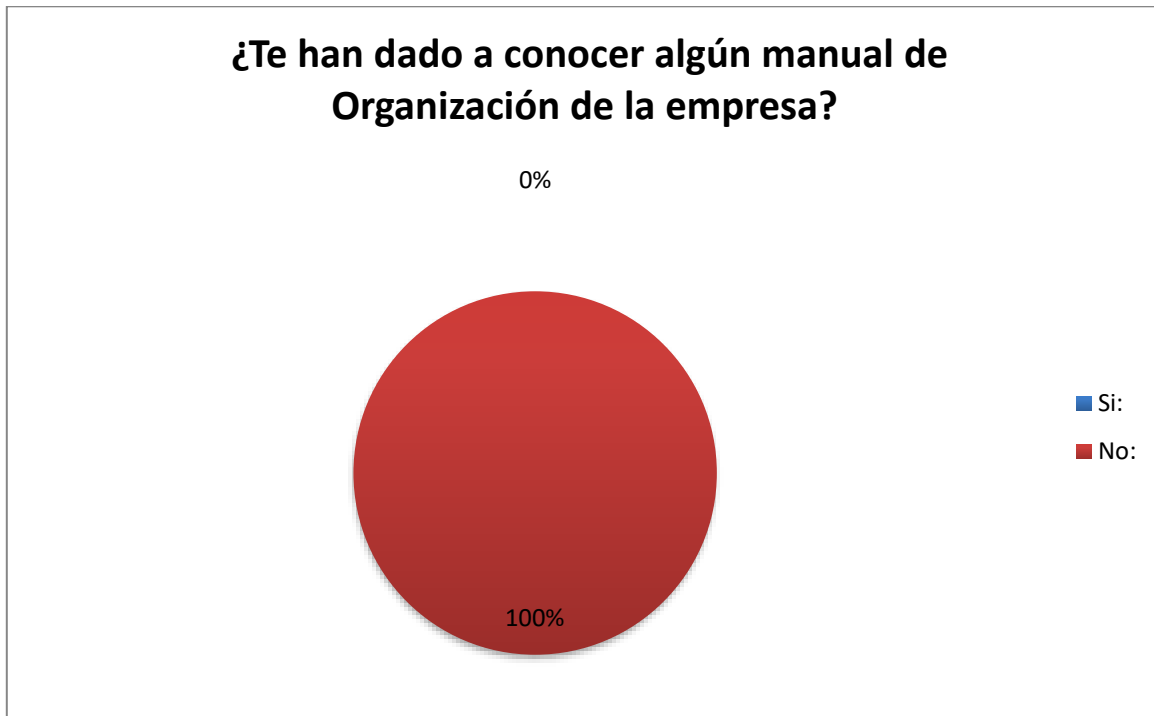
**Tabla 1. ¿Sabes si existe algún manual de Organización en la empresa?**



El 100% de la muestra que tomamos de los trabajadores no tienen conocimiento de que no existe un manual de organización dentro de la empresa.

Fuente: Elaboración propia basada en la recopilación de la información.

**Tabla 2. ¿Te han dado a conocer algún manual de Organización de la empresa?**



De acuerdo con las encuestas aplicadas el 100% de los trabajadores respondió que no le han dado a conocer algún manual de organización, ya que en la empresa no existe tal manual.

Fuente: Elaboración propia basada en la recopilación de la información.

**Tabla 3. ¿Cuánto tiempo llevas laborando en la empresa?**

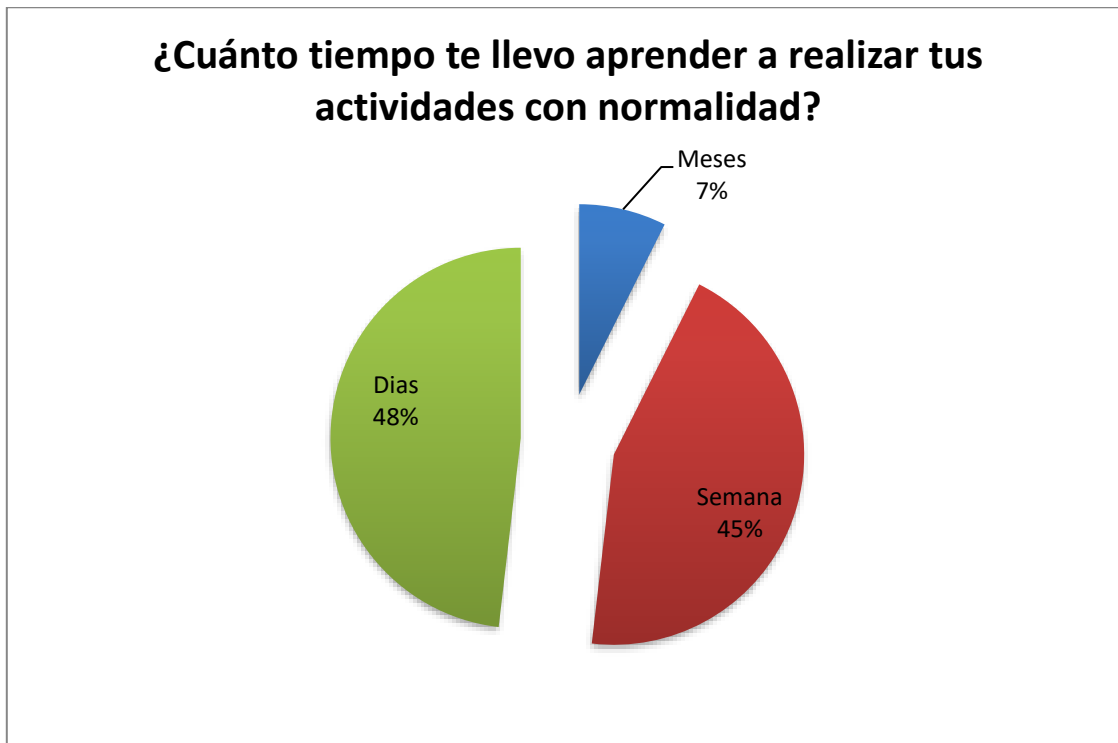


El 70% es decir la mayoría de los trabajadores llevan meses laborando dentro de la empresa sin saber de la existencia de un manual, por otro lado, el otro 30% llevan más de 1 año trabajando dentro de la organización.

Fuente: Elaboración propia basada en la recopilación de la información.



**Tabla 4. ¿Cuánto tiempo te llevo aprender a realizar tus actividades con normalidad?**



La mayoría de trabajadores concuerdan en un 67% que lograron aprender a realizar sus actividades con normalidad a los días de haber llegado a la organización, algunos de ellos porque ya tenían experiencias de dichas áreas y los otros trabajadores se adaptaban más rápido realizar sus actividades. Un 45% afirma que le llevo semanas aprender a realizar sus actividades, y el 7% meses en aprender a realizar sus actividades.

Fuente: Elaboración propia basada en la recopilación de la información.

**Tabla 5. Desde que laboras en la empresa ¿Cómo calificarías tu aprendizaje?**



Los trabajadores al momento de ser encuestados difieren en la manera en como aprenden la manera de realizar sus actividades en dichas áreas según correspondan, el 67% de ellos su aprendizaje es del 100% y el otro 33% de los trabajadores su aprendizaje es del 50%.

Fuente: Elaboración propia basada en la recopilación de la información.

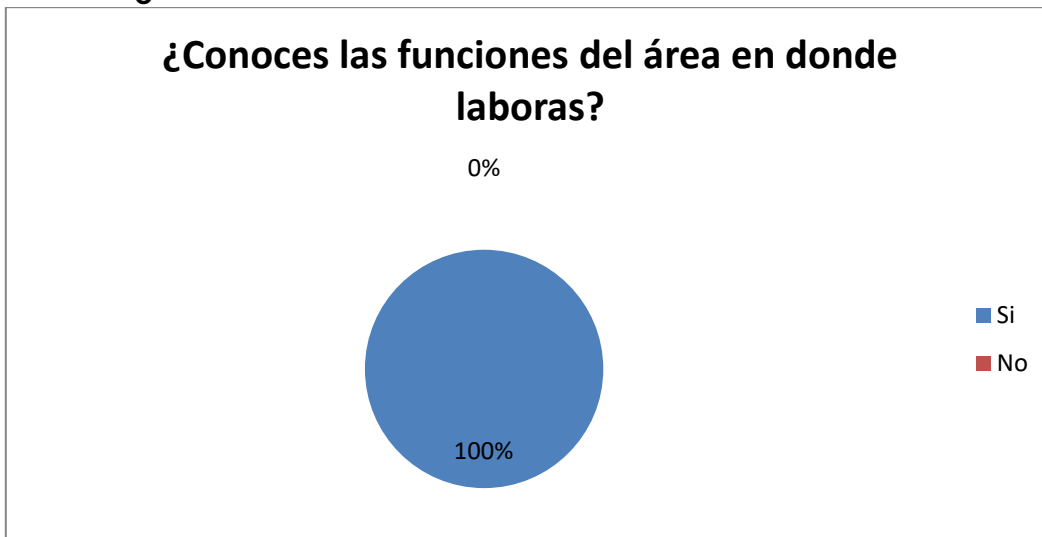
**Tabla 6. Si pudieras mejorar algo de tu área de trabajo ¿qué sería?**



Los trabajadores tienen diferencias de opinión en cuanto a la mejora de las áreas. El 37% y la mayoría afirman que desean un mayor aprendizaje en su área. El 33% de los trabajadores afirman que requieren una buena comunicación con sus compañeros y su jefe de área, ya que no existe una buena relación y siempre existe duplicidad al realizar sus actividades. El otro 22% afirma que se necesitan tener una buena ergonomía, una buena comodidad y espacio en sus áreas donde ellos realizan sus actividades, ya que el espacio con el que cuenta es muy pequeño. También un 8% respondió como mejorar su salario u tener una buena inducción al momento de entrar a laborar en la organización.

Fuente: Elaboración propia basada en la recopilación de la información.

**Tabla 7. ¿Conoces las funciones del área en donde laboras?**



El 100% de los encuestados, respondió que conocen las funciones de sus áreas ya que llevan meses trabajando dentro de la empresa y han ido adquiriendo conocimiento sobre las actividades que están realizando.

Fuente: Elaboración propia basada en la recopilación de la información.

**Tabla 8. ¿Consideras útil que los nuevos integrantes de la empresa conozcan sus funciones a través de un manual de organización?**



El 100% de los trabajadores opinan que les sería útil que los nuevos empleados conozcan las funciones de sus áreas a través de un manual, ya que esta les sería más fácil y entendible como está conformada la empresa donde están ingresando.

