



**UNIVERSIDAD MICHACANA
DE SAN NICOLAS DE HIDALGO**



**FACULTAD DE CONTADURIA
Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**“PROPUESTA DE UN MODELO DE MANUAL
DE PROCEDIMIENTOS PARA LA CASA DE
EMPEÑO “CASH-10-CAR, S.A DE C.V.”**

TESIS

**PRESENTA
TANIA ZULUAGA URBINA**

**PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**DIRECTOR DE TESIS
MPNL. HORACIO MENDOZA MENDOZA**

ENERO 2023; MORELIA, MICHOACAN.

AGRADEZCO

A mi tutor

“Horacio Mendoza Mendoza, MPNL. Sin usted y sus virtudes, su paciencia y constancia este trabajo no lo hubiese logrado tan fácil. Sus consejos fueron siempre útiles cuando no salían de mi pensamiento las ideas para escribir lo que hoy he logrado. Usted formó parte importante de esta historia con sus aportes profesionales que lo caracterizan. Gracias por sus orientaciones”

A mis maestros

“Sus palabras fueron sabias, sus conocimientos rigurosos y precisos, a ustedes mis profesores queridos, les debo mis conocimientos. Donde quiera que vaya, los llevaré conmigo en mí transitar profesional. Su semilla de conocimientos, germinó en el alma y el espíritu. Gracias por su paciencia, por compartir sus conocimientos de manera profesional e invaluable, por su dedicación perseverancia y tolerancia.”

A mi familia

Reflexionando y valorando el respaldo que sentí durante el tiempo que me tomó cristalizar el proyecto, vienen a mi mente muchos nombres y muchos instantes en que recibí palabras de aliento que llegaron cuando más las necesitaba. Las más cercanas a mí corresponden a mi Madre Martha Zuluaga, mis hermanos Mireya, Hugo, Lupe, Armando; ustedes han sido siempre el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, quienes estuvieron siempre a mi lado en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio. Hoy cuando concluyo mis estudios, les dedico a ustedes este logro, como una meta más conquistada.

A mis compañeros:

“Mis amigos y compañeros de viaje, hoy culminan esta maravillosa aventura y no puedo dejar de recordar cuantas tardes y horas de trabajo nos juntamos a lo largo de nuestra formación. Gracias por estar siempre allí.”



Contenido

RESUMEN DE INVESTIGACIÓN	5
RESEARCH SUMMARY	5
ANTECEDENTES	6
1 INTRODUCCIÓN	9
1.1 TÍTULO	9
1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	10
1.3 OBJETIVO GENERAL	10
1.4 OBJETIVOS ESPECIFICOS	11
1.5 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	11
1.6 JUSTIFICACIÓN	11
2 LA ADMINISTRACIÓN	12
2.1 TEORIA DE LA ADMINISTRACION CLASICA	14
2.2 TEORIA DE LA ADMINISTRACION CIENTIFICA	15
2.3 TEORIA NEOCLASICA	16
2.4 TEORIA BUROCRÁTICA	17
2.5 ESCUELA DE RELACIONES HUMANAS	17
2.6 ESCUELA PSICOLOGIA	19
2.7 TEORÍA DE LA ORGANIZACIÓN	20
2.8. TEORÍA DE LOS SISTEMAS	21
2.9 CARACTERÍSTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN	22
2.10 IMPORTANCIA DE ADMINISTRACIÓN	22
2.11 LA ADMINISTRACIÓN GLOBAL	23
2.12 IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN EN MEXICO	24
2.13 TIPOS DE ADMINISTRACIÓN	24
2.13.1 ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	24
2.13.2. ADMINISTRACIÓN PRIVADA	25
3 PROCESO ADMINISTRATIVO	25
3.1 CONCEPTO	25
3.2 FACTORES DEL PROCESO ADMINISTRATIVOS	26
3.3 ELEMENTOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO	26
3.4 ORGANIZACIÓN: ELEMENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO	28
3.4.1 PRINCIPIOS DE LA ORGANIZACIÓN	29
3.4.2 ENFOQUE ORGANIZACIONAL: ESTRUCTURAS	32
3.4.3 NIVELES JERARQUICOS	36
3.4.4 TECNICAS DE LA ORGANIZACIÓN	37
3.4.5 ORGANIGRAMAS	37
4 MANUALES ADMINISTRATIVOS	46
4.1 ANTECEDENTES	46
4.2 CONCEPTO	47
4.3 OBJETIVOS	47
4.4 BENEFICIOS DE LOS MANUALES DE ADMINISTRACIÓN	48
4.5 CLASIFICACIÓN	48
5 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	53
5.1 CONCEPTO	53



5.2 ELEMENTOS	53
5.3 TIPOS DE MAUALES DE PROCEDIMIENTOS	54
5.4 OBJETIVOS	55
5.5 REQUISITOS FORMALES	56
5.6 SU ESTRUCTURA	56
5.7 DISEÑO DE MANUAL	59
5.7.1 CARATULA DE MANUAL	59
5.7.2 CONTENIDO DE MANUAL	59
5.7.3 APROBACIÓN TÉCNICA Y REGISTRO DEL MANUAL	60
5.7.4 ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	60
5.7.5 INTRODUCCIÓN DEL MANUAL	61
5.7.6 OBJETIVO DEL MANUAL	61
5.7.7 PROCEDIMIENTOS	62
5.7.8 PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN DEL MANUAL	62
5.8 DIAGRAMACIÓN	62
5.8.1 TIPOS DE DIAGRAMAS	64
6 PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	65
6.1 PREPARACIÓN DEL PROYECTO ADMINISTRATIVO	65
6.1.1 PLANEACIÓN	65
6.1.2 INVESTIGACIÓN PRELIMINAR	65
6.1.3 PROPUESTA TÉCNICA	66
6.2 INSTRUMENTACIÓN DEL PROYECTO	68
6.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS	70
6.4 PRESENTACIÓN Y PERFIL DE LA EMPRESA	71
6.4.1 SERVICIOS DE LA EMPRESA	71
6.4.2 ESTRUCTURA ORGÁNICA	72
7 CONCLUSIONES	74
BIBLIOGRAFIA	75



RESUMEN DE INVESTIGACIÓN

Este trabajo de investigación es de carácter académico, con el cual se busca fundamentar la necesidad de implementar un Diseño Organizacional para la PYME Moreliana, Cash 10 Car, empresa dedicada a realizar préstamos con la garantía de su automóvil y/o aparatos electrónicos, cuya característica principal es proporcionar a la sociedad un interés menor sobre los artículos empeñados, en comparación a las casas de empeño, ya existente. Actualmente tiene la necesidad de dicha estructura de organización, ya que la empresa se encuentra en crecimiento y el desenvolvimiento de la misma puede depender en parte del buen manejo de un sistema organizacional.

El objetivo principal de esta investigación es diseñar y determinar el manual de procedimientos para la casa de empeño "Cash10-Car, S.A. de C.V.", basado en fundamentos teórico/práctico que mejore la eficiencia de sus funciones laborales.

A través de una metodología se logró identificar las deficiencias, en los diferentes niveles dentro de la empresa, que estamos tomando como base de referencia, para la creación de un diseño propio organizacional y de estructura estratégica, mostrando los aspectos más importantes dentro de la misma, y que van a permitir a los Directivos establecer un método de trabajo eficiente, y tener los conocimientos básicos para operar su negocio y con ello el cumplimiento de los objetivos.

Los fundamentos mencionados son la base para proponer una reestructura organizacional de la empresa Cash10-Car S.A de C.V., por lo que se presenta una solución a la problemática que enfrenta dicha empresa. Comprobando así una hipótesis sobre un diseño organizacional como estrategia interna para el control de personal y funciones.

PALABRAS CLAVE: Empresa, PYME, Estructura Organizacional, Diseño, Modelo, Manual de procedimientos, procedimientos.

RESEARCH SUMMARY



This research work is of an academic nature, with which it seeks to base the need to implement an Organizational Design for the SME Moreliana, Cash 10 Car, a company dedicated to making loans with the guarantee of your car and / or electronic devices, whose main feature is to provide society with a lower interest in the items pawned, compared to pawn shops, already existing. Currently it has the need for such an organizational structure, since the company is growing and the development of it may depend in part on the good management of an organizational system.

The main objective of this research is to design and determine the manual of procedures for the pawn shop "Cash10-Car, S.A. de C.V.", based on theoretical/practical foundations that improve the efficiency of its work functions. Through a methodology it was possible to identify the deficiencies, at the different levels within the company, that we are taking as a reference base, for the creation of an own organizational design and strategic structure, showing the most important aspects within it, and that will allow the Managers to establish an efficient work method, and have the basic knowledge to operate your business and with it the fulfillment of the objectives.

The aforementioned foundations are the basis for proposing an organizational restructuring of the company Cash10-Car S.A de C.V., so a solution to the problems faced by said company is presented. Thus testing a hypothesis about an organizational design as an internal strategy for the control of personnel and functions.

PALABRAS CLAVES: Empresa, PYME, Estructura Organizacional, Diseño, Modelo, Manual de procedimientos.

ANTECEDENTES



Desde que aparece el hombre surge la necesidad de organizarse y administrarse a pesar de las deficiencias sociales que se tenían en esa época, desde sus inicios demostró ser eminentemente social, de ahí que siempre se ha reunido con sus semejantes con el objeto de formar grupos y comunidades para cubrir sus necesidades; las relaciones se transformaron y se desarrollaron para construir lo que hoy conocemos como sociedad y dentro de las formas de sociedad tenemos la familia que es la base de toda comunidad.

En el transcurso del tiempo el hombre ha ido implementando diferentes formas de administrarse dependiendo la época en la que se encuentre, las necesidades que vayan surgiendo y los recursos con los que se cuenta, considerando, todo el tiempo, el aumento o disminución de recursos que se utilizaran para satisfacer las necesidades sociales.

Debido al creciente grado de especialización y a la división del trabajo, las tareas cotidianas de los procesos administrativos y tecnológicos de las organizaciones se transformaban en rutinas que modificaban el desempeño, lo cual hizo necesario el uso de herramientas para establecer los lineamientos que permitieran definir con claridad el desarrollo de cada actividad dentro de una estructura organizacional. Por tal motivo, los primeros intentos formales de manuales administrativos fueron en forma de circulares, memorandum, instrucciones internas etc., mediante los cuales se establecían las formas de operar de un organismo. Ciertamente estos intentos carecían de un perfil técnico, pero establecieron la base para los posteriores manuales administrativos.

Los manuales administrativos son instrumentos de planeación, información y mejora continua, y además son también una forma de comunicación indirecta entre los administradores y los trabajadores o personas a quienes se dirige la idea o instrucción. Los manuales funcionan como una fuente de consulta y un medio de inducción, ya que definen e informan la manera de llevar a cabo las actividades de la empresa. Por lo tanto, son de gran utilidad en la reducción de errores; en la observancia de políticas; en la capacitación de nuevos empleados; en proporcionar una mejor y más rápida inducción a empleados en nuevos puestos; entre otras ventajas.



La efectividad de los manuales administrativos radica en el profundo y serio análisis de cada proceso, actividad, función o tarea que se lleva a cabo en la organización si son presentados en un documento accesible y claro, que permita al usuario encontrar una solución a los problemas relacionados con la forma de realizar sus funciones y actividades rutinarias sin necesidad de preguntar a los niveles superiores, eliminando tiempo ocioso al contar con ellos de manera inmediata como instrumento de información y consulta.

Los manuales de procedimientos, tiene como objetivo asegurar la funcionalidad de las organizaciones, en tanto que formaliza y estandariza las actividades que son respectivas a fin de optimizar el uso de los recursos; es un documento donde se encuentran redactadas las actividades más importantes que se desarrollan en la empresa, y es una guía detallada que muestra la forma secuencial y ordenada de realizar un trabajo o actividad.

Es importante conocer el origen, la evolución, la definición y los pensadores que le dieron vida a todo un sistema administrativo, y que ello ha permitido el desarrollo constante de las instituciones y organizaciones, y la construcción de los diferentes instrumentos administrativos aplicables al día de hoy.

En el siguiente capítulo se presenta un marco teórico, los fundamentos básicos para diseñar un manual de procedimientos idóneo para nuestra empresa objetivo y coadyuvar en una estrategia administrativa que dé solución a la problemática organizacional que persiste y afecta en los objetivos de esta organización.

CAPITULO I

1 INTRODUCCIÓN

La Casa de Empeño “Cash-10-Car”, se ubica en la ciudad de Morelia Michoacán, en la Av. Madero Poniente N° 1734, Col. Nueva Valladolid. Es una pequeña empresa que cuenta con una fuerza laboral de 5 trabajadores. A través de esta investigación se reflejó ciertas problemáticas, entre ellas están: la falta de normas y políticas en todos procesos que se llevan dentro de la empresa que ha provocado la pérdida de tiempo, de esfuerzo y elevadas pérdidas financieras, ya que en la mayoría de las ocasiones el personal lleva a cabo una metodología diferente en cada proceso, todo esto trajo consigo un ambiente laboral tenso y poco productivo así como también la pérdida de autoridad entre los empleados y los superiores.

Actualmente carece de dicha estructura de organización por lo que se considera como una de sus necesidades ya que la empresa se encuentra en crecimiento y el desenvolvimiento de la misma puede depender en parte del buen manejo de un sistema organizacional.

Las empresas requieren de procesos internos que permitan su eficiente desarrollo y su futuro crecimiento por lo cual el objetivo de este proyecto es elaborar un manual de procedimientos que dé una solución a la problemática, actual de la empresa, para que alcance sus objetivos de manera eficiente y se desarrollen los procesos de manera clara y eficiente.

