



**UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS
DE HIDALGO**

**FACULTAD DE CONTADURÍA Y CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**



**MANUAL ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE
AFILIACIÓN Y REGISTRO A LA CÁMARA NACIONAL DE
COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMO DE MORELIA.**

CASO PRÁCTICO

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN.**

**PRESENTADO POR:
BRENDA GUADALUPE LUQUÍN GARCÍA.**

**ASESOR:
M.D.C.HU. SYLVANA FIGUEROA SILVA.**

MORELIA, MICH. NOVIEMBRE DE 2018.

ÍNDICE

1. RESUMEN.....	4
2. ABSTRACT.....	5
3. INTRODUCCIÓN.....	6
4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
5. OBJETIVOS.....	9
5.1. Objetivo General.....	9
5.2. Objetivos Específicos.....	9
6. MARCO TEÓRICO.....	10
6.1. Manuales Administrativos.....	10
6.1.1. Tipos de Manuales Administrativos.....	10
6.2. Estructuras Organizacionales.....	13
6.2.1. Tipos de Estructuras Organizacionales.....	13
6.3. Organigramas.....	14
6.3.1. Tipos de Organigramas.....	14
6.4. Puesto de Trabajo.....	16
6.5. Diseño del Puesto de Trabajo.....	18
6.6. Descripción del Puesto de Trabajo.....	18
6.7. Análisis del Puesto de Trabajo.....	19
6.7.1. Fundamentos del Análisis de Puestos.....	19
6.7.2. Usos de la Información Obtenida del Análisis de Puestos.....	20
6.7.3. Objetivos del Análisis y Descripción de Puestos.....	22
6.7.4. Pasos para el Análisis de Puestos Según Dessler.....	22
6.7.5. Fases del Análisis de Puestos.....	23
6.7.6. Estructura del Análisis de Puestos.....	25
6.7.7. Métodos de Recolección de Información para el Análisis de Puestos.....	27
6.7.8. Redacción de Descripciones de Puestos.....	33
7. CASO PRÁCTICO.....	37
7.1. Antecedentes CANACO SERVYTUR MORELIA.....	37
7.2. Misión CANACO SERVYTUR MORELIA.....	41

7.3. Visión CANACO SERVyTUR MORELIA.....	41
7.4. Valores CANACO SERVyTUR MORELIA.....	42
7.5. Objetivos CANACO SERVyTUR MORELIA.....	43
7.6. Organigrama CANACO SERVyTUR MORELIA.....	45
7.6.1. Fundamento Legal del Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM).....	46
7.6.2. Antecedentes del SIEM.....	47
7.6.3. Objetivos del SIEM.....	48
7.6.4. Registro de Establecimientos al SIEM.....	49
7.6.5. Organigrama de la Coordinación de Afiliación y Registro a la CANACO SERVyTUR MORELIA.....	52
7.6.6. Perfil de Puestos de la Coordinación de Afiliación y Registro a la CANACO SERVyTUR MORELIA	53
7.6.6.1. Perfil de Puesto del Coordinador de Afiliación y Registro.....	53
7.6.6.1.1. Diagrama de Flujo de las Actividades del Coordinador de Afiliación y Registro.....	55
7.6.6.2. Perfil de Puesto del Auxiliar de Afiliación y Registro.....	56
7.6.6.2.1. Diagrama de Flujo de las Actividades del Auxiliar de Afiliación y Registro.....	58
7.6.6.3. Perfil de Puesto del Jefe de Equipo Local o Foráneo.....	59
7.6.6.3.1. Diagrama de Flujo de las Actividades del Jefe de Equipo Local o Foráneo.....	61
7.6.6.4. Perfil de Puesto del Promotor.....	62
7.6.6.4.1. Diagrama de Flujo de las Actividades del Promotor.....	64
8. CONCLUSIÓN.....	65
9. BIBLIOGRAFÍA.....	66

1. RESUMEN

Un manual administrativo tiene como función la de proporcionar de manera precisa y sistemática información relevante en torno a una organización, tal como antecedentes, estructura organizacional, objetivos, políticas, funciones, especificaciones de puestos entre otras. En este sentido, es de suma importancia que como institución, el personal se apoye en un manual que guíe y norme sus acciones, que posteriormente le conducirá a la competitividad. La Coordinación de Afiliación y Registro de la CANACO SERVYTUR MORELIA, carece de un manual de este tipo en el que se establezca la descripción y perfil de puestos de trabajo. Debido a ello y por un lado, el objetivo general de este trabajo es generar un manual administrativo específico que optimice las operaciones del personal de dicho departamento; mientras que por el otro, se tiene el objetivo particular de crear un perfil de puestos de trabajo que permita al personal conocer las funciones que se desempeñan en cada puesto. Para alcanzar los objetivos mencionados, este trabajo se ha estructurado en dos partes. En la primera de ellas, se analizan las bases teóricas necesarias para llevar a cabo un manual administrativo y un perfil de puesto de trabajo. Se investigan aquí definiciones, tipos y diseños de manuales administrativos, perfil de puesto y organigramas. Una vez sentados los fundamentos teóricos, en la segunda parte de este trabajo, se propone un manual administrativo acorde a las necesidades de La Coordinación de Afiliación y Registro de la CANACO SERVYTUR MORELIA, con la intención concreta de instaurar un perfil de puestos de trabajo anteriormente inexistente.

Palabras Clave: Puesto de Trabajo, Perfil de puesto, Procedimiento, Comunicación, Coordinación.

2. ABSTRACT

An administrative manual has the function of providing accurate and systematic information relevant to an organization, such as background, structure, goals, policies, functions, job specifications among others. In this sense and as an institution, it is important that the personal rely on a manual to guide and regulate their actions, which will subsequently lead to competitiveness. The Affiliation and Registration Department of the CANACO SERVYTUR MORELIA, lacks a manual of this type in which the description and profile of jobs are established. Due to this and on the one hand, the general goal of this work is to generate a specific administrative manual that optimized the operations of the personal in the before mentioned departments; while on the other, it has the particular goal of creating a job profile that allows the personal to know the functions performed in each position. To achieve the aforementioned goals, this work has been structured in two parts. In the first of them, the theoretical bases necessary to carry out an administrative manual and a work profile are analyzed. Definitions, types and designs of administrative manual, work profile, jobs and organizational charts are investigated here. Once the theoretical foundations have been laid down, in the second part of this paper, an administrative manual according to the needs of the Coordination of Affiliation and Registration of the CANACO SERVYTUR MORELIA is proposed, with the concrete intention of establishing a Job profile previously non-existent.

Key words: Job Position, Job Profile, Process, Communication, Coordination.

3. INTRODUCCION

Toda organización para lograr la competitividad requiere de manuales administrativos ya que son los medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización como los antecedentes, la legislación, la estructura, los objetivos, las políticas, los sistemas, los procedimientos así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas.

La importancia de los manuales radica en que ellos explican de manera detallada los procedimientos dentro de una organización; a través de ellos logramos evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa o bien, estos pueden detectar fallas que se presentan con regularidad, sobre todo evitando la duplicidad de funciones. Además son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que le explican todo lo relacionado con la misma, desde su reseña histórica, haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinado departamento.

De igual manera toda organización, ya sea pública o privada, debe contar con un manual descriptivo de puestos, por ser un instrumento técnico de trabajo, el cual se usa con el fin de mejorar la gestión de la administración de recursos humanos. Este instrumento permite fundamentar el programa de reclutamiento y selección de personal, orientar a los jefes del tipo de tareas que deben realizarse en los diferentes puestos y procesos de trabajo, determinar el personal requerido cuando existan plazas vacantes o realizar reestructuraciones de las organizaciones. Es importante mencionar que un manual descriptivo de puestos se debe adecuar a las necesidades institucionales de cada empresa y debe ser debidamente preparado y actualizado.

Con este trabajo se pretende dejar un manual administrativo de la Coordinación de Afiliación y Registro de la CANACO SERVYTUR MORELIA, que sirva como guía

para cada nueva administración en la ejecución de sus funciones para lograr el cumplimiento de las metas planteadas.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Coordinación de Afiliación y Registro de la CANACO SERyTUR MORELIA no cuenta con un manual administrativo en el cual se establezca claramente el perfil y la descripción de cada puesto de trabajo, lo que ha provocado un rol de trabajo con ciertas deficiencias en relación con la coordinación y delegación de sus actividades diarias puesto que los trabajadores desconocen sus actividades y responsabilidades a desempeñar, lo que propicia, en ocasiones, la duplicidad de trabajo y pérdida de tiempo.

Cabe resaltar que en cada cambio de administración del gobierno, llega personal nuevo que desconoce las actividades a realizar en cada puesto, impidiendo el buen funcionamiento del departamento.

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Generar un manual administrativo que sirva como medio de comunicación y coordinación para el departamento de Afiliación y Registro a la CANACO SERVYTUR MORELIA y eficientizar las operaciones de la organización.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer un organigrama que sirva de base para establecer la estructura organizacional de la Coordinación de Afiliación y Registro a la CANACO SERVYTUR MORELIA.
- Desarrollar un perfil y descripción de puestos de trabajo para que el personal conozca cuales son las funciones a desempeñar en cada puesto.
- Diseñar un documento administrativo de respaldo que sirva como herramienta de orientación para el personal del departamento.

6. MARCO TEÓRICO

6.1. Manuales Administrativos

Para Benjamín Franklin los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas (Franklin, 2014, p.194).

6.1.1. Tipos de Manuales Administrativos

De acuerdo con Franklin (2014) los manuales administrativos pueden clasificarse según tres grandes criterios, los cuales se mencionan a continuación (pp.194-196):

I. Por su Naturaleza

- **Microadministrativos:** Son los manuales que corresponden a una sola organización, que se refieren a ella de modo general o se circunscriben a alguna de sus áreas en forma específica.
- **Macroadministrativos:** Son los documentos que contienen información de más de una organización.
- **Mesoadministrativos:** Incluyen a una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico.

II. Por su Contenido

- **De Organización:** Estos manuales contienen información detallada sobre los antecedentes, la legislación, las atribuciones, la estructura orgánica, el

organigrama, la misión, la visión y las funciones organizacionales. Cuando corresponden a un área específica comprenden la descripción de puestos.

- **De Procedimientos:** Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para realizar una función, actividad o tarea específica en una organización.
- **De Gestión de Calidad:** Son documentos que describen y consignan los elementos del sistema de gestión de calidad, el cual incluye información sobre el alcance, exclusiones, directrices de calidad (objetivos y políticas de calidad); responsabilidad y autoridad del sistema de gestión de la calidad, los mapas de procesos, los sistemas de gestión de la calidad, las responsabilidades de la alta dirección, la gestión de recursos, la realización del producto o servicio, la medición, el análisis, la mejora y las referencias normativas.
- **De Historia Organizacional:** Estos manuales son documentos que refieren la biografía y la cronología de la entidad, es decir, su creación, sus logros, su evolución, su situación y composición.
- **De Políticas:** También conocidos como de normas, estos manuales incluyen guías básicas que sirven como marco de actuación para realizar acciones, diseñar sistemas e implementar estrategias en una organización.
- **De Contenido Múltiple:** Estos manuales concentran información relativa a diferentes aspectos de una organización.
- **De Puestos:** Conocido también como manual individual o instructivo de trabajo, este precisa la identificación, las relaciones, las funciones y las responsabilidades asignadas a los puestos de una organización.
- **De Técnicas:** Este documento detalla los principios y criterios necesarios para emplear las herramientas técnicas que apoyan la ejecución de procesos o funciones.
- **De Ventas:** Es un compendio de información específica para apoyar la función de ventas, el cual puede incluir: estrategias de comercialización, la

descripción de productos o servicios, los mecanismos de negociación, las políticas de funcionamiento entre otras.

- **De Producción:** Sirven de soporte para dirigir y coordinar todas las fases de los procesos productivos.
- **De Finanzas:** Son manuales que respaldan el manejo y distribución de los recursos económicos de una organización en todos sus niveles, en particular en las áreas responsables de su captación, aplicación, resguardo y control.
- **De Personal:** Identificados también como manuales de relaciones industriales, de reglas del empleado o de empleo, los cuales incluyen básicamente información sobre condiciones de trabajo, organización y control de personal, capacitación y desarrollo, higiene y seguridad así como prestaciones.
- **De Operación:** Estos manuales se utilizan para orientar el uso de equipos y apoyar funciones altamente especializadas o cuyo desarrollo demanda un conocimiento muy específico.
- **De Sistemas:** Son un instrumento de apoyo para conocer el funcionamiento de sistemas de información, administrativos, informáticos, etc., de una organización.