Fuente: Elaboración propia basada en la recopilación de la información.

**Tabla 9. ¿Consideras que tienes los suficientes conocimientos para realizarlas actividades de tu área sin equivocarte?**



La mayoría de los trabajadores tienen suficiente conocimiento para realizar sus actividades sin equivocarse, es decir el 52% de los trabajadores no cometen tantos errores, por otra parte, el 37% de los trabajadores respondieron (no se) ya que ellos creen que algunas veces comenten algún error al realizar sus actividades y por último el 11% no consideran tener suficiente conocimiento para realizar sus actividades sin equivocación.

Fuente: Elaboración propia basada en la recopilación de la información.

## **5.1 Resultados generales**

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron de las gráficas productos de las encuestas a los trabajadores de la empresa Tony Bananas, se llega a lo siguiente:

La mayor parte de los trabajadores un 100% no contaban con conocimientos de si existía un manual de organización, sin embargo, un gran porcentaje no fue informado de que tal manual no existe dentro de la empresa, por lo que estos no se encontraban preparados tanto física como mentalmente para el trabajo en las áreas correspondidas, que es complejo, por la cantidad de datos que esta maneja y de los trabajadores en campo que se atienden al día. Muchos de estos apenas se enteraron el primer día cuando se les llevo al área, por otros trabajadores quienes les explicaron las condiciones y los guiaron en sus actividades en ese primer día.

Del total de la muestra tomada compuesta de 27 trabajadores solo el 4% manifestó haber sido capacitado con anterioridad, esto significa que al momento de iniciar las actividades ninguno trabajador se sentía preparado o seguro, con los conocimientos suficientes por lo que probablemente estos manifestaron sentimientos encontrados de confusión, miedo, nerviosismo y estrés.

El periodo de reclutamiento de los trabajadores, varia ya que no se tiene una fecha límite para ingresar al servicio, solamente se pide que el trabajador tenga un poco de conocimiento y ganas de ir adquiriendo más conocimiento sobre las áreas.

En cuanto a la adaptación también varía ya que cada trabajador es un individuo con personalidad propia y carácter diferente, muchos se sienten preparados a pocos días de haber ingresado, otros unas pocas semanas de haber llegado, a otros les tomo casi meses aprender sus actividades, aunque el tiempo promedio y con el que concordó la mayoría de los prestadores en un 67% en que lograron aprender a realizar sus actividades con normalidad al mes de haber llegado a la organización.

Del total de prestadores la mayoría en un afirman que su aprendizaje es de un 67%, desde que llegaron a la organización. Este número es positivo ya que indica que el trabajo en sus áreas rinde sus frutos al enseñar en tiempo real los datos, sin embargo, cabe recalcar que también algunos manifestaron sentir poco aprendizaje, así como estrés e inseguridad, y en ocasiones frustración.

De todo esto podrían beneficiarse tanto la empresa Tony Bananas como los Trabajadores si se crea un manual de Organización que les permita ahorrar tiempo, que refuerce sus conocimientos, que sea de fácil acceso, también interactivo y sobre todo evitar la duplicidad de actividades.

En cuanto al área de trabajo de los trabajadores tienen diferencias de opinión en cuanto a cómo llevar a cabo una mejora en su área.

Pero a pesar de esto la mayoría afirman que desean un mayor aprendizaje en su área, que desean esforzarse más y aprender a realizar más rápido sus actividades en menor tiempo, así como tener conocimientos que permitan aclarar cualquier situación que se presente dentro de la empresa. También con esto evitar cometer errores que los puedan llevar a tener sanciones, ya que la empresa es bastante estricta en cuanto a sus políticas, y cualquier falta podría tener una sanción, castigo severo en la organización.

En cuanto a si los Trabajadores utilizarían el Manual de Organización el 100% afirmo que, si lo utilizarían para fortalecer sus conocimientos al iniciar sus actividades, ya que desean sentirse preparados y cómodos para poder realizar sus actividades desde el primer día y así de igual forma conocer sobre los inicios de la empresa.

De acuerdo a lo que mejorarían los trabajadores en su área de trabajo ellos tienen diferencias de opinión en cuanto a la mejora de en las áreas. El 37% y la mayoría afirman que desean un mayor aprendizaje en su área. El 33% de los trabajadores afirman que requieren una buena comunicación con sus compañeros y si jefe de área, ya que no existe una buena relación y siempre existe duplicidad al realizar sus actividades. El otro 22% afirma que se necesitan tener una buena ergonomía, una buena comodidad y espacio en sus áreas donde ellos realizan sus actividades, ya que el espacio con el que cuenta es muy pequeño. También un 8% respondieron como mejorar su salario u tener una buena inducción al momento de entrar a laborar en la organización. Los trabajadores el 100% de los encuestados, respondió que conocen las funciones de sus áreas ya que llevan meses trabajando dentro de la empresa y han ido adquiriendo conocimiento sobre las actividades que están

realizando. De las opiniones de los trabajadores acerca de sus conocimientos, de acuerdo a las encuestas más de la mitad dijo tener los suficientes conocimientos para realizar sus actividades diarias sin temor a equivocarse es decir el 52% de los trabajadores no cometen tantos errores, por otra parte el 37% de los trabajadores respondieron (no se) ya que ellos creen que algunas veces cometen algún error al realizar sus actividades y por último el 11% no consideran tener suficiente conocimiento para realizar sus actividades sin equivocación.

Significa que este porcentaje podría aumentar mediante el uso de un manual de organización.



## **Capítulo VI. - Conclusiones y Recomendaciones**

### **6.1 Conclusiones**

La presente tesis tuvo como objetivo diseñar un manual de organización para la empresa, Tony Bananas S.P.R de R.L. de C.V. para facilitarle el manejo de las funciones y tareas que desempeña en cada puesto, así como recabar información actual y antecedentes históricos de la empresa.

Fue de gran relevancia, al delimitar claramente las funciones y tareas de cada puesto y a su vez se buscó la duplicidad de puesto al plasmar la estructura jerárquica de la empresa, ya que al existir puestos que de un principio no se sabía con exactitud qué nivel les correspondía.

El manual que se elaboro es para tener una mejor organización dentro de la empresa, ya que así los trabajadores sabrán con precisión cuales son cada una de sus funciones, a quien deben reportarle, cuáles son sus responsabilidades y conocer algo tan fundamental como lo es el objetivo del puesto que desempeñan. Esto ayudara a la duplicidad de funciones, mejorara la comunicación.

La finalidad es que el personal conozca a detalle su puesto y las implicaciones que este conlleva para que lo puedan desempeñar de la manera más eficiente.

Con esta conclusión se permite elaborar sugerencias sobre la futura implementación y evaluación del manual de organización dentro de la empresa, permitiendo que en un futuro sirva para la formulación de nuevas hipótesis e investigaciones.

## **6.2 Recomendaciones**

- La implementación de los manuales descritos, primeramente, con la instalación de la estructura de organización propuesta.
- Mantener actualizado cualquier manual con el que cuenta la empresa.
- Proveer de al menos una copia completa de los manuales y que este a la total disposición de cada unidad, gerencia, departamento y sección, para que sea fuente de consulta.

### 6.3 Referencia Bibliográfica

Álvarez T. Martín. Manual para elaborar manuales de (2006).

Bon. (2008).

Chiavenato Idalberto, administración proceso administrativo, 3ª edición, McGraw Hill, Colombia 2000.

Crosby, P. B. (1961).

Deming, W. E. (1982).

Duque, & Chaparro. (2012).

Ferrer Pérez Luis, guía práctica desarrollo organizacional, 2ª edición trilla, México 1976, No. de pág. 199.

Fernández Arena José Antonio, el proceso administrativo, 11ª reimp., Diana, México 1991.

Franklin F. Enrique Benjamín, organización de empresas, 3ª edición, McGraw Hill, México 2009, No. de pág. 536.

Haroldo herrera, licenciado en administración de empresas, importancia de los manuales administrativos.

<http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/importancia-de-los-manuales-administrativos.htm>

Hernández, C. (2009).

Juran, J. M. (1988).

Koontz Harold, administración una perspectiva global, 13ª edición, McGraw Hill, México 2008, No. de pág. 816.

Lamb, C., Hair, J., & McDaniel, C. (2002). *Marketing*. International Thomson Editores

Münch Galindo Lourdes, fundamentos de administración, 8ª edición, trillas, México 2009, No. de pág. 272.

Münch Galindo Lourdes, organización diseño de organizaciones de alto rendimiento, 1ª edición, trillas, México 2005, No. de pág. 125.

Paneque, R. J. (1998). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN, ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA INVESTIGACIÓN CLÍNICA.*

Pizzo. (2013).

Rodríguez Valencia Joaquín, como elaborar y usar los manuales administrativos, 3ª edición, Thomson, México 2002, No. de pág. 180

Autor: uch la estructura organizacional 08-2002 Portal de estudiantes de recursos humanos.

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/laestructorguch.tm>.

Stanton, W., Michael, E., & Bruce, W. (2004). *Fundamentos de Marketing.* Mc Graw Hill.

Thompson I. Peteraf y Gamble I. Strickland, Administración estratégica. Teoría y casos, 15ª ed., Mc Graw-Hill, México.

Thompson. (2009).

Zorrilla. (1986). *METODOLOGIA.*

## **Anexos**

### **Encuestas aplicadas**

#### **CUESTIONARIO PARA ELABORACION DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN PARA TONY BANANAS S.P.R de R.L de C.V**

Las preguntas que respondas serán tomadas de manera anónima y solo serán usadas para comparar y graficar resultados.