El Manual de procedimientos es una herramienta formal/administrativa, para la consulta y toma de decisiones de las áreas que intervienen en este, ya que facilita el aprendizaje personal y fundamenta el ámbito operativo, para orientar y mejorar los esfuerzos del empleado; así como también va a representar una ventaja competitiva para la empresa, es por ello que el manual de procedimientos es indispensable para la casa de empeño para obtener información detallada, ordenada, sistematizada que contiene información detallada de las responsabilidades y actividades a realizar.

1.1 TITULO

- “PROPUESTA DE UN MODELO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA CASA DE EMPEÑO “CACH10-CAR, S.A DE C.V.”

1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La función de la Administración se cristaliza mediante el proceso Administrativo; un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. La Administración está integrada por fases, etapas y elementos las cuales se llevan a cabo mediante el proceso administrativo. El proceso administrativo es el conjunto de etapas o fases sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral. Por lo que las etapas básicas se plantean en Planeación, Organización, Dirección y Control.

La falta de lineamientos a seguir para la correcta y oportuna ejecución de actividades a realizar por el personal, es la principal problemática que enfrenta actualmente, la casa de empeño “Cash-10-Car, S.A. de C.V.”, lo que ha provocado:

1. El deterioro de la secuencia lógica de los procesos que se realizan cotidianamente.
2. La pérdida de tiempo en el cumplimiento de tareas y actividades de la empresa.
3. Ineficiencia al realizar la recepción del cliente, y
4. Un ambiente laboral disfuncional.

Debido a lo anterior surge la necesidad de elaborar y plasmar el primer manual de procedimientos para la empresa “Cash-10-Car” que es de suma importancia para el buen funcionamiento de la misma.

1.3 OBJETIVO GENERAL

- Diseñar y determinar el manual de procedimientos para la casa de empeño “Cash10-Car, S.A. de C.V.”, basado en fundamentos teórico/practico que mejore la eficiencia de sus funciones.

1.4 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar los procedimientos de operación de la empresa.
- Establecer y especificar el proceso idóneo y requerido para las diferentes áreas, de acuerdo al número de personal.
- Establecer una estructura operativa de la empresa, entrelazada con todas las áreas.
- Definir los objetivos y alcances de cada una de las áreas y su proceso.
- Fortalecer habilidades y destrezas de los trabajadores para el mejor desempeño de sus funciones.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso facilitando su incorporación al organismo y
- Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

1.5 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es el Diseño Organizacional apropiado para la empresa “Cash10-Car, S.A. de C.V.”, que mejore la eficiencia de sus funciones?

1.6 JUSTIFICACIÓN

El manual de procedimientos es indispensable para mejorar los procesos administrativos de la casa de empeño “Cash10-Car, S.A de C.V.” ya que es un documento que describe de manera sistemática los procesos que se están ejecutando en la actualidad; éste sirve como apoyo para la inducción y adiestramiento del personal



a las diferentes, para la correcta y oportuna ejecución de tareas , se utilizará de apoyo a los trabajadores para consultar la metodología a seguir en cada procedimiento de la empresa, el cual les permitirá medir la eficiencia y eficacia de estos, garantizando mejor inversión de tiempo para el trabajador así como para el personal administrativo

CAPÍTULO II

2 LA ADMINISTRACIÓN



- Según Samuel C. Certo, la administración es el proceso cuyo fin es alcanzar objetivos con base en el trabajo de las personas o por medio de ellas y de otros recursos de la organización.
- Según James A, la administración es el proceso de planear, organizar, liderar y controlar el trabajo de los miembros de la organización y de utilizar todos sus recursos disponibles para alcanzar los objetivos organizacionales que han sido definidos.
- Según Patrick J, La administración es el acto de trabajar con y por medio de otras personas a efecto de alcanzar los objetivos de la organización, así como de los miembros. (Chiavenato, 1992).
- Es el proceso de diseñar y mantener un ambiente donde individuos, que trabajan juntos en grupos, cumplen metas específicas de manera eficiente. (Koontz, Weihrich, & Cannice M, 2008-2012).
- Es la consecución de metas organizacionales en forma adecuada y eficaz planeando, organizando, dirigiendo y controlando los recursos. (Daft, 2004).
- Fayol define el acto de administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. (Daft, 2004).

En términos generales la administración es un conjunto de etapas en las cuales son utilizadas para llevar a cabo un mejor manejo y control en las organizaciones.

Existen dos corrientes principales dentro de la Administración:

- La teoría de Administración Clásica, y
- La teoría de la Administración Científica.



La primera es propuesta por Henry Fayol quien hace enfoque en la departamentalización de las organizaciones y la otra es por Frederick Winslow Taylor, quien hace énfasis en las tareas de la organización,

2.1 TEORIA DE LA ADMINISTRACION CLASICA

También conocida como teoría Fayolista en honor a Henry Fayol, en su libro *Administration Industrielle et Générale* publicado en París en 1916, el cual se enfoca en los principios básicos de la administración y en la cual se propone aumentar la eficiencia de la organización a través de la departamentalización, Fayol divide la función de administrar en los siguientes pasos:

- Planear
- Organizar
- Dirigir
- Coordinar
- Controlar

En su obra, Fayol propone 14 principios de la Administración:

1. División del trabajo: se realizar la segmentación de la organización, para desarrollar la especialización, y la maximización de eficiencia de los trabajadores.
2. Disciplina: Está regulada por normas y reglamentos, quien no tiene disciplina tendrá que remediarse a través de sanciones y/o multas.
3. Autoridad y Responsabilidad: Fayol dice que estas dos deben estar al mismo nivel ya que puede provocar una desestabilización en el trabajador.
4. Subordinación de interés: En la organización existen dos tipos de interés: individual y general, siempre se le debe de dar mayor importancia al segundo, respectivamente, ya que puede provocar un colapso organizacional.
5. Remuneración: es el pago que se le hace a un trabajador por los servicios prestados. La empresa siempre debe ser equitativo con la remuneración ya que de eso depende, gran parte, el desempeño del trabajador.



6. Centralización: en una organización toda autoridad se concentra en pocas o una sola persona.
7. Orden: divide este principio en dos, que es el orden social (orden de las personas en el lugar adecuado), y el orden material (orden de las cosas en el lugar que le corresponde).
8. Equidad: todos los integrantes de la organización deben ser tratados por igual, ya que se puede generar un conflicto social si existen preferencias entre el personal.
9. Iniciativa: se debe incentivar al personal a que planee y ejecute sus propios planes, ya que esto le genera al trabajador una satisfacción personal.
10. Espíritu de cuerpo: quien esté al frente de la organización debe fomentar el espíritu de equipo, ya que este ayudará a la empresa a alcanzar de manera eficiente los objetivos.
11. Estabilidad de empleo: El trabajador es más eficiente si tiene una seguridad laboral.
12. Unidad de dirección: todas las actividades que tengan el mismo giro dentro de una organización, deben ser dirigidas por un solo gerente/una sola autoridad, el cual debe utilizar un plan de dirección.
13. Jerarquía: Según Fayol la autoridad debe ser de arriba hacia abajo, donde todos los trabajadores deben conocer quién es su superior y viceversa.
14. Unidad de Mando: los subordinados deben tener solo un superior para evitar duplicidad de órdenes.

2.2 TEORIA DE LA ADMINISTRACION CIENTIFICA



Esta teoría tiene sus comienzos en el siglo xx por el Ing. Frederick Taylor quien provoco innumerables cambios de pensamiento administrativos en aquella época; entre sus principales seguidores figura Henry Lawrence Gantt, Frank Gilbreth, Harrington Emerson, Carl Barth, etc.

La teoría de Taylor se basa en la planeación, preparación, control y ejecución. Está teoría nos dice que los trabajadores estan motivados solamente por el dinero, no toma en consideración ni el entorno social ni la motivación del empleado.

Taylor fue el primero en analizar el comportamiento del personal, al realizar sus tareas en el cual midió cada movimiento del trabajador y desecho lo que el considero como pérdida de tiempo y simplifico las tareas en movimientos más sencillos y con menos esfuerzos.

Taylor señala en su libro “Shop Management” que: “El objetivo de Administrar es pagar salarios altos y tener bajos costos utilitarios de producción.”

2.3 TEORIA NEOCLASICA

Esta teoría, también conocida como escuela operacional o del proceso administrativo, emana de la teoría clásica, es una propuesta hecha por los seguidores de Henry Fayol. Se crea por la necesidad de dar continuidad a los conceptos relevantes de Fayol y es una de las que más se utilizan en la actualidad. Está pretendía dar solución al incremento excesivo de las estructuras, de ese entonces, y su principal problema era la centralización versus la descentralización de las organizaciones. Define a la administración como una técnica social básica y propone que el administrador tiene que ser el principal conocedor de organización como por ejemplo cualquier asunto relacionado con la administración del personal.

Entre las características principales de la teoría neoclásica esta:

1. Reafirma los postulados clásicos de Fayol.
2. Hace énfasis en que la principal función del administrador es Planear, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar.



3. Hace diferentes modificaciones en la estructura organizacional, líneas de mando y staff, niveles de autoridad y niveles de responsabilidad que se basaban en aquella época.
4. Hace énfasis en que las organizaciones deben manejarse por objetivos y resultados.

Entre sus principales representantes encontramos a Peter F. Drucker, Harold Koontz y Terry.

2.4 TEORIA BUROCRÁTICA

La burocracia es un sistema metodológico que trata de llegar a un mismo objetivo a través de la sistematización de pasos y procedimientos.

“La burocracia es una organización en donde el papeleo se multiplica y se incrementa, impidiendo soluciones rápidas y eficientes”- MAX WEBER.

La teoría de la burocracia tiene sus inicios en la década de 1940, por el sociólogo Alemán Max Weber quien fue el inspirador de los demás pensadores como es el caso de Roberto K. Merton, Robert Michels, Reinhartd Bendix, etc.

Weber propone que para cada sociedad existe un tipo de autoridad y hace la división de tres: en la primera nos dice que es un poder heredado y basado en las tradiciones y costumbres, es cuando las órdenes se aceptan y están justificadas por la simple razón de que así se hicieron habitualmente, al cual le llamo autoridad tradicional; la segunda es la autoridad carismática donde predomina el sentido de liderazgo entre los grupos sociales y, la tercera, la autoridad burocrática que es conocida también como legal y/o racional donde las personas admiten la autoridad porque creen coherentemente en la legitimidad de las reglas que confiere el ejercicio del poder.

“Autoridad significa sea obedecido”.- MAX WEBER.

2.5 ESCUELA DE RELACIONES HUMANAS

Comenzaron como un enfoque humanístico, esto gracias al desarrollo de las diferentes ciencias como fue la Sociología y la Psicología- Psicología del trabajo; y nace por el alto grado de deshumanización al cual eran sometidos los trabajadores,

a través de métodos rigurosos e inflexibles de trabajo, dentro de las enormes organizaciones industriales del siglo xx.

Es Elton Mayo quien, a través de los avances de las ciencias sociales, observa incongruencias en las teorías clásica y científica, y grandes errores conceptuales administrativos de estas teorías, y propone la teoría Humanística, basada en diferentes experimentos realizados a los trabajadores de las organizaciones, dando un nuevo enfoque a las relaciones laborales-humanas.

El interés principal de Mayo era explicar los efectos psicológicos del trabajador, por el desgaste físico y por la alta producción mecanizada sin descanso laboral. Llego a la conclusión de que es casi imposible llegar a los objetivos organizaciones si el trabajador no se siente incluido y/o escuchado por el superior.

Mayo realizo un experimento en la fábrica Hawthorne de Western Electric, cerca de Chicago, en donde hizo un análisis sobre la iluminación, la introducción de descanso intermedio en la jornada laboral, la disminución de horas laboradas así como la implementación de incentivos para los trabajadores; durante el experimento identifico que el principal problema en las organizaciones radicaba en las relaciones sociales dentro de la organización, donde centro su observación en los grupos sociales, informales, que estaban compuestos por afinidad de amistad.

De experimento se llegó a la conclusión de que la conducta del trabajador se define principalmente por normas y estándares sociales, ósea los trabajadores actúan conforme la organización se comporta, también se llegó a la conclusión que entre mejor sea la relación inter-laboral mayor será el desempeño productivo del trabajador, además que a cada cambio y/o acción de la organización producirá una reacción en el personal.

Gracias a este experimento se comprobó que cuando el empleado se siente bien es más eficiente a la hora de trabajar.

Otro de los aportes de Mayo fue la integración de una entrevista que realmente fuera eficiente para introducir nuevo personal a la organización.

Dentro de la escuela Humanista se encuentran las aportaciones de Kart Lewin, quien siguió la línea de investigación de Elton Mayo, y nos habla de la motivación y frustración; nos dice que cualquier acto y/o acción debe estar motivada por algún estímulo, y la frustración se da por no satisfacer una o varias necesidades por alguna barrera y esta provoca una liberación de tensión que se convierte en frustración.

2.6 ESCUELA PSICOLOGIA

También conocida como teoría del comportamiento, surge como oposición a la teoría de las relaciones humanas y a la teoría de Fayol (teoría clásica).