III. Por su Ámbito:

- **Generales:** Son documentos que contienen información general de una organización, según su naturaleza, sector y giro industrial, estructura, forma, ámbito de operación y tipo de personal.
- **Específicos:** Estos manuales concentran información de un área o unidad administrativa de una organización; por convención, incluyen la descripción de puestos.
- **De Enfoque:** Estos documentos contienen información detallada del contenido de los manuales de organización, de procedimientos y del

sistema de gestión de calidad, que son los que más se utilizan en las organizaciones.

6.2. Estructuras Organizacionales

Según Chiavenato la estructura organizacional son los patrones de diseño para organizar una empresa, con el fin de cumplir las metas propuestas y lograr el objetivo deseado.

La estructura organizacional se expresa en el organigrama y se complementa con el análisis de puestos (Chiavenato, 2011, p. 40).

6.2.1. Tipos de Estructuras Organizacionales

Para Chiavenato (2011) las estructuras organizacionales más importantes son las siguientes (pp. 40- 42):

- **Organización Lineal:** Este sistema se caracteriza por que la autoridad se centra en una sola persona, quien toma todas las decisiones y tiene la responsabilidad básica del mando. El jefe se encarga de asignar y distribuir el trabajo a los subalternos, quienes deben ejecutarlo siguiendo estrictamente las instrucciones dadas.
- **Organización Funcional:** Este modelo se apoya en la máxima utilización de los especialistas funcionales en los niveles jerárquicos principales. Su objetivo es incrementar la productividad de la empresa a partir de la especialización: a los puestos de la línea jerárquica se les “despoja” de cierta autoridad y responsabilidad en favor de los especialistas. En este caso, las tareas se agrupan por departamentos, de acuerdo con la especialización técnica o funciones.
- **Organización Matriarcal:** Es una estructura mixta. En esta hay departamentos funcionales que ejercitan y desarrollan su trabajo para diversas áreas simultáneamente. La organización matriarcal combina esas

dimensiones en un sistema más flexible y complejo, donde la estructura informal y el liderazgo son más relevantes.

6.3. Organigramas

Para Benjamín Franklin (2014) los organigramas son la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de las unidades administrativas que la integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría (p.100).

6.3.1. Tipos de Organigramas

De acuerdo con Franklin (2014) los organigramas pueden clasificarse según cuatro grandes criterios, los cuales se enlistan a continuación (pp.100-106):

I. Por su Naturaleza:

- **Microadministrativos:** Corresponden a una sola organización, y pueden referirse a ella en forma general o sólo referirse a alguna de las áreas que la conforman.
- **Macroadministrativos:** Contienen información de más de una organización.
- **Mesoadministrativos:** Consideran una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico.

II. Por su Ámbito:

- **Generales:** Contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, según su magnitud y características.
- **Específicos:** Muestran en forma particular la estructura de un área de la organización.

III. Por su Contenido:

- **Integrales:** Son representaciones gráficas de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia. Es conveniente anotar que los organigramas generales e integrales son equivalentes.
- **Funcionales:** Incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones. Este tipo de organigrama es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general.
- **De Puestos, Plazas y Unidades:** Indican las necesidades de puestos y el número de plazas existentes o necesarias de cada unidad consignada. También se incluyen los nombres de las personas que ocupan las plazas.

IV. Por su Presentación:

- **Verticales:** Presentan las unidades ramificadas de arriba hacia abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada.
- **Horizontales:** Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columnas, en tanto que las relaciones entre las unidades se estructuran por líneas dispuestas horizontalmente.
- **Mixtos:** Utilizan combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de graficación.
- **De Bloque:** Son una variante de los verticales, pero tienen la particularidad de integrar un mayor número de unidades en espacios más reducidos. Por su cobertura, en poco espacio permiten que aparezcan unidades ubicadas en varios niveles jerárquicos.
- **Circular:** Están formados por un rectángulo central que corresponde a la autoridad administrativa más alta de la institución, alrededor de dicho

rectángulo se trazan círculos concéntricos que representan los diferentes niveles jerárquicos, en cada uno de estos círculos se coloca a los puestos o departamentos inmediatos inferiores y se les une con líneas rectas horizontales y verticales que representan los canales de autoridad y responsabilidad.

- **Escalar:** Consiste en señalar con distintas sangrías en el margen izquierdo los distintos niveles jerárquicos, ayudándose de líneas que señalan dichos márgenes.

6.4. Puesto de Trabajo

Según Chiavenato (2011) Puesto de Trabajo es un conjunto de funciones con una posición definida en la estructura organizacional, es decir, en el organigrama. La posición define las relaciones entre un puesto y los demás. En el fondo son relaciones entre dos o más personas (p. 172).

El concepto de puesto de trabajo se basa en las nociones de tareas, obligaciones y funciones:

- a) **Tarea:** Es toda actividad individualizada y realizada por el ocupante de un puesto. Por lo general es la labor que se atribuye a los puestos simples y repetitivos.
- b) **Obligación:** Es toda actividad individualizada y realizada por el ocupante de un puesto. Suele ser la actividad atribuida a puestos más diferenciados (asalariados o empleados), como llenar un cheque, emitir una requisición de material, etc.
- c) **Función:** Es un conjunto de tareas u obligaciones ejecutadas de manera sistemática o reiterada por el ocupante de un puesto. Pueden realizarse por una persona que, sin ocupar el puesto, desempeñe provisional o definitivamente una función. Para que un conjunto de obligaciones constituya una función es necesario que haya reiteración en su desempeño.

El puesto de trabajo se integra por todas las actividades que desempeña una persona, que pueden agruparse en un todo unificado y que ocupa una posición formal en el organigrama de la empresa. En esta concepción, un puesto constituye una unidad de la organización, y consiste en un conjunto de obligaciones y responsabilidades que lo distinguen de los demás puestos. La posición del puesto en el organigrama define su nivel jerárquico, su subordinación, sus subordinados y el departamento o división al que pertenece. Establecer la posición de un puesto en el organigrama significa establecer estas cuatro vinculaciones o condiciones.

6.5. Diseño del Puesto de Trabajo

Como establece Chiavenato (2011) en su libro “El Capital Humano de las Organizaciones” Diseñar un puesto significa establecer cuatro condiciones fundamentales (p.72):

- I. El conjunto de tareas u obligaciones que desempeña el ocupante (contenido del puesto).
- II. Cómo efectuar ese conjunto de tareas u obligaciones (métodos y procedimientos de trabajo).
- III. A quién reporta el ocupante del puesto (responsabilidad), es decir, relación con su jefatura.
- IV. A quién supervisa o dirige el ocupante del puesto (autoridad), es decir, relación con sus subordinados.

El diseño del puesto es la especificación del contenido del puesto, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás puestos, con objeto de satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales, sociales y personales de su ocupante. El diseño de puestos es la forma como los administradores protegen los puestos individuales y los combinan para formar unidades, departamentos y organizaciones.

6.6. Descripción del Puesto de Trabajo

Para Chiavenato (2011) una descripción de puestos es un proceso que consiste en enunciar las tareas o responsabilidades que lo conforman y distinguen del resto de los puestos en la organización. La descripción de puestos representa la descripción detallada de las atribuciones o tareas del puesto (lo que hace el ocupante), la periodicidad de su realización (cuándo lo hace), los métodos para el cumplimiento de esas responsabilidades o tareas (cómo lo hace) y los objetivos (por qué lo hace). Es más que nada una enumeración por escrito de los

principales aspectos significativos del puesto, y de las obligaciones y responsabilidades adquiridas. (p.190).

6.7. Análisis del Puesto de Trabajo

Conforme lo establece Chiavenato (2011) en su libro “El Capital Humano de las Organizaciones” El análisis de puestos es el procedimiento para establecer las obligaciones y las habilidades que requiere un puesto y el tipo de persona que se debe contratar para ocuparlo. El análisis estudia y determina todos los requisitos, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para su adecuado desempeño. Por medio del análisis se valoran los puestos y se clasifican para efectos de comparación (pp.190-191).

6.7.1. Fundamentos del Análisis de Puestos

Dessler en su libro “Administración de Recursos Humanos” establece que la administración del talento empieza con la comprensión de cuáles puestos necesitan cubrirse, y de los rasgos humanos y habilidades que los empleados necesitan para realizar el trabajo de manera eficaz. El análisis de puestos es el procedimiento para determinar las responsabilidades de éstos y las características de la gente que se contratará para cubrirlos. El análisis proporciona información que se utiliza para elaborar la descripción y las especificaciones del puesto (o del “individuo”) (el tipo de persona que se debe contratar para ocuparlo). Prácticamente toda acción relacionada con el personal (por ejemplo, entrevistar a los candidatos y capacitar y evaluar a los trabajadores) requiere conocimiento sobre la descripción del puesto y los rasgos humanos que se necesitan para realizar bien el trabajo. Generalmente el supervisor o especialista de recursos humanos reúne uno o más de los siguientes tipos de información a través del análisis de puestos (Dessler, 2015, p. 55):

- a. **Actividades Laborales:** Información acerca de las actividades reales del puesto (como limpiar, vender, enseñar o pintar). Esta lista también indicaría cómo, por qué y cuándo se desempeñará cada actividad.
- b. **Conductas Humanas:** Información sobre el comportamiento que requiere el puesto (como percibir, comunicar, levantar cargas pesadas o caminar distancias pesadas).
- c. **Máquinas, Herramientas, Equipo y Auxiliares de Trabajo:** Información referente a las herramientas utilizadas, los materiales procesados, los conocimientos manejados o aplicados y los servicios prestados.
- d. **Estándares de Desempeño:** Información sobre los estándares de desempeño del puesto (los niveles de cantidad y calidad para cada tarea).
- e. **Contexto del Puesto:** Información acerca de cuestiones como las condiciones físicas para trabajar, el horario laboral, los incentivos y el número de personas con quien el empleado interactuará habitualmente.
- f. **Requisitos Humanos:** Información como los conocimientos o las habilidades relacionadas con el trabajo (estudios, capacitación, experiencia laboral) y los atributos personales necesarios (aptitudes, personalidad, intereses).

6.7.2. Usos de la Información Obtenida del Análisis de Puestos

Para Dessler (2015) el análisis de puestos es muy importante, porque respalda casi todas las actividades de la administración de recursos humanos entre las cuales se mencionan las siguientes (p. 56):

- a. **Reclutamiento y Selección:** La información acerca de las responsabilidades que entraña el puesto, así como las características humanas que se requieren para realizar esas actividades, ayuda a los gerentes a decidir el tipo de personas que se reclutarán y contratarán
- b. **Cumplimiento de la Igualdad de Oportunidades en el Empleo:** El análisis del puesto también es fundamental para validar las prácticas de recursos humanos más relevantes.

- c. Evaluación del Desempeño:** La evaluación del desempeño compara la actuación real de cada trabajador con sus responsabilidades y los estándares de desempeño. Los gerentes utilizan el análisis del puesto para conocer las responsabilidades y los estándares de éste.
- d. Remuneración:** La retribución (como el salario y los bonos) en general depende del grado de estudios y las habilidades requeridos para el puesto, las amenazas para la seguridad, el nivel de responsabilidad, etc.; todos esos factores se pueden evaluar mediante el análisis de puestos.
- e. Capacitación:** La descripción del puesto lista las responsabilidades específicas y las habilidades requeridas para el trabajo y, por consiguiente, la capacitación necesaria.

6.7.3. Objetivos del Análisis y Descripción de Puestos

De acuerdo con Chiavenato (2011) los objetivos principales del análisis y la descripción de puestos son (pp. 197-198):

- a) Subsidios para la elaboración de anuncios.
- b) Determinar el perfil del ocupante del puesto.
- c) Obtener el material necesario para el contenido de los programas de capacitación.
- d) Determinar, mediante la valuación y clasificación de puestos, los niveles salariales.
- e) Estimular la motivación del personal.
- f) Ser una guía para el supervisor.
- g) Subsidios para la higiene y seguridad industrial.