1. ¿Sabes si existe algún manual de Organización en la empresa?
  - a) Si
  - b) No
2. ¿Te han dado a conocer algún manual de Organización de la empresa?
  - a) Si
  - b) No
3. ¿Cuánto tiempo llevas laborando en la empresa?
  - a) Semanas
  - b) Meses
  - c) Más de 1 año
4. ¿Cuánto tiempo te llevo aprender a realizar tus actividades con normalidad?  
R:\_\_\_\_\_
5. Desde que laboras en la empresa ¿Cómo calificarías tu aprendizaje?
  - a) 100%
  - b) 50%
  - c) Menos de lo esperado
6. Si pudieras mejorar algo de tu área de trabajo ¿qué sería?
7. ¿Conoces las funciones del área en donde laboras?
  - a) Si
  - b) No
8. ¿Consideras útil que los nuevos integrantes de la empresa conozcan sus funciones a través de un manual de organización?
  - a) Si, sería útil

b) No me sería útil

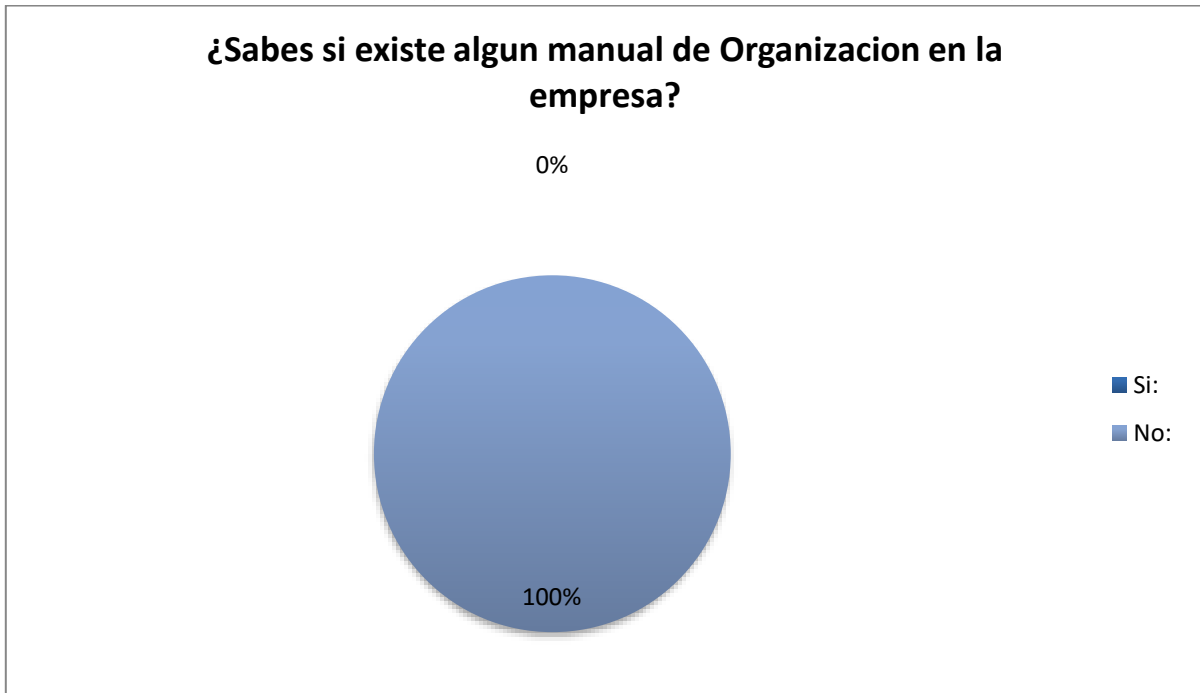
9. ¿Consideras que tienes los suficientes conocimientos para realizarlas actividades de tu área sin equivocarte?

a) Si

b) No

c) No se

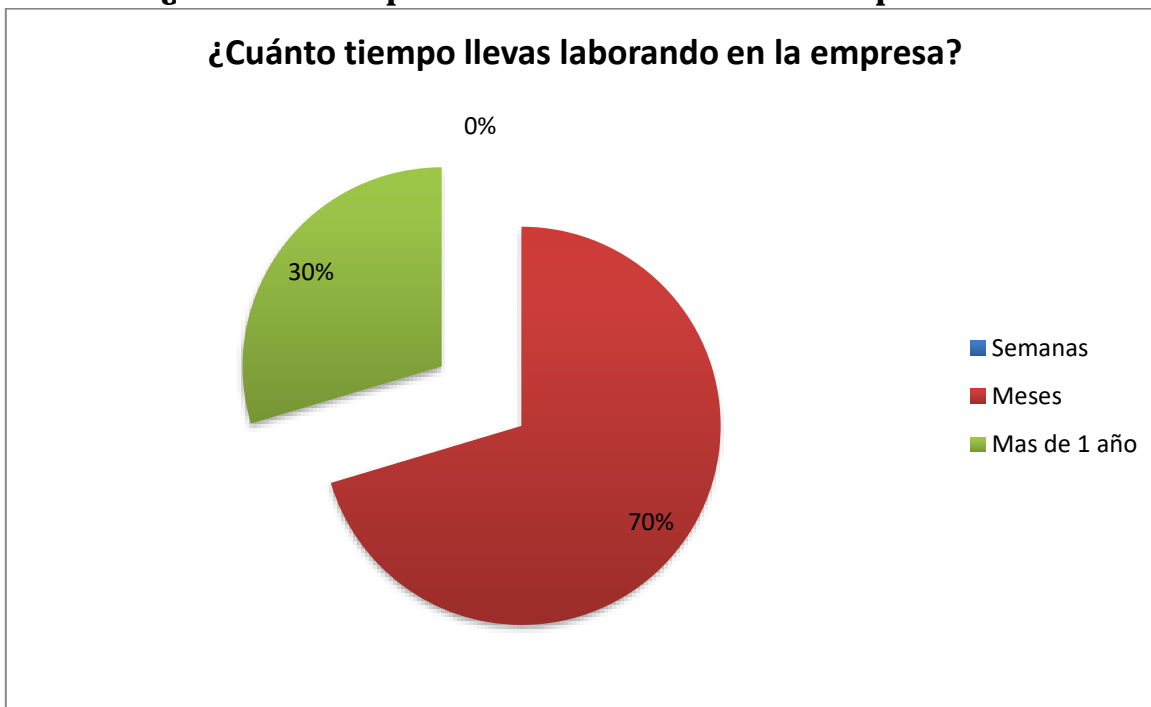
**Anexo 1. ¿Sabes si existe algún manual de Organización en la empresa?**



**Anexo 2. ¿Te han dado a conocer algún manual de Organización de la empresa?**



### Anexo 3. ¿Cuánto tiempo llevas laborando en la empresa?

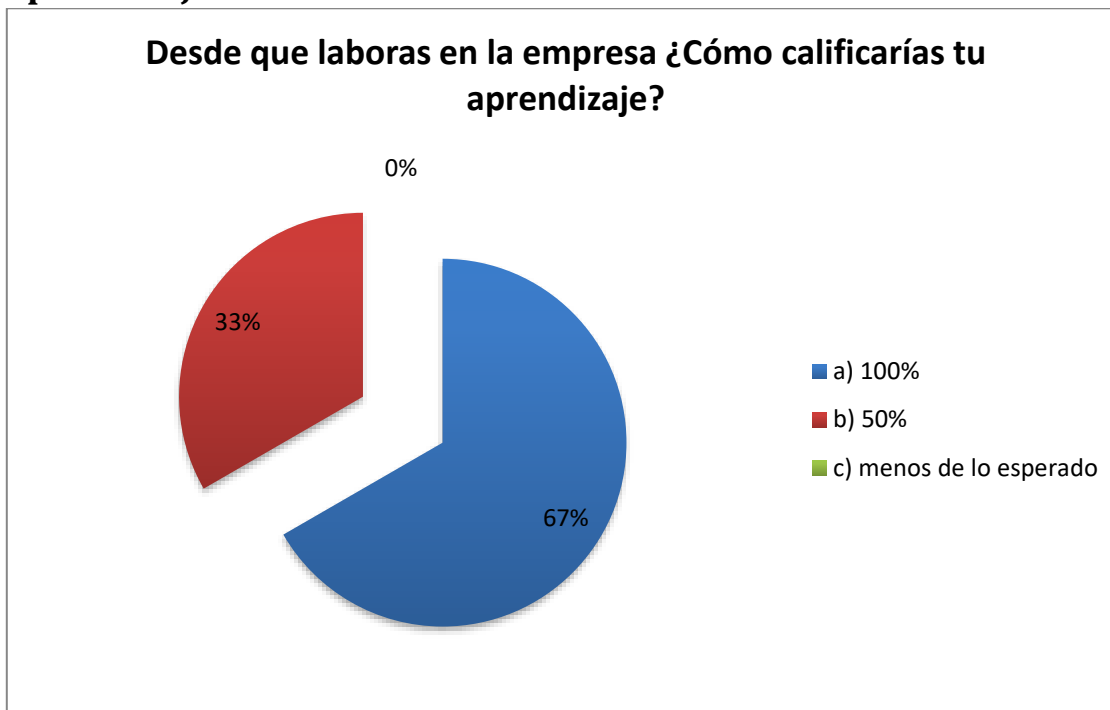


### Anexo 4. ¿Cuánto tiempo te llevo aprender a realizar tus actividades con normalidad?





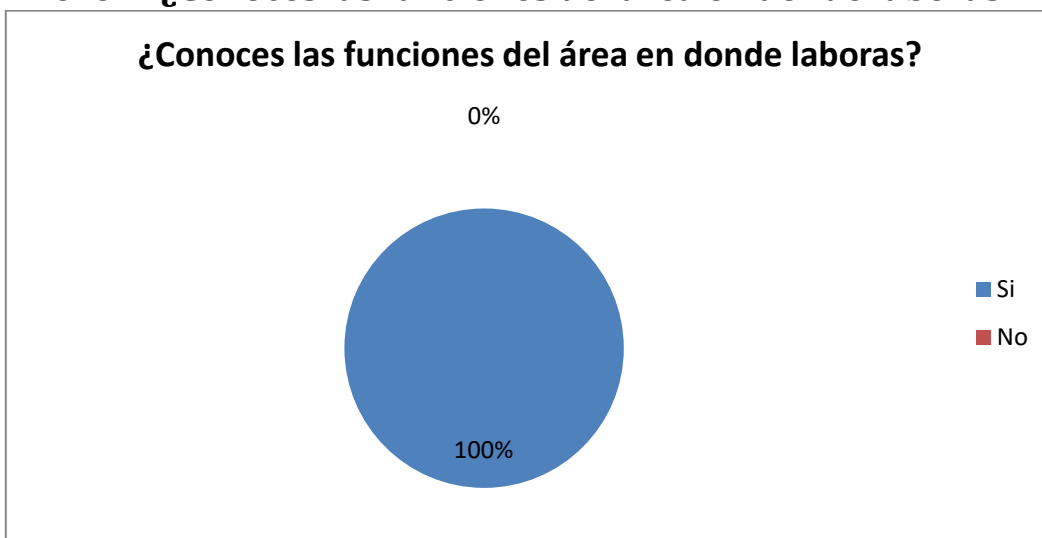
### Anexo 5. Desde que laboras en la empresa ¿Cómo calificarías tu aprendizaje?