Entre las principales representantes de esta escuela se encuentra el Psicólogo Frederick, quien nos habla de la teoría de la “Motivación en el Trabajo”, y enfatiza que el hombre se caracteriza por dos tipos de necesidades, que afectan de manera diferente a su comportamiento:

1. Los factores higiénicos y/o factores de insatisfacción: que son decididos por los directivos de la empresa, y no pueden ser controlados por el personal; dentro de estos factores está el salario, beneficios sociales, la autoridad que se ejerce sobre los trabajadores, las políticas y objetivos, la seguridad personal, reglamentos internos, etc., los cuales pueden ser el resultado de la insatisfacción del trabajador, pues son el ambiente laboral que los rodea y las herramientas que se les proporciona para desarrollar su trabajo.
2. Los factores Motivacionales: están relacionados con la satisfacción, en el cargo y la naturaleza, de las tareas que se realizan; estos factores están bajo el control del trabajador pues son sentimientos de crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, y la autorrealización laboral las cuales depende de las tareas que el individuo desarrolle dentro de la organización.

Douglas McGregor, es otro representante de esta escuela, y sus principales aportaciones son:

- 2 La teoría “X”: nos dice que el individuo por naturaleza es “inactivo” y para ello propone la supervisión y la motivación. Nos dice que al ser humano no le gusta trabajar y evitará hacerlo, por ende se tiene que forzar, controlar, dirigir y amenacen con castigos para que se esfuerce en realizar las tareas. y
- 3 La teoría “Y”: nos dice que los trabajadores encuentran en su empleo una fuente de satisfacción y se esforzaran siempre para lograr los mejores resultados en la empresa; siendo la empresa quien se tiene que esforzar para explotar las aptitudes del trabajador.

Y el Psiquiatra Abraham Maslow quien es el principal promotor de la teoría de la “Psicología Humanista”; clasifica las necesidades, de los individuos, en forma de pirámide, y las enumera de abajo hacia arriba, empezando por las necesidades fisiológicas: donde involucra el aire, agua, alimento, vivienda, vestimenta, etc.; siguiéndole las necesidades de seguridad: que están relacionadas con el concepto de estabilidad y ausencia de dolor, en el cual se busca la creación y mantenimiento de orden y seguridad; después se encuentran las necesidades sociales: que es la interacción del ser humano y la participación que tiene ante la sociedad, la forma de manifestación y la necesidad de ser aceptado por los individuos que lo rodean; en cuarto lugar tenemos la necesidad de estima: en el cual el individuo tiene la necesidad de sentirse querido, obtener prestigio y destacar entre los demás y, por último, las necesidades de auto relación en este nivel todos los seres humanos tienen la necesidad de desarrollar su talento al máximo y dejar su propia huella.

Esta teoría es una de las más importantes de la historia, ya que permite adaptarla a la mayoría de las organizaciones.

2.7 TEORÍA DE LA ORGANIZACIÓN

“Organización” proviene del latín “Órganon” que significa instrumento o herramienta.



Una organización es un sistema diseñado para lograr ciertas metas y objetivos generales y específicos; es un grupo social formada por personas, que se dividen las tareas que interactúan con una estructura sistemática.

Herbert A. Simón, en 1947 publica su obra “Conducta Administrativa” en la que menciona algunas teorías de las cuales surgen proverbios administrativos como son:

- **Especialización:** Es la eficiencia administrativa; si Aumenta la especialización aumenta la eficiencia.
- **Unidad de Mando:** Nos dice que, la eficiencia administrativa aumenta si se coloca a los miembros de la organización en una determinada jerarquía de autoridad con objeto de obtener la unidad de mando; nos dice que solo una persona debe tomar la autoridad, pero esta persona tiene que tener el suficiente conocimiento.
- **Alcance de control:** Hace referencia a que, la eficiencia administrativa se mejora si el número de subordinados, que informan a cualquier administrador, se limita a un número pequeño, la eficiencia se determina si se mantiene un mínimo de niveles jerárquicos; esto significa que se debe aumentar el número de personas que estén bajo órdenes de cada funcionario, de modo que existan pocos niveles de intervención.
- **Propósito, clientela, proceso y lugar:** Nos dice que la eficiencia administrativa aumenta si se agrupa a los trabajadores, por propósito, clientela, proceso y lugar.

Esta teoría define a la organización como: un proceso estructurado en el cual interactúan las personas para alcanzar sus objetivos.

2.8. TEORÍA DE LOS SISTEMAS

Un sistema es un conjunto de elementos que están inter-relacionados entre sí para cumplir una función u objetivo, si alguno de los elementos falla repercutirá en los demás.



La TGS fue utilizada por primera vez por Lewin Von Bertalanffy, quien buscaba una solución metodológica para los problemas científicos. Después de la segunda Guerra Mundial, en 1969, en su libro “Teoría General de Sistemas” utiliza y expone por primera vez el término “sistemas”. Desde el punto de vista del funcionamiento de las organizaciones, un organismo es: un sistema abierto que está en constante intercambio con otros sistemas. Lewin divide estos sistemas por su complejidad: sistema, supra sistema y subsistema. Según esta teoría todos los sistemas tienen que tener un objetivo u propósito de ser, entropía y homeostasis.

La teoría de sistemas se integra a la teoría administrativa

2.9 CARACTERÍSTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN

Agustín Reyes Ponce nos dice que la Administración tiene cuatro principales características.

- Es universalidad: El fenómeno administrativo se da dondequiera que exista un organismo social, porque en él tiene siempre que exista coordinación sistemática de medios.
- Es especificidad: Aunque la administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índole distinta. El fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña.
- Tiene unidad temporal: Aunque se distingan etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, éste es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los elementos de la administración.
- Unidad jerárquica: Todos cuantos tienen carácter de jefes en un organismo social participan, en distintos grados y modalidades de la misma administración. (Ponce A. R., 2007).

2.10 IMPORTANCIA DE ADMINISTRACIÓN

Una de las formas más sencillas de la administración en nuestra sociedad es la administración del hogar; una de las más complejas, la administración pública. Así, en todo esfuerzo humano hay siempre un lado administrativo, por eso el fenómeno administrativo se extiende a todos los ámbitos geográficos y esto le da su carácter universal.

Probablemente el proceso administrativo pase inadvertido en situaciones sencillas, en las que las cosas que necesitan hacer son obvias; pero en situaciones complejas, donde se requiere gran cantidad de recursos, la administración tiene una importancia primordial para lograr los objetivos. En general, donde existe un organismo social, hay una administración. Ya se trate de una empresa industrial, un hospital, una universidad, una tienda de autoservicio, una dependencia pública, etc., todo organismo social lleva implícita la existencia de una unidad administrativa.

La importancia de la administración se observa en que esta confiera eficacia a los esfuerzos humanos. Ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero, etc. Se mantiene al frente de las condiciones cambiantes y porta previsión y creatividad. A medida que se desarrollan los organismos sociales requieren elementos más calificados para cumplir de la mejor manera con sus objetivos, lo que hace distinguir el valor de la administración en tres grupos, según su importancia para la sociedad, para los individuos y para la operación. (Valencia, 2006).

2.11 LA ADMINISTRACIÓN GLOBAL

El hombre ha aplicado la administración de modo consciente e inconsciente. Desde sus orígenes, el ser humano tuvo necesidad de organizarse. Desde el momento en que tuvieron que hacer una tarea ardua o pesada, los hombres necesitaron de la ayuda para lograr lo que deseaban.

En la medida en que la tarea era más difícil, requirieron una mejor organización. Sugirieron entonces los líderes que dirigían las operaciones. En esos actos hubo planeación y organización, ejemplo de lo cual es la división del trabajo. Con el paso se fueron desarrollando estructuras y organizaciones sociales. Enseguida analizaremos algunos aspectos relevantes de dicho desarrollo.



El pueblo judío estuvo entre los primeros en aceptarse el monoteísmo. Practicó formas capitalistas desde el 1000 a. de C. En el Antiguo testamento contenido en la Biblia hay diversos pasajes que han influido en la teoría administrativa moderna.

En la antigüedad, la civilización más evolucionada de Europa, fue la griega. Al inicio de la era cristiana, surgieron diversos pueblos. Entre ellos destacó el espartano, famoso por su disciplina militar y por qué vivió, de alguna manera, en un régimen relativamente socialista. La mitología jugó un papel muy importante en el comportamiento del pueblo. A través de historias se plasmaba, metafóricamente, toda su visión del mundo. (Fuentes, 2005).

2.12 IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN EN MEXICO

Los principios administrativos tienen carácter universal, razón por la cual podemos hablar de que existe una ciencia administrativa para México. Pero también los aspectos culturales determinan muchas acciones administrativas.

Época precolombina. Entre los antiguos mexicanos existía una organización estatal desarrollada, ya que contaban con administración judicial, ejercito, caminos, policías y sistemas de educación. Su organización político-administrativa evoluciono desde una oligarquía primitiva hasta una monarquía absoluta.

Las calmecac instituciones educativas donde se aprendía el uso de calendario, el sistema vigesimal, así como medios de conteo (sistemas contables). Por ello se les considera como antecedentes de las escuelas de contaduría, entre otras. (Fuentes, 2005).

2.13 TIPOS DE ADMINISTRACIÓN

2.13.1 ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La Administración Pública es una ciencia que se va consolidando firmemente pero que siempre estará relacionada estrechamente ligada con la Ciencia Política, y en términos

de expresión normal se hablará siempre de la relación existente entre la política y la administración, aceptando la mayoría de autores que la política es la ciencia que se refiere a toda la actividad estatal con sentido deontológico, en tanto que, la Administración Pública se refiere solamente a una parte de la actividad estatal enmarcada fundamentalmente en la prestación de los servicios públicos. Representa la actividad de uno de los órganos originarios del Estado: el ejecutivo, es la concreción de la voluntad del poder político, por lo cual, la administración no puede ni debe considerarse como un fin en sí mismo, sino el medio o instrumento a través del cual el Estado satisface las necesidades de su población llevando a cabo los servicios públicos que requiere la comunidad y todas las tareas que benefician a la misma y justifiquen su existencia a través de la historia. (Camacho, 2000).

La Administración pública es el conjunto de Órganos Administrativos que desarrollan una actividad para el logro de un fin, a través de los Servicios Públicos, se encuentra regulada en base a su estructura y funcionamiento, la administración pública está comprendida de dependencias Estatales, paraestatales federales y municipales.

2.13.2. ADMINISTRACIÓN PRIVADA

La administración privada es aquella donde no existe intervención directa de una autoridad soberana, o bien de tal intervención no se realice precisamente bajo ese carácter. Por lo tanto, ninguno de los que intervienen en esa función ejerce “actos de autoridad”, sino más bien “actos de gestión”, aun en el puesto de que alguno de ellos sea un organismo soberano. (Ponce, 2004).

La administración privada es la que se desempeña por quienes se ocupan por el patrimonio de la empresa y de particulares. La cual se preocupa principalmente por el buen funcionamiento interno de la empresa, y en todos los factores que la integra.

CAPÍTULO III

3 PROCESO ADMINISTRATIVO

3.1 CONCEPTO



1. **Según H. Fayol** es el “Proceso de llevar a cabo las cosas a través y con la gente operando en grupos organizados”.
2. **Según Múnich y García**, es el “Conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se hace efectiva la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral”.
3. **George R. Terry**, establece que estas fases están integradas por varias etapas que dan respuesta a cuestionamientos básicos de la administración.

3.2 FACTORES DEL PROCESO ADMINISTRATIVOS

Los doce autores que se enlistan en el cuadro adjunto precisan las diferentes etapas o factores que se presentan en el denominado proceso administrativo.

Para algunos tienen tres pasos y para otros hasta seis acciones secuenciales que hacen posible el quehacer administrativo.

AUTOR	AÑO	FACTORES				
HENRI FAYOL	1886	previsión	organización		comando coordinación	control
LYNDALL URWICK	1943	previsión planeación	organización		comando coordinación	control
WILLIAM NEWMAN	1951	planeación	organización	obtención recursos	dirección	control
R. C. DAVIS	1951	planeación	organización			control
KOONTZ Y O'DONNELL	1955	planeación	organización	integración	dirección	control
JOHN F. MEE	1956	planeación	organización		motivación	control
GEORGE R. TERRY	1956	planeación	organización		ejecución	control
LOUIS A. ALLEN	1958	planeación	organización		motivación coordinación	control
DALTON Mc. FARLAND	1958	planeación	organización			control
AGUSTIN REYES P.	1960	previsión planeación	organización	integración	dirección	control
ISAAC GUZMAN V.	1961	planeación	organización	integración	dirección y ejecución	control
J. ANTONIO FERNANDEZ A.	1965	planeación	decisión	motivación implementación comunicación		control

Fuente: Recuperado de (Arena J. A., 2002)

3.3 ELEMENTOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

Diversos autores coinciden en aceptar, como tradicional o fundamental, en el proceso administrativo, los siguientes factores:

- **Planeación**
- **Organización**

- Integración
- Dirección
- Control

Las realidades de las instituciones demandan una nueva clasificación, más real y menos formal, o académica. Esto no quiere decir apartarse de una escuela lógica, por lo contrario, enfatizar lo que verdaderamente es trascendental y olvidar los esquemas puristas como tales. (Arena J. A., 2002).

Para Jorge Barajas Medina, quien coincide en los elementos del proceso administrativo, los define de la siguiente manera.

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
PLANEACIÓN	Consiste en establecer anticipadamente los objetivos, políticas, reglas, procedimientos, programas, presupuestos y estrategias de un organismo social.
ORGANIZACIÓN	Agrupar y ordenar las actividades necesarias para lograr los objetivos, creando unidades administrativas, asignando funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía; estableciendo además las relaciones de coordinación que entre dichas unidades debe existir para hacer optima la cooperación humana.
INTEGRACIÓN	Consiste en seleccionar y obtener los recursos financieros, materiales, técnicos y humanos considerados como necesarios para el adecuado funcionamiento de un organismo social.
DIRECCIÓN	Es la acción e influencia interpersonal del administrador para lograr que sus subordinados obtengan los objetivos encomendados, mediante la toma de decisiones, la motivación la comunicación y coordinación de esfuerzos.