6.7.4. Pasos para el Análisis de Puestos Según Dessler

Dessler (2015) en su libro “Administración de Recursos Humanos” establece que el análisis de puestos debe seguir los siguientes pasos (pp. 56-57):

- I. Decidir Cómo se Utilizará la Información:** Algunas técnicas para recolección de datos (como entrevistar al empleado), sirven para redactar descripciones de puestos. Otras técnicas, como el cuestionario para el análisis del puesto, ofrecen información cuantitativa para las descripciones de los puestos y sirven para comparar los puestos de trabajo entre sí con fines de remuneración.
- II. Revisar la Información Básica Importante como Organigramas y Graficas de Procesos.**
- III. Seleccionar Puestos Representativos:** En algún momento el gerente, debe seleccionar ciertos puestos para enfocarse en ellos.
- IV. Analizar el Puesto:** El proceso del análisis del puesto consiste en saludar a cada trabajador, explicarle brevemente el proceso del análisis del puesto y el rol que juegan quienes participan en este proceso.

- V. Verificar la Información del Análisis de Puestos con el Empleado que Realiza el Trabajo y con su Supervisor Inmediato:** Esto servirá para confirmar que la información es correcta y está completa, y ayudará a lograr su aceptación.
- VI. Preparar una Descripción y una Especificación del Puesto:** Es decir, describir las actividades y las responsabilidades del puesto y resumir las cualidades, los rasgos, las habilidades y los antecedentes personales que se requieren para desempeñar el trabajo.

6.7.5. Fases del Análisis de Puestos

En el libro “El Capital Humano de las Organizaciones” de Chiavenato (2011), se describen las fases del análisis de puestos donde se incluyen las siguientes etapas (pp.196-197):

a. Etapa de Planeación

Es la etapa en la que se planea todo el trabajo para el análisis de puestos. La planeación del análisis de puestos exige los siguientes pasos:

- i. Determinar los puestos por describir.
- ii. Elaborar el organigrama de los puestos para ubicarlos.
- iii. Elaborar el cronograma de trabajo para especificar por dónde empezará el programa de análisis.
- iv. Elegir el o los métodos de análisis.
- v. Seleccionar los factores de análisis para estudiar los puestos, con base en dos criterios conjuntos (criterio de la generalidad y criterio de la variedad o discriminación).
- vi. Dimensionar los factores de especificación.
- vii. Graduación de los factores de especificación.

b. Etapa de Preparación

Es la etapa en la que los analistas preparan los esquemas y los materiales de trabajo, a saber:

- i. Reclutamiento, selección y capacitación de los analistas de puestos que conformarán el equipo de trabajo.
- ii. Preparación del material de trabajo (formularios, impresos, materiales, etc.).
- iii. Preparación del ambiente.
- iv. Obtención de datos previos.

La etapa de preparación puede realizarse en forma simultánea a la etapa de planeación.

c. Etapa de Realización

Es la fase en la que se obtienen los datos de los puestos que se van a analizar y en la que se redacta el análisis:

- i. Obtención de los datos sobre los puestos mediante el o los métodos de análisis elegidos.
- ii. Selección de los datos obtenidos.
- iii. Redacción provisional del análisis a cargo del analista de puestos.
- iv. Presentación de la redacción provisional al supervisor inmediato, para que la ratifique o la rectifique.
- v. Redacción definitiva del análisis del puesto.
- vi. Presentación de la redacción definitiva del análisis del puesto para su aprobación (ante el comité de puestos y remuneraciones, el ejecutivo o departamento responsable de su oficialización en la empresa).

6.7.6. Estructura del Análisis de Puestos

Para Chiavenato (2011) el análisis de puestos se concentra en cuatro tipos de requisitos que se aplican a todo tipo o nivel de puesto (pp. 192- 193):

- a. Requisitos intelectuales.
- b. Requisitos físicos.
- c. Responsabilidades que adquiere.
- d. Condiciones de trabajo.

a. Requisitos Intelectuales

Comprenden las exigencias del puesto en lo referente a los requisitos intelectuales que debe tener el ocupante para desempeñar adecuadamente el puesto. Entre los requisitos intelectuales están los siguientes factores de especificaciones:

- i. Escolaridad indispensable.
- ii. Experiencia indispensable.
- iii. Adaptabilidad al puesto.
- iv. Iniciativa requerida.
- v. Aptitudes requeridas.

b. Requisitos Físicos

Comprenden la cantidad y la continuidad de la energía y del esfuerzo físico e intelectual que se requiere y la fatiga que ocasionan. Consideran también la complexión física que debe tener el ocupante para el buen desempeño. Entre los requisitos físicos se encuentran los siguientes factores de especificaciones:

- i. Esfuerzo físico requerido.
- ii. Concentración visual.
- iii. Destrezas o habilidades.
- iv. Complexión física requerida.

c. Responsabilidades Adquiridas

Consideran las responsabilidades que, además del desempeño normal de sus atribuciones, tiene el ocupante del puesto en relación con la supervisión directa de sus subordinados, del material, de las herramientas o equipo, el patrimonio de la empresa, dinero, títulos o documentos, pérdidas o ganancias de la empresa, relaciones internas o externas e información confidencial. Comprenden las responsabilidades por:

- i. Supervisión de personal.
- ii. Material, herramientas o equipo.
- iii. Dinero, títulos o documentos.
- iv. Relaciones internas o externas.
- v. Información confidencial.

d. Condiciones de Trabajo

Comprenden las condiciones del ambiente en que se realiza el trabajo, Si lo hace desagradable, adverso o sujeto a riesgos, o si exige del ocupante una sólida adaptación para mantener la productividad y el rendimiento en sus funciones. Evalúan el grado de adaptación de la persona al ambiente y al equipo de trabajo para facilitarle su desempeño. Comprenden los siguientes factores de especificación:

- i. Ambiente de trabajo.
- ii. Riesgos de trabajo.

6.7.7. Métodos de Recolección de Información para el Análisis de Puestos

Chiavenato (2011) en su libro “El Capital Humano en las Organizaciones” establece los métodos más utilizados para la descripción y el análisis de puestos; los cuales se mencionan a continuación (pp. 193 -196):

- a. Observación directa.
- b. Cuestionario.
- c. Entrevista directa.
- d. Métodos mixtos

a. Método de Observación Directa

Es uno de los métodos más utilizados, tanto por ser el más antiguo históricamente como por su eficiencia. Su aplicación resulta mucho más eficaz cuando se consideran estudios de micromovimientos, y de tiempos y métodos.

El análisis del puesto de trabajo se efectúa observando al ocupante del puesto de trabajo, de manera directa y dinámica, en pleno ejercicio de sus funciones, mientras el analista de puestos de trabajo anota los datos clave de su observación en la hoja de análisis de puestos de trabajo. Es más recomendable para aplicarlo a los trabajos que comprenden operaciones manuales o que sean sencillos y repetitivos.

Algunos puestos de trabajo rutinarios permiten la observación directa, pues el volumen de contenido manual puede verificarse con facilidad mediante la observación. Dado que no en todos los casos la observación responde todas las preguntas ni disipa todas las dudas, por lo general va acompañada de entrevista y análisis con el ocupante del puesto de trabajo o con el supervisor.

i. Características

- El analista de puestos de trabajo recolecta los datos acerca de un puesto de trabajo mediante la observación de las actividades que realiza el ocupante de éste.
- La participación del analista de puestos de trabajo en la recolección de la información es activa; la del ocupante es pasiva.

ii. Ventajas

- Veracidad de los datos obtenidos, debido a que se originan en una sola fuente (analista de puestos de trabajo) y al hecho de que ésta sea ajena a los intereses de quien ejecuta el trabajo.
- No requiere que el ocupante del puesto de trabajo deje de realizar sus labores.
- Método ideal para aplicarlo en puestos de trabajo sencillos y repetitivos.
- Correspondencia adecuada entre los datos obtenidos y la fórmula básica del análisis de puestos de trabajo (¿Qué hace?, ¿Cómo lo hace? ¿Para qué lo hace?).

iii. Desventajas

- Costo elevado porque el analista de puestos de trabajo requiere invertir bastante tiempo para que el método sea completo.
- La simple observación, sin el contacto directo y verbal con el ocupante del puesto de trabajo, no permite obtener datos importantes para el análisis.
- No se recomienda aplicarlo en puestos de trabajo que no sean sencillos ni repetitivos.
- Se aconseja que este método se aplique en combinación con otros para que el análisis sea más completo y preciso.

b. Método del Cuestionario

Para realizar el análisis, se solicita al personal que conteste un cuestionario de análisis de puestos de trabajo y registre todas las indicaciones posibles acerca del puesto de trabajo, su contenido y sus características.

Cuando se trata de una gran cantidad de puestos de trabajo semejantes, de naturaleza rutinaria y burocrática, es más rápido y económico elaborar un cuestionario que se distribuya a todos los ocupantes de esos puestos de trabajo. El cuestionario debe elaborarse de manera que permita obtener respuestas correctas e información útil. Antes de aplicarlo, deben conocerlo al menos un ocupante del puesto de trabajo y su superior para establecer la pertinencia y adecuación de las preguntas, y eliminar los detalles innecesarios, las distorsiones, la falta de relación o las posibles ambigüedades de las preguntas.

i. Características

- La recolección de datos sobre un puesto de trabajo se efectúa mediante un cuestionario de análisis del puesto de trabajo, que llena el ocupante o su superior.
- La participación del analista de puestos de trabajo en la recolección de datos es pasiva (recibe el cuestionario); la del ocupante es activa (llena el cuestionario).

ii. Ventajas

- Los ocupantes del puesto de trabajo y sus jefes directos pueden llenar el cuestionario conjunta o secuencialmente; de esta manera se proporciona una visión más amplia de su contenido y de sus características, además de que participan varias instancias jerárquicas.
- Este método es el más económico para el análisis de puestos de trabajo.
- También es el que más personas abarca, pues el cuestionario puede ser distribuido a todos los ocupantes de puestos de trabajo y devuelto con

relativa rapidez, tan pronto como lo hayan respondido. Esto no ocurre con los demás métodos de análisis de puestos de trabajo.

- Es el método ideal para analizar puestos de trabajo de alto nivel, sin afectar el tiempo ni las actividades de los ejecutivos.

iii. Desventajas

- No se recomienda, su aplicación en puestos de trabajo de bajo nivel, en los cuales el ocupante tiene dificultad para interpretarlo y responderlo por escrito.
- Exige que se planee y se elabore con cuidado.
- Tiende a ser superficial o distorsionado en lo referente a la calidad de las respuestas escritas.

c. Método de la Entrevista

El método más flexible y productivo en el análisis de puestos de trabajo es la entrevista que el analista hace al ocupante del puesto de trabajo.

Si está bien estructurada, puede obtenerse información acerca de todos los aspectos del puesto de trabajo, la naturaleza y la secuencia de las diversas tareas que comprende el puesto de trabajo, y de los porqués y los cuándo.

Puede hacerse con relación a las habilidades requeridas para ocupar el puesto de trabajo, permite intercambiar información obtenida de los ocupantes de otros puestos de trabajo semejantes, verificar las incoherencias en los informes y, si es necesario, consultar al supervisor inmediato para asegurarse de que los detalles obtenidos son válidos. Garantiza una interacción frente a frente entre el analista y el empleado, lo cual permite la eliminación de dudas y desconfianzas, principalmente frente a empleados obstrutores y obstinados. En la actualidad, los responsables de elaborar los planes de análisis de puestos de trabajo prefieren este método basado en el contacto directo y en los mecanismos de colaboración y participación.