### Anexo 6. Si pudieras mejorar algo de tu área de trabajo ¿qué sería?



### **Anexo 7. ¿Conoces las funciones del área en donde laboras?**

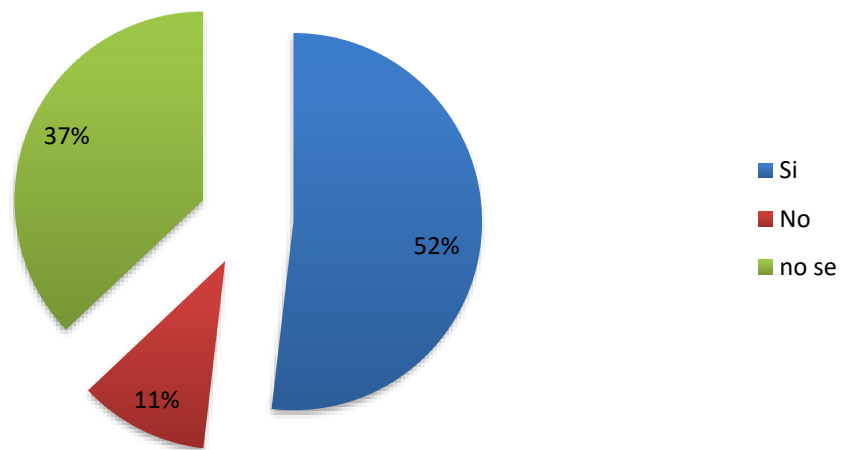


### **Anexo 8. ¿Consideras útil que los nuevos integrantes de la empresa conozcan sus funciones a través de un manual de organización?**



**Anexo 9. ¿Consideras que tienes los suficientes conocimientos para realizarlas actividades de tu área sin equivocarte?**

**¿Consideras que tienes los suficientes conocimientos para realizarlas actividades de tu área sin equivocarte?**



**Derechos de Autor**

**CARTA DE CONSENTIMIENTO DE USO DE LOS DERECHOS DE AUTOR Y DE LAS REGALIAS COMERCIALES DE PRODUCTOS DE INVESTIGACION**

En adición al beneficio ético, moral y académico que he obtenido durante mis estudios en el Instituto Tecnológico Superior de la Región Sierra (ITSS), el (la) que suscribe **Tania Guadalupe Méndez Solís**, alumno (a) de este Instituto, estoy de acuerdo en participar de las regalías económicas y/o académicas, de procedencia nacional e internacional, que se deriven del trabajo de investigación que realicé en este Instituto, bajo la dirección del Docente **Juana Mercedes Mollinedo Casanova**, por lo que otorgo los derechos de autor de mi tesis:

**“PROPUESTA DE MEJORA ORGANIZACIONAL A TRAVES DEL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA TONY BANANAS S.P.R. DE R.L. DE C.V.”** y de los productos de dicha investigación al Instituto Tecnológico Superior de la Región Sierra. Las patentes y secretos industriales que se puedan derivar serán registrados a nombre del Instituto Tecnológico Superior de la Región Sierra y las regalías económicas que se deriven serán distribuidas entre el ITSS, el Director de Tesis y el (la) que suscribe, de acuerdo a las negociaciones entre las tres partes. Por ello me comprometo a no realizar ninguna acción que dañe el proceso de explotación comercial de dichos productos a favor de este Instituto.

Teapa, Tabasco, a 04 de Abril de 2022

  
Firma del (a) alumno (a)


  
Vo. Bo. Del Director de Tesis




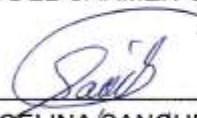
### Hoja de Firmas


La presente Tesis titulada "PROPUESTA DE MEJORA ORGANIZACIONAL A TRAVES DL DISEÑO E IMPLEMENTACION DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA TONY BANAS S.P.R de R.L de C.V.", realizada por el (la)alumno (a) **Tania Guadalupe Méndez Solís**, bajo la dirección de la **Lic. Juana Mercedes Mollinedo Casanova**, ha sido aprobada y aceptada por el **COMITÉ ASESOR** como requisito parcial para obtener el grado de:

INGENIERO EN ADMINISTRACION

  
PRESIDENTE: LIC. JUANA MERCEDES MOLLINEDO CASANOVA

  
SECRETARIO: DRA. GABRIELA DEL CARMÉN CORNELIO CRUZ

  
VOCAL: DRA. ARACELY CÉLINA SANCHEZ ALBORES

  
SUPLENTE: DRA. LILIANA GUADALUPE JAUREGUI BELTRAN

Teapa, Tabasco. Abril 2022



# Manual de Organización.

---

**TANIA GUADALUPE MENDEZ SOLIS**

**ING. EN ADMINISTRACION**

**INSTITUTO TECNOLOGICO SUPERIOR DE LA REGION SIERRA.**



**DICIEMBRE 2020**

**Av. La Venta, Mza. 10, lote 151, Fracc. Santa Cruz. Teapa, Tabasco.**



# Manual de Organización.

DICIEMBRE 2020

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Tania Guadalupe Méndez Solís	Lic. Cyndhia Guadalupe Gómez Pérez	Antonio Cruz Ruiz

<b>INDICE</b>	
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>98</b>
<b>BIENVENIDA .....</b>	<b>99</b>
<b>BREVE HISTORIA .....</b>	<b>100</b>
<b>ANTECEDENTES .....</b>	<b>100</b>
<b>MISIÓN.....</b>	<b>101</b>
<b>VISIÓN .....</b>	<b>101</b>
<b>FILOSOFÍA .....</b>	<b>102</b>
<b>VALORES .....</b>	<b>102</b>
<b>CONOCE LAS OBLIGACIONES DEL PATRÓN.....</b>	<b>103</b>
<b>ARTÍCULO 132.- SON OBLIGACIONES DE LOS PATRONES .....</b>	<b>103</b>
<b>ARTÍCULO 133.-QUEDA PROHIBIDO A LOS PATRONES O A SUS REPRESENTANTES: ....</b>	<b>109</b>
<b>CONOCE TUS OBLIGACIONES COMO TRABAJADOR .....</b>	<b>111</b>
<b>ARTÍCULO 134.- SON OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES: .....</b>	<b>111</b>
<b>ARTÍCULO 135.- QUEDA PROHIBIDO A LOS TRABAJADORES:.....</b>	<b>112</b>
<b>TU NUEVO TRABAJO COMO (TRABAJADOR) .....</b>	<b>113</b>
<b>LEY DEL SEGURO SOCIAL .....</b>	<b>114</b>
<b>DEL SEGURO DE RIESGOS DE TRABAJO SECCIÓN PRIMERA GENERALIDADES .....</b>	<b>114</b>
<b>ESTRUCTURA ORGANICA .....</b>	<b>117</b>
<b>FUNCIONES DE LAS ÁREAS.....</b>	<b>119</b>



## **Introducción**

Hemos querido que este manual sea de fácil comprensión para los trabajadores, entendiendo que su valor como herramienta sea accesible a cualquier trabajador para las áreas en el que vaya a desenvolverse y así puedan favorecer en el mejoramiento de sus actividades.

De igual forma exponemos todo lo referente a la empresa dando a conocer de manera explícita la estructura administrativa, la descripción de cada uno de los puestos, la relación existente entre ellos, precisar las funciones y relaciones de cada unidad, así como los grados de autoridad y responsabilidad para contribuir a la ejecución correcta de las labores.

Por otro lado, daremos a conocer lo que es su misión, visión, valores, obligaciones y derechos que tengan al formar parte de la empresa.

Este manual pretende que el trabajador pueda empaparse mejor de conocimiento acerca de las actividades a desarrollar, esto con el objeto de hacer más agradable y fácil su estancia en la empresa, evitar frustración, duplicidad en su trabajo, así como evitar algunos errores.



## **Bienvenida**

Este manual ha sido elaborado y creado para ti, ahora que eres un miembro nuevo en nuestra empresa y que empezaras a convivir diariamente con nosotros.

Esperamos que este manual sea agradable y puedas comprender de manera sencilla cada una de las actividades, derechos y deberes para que realices y te desenvuelvas mejor en tus funciones.

Después de revisar este manual iras conociendo más de cerca las razones de nuestros desempeños, sin embargo, no podríamos lograrlo sin esfuerzo y dedicación de cada una de las personas que laboran en nuestra empresa.

A partir de este momento usted forma parte de esta su organización, recibiendo un cordial saludo de todos sus integrantes.

## **Breve Historia**

### **Antecedentes**

La empresa es fundada por el Sr. Antonio Cruz Ruiz en Teapa, Tabasco. Emprendedor en el giro comercial y microempresario abriendo un establecimiento de productos de canasta básica, siendo en ese tiempo colaborador de ranchos bananeros obteniendo experiencia y amor a lo que hoy se conoce como TONY BANANAS.

1999-2000: Abre sus puertas Súper Tony en Villa Juan Aldama. Teapa, Tabasco.

2003: comercializador de plátano macho y dominico en el territorio nacional haciendo trayectoria y récord de más de 65 camiones para la comercialización semanalmente. Cierra sus puertas de súper Tony, solo dedicándose al comercio de banano.

2004: adquiere sus primeras hectáreas para la producción de dátil en Villa Juan Aldama, Teapa; Tabasco, llamado la parcela.

2005: renta el primer rancho llamado Sarabia, en la ranchería Francisco Sarabia para el cultivo del plátano enano (banano). Teniendo como oficina central una casa habitación en el centro de Teapa, Tabasco.

2006: renta su segundo rancho de plátano enano, en la ranchería Quinta Roo, Teapa, Tabasco.

2009: se funda formalmente Tony Bananas Sociedad de Producción Rural de Responsabilidad Limitada de capital variable, haciéndose notar regionalmente con la administración de 4 fincas bananeras para su cultivo y producción.

2010: consolida las oficinas centrales en un lugar específico y estratégico en Teapa, Tabasco. Sigue creciendo adquiriendo nuevas fincas.

2013: renta una bodega en la cd. de México para una mejor comercialización por su estrategia en la capital del país.

2014-2015: la empresa TONY BANANAS ya contaba con 7 ranchos bananeros para su cultivo y comercialización, con más de 500 empleados, haciendo de una empresa más grande. Cambia su sede de oficinas centrales av. La venta Fraccionamiento Santa Cruz Teapa, Tabasco, adquiriendo este lugar.

2016: la empresa ya está específicamente reconocida en la región, lográndose posicionar para emprender en el medio de la exportación con la ayuda de intermediarios.

2018: TONY BANANAS exporta sin intermediarios hacia Europa, Estados Unidos y Japón.

2019: se empieza el proceso de ser una marca Registrada ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.

2020: el 30 de enero el IMPI de la concesión de ser una marca nacional TONY BANANAS del campo para ti. Siendo una empresa con más de 1000 HAS distribuidas en las 14 fincas bananeras.