CONTROL	Establece sistemas para medir los resultados y corregir las desviaciones que se presenten, con el fin de asegurar que los objetivos planeados se logren.
----------------	--

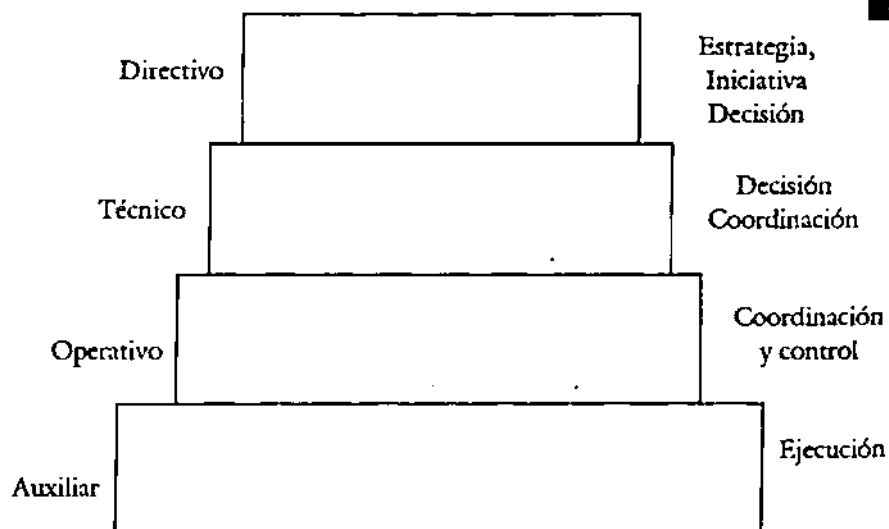
Fuente: Elaboración propia en base (Medina, 2004)

3.4 ORGANIZACIÓN: ELEMENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

En esta etapa se diseña la estructura que permite una óptima coordinación de los recursos y las actividades para alcanzar las metas establecidas en la planeación. Mediante la organización se determinan las funciones, responsabilidades y se establecen los métodos tendientes a la simplificación del trabajo. Al organizar es imprescindible aplicar los siguientes principios: del objetivo, de especificación, jerarquía, paridad de autoridad y responsabilidad, unidad de mando, difusión, tramo de control, coordinación y continuidad. (Galindo, 2006)

(Fajardo, 1999) Organizar significa ordenar, jerarquizar la autoridad y dividir el trabajo, también se refiere a la función del proceso gerencial de diseñar o rediseñar la estructura formal interna. Los directivos deben formalizar las relaciones de autoridad y el trabajo de los grupos y de cada una de las personas que conforman la empresa, este proceso comprende la distribución, división y coordinación del trabajo:

- Actividades o trabajo en grupo, también denominado departamentalización.
- Funciones en relación con el trabajo a ser realizado por persona, en cada cargo, puesto o empleo.
- Tareas asignadas a cada persona individualmente. Según la ubicación dentro de la estructura formal de la empresa el trabajo puede ser: directivo, técnico, operativo, auxiliar. Al nivel directivo corresponde, en mayor proporción, las siguientes capacidades: visión estratégica, iniciativa, decisión, coordinación y control, como se muestra en la siguiente imagen:



Organizar es identificar y clasificar las actividades requeridas de manera que se agrupen para dar respuesta a los objetivos, así como coordinar en forma horizontal y vertical la estructura de la organización asignando a cada grupo una responsabilidad.

(Ponce A. R., 2007) Nos habla de la división de acuerdo a dos grupos:

Básicos	Derivados
Suplir las limitaciones.	Aumentar nuestras capacidades.
Permitir la comunicación de los valores.	Aprovechas los conocimientos acumulados en el pasado
	Ahorrar tiempo.
	Favorecer la especialización.

Fuente: Elaboración propia en base (Ponce A. R., 2007)

3.4.1 PRINCIPIOS DE LA ORGANIZACIÓN

Todo proceso es guiado por reglas fundamentales que daran rumbo hacia los objetivos establecidos de acuerdo a (Medina, 2004), afirma que Lyndall Urwick, en 1938, señalo diez principios fundamentales de organización que han sido considerados guías para establecer una adecuada organización.



Fuente: Elaboración propia en base (Medina, 2004)

En cambio para Munch Galindo existen nueve principios que proporcionan la pauta para establecer una organización racional, se encuentran íntimamente relacionados, y son:

1.- Del objetivo: Todas y cada una de las actividades establecidas en la organización deben relacionarse con los objetivos y propósitos de la empresa. La existencia de un puesto solo es justificable si sirve para alcanzar realmente los objetivos, sin embargo, la realidad muestra que muchas veces se crean puestos con la consecuente implicación de costos y esfuerzos inútiles.

2.- Especialización: El trabajo de una persona debe limitarse, hasta donde sea posible, a la ejecución de una sola actividad. El trabajo se realizará más fácilmente si se subdivide en actividades claramente relacionadas y delimitadas, mientras más específico y menor sea el campo de acción de un individuo, mayor será su eficiencia y destreza.



3.- Jerarquía: Es necesario establecer centros de autoridad de los que emane la comunicación necesaria para lograr los planes, en los cuales la autoridad y la responsabilidad fluyan en una línea clara e ininterrumpida, desde el más alto ejecutivo hasta el nivel más bajo.

4.- Paridad de autoridad y responsabilidad: A cada grado de responsabilidad conferido, debe corresponder el grado de autoridad necesario para cumplir dicha responsabilidad. No tiene objeto hacer responsable a una persona por determinado trabajo si no se le otorga la autoridad necesaria para poder realizarlo.

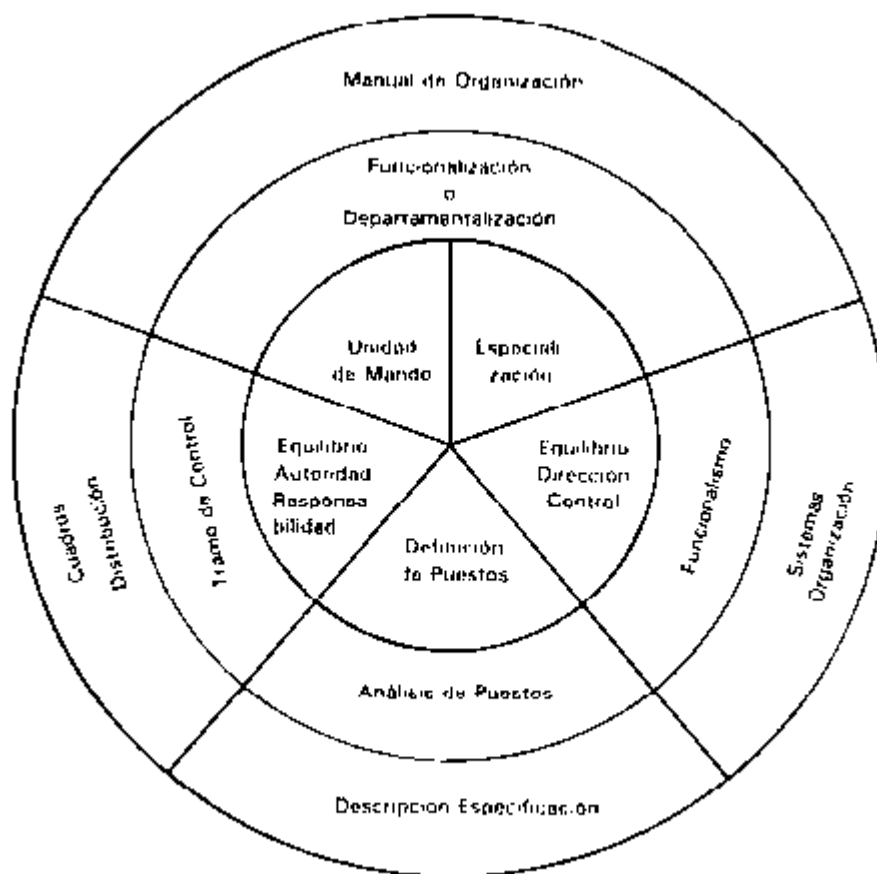
5.- Unidad de mando: Al determinar un centro de autoridad y decisión para cada función, debe asignarse un solo jefe, y que los subordinados no deberán reportar a más de un superior.

6.- Difusión: Las obligaciones de cada puesto que cubren responsabilidad y autoridad, deben publicarse y ponerse, por escrito a disposición de todos aquellos miembros de la empresa que tengan relación con las mismas.

7.- Amplitud o tramo de control: Hay un límite en cuanto al número de subordinados que deben reportar a un ejecutivo, de tal manera que éste pueda realizar todas sus funciones eficientemente. Un gerente no debe ejercer autoridad directa a más de cinco o seis subordinados, a fin de asegurar que no esté sobrecargado, y que esté en la posibilidad de atender otras funciones más importantes.

8.- De la coordinación: Las unidades de una organización siempre deberán mantenerse en equilibrio. Todas las funciones deben apoyarse completamente y combinarse, a fin de lograr un objetivo común; en esta forma, la organización funcionara con un sistema armónico en el que todas sus partes actuaran oportunamente y eficazmente, sin ningún antagonismo.

9.- Continuidad: Una vez que se ha establecido, la estructura organizacional requiere mantenerse, mejorarse y ajustarse a las condiciones del medio ambiente.



Fuente: Recuperado de (Ponce A. R., 2007)

El objetivo principal de la organización es simplificar el trabajo, coordinar y optimizar funciones y recursos; en otras palabras: que todo resulte sencillo y fácil para quienes trabajan en la empresa y principalmente para los clientes. (Galindo, 2006)

3.4.2 ENFOQUE ORGANIZACIONAL: ESTRUCTURAS

La estructura organizacional presta pronosticabilidad a la comunicación humana, facilitando así el logro de las tareas administrativas, con solo conocer la estructura formal de una organización se puede deducir con seguridad la comunicación fluida y en consecuencia se encuentra que la estructura organizacional determina la estructura física, la cual determina el comportamiento de la comunicación según Ávila, 2004

Proporciona la infraestructura en la que los procesos de negocio se implementan y se asegura de que las cualidades fundamentales de la organización se realizan a través de los procesos desplegados dentro de la organización. De esta manera, las organizaciones tienen por objeto maximizar constantemente sus cualidades fundamentales en los servicios que ofrecen a sus clientes, Así, Diseño Organizacional será para nosotros la creación de funciones, procesos y relaciones formales en una organización; extremo para el que deben tenerse en cuenta multitud de factores como el medio ambiente, el comportamiento de los seres humanos dentro y alrededor de la organización.

Un esquema a seguir para todas las organizaciones de la época post-industrial, hoy en días nos puede parecer evidentes y un tanto obvias, sin embargo, su empleo ha hecho que muchas empresas funcionen efectivamente y de forma sistemática, así lo explica Fayol en su teoría.

Para generar una adecuada estructura organizacional se requiere, luego de haber establecido las variables de diseño, adoptar el enfoque de estructura más adecuado que permita a la organización no sólo adaptarse a las necesidades del cliente, sino también generar un ambiente interno donde los procesos y la información fluyan diariamente de manera adecuada e incluso agradable pues parte de ello influirá también en el clima organizacional de la misma. Murzi, 2009

De acuerdo (Fajardo, 1999) clasifica las estructuras organizacionales:

1.- Estructura lineal de funciones básicas. Consiste en una estructura de relaciones de autoridad con el criterio de unidad de mando y agrupación de funciones de acuerdo a los departamentos o áreas críticas de la empresa, específicamente a partir de las operaciones financieras, de producción y de ventas. La organización lineal corresponde a la estructura formal diseñada con el criterio de unidad de mando, estructura jerárquica piramidal con diferentes niveles de autoridad y agrupación de actividades según las seis operaciones de la empresa propuestas por Fayol.



2.- La organización lineal de grandes divisiones. Se refiere a la estructura con unidades administrativas de gran tamaño, con funciones y agrupación de actividades para ser realizadas como si estas fueran en su misma empresa, dentro de una gran empresa.

3.- Organización funcional de jefes especializados. Consiste en la estructura formal diseñada con el criterio de que en las relaciones de autoridad debe primar el conocimiento especializado, es decir, las órdenes se deben impartir de acuerdo con el conocimiento de funciones especializadas lo cual significa atender órdenes de más de un jefe, del tipo de organización propuesta por Taylor, aplicable en el área de producción de algunas empresas.

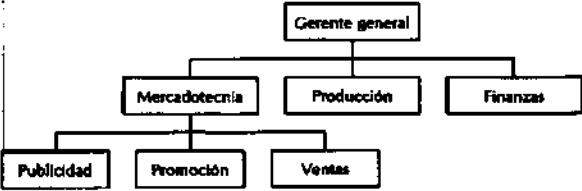
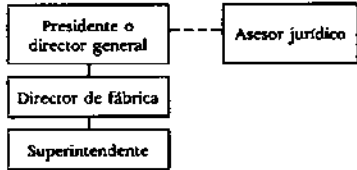
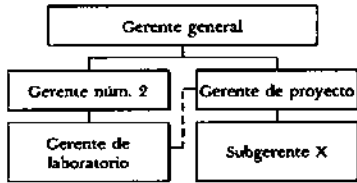
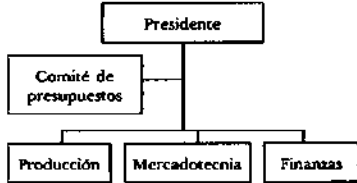
4.- Organización lineal Staff y de servicios especializados. Se refiere al apoyo o asistencia especializada de expertos que ayudan a los jefes con autoridad de línea a tomar sus decisiones.