El método de la entrevista directa consiste en recolectar los elementos relacionados con el puesto de trabajo que se pretende analizar, mediante un acercamiento directo y verbal con el ocupante o con su jefe directo. Puede realizarse con uno de ellos o con ambos, juntos o separados.

i. Características

- La recolección de datos se lleva a cabo mediante una entrevista del analista con el ocupante del puesto de trabajo, en la que se hacen preguntas y se dan respuestas verbales.
- La participación del analista y del ocupante del puesto de trabajo es activa.

ii. Ventajas

- Los datos relativos a un puesto de trabajo se obtienen de quienes lo conocen mejor.
- Hay posibilidad de analizar y aclarar todas las dudas.
- Este método es el de mejor calidad y el que proporciona mayor rendimiento en el análisis, debido a la manera racional de reunir los datos.
- No tiene contraindicaciones. Puede aplicarse a cualquier tipo o nivel de puesto de trabajo.

iii. Desventajas

- Una entrevista mal conducida puede llevar a que el personal reaccione de modo negativo, no la comprenda ni acepte sus objetivos.
- Puede generar confusión entre opiniones y hechos.
- Se pierde demasiado tiempo, si el analista de puestos de trabajo no se prepara bien para realizarla.
- Costo operativo elevado: exige analistas expertos y parálisis del trabajo del ocupante del puesto de trabajo.

d. Métodos Mixtos

Es evidente que cada uno de los métodos de análisis posee ciertas características, ventajas y desventajas. Para contrarrestar las desventajas y obtener el mayor provecho posible de las ventajas, se recomienda utilizar métodos mixtos, combinaciones eclécticas de dos o más métodos de análisis. Los más utilizados son:

- i. **Cuestionario y Entrevista**, ambos con el ocupante del puesto de trabajo. Primero el ocupante responde el cuestionario y después presenta una entrevista rápida; el cuestionario se tendrá como referencia.
- ii. **Cuestionario con el Ocupante y Entrevista con el Superior**, para profundizar y aclarar los datos obtenidos.
- iii. **Cuestionario y Entrevista**, ambos con el superior.
- iv. **Observación Directa con el Ocupante del Puesto de Trabajo y Entrevista con el Superior**.
- v. **Cuestionario y Observación Directa**, ambos con el ocupante del puesto de trabajo.
- vi. **Cuestionario con el Superior y Observación Directa con el Ocupante**, del puesto de trabajo, etc.

La elección de estas combinaciones dependerá de las particularidades de cada empresa, como objetivos del análisis y descripción de puestos de trabajo, personal disponible para esta tarea, etc.

6.7.8. Redacción de Descripciones de Puestos

Para Alles no hay un formulario estándar para redactar la descripción de un puesto. Sin embargo la mayoría contiene secciones que cubren los siguientes aspectos (Alles, 2014, pp. 119-122):

- a. **Identificación del Puesto:** Esta sección incluye el nombre del puesto, código o identificación interna, área, departamento o gerencia a la cual pertenece, ciudad o región cuando sea pertinente, etc.
- b. **Resumen del Puesto:** Como su nombre lo indica, debe ser breve; solo se detallan las actividades principales.
- c. **Relaciones:** Muestran las relaciones del puesto con otras personas dentro o fuera de la organización. Por ejemplo: Reporta a, supervisa a, trabaja con (nombres del puesto), fuerza de la compañía (por ejemplo, proveedores, clientes, autoridades o asesores).
- d. **Responsabilidades y Deberes:** Se debe presentar una lista detallada de estos aspectos de la función. A pesar de que se recomienda ser conciso y breve, no debe omitirse ninguna responsabilidad del puesto, aunque se trate de una tarea que deba realizarse una vez al año para el cierre del balance.
- e. **Autoridad:** En esta sección se deben definir los límites de autoridad del puesto, incluyendo sus atribuciones en la toma de decisiones, la supervisión directa de otras personas y el manejo de dinero o límites de aprobación de gastos, etc.
- f. **Criterios de Desempeño:** Pueden ser difíciles de incluir en muchos casos. Significan, en general, qué se espera del empleado: que cumpla con todo lo especificado en la descripción del puesto y cada una de sus responsabilidades y deberes.
- g. **Condiciones de Trabajo y Ambiente:** En las oficinas ubicadas en las localizaciones clásicas quizá el relevamiento de las condiciones ambientales no sea relevante, pero sí pueden serlo en situaciones donde la

posición se vea expuesta a ruidos o cualquier situación no favorable para el trabajador.

- h. Otras Condiciones:** Incluir horarios especiales, viajes frecuentes y cualquier requerimiento especial inherente al puesto.

CASO PRÁCTICO

**MANUAL ADMINISTRATIVO DE
LA COORDINACION DE
AFILIACIÓN Y REGISTRO A LA
CANACO SERVYTUR MORELIA.**

7. CASO PRÁCTICO

7.1. ANTECEDENTES CANACO SERVYTUR MORELIA

Durante las dos últimas décadas del siglo XIX, gracias al impulso que daba la administración porfirista al sector de las comunicaciones y transporte, en particular a la extensión de las líneas ferroviarias, al sistema bancario, a la legislación en materia mercantil, plasmada en los Códigos de Comercio de 1884 y 1888, así como a los cambios operados en materia fiscal en ese ámbito, entre otros, fueron factores que orillaron a que no solamente los comerciantes, sino que también los hacendados e industriales, cuidaran el desempeño de sus múltiples negocios, y en el mejor de los casos se organizaran institucionalmente, como el grupo económico dominante a través de corporaciones que vigilaran sus intereses, opción que brindaron las Cámaras de Comercio.

Los primeros intentos que se registraron en el sector empresarial moreliano para organizarse en defensa de sus intereses, se dieron después de la llegada del ferrocarril a la capital michoacana en Septiembre de 1883. Sin embargo, ni con este acontecimiento se vio cristalizado aquel requerimiento. El inesperado cambio de la estación originalmente trazada, dio pie a que los vecinos de la ciudad, entre los que se encontraban sobre todo comerciantes, prestamistas hacendados e industriales que eran encabezados por Manuel Ma. Solórzano y Ramón Ramírez entre otros integrantes de la burguesía moreliana, se unieran para protestar ante el Ayuntamiento.

Fue hasta el 25 de Abril de 1896 que los principales comerciantes, agricultores y dueños de trapiches residentes en Morelia, se reunieron con el fin de instalar en nuestra ciudad la Cámara de Comercio, nombrando a la primer Mesa Directiva, conformada por Ramón Ramírez como Presidente; Baltasar Izquierdo, Vicepresidente; José Vélez, Prosecretario; León Audiffred, Tesorero y Juan Basagoiti, Procurador; Antonio Bizet, Primer Vocal; Herculano Ibarrola, Segundo Vocal; Joaquín E. Osegurera, Tercer Vocal; Gabino Oseguera, Cuarto Vocal y Domingo Navarrete, Quinto Vocal.

Con la fundación de una Cámara de Comercio, hombres de negocios como Ramón Ramírez, Juan Basagoiti y Herculano Ibarrola entre otros, buscaron la solución a dos prioridades concernientes al desenvolvimiento de la industria, la agricultura, la minería y el comercio del estado. Por principio de cuentas institucionalizar, y organizar la actividad económica bajo un cuerpo colegiado integrado por empresarios, que desde su óptica vigilaran y normaran al accionar de sus homólogos en Morelia, y el resto de la entidad que se afiliaran a esta corporación; y en segundo lugar, tener una mayor presencia, participación y protección, como un grupo legalmente constituido, frente a las autoridades, particularmente en materia fiscal.

El capital con que inició sus labores la Cámara de Comercio de Morelia el 16 de Agosto de 1905 fue de \$150.00, suma que se recabó entre los integrantes de la Junta Directiva, quienes aportaron cuotas que iban desde \$5.00 hasta \$50.00 pesos. A partir del mes de Octubre la inscripción de socios fue progresivamente en aumento. El importe de inscripción fue de \$2.00 pesos y la cuota mensual de \$1.00.

Conforme transcurrieron los años, la nómina de los socios de la Cámara Nacional de Comercio de Morelia se incrementó con la afiliación de hombres de negocios del interior de la entidad, que conjuntamente con sus homólogos y socios fundadores, cohesionaron al quehacer empresarial michoacano con el sistema nacional de instituciones de esa naturaleza. De esta forma fue como aquella corporación, persiguiendo en buena medida los intereses originales de su formación, pasó a denominarse en 1908 Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de Morelia.

Durante más de 50 años (1944-2000), esta Institución contó con una Academia Técnica de Enseñanza Mercantil, de la cual egresaron numerosas generaciones de las especialidades que se ofrecían: Secretariado, Contabilidad Privada y Técnico en Mercadotecnia y Ventas.

En Escritura Pública # 3083, con fecha 31 de Diciembre de 1957, de la Notaría N° 3 de la ciudad de Morelia, a cargo del Lic. Luis Tena Vélez, se hace constar el Contrato de Compra-Venta de la casa marcada con el número 11, hoy 55, situada en la Manzana Quince, del Cuartel Tercero, hoy Sector Revolución, antigua calle de El Olivo, después Segunda de Guerrero, ahora 20 de Noviembre, asiento hasta la fecha de las instalaciones de la Cámara de Comercio de Morelia. Dicho contrato lo celebraron por una parte el Prof. Porfirio Martínez Morales, y por la otra, CANACO SERVYTUR MORELIA, representada por los señores Luis Torres Villicaña (Presidente), Bernardo Pérez Aguilar (Secretario), y Antonio Salinas Hernández (Tesorero).

Durante sus 110 años de existencia, la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Morelia se ha hecho acreedora a importantes reconocimientos en el ámbito no sólo regional, sino nacional e internacional; entre los logros obtenidos desde su fundación, destacan la distinción como “Cámara Hermana” otorgada por instituciones similares del vecino país del norte, como las Cámaras de Comercio de las ciudades de Albuquerque (Nuevo México), y Fullerton (California). Así mismo se han mantenido relaciones con diversas instituciones educativas, entre las que destacan la asociación durante 10 años con la Universidad Estatal de California, Estados Unidos.

Cámara de Comercio de Morelia también ha participado en diversos foros tanto nacionales como internacionales, entre los que destacan la III Semana de Contaduría Pública en Michoacán (1987), la 1ª Feria Nacional de Turismo (1990), y la Convención Internacional de Ciudades Hermanas México-Estados Unidos (2000).

Finalmente, en 2001, Cámara de Comercio de Morelia, fue galardonada con el “Certificado a la Calidad” que otorga la Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo, por la calidad en los servicios, asesorías y capacitación que ofrecemos a nuestros socios.

A más de un siglo de su fundación, y con una cartera de más de 30,000 agremiados, los que trabajan en esta noble Institución refrendan su compromiso de seguir colaborando en el desarrollo del comercio, promoviendo la existencia de condiciones generales hacia el gremio, para que el sector sea productivo, competitivo, ético y eficiente.

7.2. MISIÓN CANACO SERVYTUR MORELIA

Apoyar y representar, ante los tres Órdenes de Gobierno, a los sectores Comercio, Servicios y Turismo, a través de capacitación, asesoría, gestoría, defensa y fomento de las actividades empresariales, con la finalidad de promover la consolidación y crecimiento de las empresas michoacanas.

7.3. VISIÓN CANACO SERVYTUR MORELIA

La Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Morelia, será el principal órgano de consulta de los Gobiernos Federal, Estatal y Municipal, resolviendo los principales retos del Sector Comercial, de Servicios y Turismo, creando las oportunidades comunes para su crecimiento y fortalecimiento, buscando permanentemente el desarrollo del personal de los diferentes sectores que representamos a través de cursos de capacitación, continuar y mejorar día a día el intercambio de información con todas las Cámaras del país, así como con la organización de eventos que fomenten la cultura de nuestras raíces, estando siempre a la vanguardia tecnológica.

7.4. VALORES CANACO SERVYTUR MORELIA

- **Eficacia**

Hacer bien lo que se debe hacer, con compromiso y oportunidad.

- **Profesionalismo**

Entrega hacia el logro de objetivos y metas.

- **Trabajo en Equipo**

Somos un equipo de personas que enfocan su energía a lograr objetivos comunes, que trabajan unidos y gozan haciéndolo.

- **Responsabilidad**

Somos responsables de los actos realizados, de las decisiones tomadas o aceptadas, que forman parte de los servicios que ofrecemos a los socios o afiliados.

- **Bien Común**

Unimos en conjunto nuestras fortalezas en la búsqueda de objetivos que beneficien a nuestros afiliados y socios.

- **Integridad**

Nuestro estado de probidad se caracteriza por los principios morales: rectitud, honestidad y amabilidad.

- **Compromiso**

Transformación de promesas en realidades.