### **Misión**

Cultivar, producir y comercializar el mejor banano enano con la más exigente calidad, para satisfacer las necesidades y gustos de los consumidores.

### **Visión**

Ser una marca tabasqueña líder en la región, nacional e internacional por la excelencia de su producto.

Ser socialmente responsable en los campos, reutilizando y mejorando los usos de nuestros productos para un sano ambiente.

Ser una empresa incluyente con sus colaboradores y comunidad.

## **Filosofía**

En TONY BANANAS creemos en la calidad de todos los colaboradores, creando más que una comunidad, enfocándonos en el pilar de la familia.

## **Valores**

**Trabajo en equipo:** sociabiliza a sentirse unidos a sus semejantes y a la cooperación entre ellos.

**Respeto:** es la base de la interacción de los integrantes de nuestra empresa para lograr un ambiente de armonía, aceptando las ideas de nuestros compañeros con humildad.

## **Ética:**

**Honestidad:** actuar con transparencia, rectitud y honradez en todos y cada uno de los actos, siendo coherente entre lo que piensa, se dice y se hace. Hablar con la verdad se convertirá en la única forma de expresión entre los colaboradores.

**Responsabilidad:** cumplir a tiempo con empeño cada una de las funciones y compromiso a cargo, asumiéndolos con actitud, conocimiento y competencia para prestar un servicio de excelente calidad.

## **Conoce las obligaciones del patrón**

- **Artículo 132.- Son obligaciones de los patrones:**

**I.-** Cumplir las disposiciones de las normas de trabajo aplicables a sus empresas o establecimientos;

**II.-** Pagar a los trabajadores los salarios e indemnizaciones, de conformidad con las normas vigentes en la empresa o establecimiento;

**III.-** Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, debiendo darlos de buena calidad, en buen estado y reponerlos tan luego como dejen de ser eficientes, siempre que aquéllos no se hayan comprometido a usar herramienta propia. El patrón no podrá exigir indemnización alguna por el desgaste natural que sufran los útiles, instrumentos y materiales de trabajo;

**IV.-** Proporcionar local seguro para la guarda de los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, siempre que deban permanecer en el lugar en que prestan los servicios, sin que sea lícito al patrón retenerlos a título de indemnización, garantía o cualquier otro. El registro de instrumentos o útiles de trabajo deberá hacerse siempre que el trabajador lo solicite;

**V.-** Mantener el número suficiente de asientos o sillas a disposición de los trabajadores en las casas comerciales, oficinas, hoteles, restaurantes y otros centros de trabajo análogos. La misma disposición se observará en los establecimientos industriales cuando lo permita la naturaleza del trabajo;

**VI.-** Guardar a los trabajadores la debida consideración, absteniéndose de mal trato de palabra o de obra;

**VII.-** Expedir cada quince días, a solicitud de los trabajadores, una constancia escrita del número de días trabajados y del salario percibido;

**VIII.-** Expedir al trabajador que lo solicite o se separe de la empresa, dentro del término de tres días, una constancia escrita relativa a sus servicios;

**IX.-** Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del voto en las elecciones populares y para el cumplimiento de los servicios de jurados, electorales y censales, a que se refiere el artículo 5o., de la Constitución, cuando esas actividades deban cumplirse dentro de sus horas de trabajo;

**X.-** Permitir a los trabajadores faltar a su trabajo para desempeñar una comisión accidental o permanente de su sindicato o del Estado, siempre que avisen con la oportunidad debida y que el número de trabajadores comisionados no sea tal que perjudique la buena marcha del establecimiento. El tiempo perdido podrá descontarse al trabajador a no ser que lo compense con un tiempo igual de trabajo efectivo. Cuando la comisión sea de carácter permanente, el trabajador o trabajadores podrán volver al puesto que ocupaban, conservando todos sus derechos, siempre y cuando regresen a su trabajo dentro del término de seis años. Los substitutos tendrán el carácter de interinos, considerándolos como de planta después de seis años;

**XI.-** Poner en conocimiento del sindicato titular del contrato colectivo y de los trabajadores de la categoría inmediata inferior, los puestos de nueva creación, las vacantes definitivas y las temporales que deban cubrirse;

**XII.-** Establecer y sostener las escuelas Artículo 123 Constitucional, de conformidad con lo que dispongan las leyes y la Secretaría de Educación Pública;

**XIII.-** Colaborar con las Autoridades del Trabajo y de Educación, de conformidad con las leyes y reglamentos, a fin de lograr la alfabetización de los trabajadores;

**XIV.-** Hacer por su cuenta, cuando empleen más de cien y menos de mil trabajadores, los gastos indispensables para sostener en forma decorosa los estudios técnicos, industriales o prácticos, en centros especiales, nacionales o extranjeros, de uno de sus trabajadores o de uno de los hijos de éstos, designado en atención a sus aptitudes, cualidades y dedicación, por los mismos trabajadores y el patrón. Cuando tengan a su servicio más de mil trabajadores deberán sostener tres becarios en las condiciones señaladas. El patrón sólo podrá cancelar la beca cuando sea reprobado el becario en el curso de un año o cuando observe mala conducta; pero en esos casos será substituido por otro. Los becarios que hayan terminado sus estudios deberán prestar sus servicios al patrón que los hubiese becado, durante un año, por lo menos;

**XV.-** Proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores, en los términos del Capítulo III Bis de este Título.

**XVI.** Instalar y operar las fábricas, talleres, oficinas, locales y demás lugares en que deban ejecutarse las labores, de acuerdo con las disposiciones establecidas en el reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, a efecto de prevenir accidentes y enfermedades laborales. Asimismo, deberán adoptar las medidas preventivas y correctivas que determine la autoridad laboral;

**XVI Bis.** Contar, en los centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores, con instalaciones adecuadas para el acceso y desarrollo de actividades de las personas con discapacidad;

**XVII.** Cumplir el reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, así como disponer en todo tiempo de los medicamentos y materiales de curación indispensables para prestar oportuna y eficazmente los primeros auxilios;



**XVIII.** Fijar visiblemente y difundir en los lugares donde se preste el trabajo, las disposiciones conducentes de los reglamentos y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, así como el texto íntegro del o los contratos colectivos de trabajo que rijan en la empresa; asimismo, se deberá difundir a los trabajadores la información sobre los riesgos y peligros a los que están expuestos;

**XIX.-** Proporcionar a sus trabajadores los medicamentos profilácticos que determine la autoridad sanitaria en los lugares donde existan enfermedades tropicales o endémicas, o cuando exista peligro de epidemia;

**XIX Bis.** Cumplir con las disposiciones que en caso de emergencia sanitaria fije la autoridad competente, así como proporcionar a sus trabajadores los elementos que señale dicha autoridad, para prevenir enfermedades en caso de declaratoria de contingencia sanitaria;

**XX.-** Reservar, cuando la población fija de un centro rural de trabajo exceda de doscientos habitantes, un espacio de terreno no menor de cinco mil metros cuadrados para el establecimiento de mercados públicos, edificios para los servicios municipales y centros recreativos, siempre que dicho centro de trabajo esté a una distancia no menor de cinco kilómetros de la población más próxima;

**XXI.-** Proporcionar a los sindicatos, si lo solicitan, en los centros rurales de trabajo, un local que se encuentre desocupado para que instalen sus oficinas, cobrando la renta correspondiente. Si no existe local en las condiciones indicadas, se podrá emplear para ese fin cualquiera de los asignados para alojamiento de los trabajadores;

**XXII.-** Hacer las deducciones que soliciten los sindicatos de las cuotas sindicales ordinarias, siempre que se compruebe que son las previstas en el artículo 110, fracción VI;

**XXIII.-** Hacer las deducciones de las cuotas para la constitución y fomento de sociedades cooperativas y de cajas de ahorro, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 110, fracción IV;

**XXIII Bis.** Hacer las deducciones y pagos correspondientes a las pensiones alimenticias previstas en la fracción V del artículo 110 y colaborar al efecto con la autoridad jurisdiccional competente;

**XXIV.-** Permitir la inspección y vigilancia que las autoridades del trabajo practiquen en su establecimiento para cerciorarse del cumplimiento de las normas de trabajo y darles los informes que a ese efecto sean indispensables, cuando lo soliciten. Los patrones podrán exigir a los inspectores o comisionados que les muestren sus credenciales y les den a conocer las instrucciones que tengan; y

**XXV.-** Contribuir al fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores y proporcionarles los equipos y útiles indispensables.

**XXVI.** Hacer las deducciones previstas en las fracciones IV del artículo 97 y VII del artículo 110, enterar los descuentos en orden de prelación, primero al Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores y posterior a las otras instituciones. Esta obligación no convierte al patrón en deudor solidario del crédito que se haya concedido al trabajador;

**XXVI Bis.** Afiliar al centro de trabajo al Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, a efecto de que los trabajadores puedan ser sujetos del crédito que proporciona dicha entidad. La afiliación será gratuita para el patrón;

**XXVII.-** Proporcionar a las mujeres embarazadas la protección que establezcan los reglamentos.

**XXVII Bis.** Otorgar permiso de paternidad de cinco días laborables con goce de sueldo, a los hombres trabajadores, por el nacimiento de sus hijos y de igual manera en el caso de la adopción de un infante;

**XXVIII.-** Participar en la integración y funcionamiento de las Comisiones que deban formarse en cada centro de trabajo, de acuerdo con lo establecido por esta Ley, y

**XXIX.-** Otorgar permiso sin goce de sueldo a las y los trabajadores declarados desaparecidos que cuenten con Declaración Especial de Ausencia, en los términos de lo establecido en la legislación especial en la materia.

**XXIX Bis.** - Otorgar las facilidades conducentes a los trabajadores respecto de las licencias expedidas por el Instituto según lo establece el artículo 140 Bis de la Ley del Seguro Social.

**XXX.** Entregar a sus trabajadores de manera gratuita un ejemplar impreso del contrato colectivo de trabajo inicial o de su revisión dentro de los quince días siguientes a que dicho contrato sea depositado ante el Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral; esta obligación se podrá acreditar con la firma de recibido del trabajador;

**XXXI.** Implementar, en acuerdo con los trabajadores, un protocolo para prevenir la discriminación por razones de género y atención de casos de violencia y acoso u hostigamiento sexual, así como erradicar el trabajo forzoso e infantil;

**XXXII.** Fijar y difundir en los lugares de mayor afluencia del centro de trabajo el texto fiel de la convocatoria y demás documentos que le solicite el Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral para el desarrollo del procedimiento de consulta a que hacen referencia los artículos 390 Bis y 390 Ter, y

**XXXIII.** Fijar en los lugares de mayor afluencia del centro de trabajo la convocatoria que le solicite el sindicato cuando se consulte a los trabajadores el contenido del contrato colectivo de trabajo inicial o el convenio de revisión, en términos de los artículos 390 Ter y 400 Bis.