5.- Organización mixta con comités de coordinación. Este tipo de estructura formal se presenta en grandes organizaciones modernas que reúnen varios de los tipos mencionados y además han creado unidades de coordinación.

6.- Organización formal a través de equipos participativos. La estructura de este tipo de organización formaliza la conformación de equipos de trabajo que van a reunirse periódicamente para evaluar resultados y tomar decisiones bajo la orientación de los directivos de cada departamento o unidad administrativa.

7.- Organización matricial por proyectos o por productos. Este tipo de organización combina la organización funcional básica con la organización de línea de productos de grandes divisiones, se le conoce también como estructura de “malla” o de “matriz”. Esta estructura se basa en el criterio de combinar la autoridad de un jefe responsable de un proyecto o producto con la autoridad de varios jefes con funciones especializadas.

8.- Organización de estructura de autogestión. Consiste en una estructura con mecanismos de decisión mayoritaria, democrática o de consenso de todos los trabajadores de la organización.

Tipología de la organización			
Organización	Ventajas	Desventajas	Gráfica
a) Lineal o militar			 <pre> graph TD Gerente --> Supervisor Supervisor --> Empleados </pre>
b) Funcional o de Taylor			 <pre> graph TD Director[Director de fábrica] --> Superintendente Superintendente --> Costos Superintendente --> Almacen[Almacén] Costos --> Abastecimiento Almacen --> Control </pre>
c) Lineo-funcional			 <pre> graph TD Gerente[Gerente general] --> Mercadotecnia Gerente --> Produccion[Producción] Gerente --> Finanzas Mercadotecnia --> Publicidad Mercadotecnia --> Promocion[Promoción] Mercadotecnia --> Ventas </pre>
d) Staff			 <pre> graph TD Presidente[Presidente o director general] -.- Asesor[Asesor jurídico] Presidente --> Director[Director de fábrica] Director --> Superintendente </pre>
e) Matricial			 <pre> graph TD Gerente[Gerente general] --> Gerente2[Gerente núm. 2] Gerente --> GerenteProy[Gerente de proyecto] Gerente2 --> GerenteLab[Gerente de laboratorio] GerenteProy --> SubgerenteX[Subgerente X] GerenteLab -.- SubgerenteX </pre>
f) Por comités			 <pre> graph TD Presidente --> Comité[Comité de presupuestos] Comité -.- Produccion[Producción] Comité --> Mercadotecnia Comité --> Finanzas </pre>

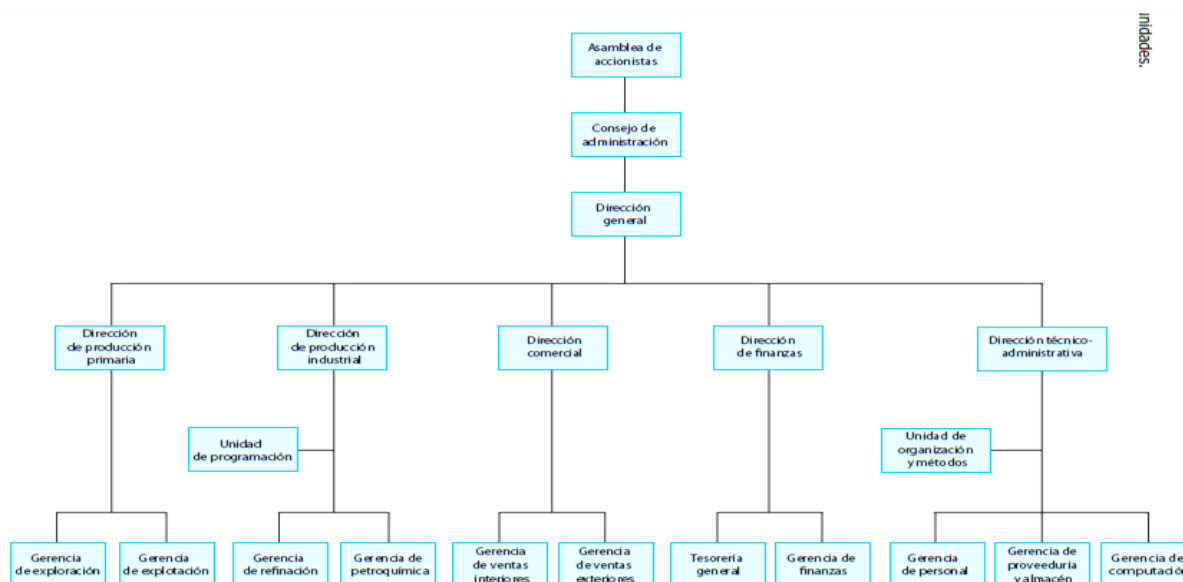
Fuente: Recuperado de (Galindo, 2006)

3.4.3 NIVELES JERARQUICOS

(Fincowsky, 2009) nos dice que las unidades deben ordenarse en el organigrama de acuerdo con los diferentes niveles jerárquicos de la organización, los cuales varían según su naturaleza, enfoque (procesos, funciones o ambos y proyectos), sector, giro industrial y ámbito de actuación.

Sector Publico	
Primer nivel	Secretario
Segundo nivel	Subsecretario
Tercer nivel	Oficial mayor
Cuarto nivel	Coordinación general
Quinto nivel	Dirección general
Sexto nivel	Dirección de área
Séptimo nivel	Subdirección de área
Octavo nivel	Departamento
Noveno nivel	Oficina

Fuente: Elaboración propia en base (Fincowsky, 2009).



Fuente: Recuperada de (Fincowsky, 2009).



Sector Privado

Órgano de gobierno	Asamblea de accionistas
Órgano de gobierno	Consejo de administración
Primer nivel	Dirección general
Segundo nivel	Subdirección general/ gerencia general
Tercer nivel	Dirección o gerencia
Cuarto nivel	Departamento
Quinto nivel	Oficina

Fuente: Elaboración propia en base (Fincowsky, 2009).

3.4.4 TECNICAS DE LA ORGANIZACIÓN

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

- Organigrama
- Manuales

LA ORGANIZACIÓN AFECTADA POR EL PROPÓSITO Y LAS CONDICIONES A medida que una administración o negocio empieza a implicar grandes dimensiones, grandes cantidades y complejidad, la organización llega a ser necesaria para la dirección, control y manejo de asuntos, muy aparte de cualquier cuestión económica. Llega a ser necesaria para separar grupos de trabajadores, para dividir responsabilidades, obligaciones, procesos. (Robb, 1910)

3.4.5 ORGANIGRAMAS

Para funcionar correctamente, todas las organizaciones, independientemente de su naturaleza, campo de operación o ambos, requieren de un marco de actuación. Este marco lo constituye la estructura organizacional, que no es sino una división ordenada y sistemática de sus unidades de trabajo con base en el objeto de su creación traducido y concretado en estrategias.

Su representación gráfica también se conoce como organigrama, que es el método más sencillo de expresar la estructura, jerarquía e interrelación de los órganos que la componen en términos concretos y accesibles.

Pese a que es un instrumento altamente utilizado, ya que todas las organizaciones cuentan por lo menos con un organigrama general, es sorprendente percibir la gran diferencia de criterios y enfoques considerados en su preparación.

El organigrama es 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. (Fincowsky, 2009)

Son una representación gráfica de la estructura formal de una organización, representan los niveles jerárquicos de autoridad, sus relaciones de línea, staff, funcional, de coordinación y algunos de ellos comprenden las actividades más importantes de cada cargo, a los organismos también se les denomina “cartas de organización”. (Fajardo, 1999)

Un organigrama es el dibujo gráficamente de la estructura de la organización, muestra el nivel de autoridad y responsabilidad que tiene cada uno de sus integrantes y de su dependencia de jerarquía. Además de facilitar la toma de decisiones.

(Fincowsky, 2009) clasifica los organigramas según cuatro grandes criterios:

- Por su naturaleza.
- Por su ámbito.
- Por su contenido.
- Por su presentación.

Por su naturaleza

Micro administrativo. Corresponden a una sola organización, y pueden referirse a ella en forma general o mencionar alguna de las áreas que la conforman.

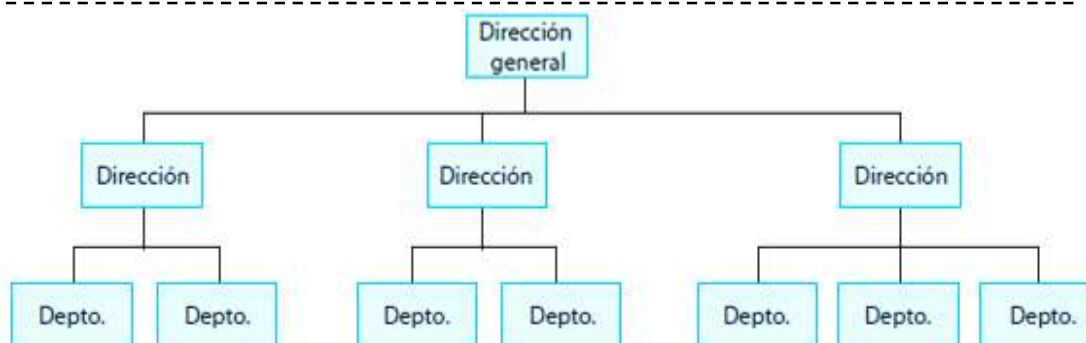
Macro administrativos. Contienen información de más de una organización.

Meso administrativos. Consideran una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico.

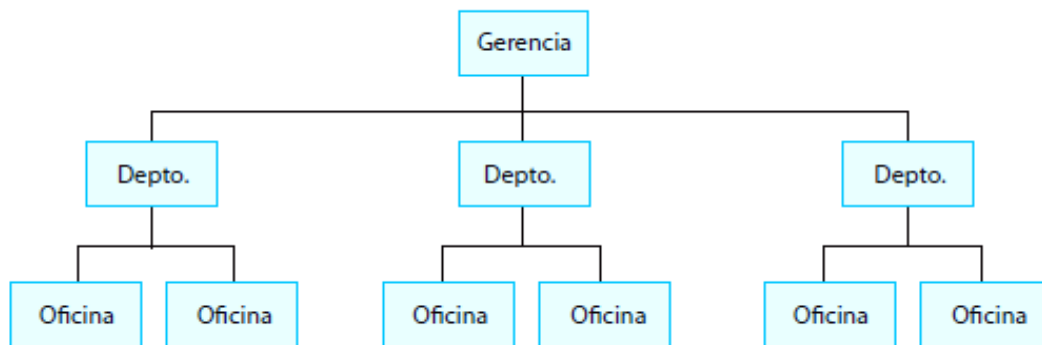
Fuente: Diseño propio y recuperación de (Fincowsky, 2009)

Por su ámbito

Generales. Contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, según su magnitud y características.



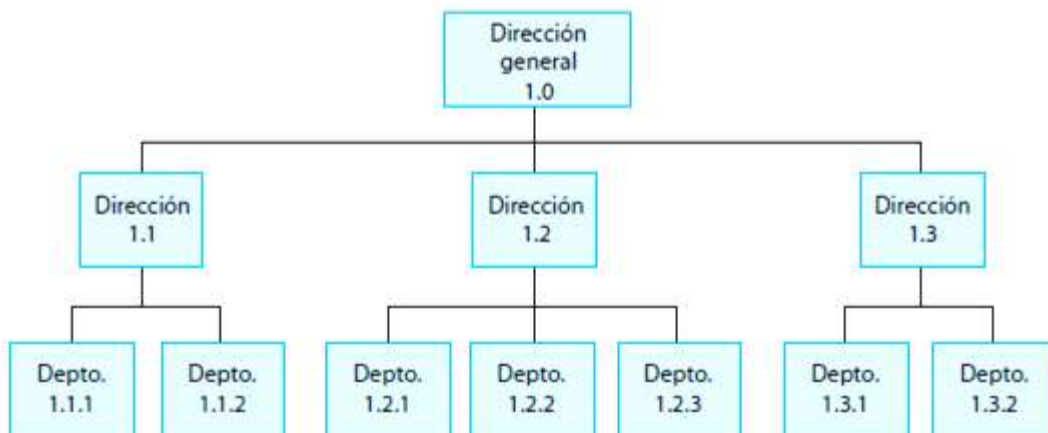
Específicos. Muestran en forma particular la estructura de un área de la organización.