- **Pertenencia**

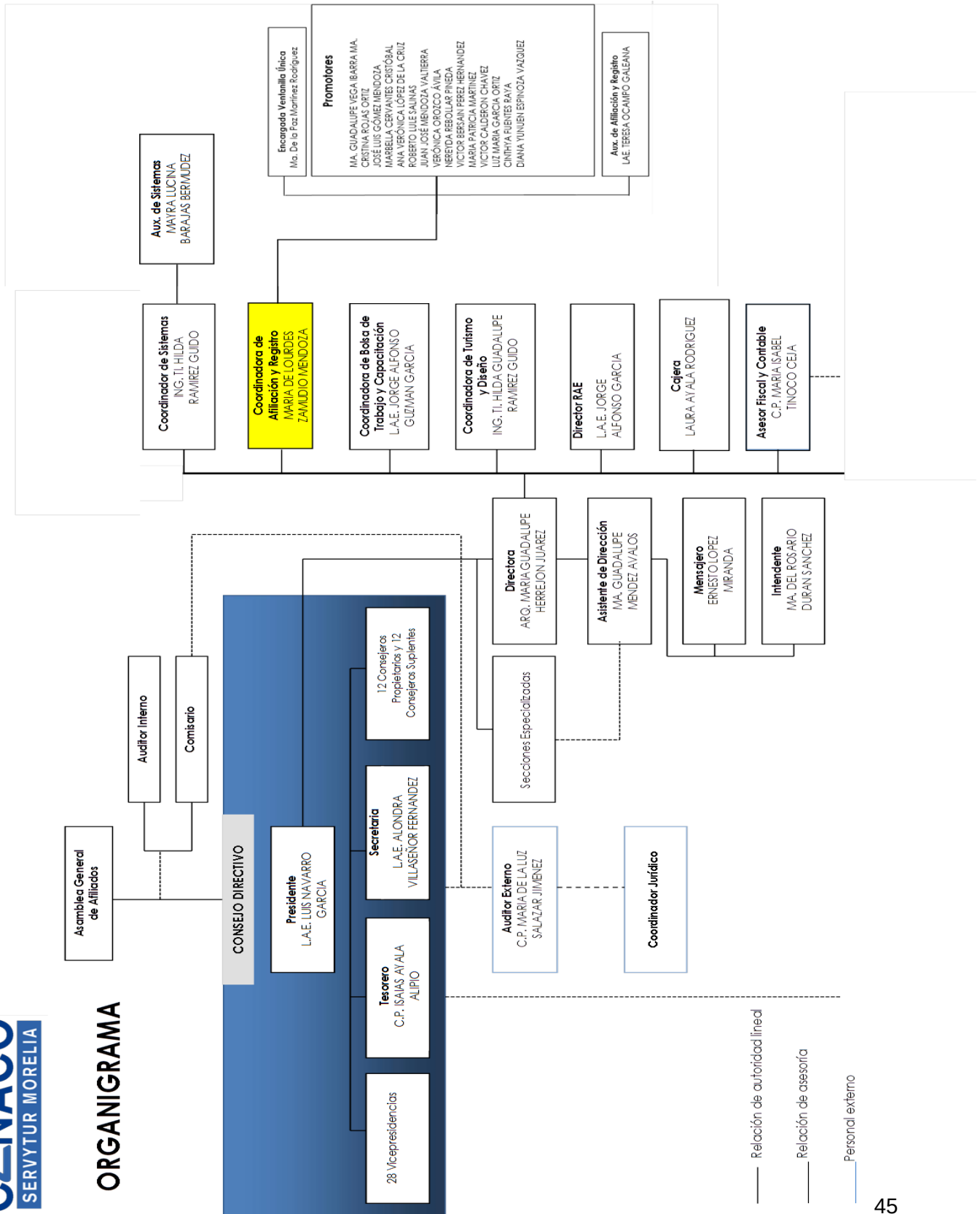
Respetar nuestros valores, contar con el personal comprometido, capacitado y responsable.

7.5. OBJETIVOS CANACO SERVYTUR MORELIA

- Representar las actividades del comercio, los servicios y el turismo actuando como órgano de consulta y de atención a los intereses del comercio, los servicios y el turismo.
- Estudiar los proyectos de leyes y disposiciones emanadas del poder público para lograr la expedición de otras o solicitar la reforma e incluso la derogación de las existentes.
- Promover, estimular y apoyar las actividades empresariales del comercio, los servicios y turismo, permitiendo su desarrollo.
- Fomentar el espíritu de unión entre todas las empresas, dentro y fuera de la Cámara.
- Realizar estudios socio económicos relacionados con los sectores representados cuyo objetivo fundamental sea la planeación, protección y promoción, modernización y distribución de zonas, para la expansión del comercio, servicios y turismo de su circunscripción.
- Apoyar con la información necesaria en los estudios, encuestas e investigaciones que la Confederación realice a favor de los sectores que representa.
- Promover el comercio exterior, principalmente con aquellos países que han suscrito con México un tratado de libre comercio.
- Promover la creación de empresas comerciales y de servicios, así como instituciones financieras de compra y venta en común, empresas integradoras, incluso de exportación e importación, alianzas estratégicas.
- Colaborar con las instituciones educativas superiores de la localidad con el fin de fomentar el estudio, motivando a buscar soluciones a través de la capacitación y el desarrollo de los empresarios y empleados estableciendo convenios, con el objeto de contar con carreras técnicas y diplomados en las especialidades de los sectores representados.

- Promover ante las autoridades correspondientes la ejecución de mejorar materiales y obras públicas de utilidad y llevar a cabo aquellas que pueden realizarse con sus propios recursos.
- Apoyar, promover, contribuir e intervenir en la organización de ferias, exposiciones, presentaciones y eventos que fomenten y eleven la actividad empresarial del comercio, los servicios y el turismo.
- Llevar a cabo los actos de defensa, representación, promoción y gestoría que le sean requeridos por sus afiliados.

ORGANIGRAMA



7.6.1. FUNDAMENTO LEGAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL MEXICANO (SIEM)

La Secretaría de Economía desarrolló el SIEM para integrar en un solo instrumento la información de las empresas que participan en la Actividad Económica de México, con una perspectiva de promoción continua.

La Secretaría de Economía facultó a las Cámaras para la captación de la información correspondiente en el ámbito de su circunscripción, actividad, giro y región (Artículo 1 de la LCEC).

El Artículo 27 de la Ley de Cámaras Empresariales y sus Confederaciones del 1 de Enero de 1997, establece al SIEM como instrumento de planeación, información, orientación y consulta para la Secretaría de Economía.

El registro es obligatorio porque tiene su Fundamento jurídico en la Ley de Cámaras Empresariales y sus Confederaciones, en el Capítulo IV, donde se informa la obligatoriedad que tienen los establecimientos industriales, comerciales y prestadores de servicios de registro al SIEM (Artículos 27-31 y 39-41).

7.6.2. ANTECEDENTES DEL SIEM

Existían en México, un gran número de bases de datos que contenían información sobre las empresas existentes en determinada rama, sector o entidad que resultaban heterogéneas y desarticuladas.

Los instrumentos estadísticos de contabilidad nacional, tales como los censos y encuestas industriales, resultaban insuficientes para realizar tareas de promoción, al no dar a conocer los datos específicos de cada unidad censada.

Se determinó que era necesario contar con información específica de las empresas, que integraran determinado sector o zona geográfica, para la ejecución de los diversos programas de promoción e integración industrial que se habían instrumentado en nuestro país.

Por lo anterior, La Subsecretaría de Promoción de la Industria y el Comercio Exterior a inicios de 1996 se dio a la tarea de instrumentar y desarrollar un sistema de información empresarial denominado SIEM.

El SIEM integra un registro completo de las empresas existentes desde una perspectiva pragmática y de promoción, accesible a confederaciones, autoridades, empresas y público en general, vía internet.

7.6.3. OBJETIVOS DEL SIEM

- Constituir la base común de información para los programas de promoción de la Secretaría de Economía.
- Ser el sistema central de información empresarial de cobertura nacional, así como el vínculo de información con sistemas externos, tanto nacionales como extranjeros.
- Integrar una base de datos de cobertura nacional y de fácil acceso.
- Propiciar la oportuna difusión e intercambio de la información contenida en el mismo.
- Mantener al país dentro de los adelantos técnico-informáticos al servicio de los promotores de la actividad económica del país.
- Apoyar la generación de estudios estadístico-económico.
- Ser un sitio de consulta de información empresarial para promoción de negocios.
- Ser un centro virtual de negocios, en promoción de las micro, pequeñas y medianas empresas.

7.6.4. REGISTRO DE ESTABLECIMIENTOS AL SIEM

Las personas Físicas y Morales que realizan actividades comerciales, industriales o de servicios en uno o varios establecimientos, entrando en vigor el 1 de Enero de 1997. (Diario Oficial de la Federación, Capítulo 1, Artículo 6).

El registro es anual y el año corresponde a un año calendario. Por lo tanto, si se registra en Septiembre del 2017 tendrá que volver a registrarse en Septiembre del 2018.

El registro puede hacerse de tres maneras: A través de la visita al establecimiento, por captación directa en las instalaciones de los operadores, o bien, a través de correo certificado, fax o correo electrónico.

Las empresas de nueva creación deberán proporcionar dicha información dentro de los dos siguientes meses a la fecha de su registro ante la Secretaria de Hacienda y Crédito Público.

Cuando una empresa cese parcialmente o totalmente de sus actividades o cambie su giro o domicilio, deberá de hacerlo del conocimiento de los operadores que correspondan en un plazo de 2 meses, contados a partir de la fecha en que estos hechos se produzcan.



SECRETARÍA DE ECONOMÍA





Dirección General de Normatividad Mercantil
Registro de Empresas

Este cuestionario se aplica conforme a la Ley de Cámaras Empresariales y sus Confederaciones, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 20 de enero de 2005.

* Número de Control Único

* Monto

☐ * Nueva ☐ * Actualización

I DATOS GENERALES

* R.F.C. (Escriba su RFC y homoclave igual que en su registro de alta en SHCP, si es preciso consúltelo)

Nombre o denominación social

☐ * Física

* Apellido Paterno * Apellido Materno * Nombre(s)

☐ * Moral

Escriba el nombre de la empresa tal y como se dio de alta en la SHCP, sin abreviar, sin guiones y sin comillas

Nombre comercial

Escriba el nombre como se le conoce al establecimiento, por ejemplo: "Tortillería María"

Ubicación

Tipo de vialidad

Nombre de la vialidad

Consulte el catálogo al reverso Por ejemplo: Venustiano Carranza, Mahatma Gandhi, entre otras

Número Exterior

Edificio, piso o nivel

Número Interior

Por ejemplo: 4525 Por ejemplo: Edificio Lafayette, Piso 2 Por ejemplo: 104

Número de local

Código postal

Por ejemplo: B

Asentamiento humano

Tipo

Nombre

Consulte el catálogo al reverso Por ejemplo: Las Flores, Río Blanco, entre otros

Centro comercial, parque industrial u otro

Tipo

Nombre

Por ejemplo: Centro comercial, mercado Por ejemplo: Perisur, La Lagunilla

Entre vialidades

Tipo 1

Nombre 1

Tipo 2

Nombre 2

Vialidad posterior

Tipo

Nombre

Descripción de ubicación

Por ejemplo: Frente a la escuela Melquiades Moreno

Entidad Federativa

Clave

Municipio o Delegación

Clave

Localidad

Clave

II DATOS DE CONTACTO DEL ESTABLECIMIENTO PARA NEGOCIOS

* Nombre * Puesto

* Indique el medio a través del cual se pueda establecer contacto con su empresa

☐ Teléfono

☐ Email

☐ Otro

Cual

Clave LD y teléfono Extensión Email

Sitio web

III PERFIL GENERAL DE LA EMPRESA

* Fecha de inicio de operaciones Empresa ☐ Única ☐ Matriz ☐ Sucursal

Día Mes Año

El establecimiento tiene instalaciones ☐ Fijas ☐ Semifijas ☐ * La actividad se desarrolla en vivienda

* Este establecimiento se dedica principalmente a (Marque solo una casilla):

☐ Producir bienes, comercializar mercancías o prestar servicios a terceros

☐ Taller de reparación o servicio de garantía sin costo

☐ Producir bienes exclusivamente para otros establecimientos de la misma empresa

☐ Estacionamiento

☐ Proporcionar servicios de apoyo exclusivamente para otros establecimientos con los que comparte la misma razón social o entidad propietaria

☐ Otros (especifique)

* El principal servicio de apoyo que proporciona a los establecimientos con los que comparte la razón social es (Marque solo una casilla)

☐ Administración, contabilidad o representación legal

☐ Oficina de cobro o recepción de pagos

* ¿ Obtiene ingreso por esta actividad ? ☐ Sí ☐ No ** ¿ Exporta ? ☐ Sí ☐ No

* Ámbito de operación ☐ Local ☐ Estatal ☐ Nacional ☐ Internacional País

* ¿ Es proveedor del gobierno? ☐ Sí ☐ No País

* Rango de ventas netas (Miles de pesos en el último año completo)

☐ 0 a 100 ☐ 501 a 1000 ☐ 6001 a 12000
☐ 101 a 200 ☐ 1001 a 3000 ☐ 12001 a 30000
☐ 201 a 500 ☐ 3001 a 6000 ☐ 30001 o más

** ¿ Importa? ☐ Sí ☐ No
País
País

Imagen 1. Formato de Registro al SIEM 2018.