**Artículo 133.-Queda prohibido a los patrones o a sus representantes:**

**I.** Negarse a aceptar trabajadores por razón de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro criterio que pueda dar lugar a un acto discriminatorio;

**II.-** Exigir que los trabajadores compren sus artículos de consumo en tienda o lugar determinado;

**III.-** Exigir o aceptar dinero de los trabajadores como gratificación porque se les admita en el trabajo o por cualquier otro motivo que se refiera a las condiciones de éste;

**IV.** Obligar a los trabajadores por coacción o por cualquier otro medio, a afiliarse o retirarse del sindicato o agrupación a que pertenezcan, o a que voten por determinada candidatura, así como cualquier acto u omisión que atente contra su derecho a decidir quién debe representarlos en la negociación colectiva;

**V.** Intervenir en cualquier forma en el régimen interno del sindicato, impedir su formación o el desarrollo de la actividad sindical, mediante represalias implícitas o explícitas contra los trabajadores;

**VI.-** Hacer o autorizar colectas o suscripciones en los establecimientos y lugares de trabajo;

**VII.-** Ejecutar cualquier acto que restrinja a los trabajadores los derechos que les otorgan las leyes;

- VIII.-** Hacer propaganda política o religiosa dentro del establecimiento;
- IX.-** Emplear el sistema de poner en el índice a los trabajadores que se separen o sean separados del trabajo para que no se les vuelva a dar ocupación;
- X.** Portar armas en el interior de los establecimientos ubicados dentro de las poblaciones;
- XI.** Presentarse en los establecimientos en estado de embriaguez o bajo la influencia de un narcótico o droga enervante;
- XII.** Realizar actos de hostigamiento y/o acoso sexual contra cualquier persona en el lugar de trabajo;
- XIII.** Permitir o tolerar actos de hostigamiento y/o acoso sexual en el centro de trabajo;
- XIV.** Exigir la presentación de certificados médicos de no embarazo para el ingreso, permanencia o ascenso en el empleo;
- XV.** Despedir a una trabajadora o coaccionarla directa o indirectamente para que renuncie por estar embarazada, por cambio de estado civil o por tener el cuidado de hijos menores, y
- XVI.** Dar de baja o terminar la relación laboral de un trabajador que tenga la calidad de persona desaparecida y cuente con Declaración Especial de Ausencia, en los términos de lo establecido en la legislación especial en la materia.
- XVII.** Realizar cualquier acto tendiente a ejercer control sobre el sindicato al que pertenezcan sus trabajadores, y
- XVIII.** Las demás que establezca esta Ley.

## **Conoce tus obligaciones como trabajador**

### **Artículo 134.- Son obligaciones de los trabajadores:**

**I.-** Cumplir las disposiciones de las normas de trabajo que les sean aplicables;

**II.-** Observar las disposiciones contenidas en el reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, así como las que indiquen los patrones para su seguridad y protección personal;

**III.-** Desempeñar el servicio bajo la dirección del patrón o de su representante, a cuya autoridad estarán subordinados en todo lo concerniente al trabajo;

**IV.-** Ejecutar el trabajo con la intensidad, cuidado y esmero apropiados y en la forma, tiempo y lugar convenidos;

**V.-** Dar aviso inmediato al patrón, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, de las causas justificadas que le impidan concurrir a su trabajo;

**VI.-** Restituir al patrón los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles que les haya dado para el trabajo, no siendo responsables por el deterioro que origine el uso de estos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito, fuerza mayor, o por mala calidad o defectuosa construcción;

**VII.-** Observar buenas costumbres durante el servicio;

**VIII.-** Prestar auxilios en cualquier tiempo que se necesiten, cuando por siniestro o riesgo inminente peligran las personas o los intereses del patrón o de sus compañeros de trabajo;

**IX.-** Integrar los organismos que establece esta Ley;

**X.-** Someterse a los reconocimientos médicos previstos en el reglamento interior y demás normas vigentes en la empresa o establecimiento, para comprobar que no padecen alguna incapacidad o enfermedad de trabajo, contagiosa o incurable;

**XI.** Poner en conocimiento del patrón las enfermedades contagiosas que padezcan, tan pronto como tengan conocimiento de las mismas;

**XII.** Comunicar al patrón o a su representante las deficiencias que adviertan, a fin de evitar daños o perjuicios a los intereses y vidas de sus compañeros de trabajo o de los patrones; y

**XIII.** Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales y de fabricación de los productos a cuya elaboración concurren directa o indirectamente, o de los cuales tengan conocimiento por razón del trabajo que desempeñen, así como de los asuntos administrativos reservados, cuya divulgación pueda causar perjuicios a la empresa.

**Artículo 135.- Queda prohibido a los trabajadores:**

**I.** Ejecutar cualquier acto que pueda poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de terceras personas, así como la de los establecimientos o lugares en que el trabajo se desempeñe;

**II.** Faltar al trabajo sin causa justificada o sin permiso del patrón;

**III.** Substraer de la empresa o establecimiento útiles de trabajo o materia prima o elaborada;

**IV.** Presentarse al trabajo en estado de embriaguez;

**V.** Presentarse al trabajo bajo la influencia de algún narcótico o droga enervante, salvo que exista prescripción médica. Antes de iniciar su servicio,

el trabajador deberá poner el hecho en conocimiento del patrón y presentarle la prescripción suscrita por el médico;

**VI.** Portar armas de cualquier clase durante las horas de trabajo, salvo que la naturaleza de éste lo exija. Se exceptúan de esta disposición las punzantes y punzo-cortantes que formen parte de las herramientas o útiles propios del trabajo;

**VII.** Suspender las labores sin autorización del patrón;

**VIII.** Hacer colectas en el establecimiento o lugar de trabajo;

**IX.** Usar los útiles y herramientas suministrados por el patrón, para objeto distinto de aquél a que están destinados;

**X.** Hacer cualquier clase de propaganda en las horas de trabajo, dentro del establecimiento; y

**XI.** Acosar sexualmente a cualquier persona o realizar actos inmorales en los lugares de trabajo.

### **Tu nuevo trabajo como (trabajador)**

Tu horario de trabajo deberá ser asignado antes de iniciar con la presentación del trabajo, toma esta decisión con responsabilidad ya que deberás respetarlo y cumplir con él. Este puede variar de 4 hasta 8 horas dependiendo cual será el área en el que vas a desenvolver tus actividades.

Esperamos que trabajes según los horarios que te sean asignados, a menos que presente alguna irregularidad que sea autorizada por tu superior del área.

Es importante que llegues siempre 10 minutos antes de tu hora de entrada para firmar tu lista de asistencia y recibir indicaciones.

Ante cualquier inasistencia por enfermedad, presentar tu copia de receta médica, para que la falta pueda ser justificada.



## **Ley del Seguro Social**

### **Del seguro de riesgos de trabajo sección primera generalidades**

Artículo 41. Riesgos de trabajo son los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo. Artículo 42. Se considera accidente de trabajo toda lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior; o la muerte, producida repentinamente en ejercicio, o con motivo del trabajo, cualquiera que sea el lugar y el tiempo en que dicho trabajo se preste. También se considerará accidente de trabajo el que se produzca al trasladarse el trabajador, directamente de su domicilio al lugar del trabajo, o de éste a aquél. Artículo 43. Enfermedad de trabajo es todo estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga su origen o motivo en el trabajo, o en el medio en que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios. En todo caso, serán enfermedades de trabajo las consignadas en la Ley Federal del Trabajo. Artículo 44. Cuando el trabajador asegurado no esté conforme con la calificación que del accidente o enfermedad haga el Instituto de manera definitiva, podrá interponer el recurso de inconformidad. Párrafo reformado DOF 18-06-2009 En el supuesto a que se refiere el párrafo anterior, entre tanto se tramita el recurso o el juicio respectivo, el Instituto otorgará al trabajador asegurado o a sus beneficiarios legales las prestaciones a que tuvieran derecho en los seguros de enfermedades y maternidad o invalidez y vida, siempre y cuando se satisfagan los requisitos señalados por esta Ley. En cuanto a los demás seguros se estará a lo que se resuelva en la inconformidad o en los medios de defensa establecidos en el artículo 294 de esta Ley. Artículo 45. La existencia de estados anteriores tales como discapacidad física, mental o

Sensorial, intoxicaciones o enfermedades crónicas, no es causa para disminuir el grado de la incapacidad temporal o permanente, ni las prestaciones que correspondan al trabajador. Artículo 46. No se considerarán para los efectos de esta Ley, riesgos de trabajo los que sobrevengan por alguna de las causas siguientes: I. Si el accidente ocurre encontrándose el trabajador en estado de embriaguez; II. Si el accidente ocurre encontrándose el trabajador bajo la acción de algún psicotrópico, narcótico o droga enervante, salvo que exista prescripción suscrita por médico