Fuente: Diseño propio y recuperación de (Fincowsky, 2009)

Por su contenido

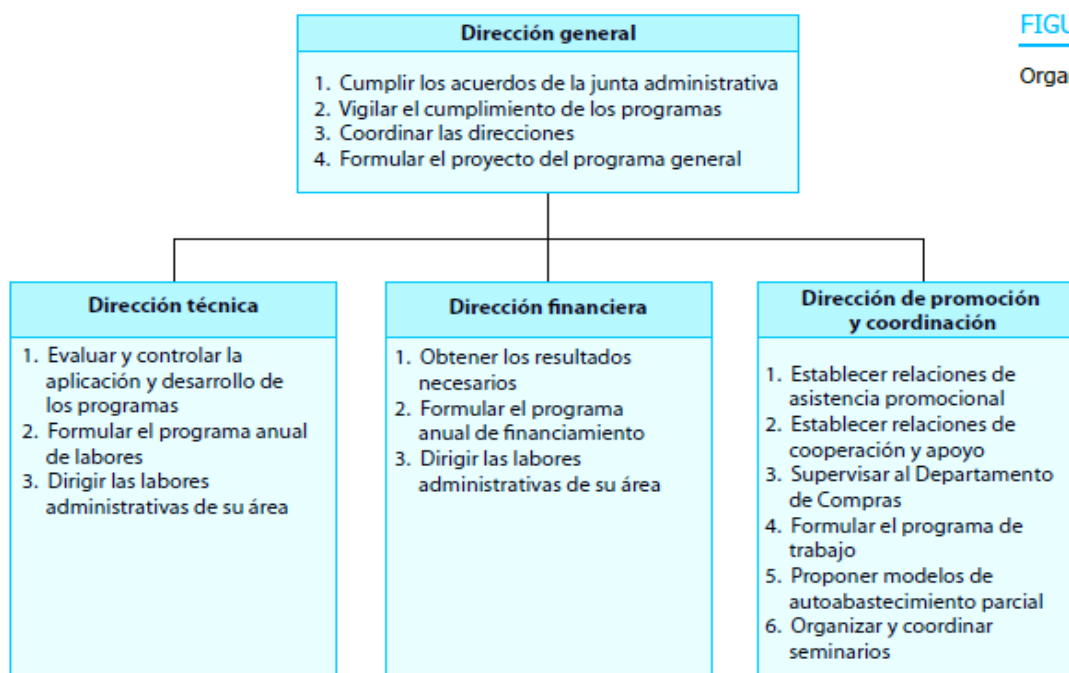
Integrales. Son representaciones gráficas de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia.



Funcionales. Incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones.

FIGURA 4

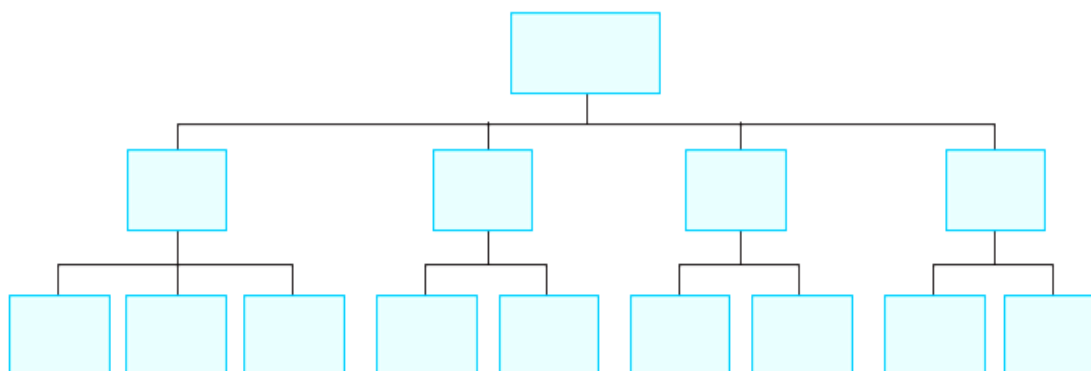
Organigrama



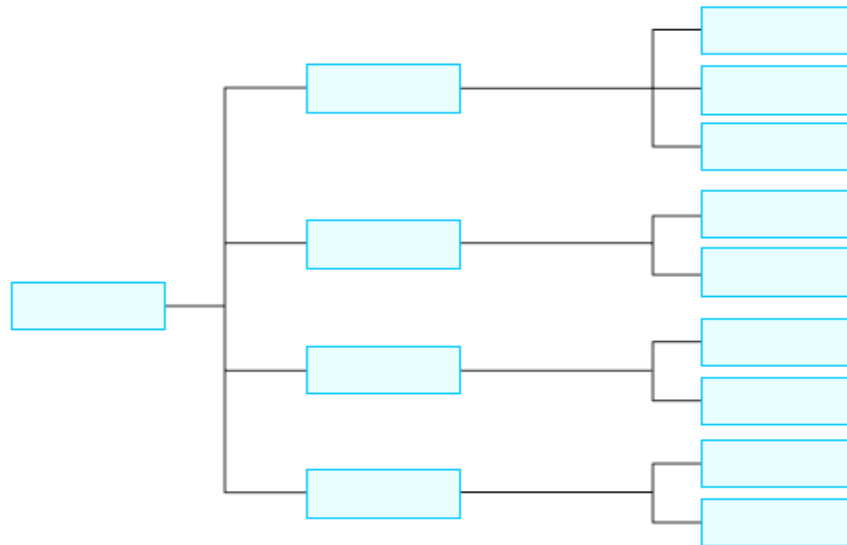
Fuente: Diseño propio y recuperación de (Fincowsky, 2009)

Por su presentación

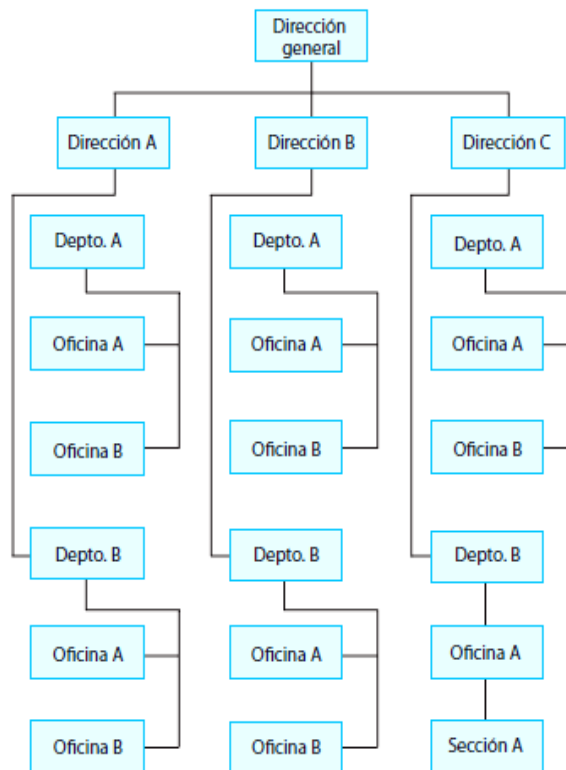
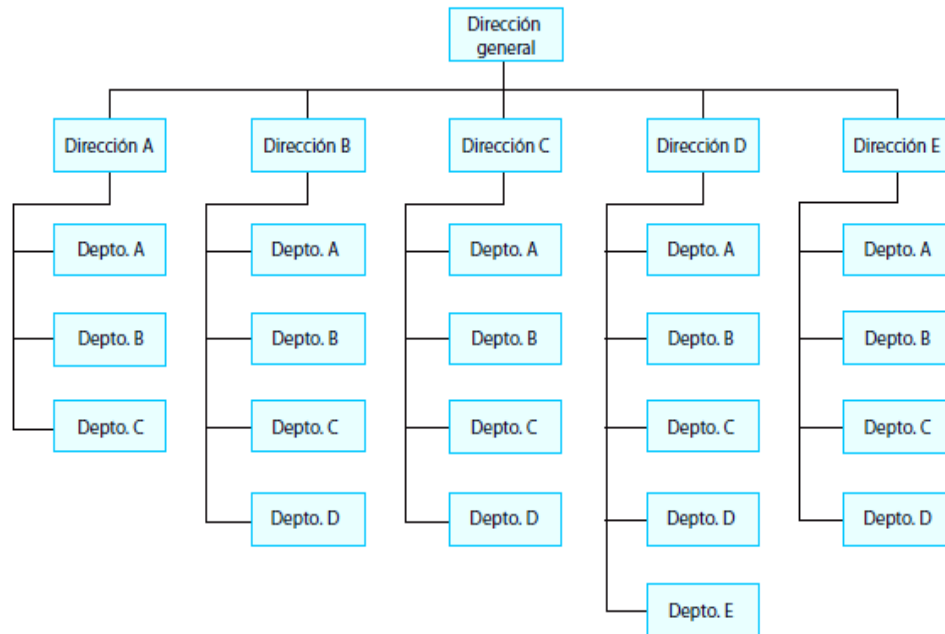
Verticales. Presentan las unidades ramificadas de arriba hacia abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual se recomienda su empleo en los manuales de organización.



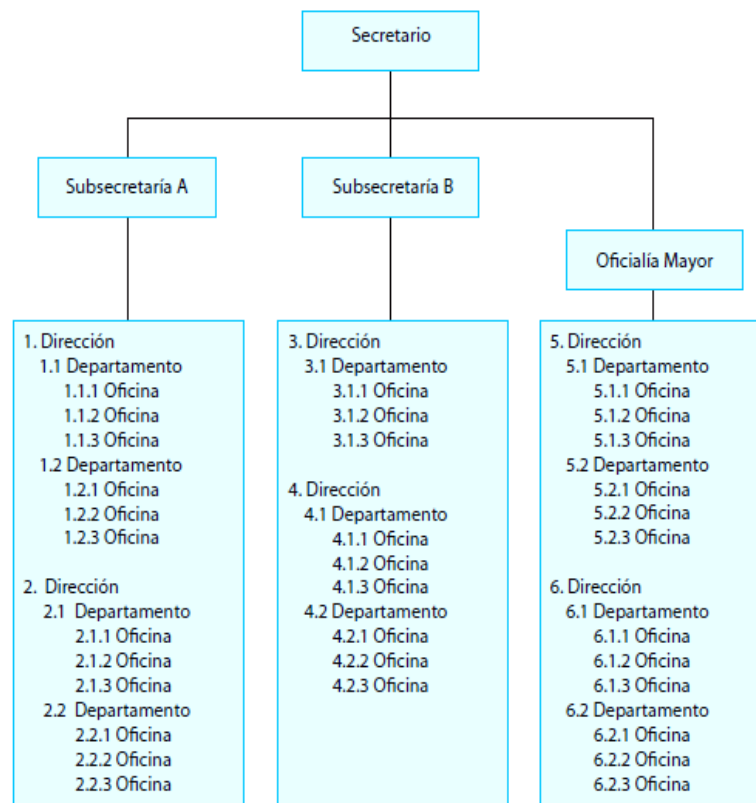
Horizontales. Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columnas, en tanto que las relaciones entre las unidades se estructuran por líneas dispuestas horizontalmente.



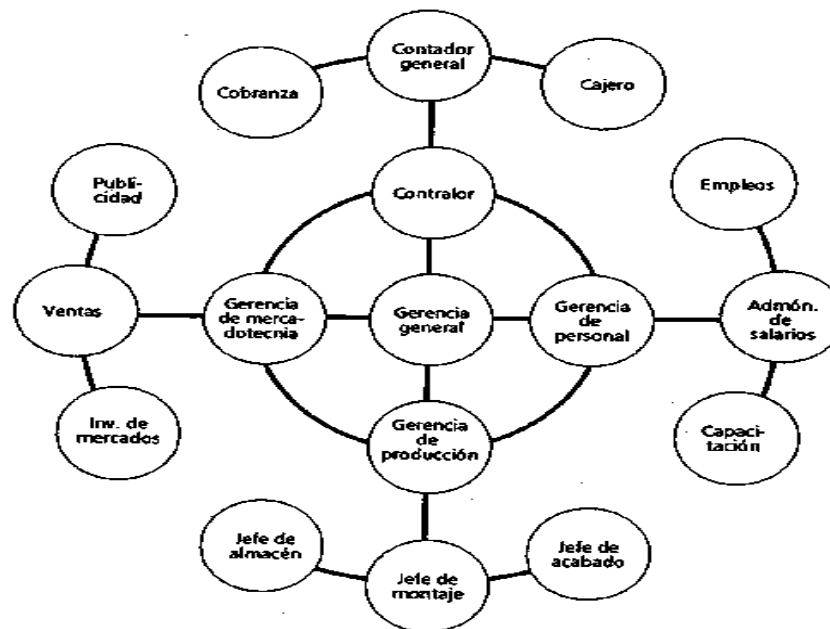
Mixtos. Utilizan combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de graficación. Se recomienda utilizarlos en el caso de organizaciones con un gran número de unidades.



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.



Fuente: Diseño propio y recuperación de (Fincowsky, 2009)



Fuente: recuperación de (Ceja, 1994)



(Ceja, 1994) Nos señala que el contenido del organigrama debe contener principalmente los siguientes datos:

- Título de descripción condensada de las actividades. Esto incluye generalmente el nombre de la compañía y la actividad que se dedica.
- Nombre del funcionario que formuló las cartas
- Fecha de formulación.
- Aprobación del (Presidente, Vicepresidente, Consejo de la organización, etc.
- Leyenda o explicación de líneas y símbolos.



CAPITULO IV

4 MANUALES ADMINISTRATIVOS

4.1 ANTECEDENTES

Se tiene conocimiento que los manuales administrativos fueron utilizados por primera vez en la Segunda Guerra Mundial.

Según M. G. Kellog, Preparación del manual de oficina, Reverté, México, 1962, citado por (Valencia J. R., 2012), La necesidad de personal capacitado durante la guerra generó la necesidad de que se elaboraran manuales detallados, ante la escasez y la urgencia de personal capacitado. Podría decirse que cada individuo que trabajaba en las oficinas del ejército estaba familiarizado con manuales. Esta herramienta resolvía problemas de adiestramiento, especialmente a larga distancia, así como de supervisión. Se lograba al mismo tiempo la uniformidad en la ejecución de tareas de manera óptima, tan importantes en el ejército. Es innegable que los manuales fueron de gran utilidad en el adiestramiento de nuevo personal cuyo trabajo se habría realizado de otra manera, estancado por la escasez de supervisores preparados, que prevalecía en aquel tiempo. Pasado el tiempo y debido al creciente grado de especialización y a la división del trabajo, las tareas cotidianas de los procesos administrativos y tecnológicos de las organizaciones se transformaban en rutinas que modificaban el desempeño, lo cual hizo necesario el uso de herramientas para establecer los lineamientos que permitieran definir con claridad el desarrollo de cada actividad dentro de una estructura organizacional. Por tal motivo, los primeros intentos formales de manuales administrativos fueron en forma de circulares, memorandum, instrucciones internas etc., mediante los cuales se establecían las formas de operar de un organismo. Ciertamente estos intentos carecían de un perfil técnico, pero establecieron la base para los posteriores manuales administrativos.