IV	ACTIVIDAD ECONÓMICA			
¿Cuál es la actividad principal del establecimiento según los ingresos obtenidos?				
Indique los tres productos o servicios principales respecto de los ingresos, incluyendo el porcentaje de participación				
1 _____ %		2 _____ %		3 _____ %
Código de actividad:				

V	* PERSONAL OCUPADO			
¿Cuántas personas trabajaron para este establecimiento?		Total	Mujeres	
¿Cuántos trabajadores fueron propietarios sin sueldo base o salario fijo?				
¿Cuántas personas fueron trabajadores sin sueldo base o salario fijo (familiarés, becarios, voluntarios)?				
¿Cuántos trabajadores asalariados estaban ligados directamente a la producción, ventas o a prestar servicios?				
¿Cuántos trabajadores con sueldo fijo fueron empleados administrativos, contables y de dirección?				
¿Cuántas personas que trabajaron en este establecimiento fueron contratadas y proporcionadas por otra razón social?				
¿Cuántos trabajadores recibieron un pago exclusivamente por honorarios o comisiones sin sueldo base?				

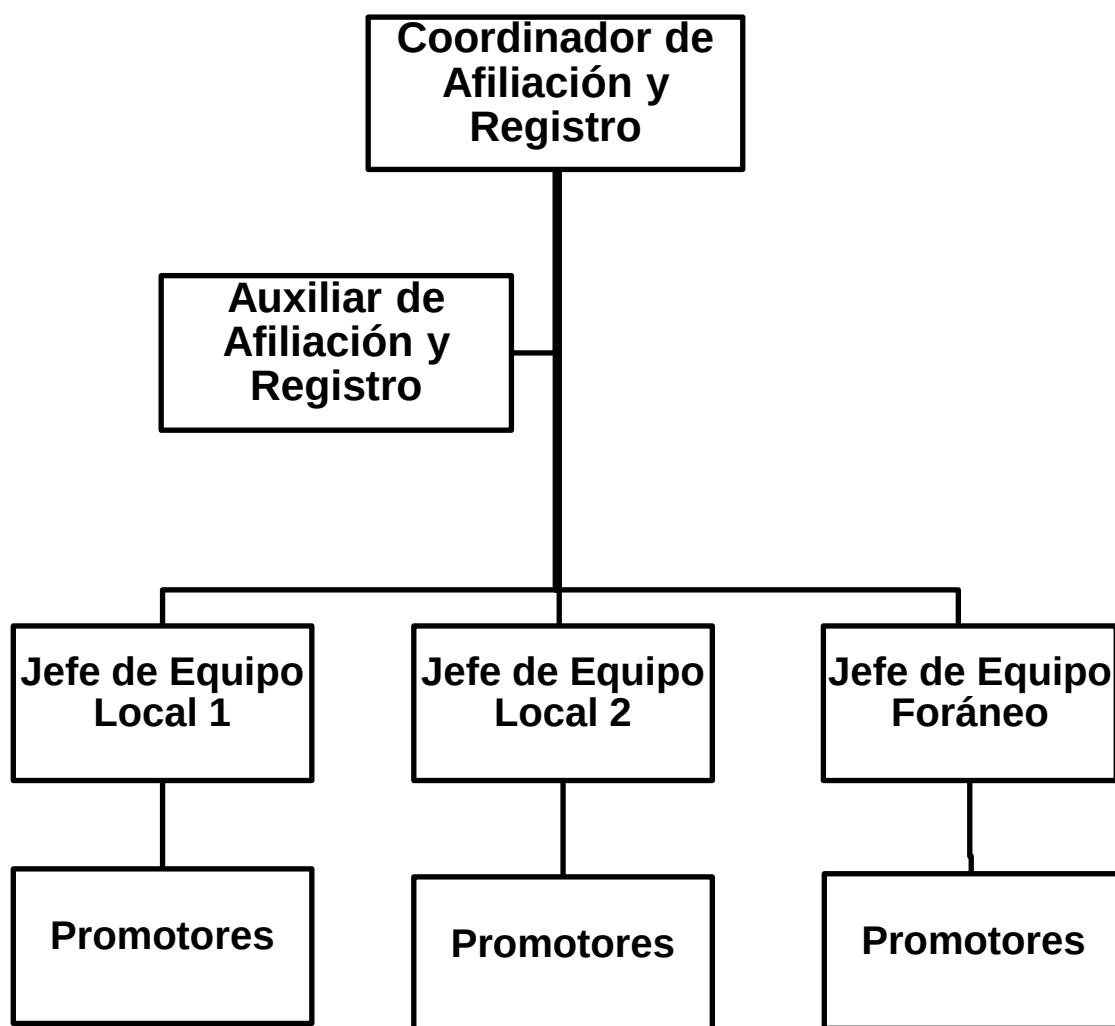
VI	OFERTA Y DEMANDA								
Principales productos o servicios que ofrece				Principales insumos que demanda					
		Destino				Origen			
	☐	Nal.	☐	Ext.		☐	Nal.	☐	Ext.
	☐	Nal.	☐	Ext.		☐	Nal.	☐	Ext.
	☐	Nal.	☐	Ext.		☐	Nal.	☐	Ext.

VII	* INFORMACIÓN ADICIONAL			
Áreas de atención (Áreas que considera importantes para el desarrollo de su empresa)				
☐ Financiamiento ☐ Comercialización ☐ Gestión empresarial ☐ Capacitación y consultoría ☐ Innovación y desarrollo tecnológico				
¿Obtuvo créditos, préstamos o financiamiento para la operación del establecimiento?				
☐ Antes de abrir ☐ Después de abrir ☐ Ambas ☐ Ninguna (Si la respuesta es Ninguna no conteste la siguiente pregunta)				
¿De qué sector provinieron los créditos, préstamos o financiamiento?				
☐ Gobierno ☐ Privado ☐ Ambos				
¿Cuenta con equipo de tecnología digital para las actividades del establecimiento?				
☐ Sí ☐ No				
¿Cuenta con servicio de internet				
☐ Sí ☐ No				
¿Ha utilizado publicidad para su negocio?				
☐ Antes de abrir ☐ Después de abrir ☐ Ambas ☐ Ninguna (Si la respuesta es Ninguna no conteste la siguiente pregunta)				
¿Recibió capacitación para la operación de su establecimiento?				
☐ Antes de abrir ☐ Después de abrir ☐ Ambas ☐ Ninguna				
¿Qué sector le proporcionó la capacitación?				
☐ Gobierno ☐ Privado ☐ Ambos				

VIII	** INFORMACIÓN COMERCIAL			
Escriba la URL de los sitios de internet correspondientes. Por ejemplo: https://es-es.facebook.com/miempresa_mx				
Facebook:				
Twitter:				
Grupo empresarial				
Puede incluir el nombre del grupo empresarial al que pertenecer o la URL del sitio de internet				
Cámara y/o asociación				
Clúster				
Cadena productiva				
Cuenta con distintivo	☐ Sí	☐ No	¿Cuál?	
Los campos marcados con * no serán publicados en el portal del sistema				
Está de acuerdo con publicar en el sistema la información de los campos marcados con ** ☐ Sí Firma ☐ No				

Imagen 1. Continuación del Formato de Registro al SIEM 2018.

7.6.5. ORGANIGRAMA DE LA COORDINACIÓN DE AFILIACIÓN Y REGISTRO A LA CANACO SERVYTUR MORELIA



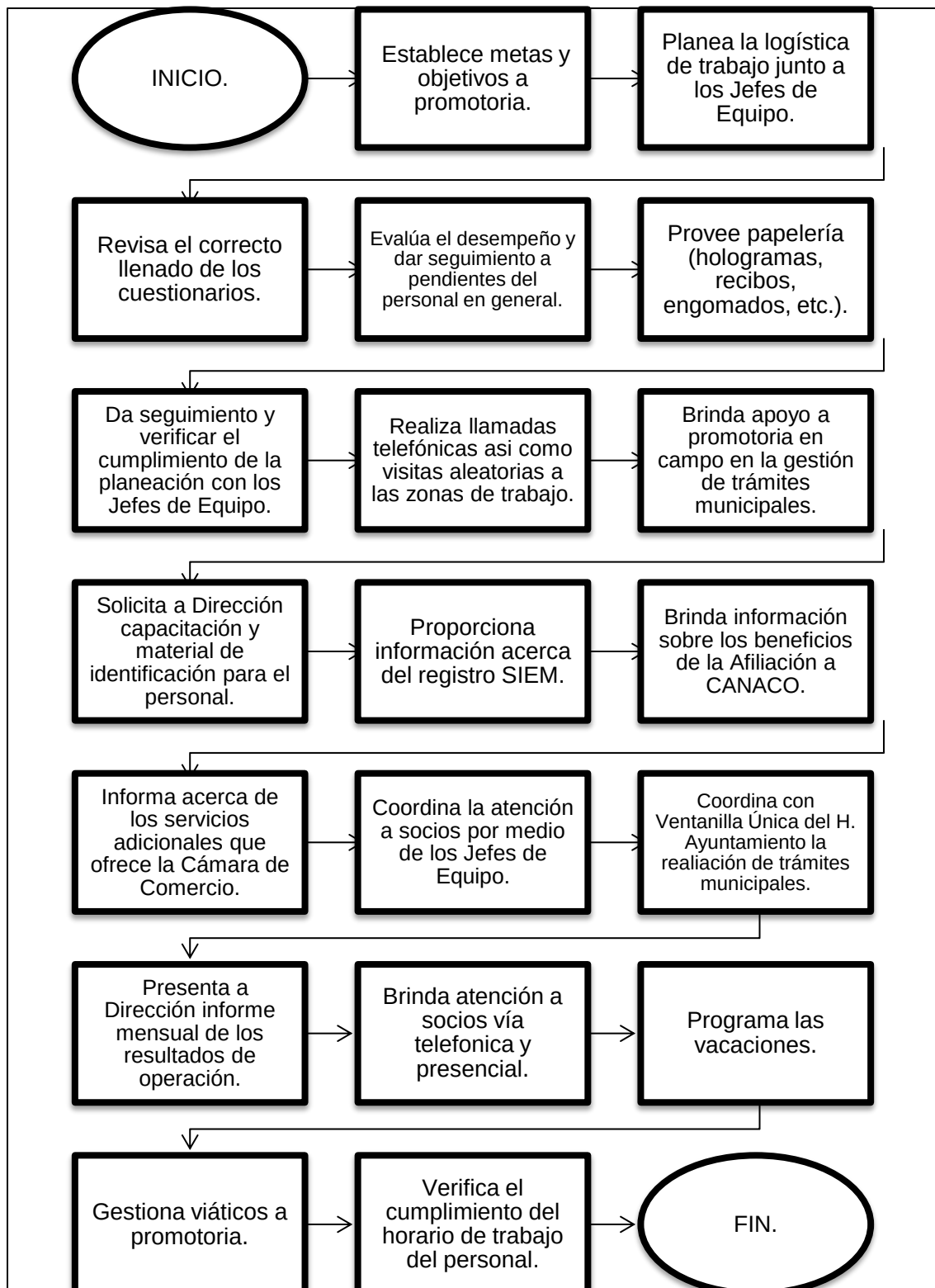
7.6.6. PERFIL DE PUESTOS DE LA COORDINACIÓN DE AFILIACIÓN Y REGISTRO A LA CANACO SERVYTUR MORELIA

7.6.6.1. Perfil de Puesto del Coordinador de Afiliación y Registro

NOMBRE DEL PUESTO	Coordinador de Afiliación y Registro.
DEPARTAMENTO:	Afiliación y Registro a la CANACO SERVYTUR MORELIA.
ÁREA A LA QUE REPORTA:	Dirección General CANACO SERVYTUR MORELIA.
JEFE INMEDIATO:	Director.
Nº. DE PERSONAS A CARGO:	12
OBJETIVO DEL PUESTO	
Coordinar y supervisar el trabajo de afiliación y registro a CANACO SERVYTUR MORELIA que se tiene en la localidad y municipios asignados.	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Constante comunicación con los integrantes del departamento para establecer los lineamientos de trabajo para garantizar el mayor número de socios afiliados a CANACO.	
ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DEL PUESTO 1. Establece metas y objetivos a la promotoría. 2. Planea la logística de trabajo junto a los Jefes de Equipo. 3. Revisa el correcto llenado de los cuestionarios. 4. Evalúa el desempeño y da seguimiento a pendientes del personal. 5. Provee papelería (hologramas, recibos, engomados, etc.). 6. Da seguimiento y verifica el cumplimiento de la planeación de los Jefes de Equipo. 7. Realiza llamadas telefónicas y visitas aleatorias a las zonas de trabajo. 8. Brinda apoyo a la promotoría en campo en la gestión de trámites municipales. 9. Solicita a Dirección General la capacitación y material de identificación para el personal del departamento. 10. Proporciona información acerca del Registro SIEM. 11. Brinda información sobre los beneficios de la Afiliación a CANACO. 12. Informa acerca de los servicios adicionales que ofrece la Cámara de Comercio. 13. Coordina la atención a socios por medio de los Jefes de Equipo. 14. Coordina con Ventanilla Única del H. Ayuntamiento la realización de trámites municipales. 15. Presenta a Dirección informe mensual de los resultados de operación. 16. Brinda atención a socios vía telefónica y presencial. 17. Programa las vacaciones del personal. 18. Gestiona viáticos a promotoría. 19. Verifica el cumplimiento del horario de trabajo.	