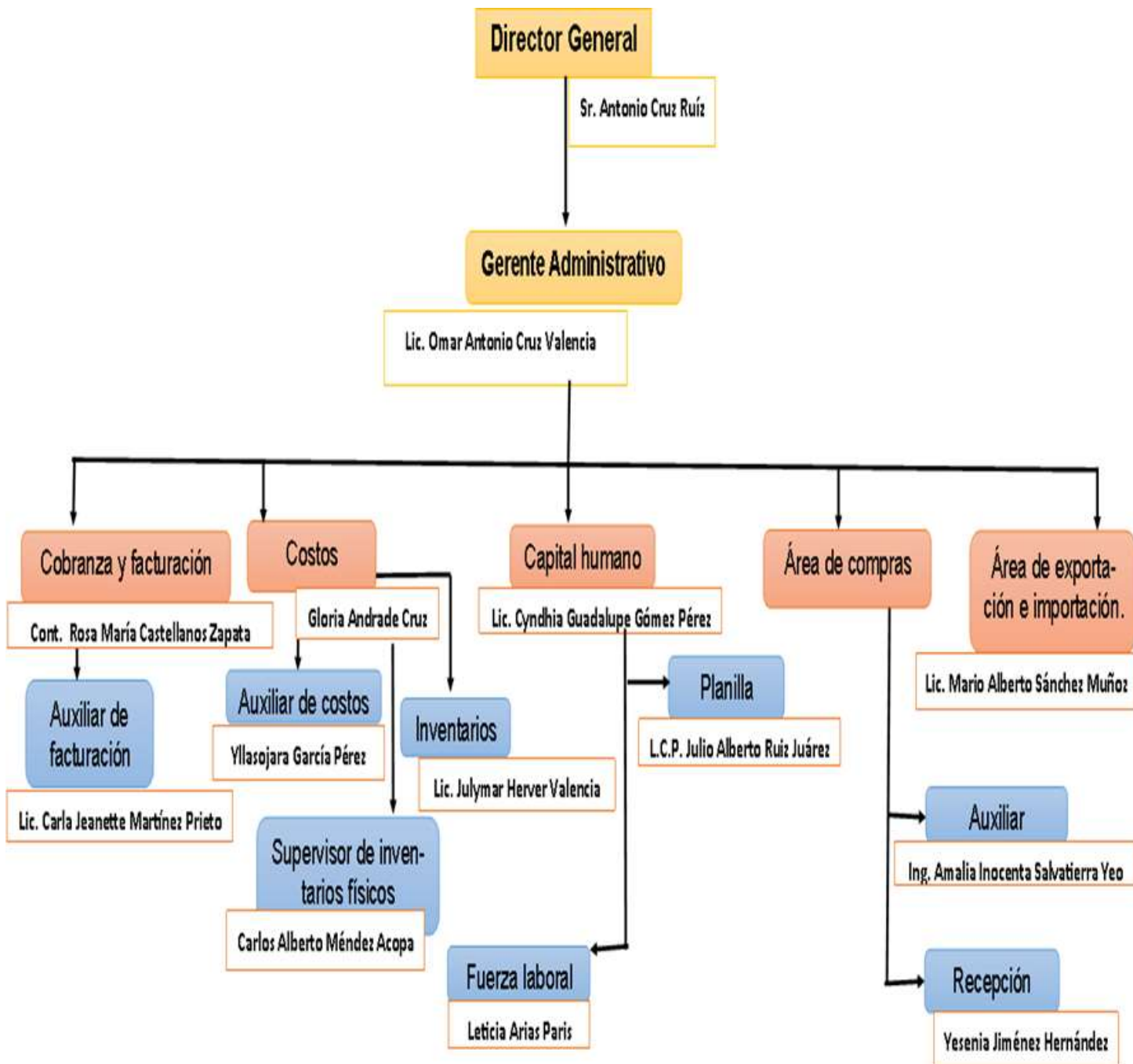
titulado y que el trabajador hubiera exhibido y hecho del conocimiento del patrón lo anterior; III. Si el trabajador se ocasiona intencionalmente una incapacidad o lesión por sí o de acuerdo con otra persona; IV. Si la incapacidad o siniestro es el resultado de alguna riña o intento de suicidio, y V. Si el siniestro es resultado de un delito intencional del que fuere responsable el trabajador asegurado. Artículo 47. En los casos señalados en el artículo anterior se observarán las reglas siguientes: I. El trabajador asegurado tendrá derecho a las prestaciones consignadas en el seguro de enfermedades y maternidad o bien a la pensión de invalidez señalada en esta Ley, si reúne los requisitos consignados en las disposiciones relativas, y.

II. Si el riesgo trae como consecuencia la muerte del asegurado, los beneficiarios legales de éste tendrán derecho a las prestaciones en dinero que otorga el presente capítulo. Por lo que se refiere a las prestaciones en especie de enfermedades y maternidad, éstas se otorgarán conforme al capítulo IV de este Título. Artículo 48. Si el Instituto comprueba que el riesgo de trabajo fue producido intencionalmente por el patrón, por sí o por medio de tercera persona, el Instituto otorgará al asegurado las prestaciones en dinero y en especie que la presente Ley establece y el patrón quedará obligado a restituir íntegramente al Instituto las erogaciones que éste haga por tales conceptos. Artículo 49. En los términos establecidos por la Ley Federal del Trabajo, cuando el asegurado sufra un riesgo de trabajo por falta inexcusable del patrón a juicio de los Tribunales federales en materia laboral, las prestaciones en dinero que este capítulo establece a favor del trabajador asegurado, se aumentarán en el porcentaje que los propios Tribunales determinen en sus resoluciones. El patrón tendrá la obligación de pagar al Instituto el capital constitutivo sobre el incremento correspondiente. Artículo reformado DOF 01-05-2019 Artículo 50. El asegurado que sufra algún accidente o enfermedad de trabajo, para gozar de las prestaciones en dinero a que se refiere este Capítulo, deberá someterse a los exámenes médicos y a los tratamientos que determine el Instituto, salvo cuando justifique la causa de no hacerlo. El Instituto deberá dar aviso al patrón cuando califique de profesional algún accidente o enfermedad, o en caso de recaída con motivo de éstos. Artículo reformado DOF 20-12-2001 Artículo 51. El patrón deberá dar aviso al Instituto del accidente o enfermedad de trabajo, en los términos

que señale el reglamento respectivo. El trabajador, los beneficiarios del trabajador incapacitado o muerto, o las personas encargadas de representarlos, podrán denunciar inmediatamente al Instituto el accidente o la enfermedad de trabajo que haya sufrido. El aviso también podrá hacerse del conocimiento de la autoridad de trabajo correspondiente, la que, a su vez, dará traslado del mismo al Instituto. Párrafo reformado DOF 20-12-2001 Artículo 52. El patrón que oculte la realización de un accidente sufrido por alguno de sus trabajadores durante su trabajo o lo reporte indebidamente como accidente en trayecto, se hará acreedor a las sanciones que determine esta Ley y el reglamento respectivo. Artículo 53. El patrón que haya asegurado a los trabajadores a su servicio contra riesgos de trabajo, quedará relevado en los términos que señala esta Ley, del cumplimiento de las obligaciones que sobre responsabilidad por esta clase de riesgos establece la Ley Federal del Trabajo. Artículo 54. Si el patrón hubiera manifestado un salario inferior al real, el Instituto pagará al asegurado el subsidio o la pensión a que se refiere este capítulo, de acuerdo con el salario en el que estuviese inscrito, sin perjuicio de que, al comprobarse su salario real, el Instituto le cubra, con base en éste la pensión o el subsidio. En estos casos, el patrón deberá pagar los capitales constitutivos que correspondan a las diferencias que resulten, incluyendo el cinco por ciento por gastos de administración sobre el importe de dicho capital, como parte integrante del mismo. Artículo 55.

## **ESTRUCTURA ORGANICA**

1. Director general.
2. Gerente administrativo.
  - 2.1 Área de cobranza y pagos
    - 2.1.1 Área de facturación.
  - 2.2 Área de costos.
    - 2.2.1 auxiliar de costos.
    - 2.2.2 Inventarios.
    - 2.2.3 Supervisor de inventarios físicos.
    - 2.2.4 Planilla.
  - 2.3 recursos humanos
    - 2.3.1 fuerza laboral.
  - 2.4 Área de compras.
    - 2.4.1 auxiliar.
    - 2.4.2 Recepción.
  - 2.5 Área de exportación e importación.





Nombre del puesto: Director General

Supervisado por:

Jefe Inmediato:

Personas a cargo:

### **Objetivo del Puesto**

Coordinar todas las actividades de una empresa.

### **Funciones Generales**

- Toma de decisiones.
- Control de los procesos. En función de los procesos que se llevan a cabo en la empresa y de cómo se llevan a cabo, se obtendrán unos resultados u otros. El director general recibe información acerca de todos ellos, evalúa los resultados y establece medidas generales de mejora para aumentar en eficacia y en eficiencia. Cada director de departamento deberá implementar dichas medidas de la forma más adecuada para su grupo de trabajo.
- Desarrollar estrategias grandes para alcanzar los objetivos y metas propuestas.
- Funcionar como líder de los Recursos Humanos. El director general debe funcionar como referencia para el resto de las personas que trabajan en la empresa. Este liderazgo debe ser lo menos autoritario posible y funcionar de forma que cada persona pueda aportar libremente lo que considere adecuado. Aunque la última palabra siempre la tendrá el director general, cuantas más propuestas de mejora reciba, mayor será su perspectiva.

## **Habilidades y conocimientos**

- Tener la capacidad para delegar funciones entre los miembros de su equipo, haciéndolos responsables de la correcta ejecución de tareas.
- Liderazgo.
- Comunicación.



Nombre del puesto: Gerente Administrativo

Supervisado por: Director General

Jefe Inmediato: Sr. Antonio Cruz Ruiz.

### **Objetivos del Puesto**

Realizar toma de decisiones en forma oportuna y confiable en beneficio de la operación de la empresa.

### **Funciones Generales**

- Decidir respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada cargo.
- Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros.
- Realizar cálculos matemáticos, algebraicos y financieros.
- Deducir o concluir los análisis efectuados anteriormente.

### **Habilidades y conocimientos**

- **Capacidad de trabajo y organización**
- **Empatía**
- **Resiliencia**
- **Fomentar la motivación**





Nombre del puesto: Capital Humano.

Supervisado por: Gerente Administrativo

Jefe Inmediato: Lic. Omar Antonio de la Cruz Valencia.

### **Análisis del Puesto**

Contribuir al éxito de la empresa y para esto tiene que proveer, mantener y desarrollar un recurso humano altamente calificado y motivado para alcanzar los objetivos de la Institución a través de la aplicación de programas eficientes de administración de recursos humanos, así como velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes, en materia de competencia.

### **Funciones Generales**

- Planifica, organiza, dirige y controla los Programas de Clasificación y Remuneración de Cargos; Reclutamiento y Selección, Evaluación del Desempeño, Acciones de Personal, Capacitación y Desarrollo; Planillas, Bienestar Social y Relaciones Laborales en base a las Leyes y Reglamentos Universitarios vigentes.
- Interpreta y aplica las políticas, normas y reglamentos en lo que respecta a los diferentes programas de Administración de Recursos Humanos.
- Atiende las consultas y aclaraciones presentadas por los directivos de la Institución, relacionadas con la interpretación y aplicación de reglamentos, normas y procedimientos en materia de recursos humanos; a fin de proponer soluciones adecuadas.
- Provee un ambiente organizacional de desarrollo y satisfacción del recurso humano, de forma tal que les permita a los funcionarios progresar en base al mérito, aptitudes y habilidades.

- Recibir y tramitar las solicitudes de sanciones disciplinarias que acojan suspensiones y destituciones.

### **Habilidades y conocimientos**

- Tener la capacidad de llevar a cabo acciones que deben estar en consonancia con las estrategias de empresa.
- Habilidad de coordinar y comunicar con el equipo de manera adecuada.
- Ser líder y un ejemplo para los empleados siendo empáticos para resolver cada una de sus dudas.
- Llegar a acuerdos que beneficien a los trabajadores y a la empresa.