4.2 CONCEPTO

Los manuales administrativos son instrumentos que contienen información sistemática sobre historia, objetivos, políticas, estructura orgánica, procedimientos de un organismo social o de un área funcional básica, que dados a conocer al personal sirven para normar su actuación y a coadyuvar al logro de los objetivos organizacionales. (Valencia J. R., 2012)

Los manuales administrativos pueden definirse como un 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 (García, 1995)

Son el documento que elabora la organización, donde se reflejan todos los procedimientos de como se acciona o trabaja dentro de la empresa. Es importante para que ayudan a informar y orientar la conducta de los colaboradores los mismos unifican los criterios de esfuerzos que se requieren para alcanzar los objetivos.

4.3 OBJETIVOS

Para (Fincowsky, 2009) los principales objetivos de los manuales de administración es:

- Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial).
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la componen.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones pues evitan la repetición de instrucciones y criterios de actuación.
- Relacionar las estructuras jerárquicas funcionales con los procesos de negocio.



- Coadyuvar a la correcta realización y uniformidad de las labores encomendadas a todo el personal.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.
- Fortalecer la cadena de valor de la organización.
- Facilitar el reclutamiento, selección, inducción, socialización, capacitación y desarrollo del personal.
- Servir como una fuente de información para conocer la organización.
- Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones.

4.4 BENEFICIOS DE LOS MANUALES DE ADMINISTRACIÓN

Los manuales administrativos ayudan en gran medida al aprovechamiento tanto de los recursos humanos como materiales; orientar al personal de nuevo ingreso a su incorporación a la entidad; ahorrar tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, ayudando así, a que esta se realice de manera correcta; permite tener una visión más clara de la entidad, indicando las funciones encomendadas a cada unidad administrativa, evitando duplicidad de funciones.

Concuerdo con lo que dice (Ceja, 1994), “ Un manual bien elaborado puede facilitar la detección y estudio de problemas de la organización, además de que sirve como una guía, para la clasificación del personal clave, ayuda a tener una comprensión más clara de los planes generales de la empresa, así como para la evaluación de puestos, ya que se tiene información más clara, sin embargo, muchas empresas consideran que la elaboración de un manual es muy laborioso y limitativo, ya que piensa que este conduce a una rigidez estricta”.

4.5 CLASIFICACIÓN

(Valencia J. R., 2006) clasifica estos instrumentos administrativos en dos principales

- Por su contenido
- Por su función específica
- Por su ámbito de aplicación

Por su contenido

Manual de historia.

Su objetivo es proporcionar información histórica sobre el organismo: 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 que el personal comprenda mejor a la organización y lo motiva a sentirse parte de ella.

Manual de organización.

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

Manual de políticas.

Se propone describir en forma detallada los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos. Pueden elaborarse manuales de políticas para funciones operacionales tales como: producción, ventas, finanzas, personal, compras, etcétera.

Manual de procedimientos.

Su objetivo es expresar en forma analítica los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Este manual es una guía con la que se explica al personal cómo hacer las cosas y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso. El seguimiento de este manual aumenta la confianza en que el personal utilice los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo.

Cuando el volumen de actividades, la cantidad de personal o la simplicidad de la estructura organizacional no justifiquen la

**Manual de
contenido
múltiple.**

elaboración y utilización de distintos manuales, puede ser conveniente que se elabore uno de este tipo. Un ejemplo de manual de contenido múltiple es el de políticas y procedimientos, en él se combinan dos o más categorías que se interrelacionan en la práctica administrativa. En organismos pequeños, en un manual de este tipo se pueden combinar dos o más conceptos, que se deben separar en secciones.

Por su función específica

**Manual de
producción.**

Su objetivo es dictar las instrucciones necesarias para coordinar el proceso de fabricación; es decir, la inspección, la ingeniería industrial y el control de producción.

**Manual de
compras.**

Su objetivo es definir las actividades que se relacionan con las compras, de modo que este manual representa una útil fuente de referencia para los compradores, especialmente cuando se presentan problemas fuera de lo común. Por ejemplo: un comprador puede estar interesado en una válvula esférica de importación, pero no estar seguro de qué condiciones específicas tendrá que considerar una fuente extranjera.

**Manual de
ventas.**

Su objetivo es señalar los aspectos esenciales del trabajo de ventas (políticas de ventas, procedimientos, controles, etc.) con el fin de darle al personal de ventas un marco de referencia para tomar decisiones cotidianas.

**Manual de
finanzas.**

Su objetivo es determinar las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración; contiene numerosas instrucciones específicas dirigidas al personal de la organización que tengan que ver con manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.

Su propósito es señalar los principios y técnicas de la contabilidad que debe seguir todo el personal relacionado con esta actividad. Este manual puede contener aspectos como: estructura orgánica del



<i>Manual de contabilidad</i>	departamento, descripción del sistema contable, operaciones internas del personal, manejo de registros, control de la elaboración de información financiera, entre otros.
<i>Manual de crédito y cobranza.</i>	Se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad. Entre los aspectos más importantes que puede contener este tipo de manual están las siguientes: operaciones de crédito y cobranza, control y cobro de las operaciones de crédito, entre otros.
<i>Manual de personal.</i>	Su objetivo es comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere a personal. Los manuales de personal podrán contener aspectos como reclutamiento y selección, administración de personal, lineamientos para el manejo de conflictos personales, políticas de personal, uso de servicios, prestaciones, capacitación, etcétera.
<i>Manual técnico.</i>	Contiene los principios y técnicas de una función operacional determinada. Se elabora como fuente básica de referencia para la unidad administrativa responsable de la actividad y como información general para el personal relacionado con esa función. Un ejemplo de este tipo de manual es el manual técnico de sistemas y procedimientos.

Por su ámbito de aplicación

<i>Manual general de organización.</i>	Es producto de la planeación organizacional y abarca a todo el organismo. Su objetivo es describir la organización formal y definir su estructura funcional.
<i>Manual general de procedimientos.</i>	También es resultado de la planeación. Su objetivo es establecer los procedimientos de todas las unidades orgánicas que conforman un organismo social, con el fin de uniformar la forma de operar.
<i>Manual general de políticas.</i>	Su objetivo es establecer políticas generales que, además de expresar los deseos y la actitud de la dirección superior para toda la empresa, proporcionen un marco dentro del cual pueda actuar todo el personal de acuerdo con condiciones generales.
<i>Manual específico de reclutamiento y selección.</i>	Se refiere a una parte de un área específica (personal), y su objetivo es establecer instrucciones (en este caso) respecto al reclutamiento y selección de personal en una organización.
<i>Manual específico de auditoría interna.</i>	Su objetivo es agrupar lineamientos e instrucciones aplicables a actividades relacionadas con la auditoría interna.

Fuente: Elaboración propia, en base a (Valencia J. R., 2012)



CAPITULO V

5 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

5.1 CONCEPTO

(Fincowsky, 2009) los manuales de procedimientos “Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización”.

(Ceja, 1994) lo describe así “El manual de procedimientos es un documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas”.

(Santano, 2013) Son documentos en los que alguien nos dice cuáles son los pasos que se deben seguir en una empresa para brindar un servicio, o elaborar un producto, nos ayudan a tener claro quién es el responsable de cada tarea, y como las acciones de todos en la empresa, se articulan para llevar a cabo las tareas cotidianas.

Es un instrumento descrito, que contiene información ordenada y detallada de como se realiza las actividades dentro de la organización.

5.2 ELEMENTOS

Según (Santano, 2013) nos dice que los elementos básicos que debe contener todo manual de procedimientos son:

- Todo manual debe contener la información básica de cualquier documento, como es una portada con identificación y nombre del procedimiento a describir, así como logotipo de la empresa. Adicionalmente un índice y una introducción al mismo.



- Para que el manual tenga sentido, debe tener un objetivo claro del procedimiento que se detallará, pues como hemos indicado, es una descripción de tareas pero que ordenadas y en secuencia nos llevarán a una meta, la cual desde el principio debe quedar clara para el lector y plasmada en el objetivo.
- Toda tarea debe siempre tener claramente definidos los responsables y el alcance de la tarea a realizar, esto es, explicar detenidamente qué personas y/o departamentos de la empresa se involucrarán y quiénes son los responsables de cada acción a realizarse.
- Ahora bien, ya que tenemos claridad del objetivo a buscar y los responsables que participarán en las actividades a describir, habrá entonces que describir las actividades o como se dice correctamente, explicar el procedimiento. Esto es, describir paso a paso lo que se debe realizar y quién es el responsable de cada tarea y acción.
- En las empresas, los procesos exigen llevar a cabo el seguimiento de las acciones a través de una serie de formatos, documentos, mensajes, comunicados, etcétera. Esto es, para cada una de las acciones puede corresponder completar un formato, enviar un correo electrónico, elaborar un oficio, en fin, documentos que sustentan el que las acciones se hayan llevado a cabo, así que el manual debe contener los formatos de cada uno de esos documentos que se utilizarán.

5.3 TIPOS DE MAUALES DE PROCEDIMIENTOS

(Pérez Gutiérrez, 2014) menciona varios tipos de Manuales de Procedimientos:

1. **Manual de Procedimientos de una institución u organismo:** Contempla todos los procedimientos que se llevan a cabo en una institución u organismo, independientemente del número de éstos.
2. **Manual de Procedimientos de un área, dirección, gerencia o departamento:** De acuerdo a la distribución organizacional de cada empresa

se pueden hacer manuales de procedimientos de cada área, dirección o gerencia en particular.

3. **Manual de Procedimientos de un proceso:** Involucra todos los procedimientos que se tienen que seguir para complementar todo un proceso independientemente de las áreas o empresas que intervengan en él, el objetivo es tener una visión de conjunto de todo el proceso.
4. **Manual para procedimiento único:** Es un manual que se elabora para describir un sólo procedimiento, que por sus características o necesidades particulares es necesario manejarlo de manera independiente.

5.4 OBJETIVOS

- Los objetivos del Manual de Procedimientos se dirigen hacia la mejora en todo sentido de la parte correspondiente al quehacer institucional, ya que pretenden ser un elemento básico para la coordinación, dirección y control administrativo, que facilite la adecuada relación entre las distintas unidades administrativas.
- Debe precisar las actividades asignadas a cada una de las unidades administrativas que intervienen en un procedimiento, ayuda así a la ejecución correcta de las labores del personal y propicia la uniformidad en el trabajo, evitándose la duplicidad y omisión de funciones.
- Debe servir de medio de orientación e integración al personal de nuevo ingreso, facilitar su incorporación a las unidades administrativas, permitir el desarrollo de las actividades de manera sistemática y ordenada.
- Necesita proporcionar información básica para el desarrollo de las acciones de modernización administrativa, reduce el tiempo de las actividades u operaciones y permitir la retroalimentación al proceso. (Pérez Gutiérrez, 2014).



5.5 REQUISITOS FORMALES

De acuerdo con el texto Sistema de información para el Economista y el contador (Encinosa, 2008) estos requisitos son:

- Hacerlos útiles y agradables
- Utilizar un lenguaje sencillo, comprensible y claro. Evitar las palabras rebuscadas, sofisticadas o ajenas a la forma de hablar utilizada en la entidad.
- Emplear todos los medios necesarios y posibles:
- Debe estar actualizado, con todos los cambios de la realidad.
- Hacerlo lo más sencillo posible.
- Incluir la máxima cantidad de información necesaria.
- Debe estar disponible a todos los que lo necesiten.
- No debe ser accesible a nadie que no lo necesite ni esté autorizado a consultarlo.

5.6 SU ESTRUCTURA

El Manual de Procedimientos debe de estar diseñado, de acuerdo con las características de la entidad y con su estructura organizativa, y debe abarcar a todo el personal involucrado.

El Manual de Procedimientos debe ser actualizado periódicamente ante los cambios internos y externos.

1. Para realizar el diseño del procedimiento:

- Determinar los objetivos de trabajo. tanto de la entidad como de área específicamente.
- Proceder a evaluar los objetivos de trabajo: los que se están ejecutando correctamente, los que no se ejecutan o se hacen incorrectamente.
 - De los primeros, se confecciona el cómo hacerlo, de acuerdo a las normativas, resoluciones o instrucciones vigentes que puedan existir a

los distintos niveles teniendo siempre presente adecuar a las condiciones de la entidad.

- En cuanto a los segundos, se identificará el posible riesgo que se origina por tal situación y se plasmará en el Plan de Prevención de Riesgos, con vistas a su eliminación o su minimización a partir de un procedimiento determinado adecuado a las características de la entidad.
- Para este proceso de búsqueda y determinación de los procedimientos a diseñar se requiere la participación del personal técnico de cada una de las áreas así como por personal del primer nivel de dirección de la entidad.
- Conjuntamente con la definición de los objetivos y de la descripción del procedimiento que se trate, se determinará el Sistema Informativo a utilizar, el cual será, en definitiva, el respaldo al trabajo desarrollado.