RESPONSABILIDAD EN BIENES O VALORES			
Base de datos de los socios de CANACO SERVYTUR MORELIA así como mobiliario y equipo de oficina.			
GENERALES			
EDAD: Mínima ☐ Máxima ☐	SEXO: Femenino ☐ Masculino ☐ Indistinto ☒	ESTADO CIVIL: Soltero ☐ Casado ☐ Indistinto ☒	
NACIONALIDAD: Mexicana.		RESIDENCIA: Morelia, Mich.	
ESCOLARIDAD			
NIVEL DE ESTUDIOS:		Licenciatura.	
ESPECIALIDAD:		Administración	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS REQUERIDOS:		Contabilidad básica, administración, manejo de paquetes computacionales y contables así como del sistema interno de CANACO, Ley de Cámaras y sus Confederaciones, Reglas de Operación del SIEM.	
IDIOMA:		Español.	
HABILIDADES ESPECIALES:		Liderazgo, manejo de personal, manejo de conflictos, don de mando, atención a clientes, organización, responsabilidad, honestidad.	
APTITUDES			
	Indispensable	Deseable	
Trabajo en equipo	☒	☐	
Dinámico	☒	☐	
Buena Presentación	☐	☒	
Facilidad de Palabra	☒	☐	
Facilidad para la toma de decisiones	☒	☐	
Creativo	☒	☐	
Iniciativa	☒	☐	
Proactivo	☒	☐	

7.6.6.1.1. Diagrama de Flujo de las Actividades del Coordinador de Afiliación y Registro

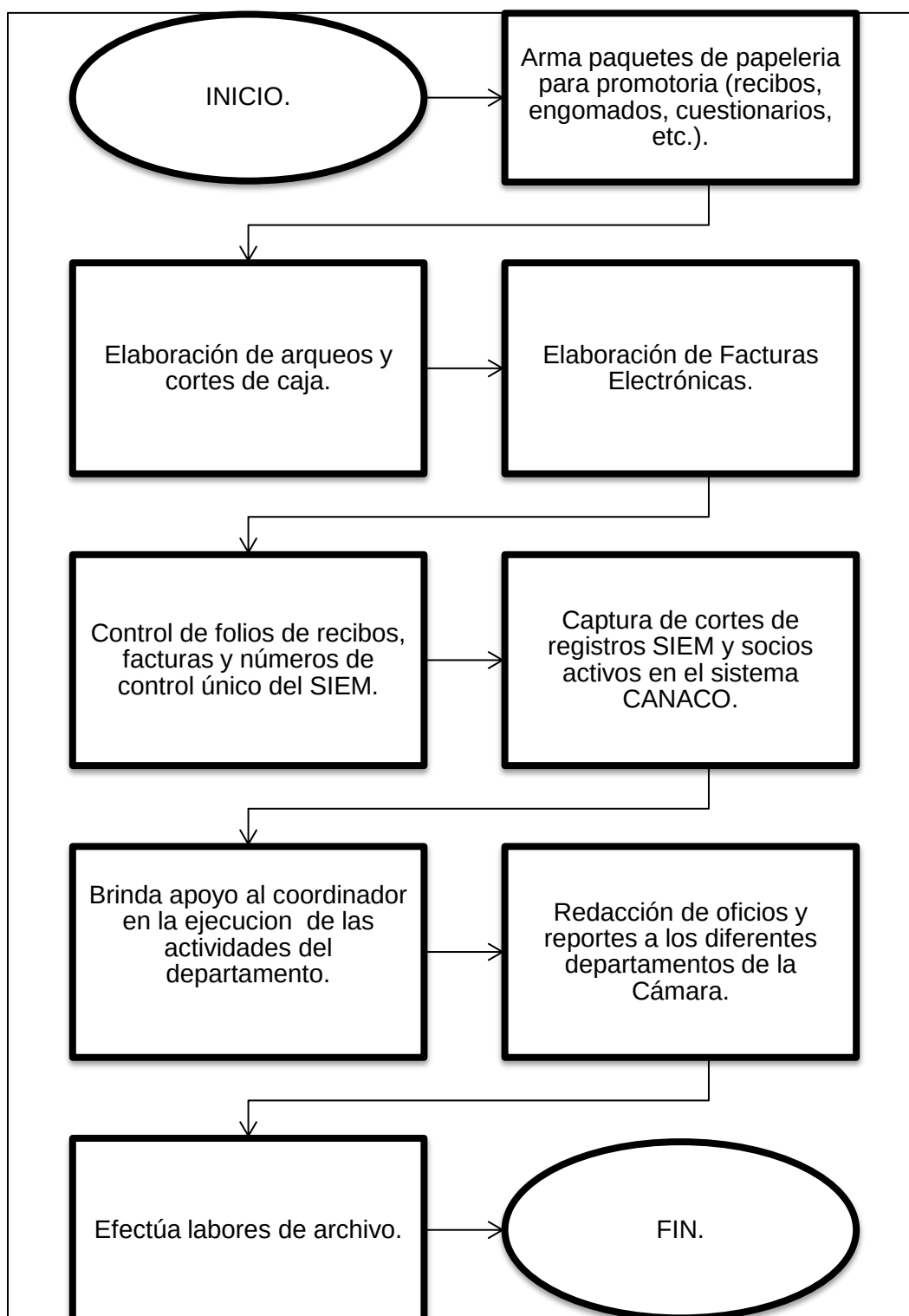


7.6.6.2. Perfil de Puesto del Auxiliar de Afiliación y Registro

NOMBRE DEL PUESTO	Auxiliar de Afiliación y Registro.
DEPARTAMENTO:	Afiliación y Registro a la CANACO SERVYTUR MORELIA.
ÁREA A LA QUE REPORTA:	Coordinación de Afiliación y Registro.
JEFE INMEDIATO:	Coordinador de Afiliación y Registro.
Nº. DE PERSONAS A CARGO:	0
OBJETIVO DEL PUESTO	
Brindar apoyo los integrantes del departamento para lograr el cumplimiento de las metas establecidas en cuanto a números del registro SIEM y socios CANACO.	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Redacción de oficios y reportes, para los diferentes departamentos de la Cámara.	
ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DEL PUESTO 1. Arma paquetes de papelería para promotoría (recibos, engomados, cuestionarios, etc.). 2. Elaboración de arqueos y cortes de caja. 3. Elaboración de facturas electrónicas. 4. Control de folios de recibos, facturas y números de control único del SIEM. 5. Captura del cortes de registros SIEM y socios activos en el sistema CANACO. 6. Brinda apoyo al coordinador en la ejecución de las actividades del departamento. 7. Redacción de oficios y reportes a los diferentes departamentos de la Cámara. 8. Efectúa labores de archivo.	

RESPONSABILIDAD EN BIENES O VALORES		
Recibos de pago, engomados, cuestionarios, base de datos del sistema así como del mobiliario y equipo de oficina del departamento.		
GENERALES		
EDAD: Mínima ☐ Máxima ☐	SEXO: Femenino ☐ Masculino ☐ Indistinto ☒	ESTADO Soltero ☐ Casado ☐ CIVIL: Indistinto ☒
NACIONALIDAD: Mexicana.		RESIDENCIA: Morelia, Mich.
ESCOLARIDAD		
NIVEL DE ESTUDIOS:	Carrera Técnica.	
ESPECIALIDAD:	Ciencias Económico Administrativas.	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS REQUERIDOS:	Manejo de paquetes computacionales y contables así como del sistema interno de CANACO, Ley de Cámaras y sus Confederaciones y Reglas de Operación del SIEM.	
IDIOMA:	Español.	
HABILIDADES ESPECIALES:	Elaboración de oficios, reportes, y facturas, captura de datos, atención a clientes. Organización, responsabilidad, honestidad.	
APTITUDES		
	Indispensable	Deseable
Trabajo en equipo	☒	☐
Dinámico	☒	☐
Buena Presentación	☐	☒
Facilidad de Palabra	☒	☐
Facilidad para la toma de decisiones	☒	☐
Creativo	☒	☐
Iniciativa	☒	☐
Proactivo	☒	☐