Nombre del puesto: Planilla

Supervisado por: Área de Costos

Jefe Inmediato: Gloria Andrade Cruz

### **Objetivos del Puesto**

Operar de manera efectiva en equipo, de la mano con recursos humanos, encargándonos de pagarles el sueldo a los trabajadores.

### **Funciones Generales**

- Realizar la elaboración de planillas del personal de apoyo y profesional. Llevando un control del pago de cada una de las personas dentro de la institución.
- Brindar información, explicaciones y aclarando dudas, con el fin de brindar un buen servicio y asesoría.
- Archivar las acciones del personal y documentos diversos, manualmente en los archivos promedio de la clasificación de esta.

### **Habilidades y conocimientos**

- Ser una persona muy metódica y ordenada.
- Velar que las planillas se paguen a tiempo y sin ningún error.
- Ser servicial ya que tiene contacto con varios de los departamentos y sectores exteriores a la empresa.



Nombre del puesto: Supervisor de Inventarios físicos

Supervisado por: Área de costos

Jefe Inmediato: Gloria Andrade Cruz

### **Objetivos del Puesto**

Cotejar los datos teóricos de oficina con los saldos físicos en bodega, rotación de material, reciclaje, mayor control en rendimientos y fugas de las bodegas, suministrar en tiempo y forma los insumos en cada finca, mantener bodegas limpias y ordenadas y llevar a cabo planes de mejoramiento para mejores rendimientos de los responsables de bodega.

### **Funciones Generales**

- Checar hora de entrada y salida del bodeguero.
- Cuditar bodega con inventario.
- Checar limpieza y orden de bodega y papelería.
- Check List de las funciones del bodeguero durante el día.

### **Habilidades y conocimientos**

- Rendimientos y dosis de cada insumo para aplicar un inventario más eficiente.
- Conocimientos de Herramientas para campo en cultivo de banano
- Conocimientos de Herramientas para empaque de banano
- Conocimientos en labores de campo para cultivo de banano
- Conocimientos en labores de empaque de banano



Nombre del puesto: Fuerza Laboral

Supervisado por: Área de costos

Jefe Inmediato: Gloria Andrade Cruz

### **Objetivos del Puesto**

Llevar a cabo un control ordenado de las labores que realizan día a día los empleados de cada finca.

### **Funciones Generales**

- Llevar de manera ordenada cada labor
- Capturar los avances de los trabajadores
- Sacar semanal un juego completo de las fuerzas laborales a los caporales de las fincas.
- Verificar si efectivamente los trabajadores cumplen con cada labor.

### **Habilidades y conocimientos**

- Conocimiento auditivo.
- Facilidad de habla.



Nombre del puesto: Área de costos

Supervisado por: Gerente Administrativo

Jefe Inmediato: Lic. Omar Antonio de la Cruz Valencia.

### **Objetivo del Puesto**

Coordinar las actividades relacionadas con el desarrollo organización de los sistemas de costos, supervisar el análisis estadístico para determinar la rentabilidad de producto.

### **Funciones Generales**

- Diseñar sistemas de control de costos.
- Mantener actualizado el registro de los bienes de uso.
- Dirigir la toma de inventarios.
- Registro de la producción.

### **Habilidades y conocimientos**

- Conocimiento y aplicación de software (Word, Excel,
- Comunicación
- Delegación
- Toma de decisiones



Nombre del puesto: Auxiliar de costos

Supervisado por: Área de costos

Jefe Inmediato: Gloria Andrade Cruz

### **Objetivos del Puesto**

Analizar y archivar los costos e inventarios, para tener dichos datos en una base de datos que se captura semanalmente.

### **Funciones Generales**

- Capturar los gastos y producciones que se realiza cada semana.
- Revisión de información.

### **Habilidades y conocimientos**

- Manejo de información.
- Capacidad de comunicación.
- Trabajo en equipo.



Nombre del puesto: Inventarios

Supervisado por: Departamento de costos y departamento de compras

Jefe Inmediato: Gloria Andrade Cruz

### **Objetivos del Puesto**

Establecer relaciones exactas acerca de los abastecimientos y rendimientos de materiales que se utilizan tanto en campo como en empacadoras, así como facilitar el flujo de información en el momento que sea requerido para que el departamento de compras contemple los tiempos de entrega al hacer los pedidos a los proveedores.

### **Funciones Generales**

- Promover la efectividad del manejo de los materiales.
- Registrar entradas y salidas de materiales de cada finca de la empresa.
- Manejar los saldos teóricos de maneras diarias y hacer una entrega de informe semanal.
- Corroborar que los reportes de los encargados de bodega sean certeros haciendo 2 inventarios físicos por mes.

### **Habilidades y conocimientos**

- Habilidad comunicativa.
- Capacidad para resolver problemas.
- Capacidad de análisis.
- Manejo de equipo de cómputo.
- Relaciones interpersonales.
- Manejo del personal





Nombre del puesto: Área de Cobranza y facturación.

Supervisado por: Gerente General.

Jefe Inmediato: Lic. Omar Antonio de la Cruz Valencia

### **Análisis del Puesto**

Controlar, gestionar y llevar una relación con el cliente en cuanto a los saldos con este.

### **Funciones Generales**

- Proponer y ejecutar medidas que permitan corregir desviaciones detectadas.
- Realizar reportes y cierres mensuales de cobranza.
- Ejecutar la cobranza de manera directa, telefónica y presencial.
- Realizarlo en tiempo y forma, considerando las fechas de vencimiento y los días de proyecciones de cobranza.
- Controlar, gestionar y llevar una relación con el cliente en cuanto a los saldos con este.
- Revisión y análisis para autorización de créditos.

### **Habilidades y conocimientos**

- Excelentes capacidades comunicativas e interpersonales
- Gran atención al detalle
- Confidencialidad y fiabilidad



Nombre del puesto: Auxiliar de facturación

Supervisado por: Área de cobranza y pagos

Jefe Inmediato: Contador, Rosa María Castellanos Zapata

### **Objetivos del Puesto**

Supervisar las cuentas por cobrar y garantizar que facturemos a nuestros clientes correctamente.

### **Funciones Generales**

- Emitir facturas precisas.
- Atender las quejas de los clientes y solucionar problemas de facturación.
- Mantener registros actualizados de cuentas por cobrar.
- Llevar un registro de las cuentas por cobrar y las transacciones.
- Ayudar con las conciliaciones de cuentas de clientes.
- Preparar y presentar informes analíticos.

### **Habilidades y conocimientos**

- Organizada.
- Dinámica.
- Actitud de servicio.
- Sentido de urgencia.
- Habilidades de comunicación oral y escrita.



Nombre del puesto: Área de exportación e importación

Supervisado por: Capital humano

Jefe Inmediato: Lic. Cyndhia Guadalupe Gómez Pérez.

### **Objetivos del Puesto**

Tener control eficiente sobre las labores realizadas por los trabajadores para reducir costos y gastos.

Lograr que la empresa que expone sus productos, sea más competitiva y tenga un plan de producción para satisfacer las necesidades del mercado extranjero, de esta manera podrá garantizar a los compradores un amplio surtido de los productos a exportar.

### **Funciones Generales**

- Analizar los mercados regionales
- Investigar y seleccionar los mercados adecuados para la internacionalización de la organización.
- Velar por el financiamiento de los programas que se desarrollarán en el exterior.
- Comprender y luego orientar a la empresa sobre los tratados internacionales que regirán los futuros acuerdos logrados.
- Impulsar la promoción internacional de la empresa y sus productos o servicios.

## **Habilidades y conocimientos**

- Amplio conocimiento de aranceles, facturación y costos impositivos y legales.
- Rapidez mental.
- buena redacción.
- Conocimientos avanzados de inglés, 85% oral y escrito.
- Integridad.
- Capacidad de Organización y planificación.



Nombre del puesto: Área de compras

Supervisado por: Gerente Administrativo.

Jefe Inmediato: Lic. Omar Antonio de la Cruz Valencia.

### **Análisis del Puesto**

Adquirir en el mercado los mejores materiales de calidad necesarios para un buen funcionamiento de la actividad y productividad, buscando la racionalidad económica.

Llevar el control de compras e insumos, y/o servicios que requieren las unidades de producción.

### **Funciones Generales**

- Estar pendiente de las novedades del mercado: cotizaciones, noticias del sector, etc.
- Encontrar los proveedores más eficientes en cuestión de precio, eficiencia y flexibilidad de condiciones.
- Encontrar alternativas a dichos proveedores, en el caso de que estos fallen. Siempre vienen bien contar con un plan B, en caso de apuros.
- Solicitar presupuestos a los distintos proveedores para poder hacer comparativa de opciones. No importa que sean proveedores preseleccionados, ya que eso nos facilitará la toma de decisiones.

## **Habilidades y conocimientos**

- Anticipar las tendencias.
- Trabajar como parte de un equipo.
- Entender la forma de trabajar y la influencia de sus decisiones.
- Priorizar las tareas.
- Hacer un buen uso de la información.
- Trabajar bajo presión para cumplir con los plazos de entrega.
- Habilidades numéricas.



Nombre del puesto: Auxiliar de compras

Supervisado por: Área de compras

Jefe Inmediato: Contador. Horacio Aguilar Cruz

### **Objetivos del Puesto**

Se encarga de todo el proceso que implica para una empresa o institución la adquisición de un bien o servicio. Así, es quien se encarga de elaborar la documentación necesaria para solicitar ofertas a distintos proveedores para un mismo producto

### **Funciones Generales**

- Realizar órdenes de compra.
- Trato a proveedores.
- Contratos.
- Negociación con proveedores.
- Cotización de materiales.

### **Habilidades y conocimientos**

- trabajar en equipo.



Nombre del puesto: Recepción

Supervisado por: Área de compras

Jefe Inmediato: contador. Horacio Aguilar Cruz.

### **Objetivos del Puesto**

Proveer excelente servicio al cliente por medio telefónico, y apoyar en la persecución de los objetivos de la empresa, a través de una buena atención, teniendo la capacidad de trabajar en equipo.

### **Funciones Generales**

- Responder las llamadas telefónicas.
- Apoyo secretarial.
- Recibir y responder diariamente los emails, notificaciones, avisos y certificados.

### **Habilidades y conocimientos**

- Habilidades de comunicación, conociendo de forma correcta la gramática y el deletreado, comunicarse verbalmente de forma confidencial y con claridad.
- Servicio de orientación al cliente, clarificando las necesidades del cliente, proporcionar soluciones y apoyo.
- Habilidades computacionales, conociendo el office de Microsoft, así como toda la paquetería y contando con habilidades de escritura mecanizada rápida y precisa.