7.6.6.2.1. Diagrama de Flujo de las Actividades del Auxiliar de Afiliación y Registro

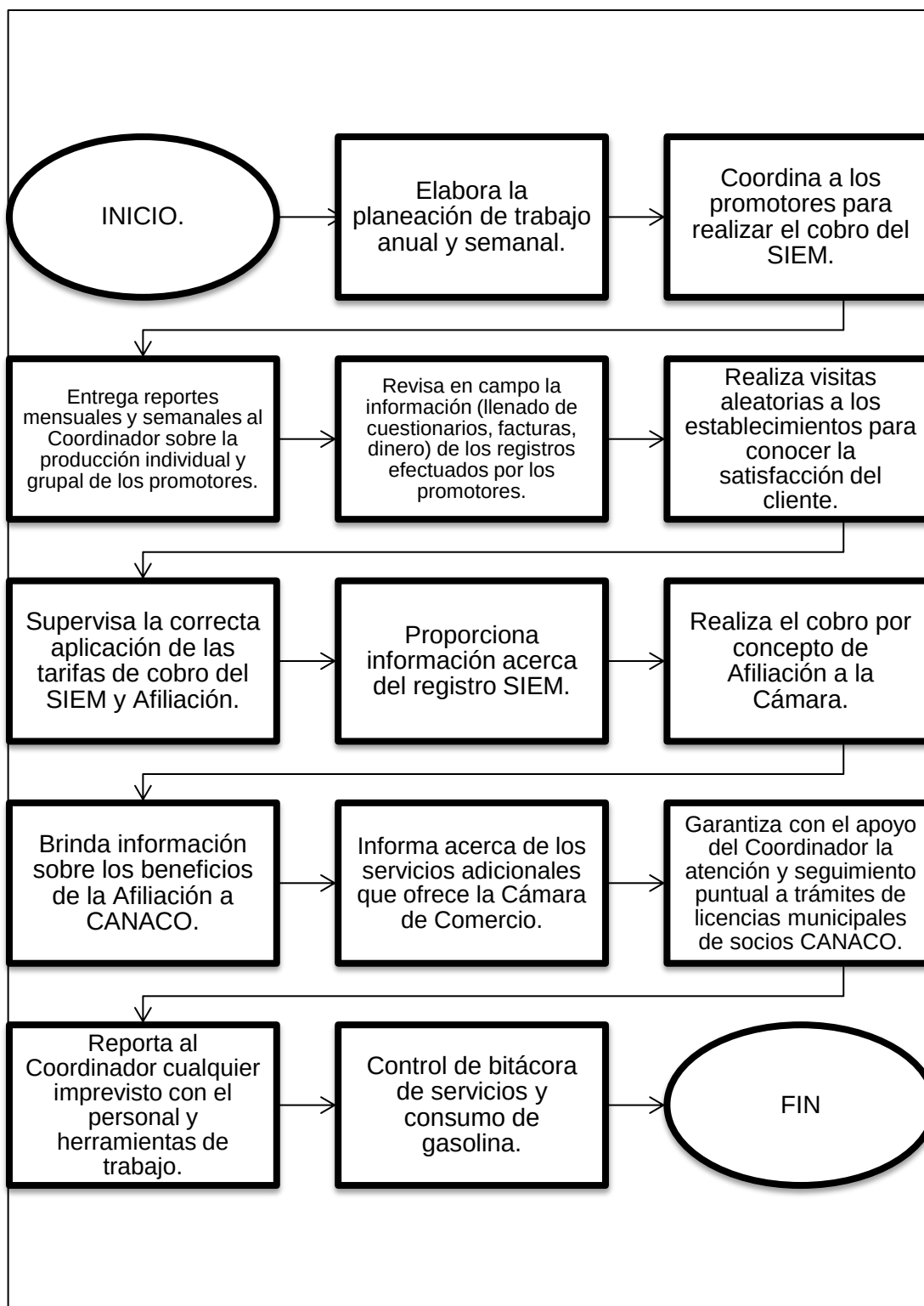


7.6.6.3. Perfil de Puesto del Jefe de Equipo Local o Foráneo

NOMBRE DEL PUESTO	Jefe de Equipo Local o Foráneo.
DEPARTAMENTO:	Afiliación y Registro a la CANACO SERVYTUR MORELIA.
ÁREA A LA QUE REPORTA:	Coordinación de Afiliación y Registro.
JEFE INMEDIATO:	Coordinador de Afiliación y Registro.
Nº. DE PERSONAS A CARGO:	3
OBJETIVO DEL PUESTO	
Coordinar y supervisar a los promotores en las actividades de cobranza del SIEM y Afiliación a la Cámara de Comercio.	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Organización y supervisión de los promotores en las actividades diarias, proporcionando la información y material necesarios.	
ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DEL PUESTO	
1. Elabora la planeación de trabajo anual y semanal. 2. Coordina a los promotores para realizar el cobro del SIEM. 3. Entrega reportes mensuales y semanales al coordinador sobre la producción individual y grupal de los promotores. 4. Revisa en campo la información (llenado de cuestionarios, facturas, dinero) de los registros efectuados por los promotores. 5. Realiza visitas aleatorias a los establecimientos para conocer la satisfacción del cliente. 6. Supervisa la correcta aplicación de las tarifas de cobro del SIEM y Afiliación. 7. Proporciona información acerca del registro SIEM. 8. Realiza el cobro por concepto de Afiliación a la Cámara. 9. Brinda información sobre los beneficios de la Afiliación a CANACO. 10. Informa acerca de los servicios adicionales que ofrece la Cámara de Comercio. 11. Garantiza con el apoyo del coordinador la atención y seguimiento puntual a trámites de licencias municipales de socios CANACO. 12. Reporta al coordinador cualquier imprevisto con el personal y herramientas de trabajo. 13. Control de bitácora de servicios y consumo de gasolina.	

RESPONSABILIDAD EN BIENES O VALORES			
Equipo de transporte, vales de gasolina, recibos de pago, engomados, cuestionarios así como del mobiliario y equipo de oficina.			
GENERALES			
EDAD: Mínima ☐ Máxima ☐	SEXO Femenino ☐ Masculino ☐ Indistinto ☒	ESTADO Soltero ☐ Casado ☐ CIVIL: Indistinto ☒	
NACIONALIDAD: Mexicana.		RESIDENCIA: Morelia, Mich.	
ESCOLARIDAD			
NIVEL DE ESTUDIOS:		Bachillerato.	
ESPECIALIDAD:		Indistinto.	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS REQUERIDOS:		Manejo de automóvil, reglamento de tránsito, Ley de Cámaras y sus Confederaciones, Reglas de Operación del SIEM.	
IDIOMA:		Español.	
HABILIDADES ESPECIALES:		Manejo de personal, atención a clientes, elaboración de reportes, organización, responsabilidad, honestidad.	
APTITUDES			
	Indispensable		Deseable
Trabajo en equipo	☒		☐
Dinámico	☒		☐
Buena Presentación	☐		☒
Facilidad de Palabra	☒		☐
Facilidad para la toma de decisiones	☒		☐
Creativo	☒		☐
Iniciativa	☒		☐
Proactivo	☒		☐

7.6.6.3.1. Diagrama de Flujo de las Actividades del Jefe de Equipo Local o Foráneo

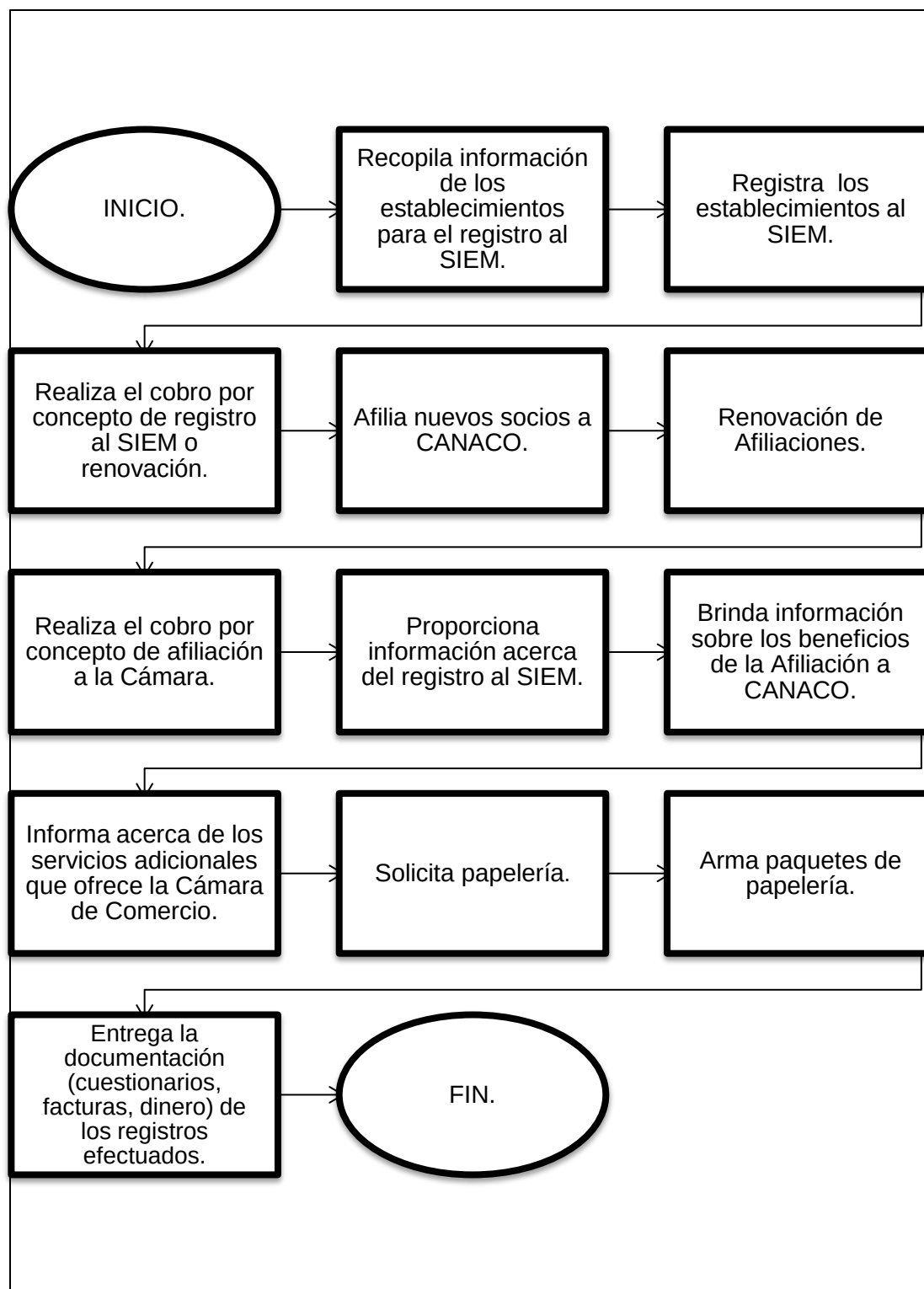


7.6.6.4. Perfil de Puesto del Promotor

Nombre del puesto	Promotor.
Departamento:	Afiliación y Registro a la CANACO SERVYTUR MORELIA.
Área a la que reporta:	Coordinación de Afiliación y Registro.
Jefe Inmediato:	Jefe de Equipo Local o Foráneo
No. De personas a cargo:	0
OBJETIVO DEL PUESTO	
El objetivo del promotor es el recopilar datos para formar un padrón empresarial, el cual es operado por la Secretaría de Economía y realizar afiliaciones a la Cámara.	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Es la persona autorizada para operar el SIEM, que realiza los registros y renovaciones de los negocios, así como la afiliación de nuevos socios a la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Morelia.	
ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DEL PUESTO 1. Recopila información de los establecimientos para el registro al SIEM. 2. Registra los establecimientos al SIEM. 3. Realiza el cobro por concepto de registro al SIEM o renovación. 4. Afilia nuevos socios a CANACO. 5. Renovación de Afiliaciones. 6. Realiza el cobro por concepto de Afiliación a la Cámara. 7. Proporciona información acerca del registro al SIEM. 8. Brinda información sobre los beneficios de la afiliación a CANACO. 9. Informa acerca de los servicios adicionales que ofrece la Cámara de Comercio. 10. Solicita papelería. 11. Arma los paquetes de papelería. 12. Entrega documentación (cuestionarios, facturas, dinero) de los registros efectuados.	

RESPONSABILIDAD EN BIENES O VALORES		
Recibos, engomados cuestionarios, facturas, dinero así como mobiliario y equipo de oficina.		
GENERALES		
EDAD: Mínima ☐ Máxima ☐	SEXO: Femenino ☐ Masculino ☐ Indistinto ☒	ESTADO CIVIL: Soltero ☐ Casado ☐ Indistinto ☒
NACIONALIDAD: Mexicana.		RESIDENCIA: Morelia, Mich.
ESCOLARIDAD		
NIVEL DE ESTUDIOS:		Secundaria.
ESPECIALIDAD:		
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS REQUERIDOS:		Buena ortografía, Ley de Cámaras y sus Confederaciones, Reglas de Operación del SIEM
IDIOMA:		Español.
HABILIDADES ESPECIALES:		Atención a clientes, organización, compromiso, responsabilidad, honestidad.
APTITUDES		
	Indispensable	Deseable
Trabajo en equipo	☒	☐
Dinámico	☒	☐
Buena Presentación	☐	☒
Facilidad de Palabra	☒	☐
Facilidad para la toma de decisiones	☒	☐
Creativo	☒	☐
Iniciativa	☒	☐
Proactivo	☒	☐

7.6.6.4.1. Diagrama de Flujo de las Actividades del Promotor



8. CONCLUSIÓN

En la elaboración del presente caso práctico pudimos observar que los manuales administrativos son indispensables para toda organización, ya sea pública o privada, puesto que en ellos se consignan en forma ordenada los elementos fundamentales para contar con una comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativa eficientes.

Asimismo, los manuales administrativos representan un elemento crucial para el proceso de toma de decisiones, la mejora continua y el logro de un desempeño por encima del estándar regular. Estos nos explican de manera detallada los procedimientos dentro de una organización para evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa, evitando la duplicidad de funciones. Además son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que le explican todo lo relacionado con la misma, desde su reseña histórica, haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinado departamento o puesto.

Además el presente trabajo nos permite comprender la importancia de los manuales de puestos dentro de una organización, ya que en ellos se establecen los requerimientos tanto físicos como intelectuales que debe cumplir la persona para lograr la ocupación de un puesto de trabajo dentro de cualquier organización.

9. BIBLIOGRAFÍA

Alles, M. (2014). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestion por Competencias*. México D.F.: Granica.

Cámara Nacional de Comercio Morelia. Recuperado de <http://www.canacomorelia.mx/>. Consultado el 17 de Agosto 2018.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos, El Capital Humano de las Organizaciones* (9a ed.). México, D.F.: Mc Graw Hill Education.

Dessler, G. (2015). *Adminstración de Recursos Humanos* (14a ed.). México D.F.: Prentice Hall Pearson Education.

Franklin, B. (2014). *Organización de Empresas* (4a ed.). México, D.F.: Mc Graw Hill Education.

Secretaría de Economía. Recuperado de <https://www.gob.mx/se/>. Consultado el 17 de Agosto de 2018.

Sistema de Información Empresarial Mexicano. Recuperado de <https://www.siem.gob.mx/siem/intranet2017.asp>. Consultado el 17 de Agosto 2018.