2. Contenido para cada procedimiento:

- Objetivo: en él se define de forma clara qué se persigue en el contenido del procedimiento.
- Alcance: identifica hasta donde abarca el procedimiento, para identificar todos los involucrados en los distintos niveles y la obligatoriedad de cumplimiento.
- Referencia: tiene en cuenta todos los documentos que regulan el procedimiento, es decir, las resoluciones, instrucciones, etc.
- Términos y definiciones: definir los necesarios para evitar falsas interpretaciones.
- Descripción: en un orden cronológico las acciones a ejecutar para dar respuesta a: ¿Qué hacer?, ¿Cómo hacerla?, ¿Cuándo hacerla?, ¿Dónde hacerla? y ¿Quién hará o se responsabilizará de lo que hay que hacer?
- Se requiere contenidos claros, precisos y concisos; incluyen la vinculación con acciones de control interno y los asientos de diario, específicamente para el área contable.

- Responsables: deben quedar claro el destino de cada procedimiento, quiénes son las personas que están obligadas a su revisión, actualización, distribución y aprobación, así como quién exige que se cumpla lo orientado.
- Registros y modelos: se relacionan los registros o modelos del Sistema Informativo asociado que serán utilizados por el procedimiento en cuestión con formato del modelo, instrucciones de llenado del modelo, indicaciones, archivo, conservación, cuadro y validación.. Se asume como referencia obligada las resoluciones del Ministerio de Finanzas y Precios para los distintos subsistemas y los modelos con el objetivo, alcance, emisión, distribución, utilización y los datos de uso obligatorio. (Pérez Gutiérrez, 2014)
- La estructura del contenido de cada tipo de documento debe ser como se indica en la siguiente tabla (excepto formatos):

TIPO DE DOCUMENTO	ESTRUCTURA
Manual de Calidad	Portada Índice 1. Introducción 2. Objeto y Alcance del SGC 3. Definiciones 4. Capítulo 4 5. Capítulo 5 6. Capítulo 6 7. Capítulo 7 8. Capítulo 8
Manual de Mapas de Proceso	Portada Índice 1. Introducción 2. Propósito 3. Alcance 4. Políticas 5. Mapas de Proceso 6. Documentos de Referencia 7. Glosario 8. Control de Cambios 9. Transitorios
Manual de Procedimientos de Gestión Manual de Procedimientos Operativos	Portada Índice 1. Introducción 2. Propósito 3. Alcance 4. Políticas 5. Requisitos 6. Diagrama de Flujo 7. Descripción del Procedimiento 8. Documentos de Referencia 9. Registros 10. Glosario 11. Anexos 12. Control de Cambios 13. Transitorios

Fuente: Recuperado de (Laborales, MG-DIRGEN-03, 2016)

5.7 DISEÑO DE MANUAL

5.7.1 CARATULA DE MANUAL

Es la primera hoja del documento, cuya finalidad es identificar al manual.

Ejemplo:



Fuente: Recuperado de (Instituto Politecnico Nacional, 2018)

5.7.2 CONTENIDO DE MANUAL

Es la parte del documento cuya finalidad es listar secuencialmente los apartados que constituyen el Manual.

Ejemplo:



Fuente: Recuperado de (Instituto Politecnico Nacional, 2018)

5.7.3 APROBACIÓN TÉCNICA Y REGISTRO DEL MANUAL

Es la hoja del manual donde se da formalidad a los procedimientos que lo integran, para lo cual son indispensables las firmas de aprobación del personal involucrado en su elaboración, revisión, y autorización dentro de la empresa.

Ejemplo:

APROBACIÓN TÉCNICA Y REGISTRO DEL MANUAL		
El Manual de Procedimientos denominado _____		
construido por _____ tomo (s), con fecha de implantación de _____		
Actualmente regula las actividades de las áreas _____		
elaborado por _____ revisado por _____		
y autorizado por _____ obteniéndose de la		
Secretaría de Planeación y/o del Departamento de Desarrollo Institucional el registro		
oficial _____ con el cual, el departamento antes citado, da su aprobación en		
cuanto a la estructura técnica de este Manual.		
El presente documento, se incorpora al Manual de Procedimientos con la finalidad de		
dar formalidad Institucional al Manual, cuya custodia está a cargo de: _____		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZO

Fuente: Recuperado de (Instituto Politecnico Nacional, 2018)

5.7.4 ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Es la hoja en la que se debe asentar una de las actualizaciones que se realizan al manual, las cuales entre otras, pueden ser cambios en los formatos que se utilizan en el procedimiento, inclusión o derogación de normas de operación, modificación de requisitos de trámite, eliminación de actividades innecesarias, establecimientos o modificación de actividades de registro y control, etcétera.

Ejemplo:

ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	
FECHA: ____/____/____	
El manual de procedimientos denominado _____ en vigor a partir del día _____ presenta cambios en los procedimientos que a continuación se enuncian:	
PROCEDIMIENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Pago de lentes y anteojos	Se diseñó un formato especial para la solicitud de esta prestación.
Expedición de credenciales	La expedición de credenciales se realizará en forma automatizada.
Contratación de Personal	A la documentación requerida para el ingreso de personal, se adiciona: • Fotocopia del comprobante del SAR • Fotocopia de la constancia del RFC
El día _____ el Departamento de Desarrollo Institucional recibió un ejemplar de los procedimientos modificados registrándose con la clave _____	

Fuente:
Politecnico Nacional, (2018)

Recuperado de (Instituto

5.7.5 INTRODUCCIÓN DEL MANUAL

Incluir una introducción en el manual sirve para presentar al lector:

- Las funciones de la dependencia o área responsable
- La importancia de contar con un manual de procedimientos.
- El propósito que se pretende alcanzar a través de él.
- A quiénes está dirigido (usuarios)
- Los temas o apartados que lo integran.
- Las recomendaciones sobre el uso y consulta del manual.

Finalmente, la introducción debe incluir un corolario a manera de conclusión.

5.7.6 OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo del deberá especificar claramente los resultados que se pretenden alcanzar al contar con el Manual de procedimientos de la dependencia.

Los lineamientos para su redacción y presentación son:

- Iniciar con un verbo en tiempo infinitivo.
- Especificar con claridad qué, para qué y para quienes se ha elaborado el manual.
- Evitar el uso de adjetivos calificativos.

- No subrayar conceptos.
- Utilizar una redacción clara, precisa y en una extensión máxima de cinco renglones.

5.7.7 PROCEDIMIENTOS

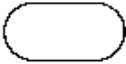
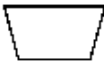
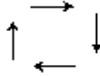
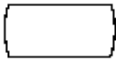
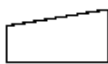
Este apartado constituye la parte fundamental del manual, ya que agrupa los procedimientos previamente.

5.7.8 PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN DEL MANUAL

Es la última hoja, en la que se relacionan los nombres, puesto y papel desempeñado por cada una de las personas que intervienen en la elaboración o actualización del manual de procedimientos de la dependencia.

5.8 DIAGRAMACIÓN

Diagramar es representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos, relaciones o fenómenos de todo tipo por medio de símbolos que clarifican la interrelación entre diferentes factores y/o unidades administrativas, así como la relación causa-efecto que prevalece entre ellos. Este recurso constituye un elemento de juicio invaluable para individuos y organizaciones de trabajo; aquellos, porque así pueden percibir en forma analítica y detallada la secuencia de una acción, lo que contribuye sustancialmente a conformar una sólida estructura de pensamiento que fortalece su capacidad de decisión. Y las organizaciones, porque les permite dar seguimiento a sus operaciones mediante diagramas de flujo, elemento fundamental para descomponer en partes procesos complejos, lo cual facilita su comprensión y contribuye a fortalecer la dinámica organizacional y a simplificar el trabajo. (Fincowsky, 2009)

Símbolo	Representa	Símbolo	Representa
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.		Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Disparador. Indica el inicio de un procedimiento, contenido el nombre de éste o el nombre de la unidad administrativa donde se da inicio.		Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativa a un procedimiento.		Dirección de flujo o línea de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos.		Operación con teclado. Representa una acción en que se utiliza una perforadora o verificadora de tarjeta.
	Documento. Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.		Tarjeta perforada. Representa cualquier tipo de tarjeta perforada que se utilice en el procedimiento.
	Archivo. Representa un archivo común y corriente de oficina.		Cinta perforada. Representa cualquier tipo de cinta perforada que se utilice en el procedimiento.
	Nota aclaratoria. No forma parte del diagrama de flujo sino más bien es un elemento que se le adiciona a una operación o actividad para dar una explicación de ella.		Cinta magnética. Representa cualquier tipo de cinta magnética que se utilice en el procedimiento.
	Línea de comunicación. Representa la transmisión de información de un lugar a otro mediante líneas telefónicas, telegráficas, de radio, etcétera.		Teclado en línea. Representa el uso de un dispositivo en línea para proporcionar información a una computadora electrónica u obtenerla de ella.
Nota: Los símbolos marcados con * son utilizados en combinación con el resto cuando se está elaborando un diagrama de flujo de un procedimiento en el cual interviene algún equipo de procesamiento electrónico.			

Fuente: Recuperado de (Fincowsky, 2009), símbolos de la norma ANSI.

5.8.1 TIPOS DE DIAGRAMAS

Para efecto de estudio los diagramas pueden clasificarse en los grupos siguientes:

(Valencia J. R., 2012)	(Fincowsky, 2009)
Diagramas de bloque	Que indican sucesión de hechos. • Cursograma sinóptico del proceso. • Cursograma analítico del operario. • Cursograma analítico del material. • Cursograma analítico del equipo o maquinaria. • Diagrama bimanual.
Diagrama vertical	Con escala de tiempo. • Diagrama de actividades múltiples. • Simograma. • Therbligs.
Diagrama horizontal	Que indican movimiento. • Diagrama de recorrido o de circuito. • Diagrama de hilos. • Ciclograma. • Cronociclograma. • Gráfico de Trayectoria.
Diagrama con siluetas representativas	Por su presentación. • De bloque • De detalle
Diagrama arquitectónico	Por su formato. • Vertical • Horizontal • Tabular • Arquitectónico
	Por su propósito. • De forma • De labores • De método • Analítico • De espacio • Combinados • De representación con lustraciones y texto • Con diseño asistido por computadora

Fuente: elaboración propia, basado en (Fincowsky, 2009) y (Valencia J. R., 2012)



CAPITULO VI

6 PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

“CASA DE EMPEÑO CASH 10 CAR”

6.1 PREPARACIÓN DEL PROYECTO ADMINISTRATIVO

6.1.1 PLANEACIÓN

Para iniciar el proyecto de manual de procedimientos, se procederá a una investigación previa donde se pueda recolectar la mayor información posible que sea útil y de referencia para apreciar la situación de la empresa y hacer una propuesta de trabajo. Se hace una propuesta técnica que generalice el tipo de esta investigación, posteriormente se especifican las acciones programadas a ejecutar del proyecto en general, en el cual se hará una aplicación de cuestionarios al personal en sus respectivas áreas de trabajo, junto con datos adicionales y necesarios arrojarán información detallada sobre el sistema organizacional que maneja actualmente la empresa, para lo cual se hace el planteamiento de recomendaciones cuyo objetivo de este estudio organizacional, para presentarlo así a la dirección general de la empresa.

6.1.2 INVESTIGACIÓN PRELIMINAR

La Casa de Empeño “Cash10-Car”, se ubica en la ciudad de Morelia Michoacán, en la Av. Madero Poniente N° 1734, Col. Nueva Valladolid. Es una pequeña empresa, de acuerdo a la estratificación establecida en el diario oficial de la federación, ya que cuenta con una fuerza laboral de 5 trabajadores. Esta legalmente constituida con actividad empresarial; esta regulada por la NOM-179-SCFI-20072 de Servicios de mutuo con interés y garantía prendaria; la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), que protege a los consumidores que acuden como nuestros proveedores; y tiene su respectivo Contrato ante Profeco.

CASH10-CAR se da a conocer en los medios y en el mercado el día 4 de Marzo del 2015, como una empresa dedicada a realizar préstamos con la garantía de su automovil y/o aparatos electronicos,



Se recibe todo tipo de Automotores: automóviles, camionetas, maquinaria pesada, motocicletas, tracto camiones, volteos, tractores entre otros (se cuenta con estacionamiento, las 24 horas); también la mayoría de aparatos electrónicos, electrodomésticos, herramientas y otros más, que se encuentren en buen estado. Se da a elegir el plazo que más se acomode a las necesidades del cliente, ya sea: Semanal, Quincenal o Mensual. Se cuenta con abonos a capital y refrendos ilimitados y lo principal no hay revisión de buró de crédito.

Los valuadores cuentan con más de 10 años de experiencia, por lo que los artículos que se reciben se valúan de una forma eficiente de tal modo que se otorgan préstamos más justos y con la tasa de interés más baja, que el cliente necesita, para obtener liquidez de una forma inmediata.

6.1.3 PROPUESTA TÉCNICA

Naturaleza del Estudio

El presente proyecto de investigación es un estudio Organizacional, por lo que se busca ajustar y perfeccionar los procedimientos internos de la empresa, y así mismo analizar y proponer una implementación, mejora o cambio de sus sistemas.

Alcance del Estudio

El sistema de procedimientos se implicará a todas y cada una de las áreas que opera la empresa por lo que será aplicable el estudio en toda la empresa desde sus áreas administrativas hasta las de producción que es en las respectivas obras de campo.

Antecedentes

La empresa no cuenta con ningún estudio previo, ni manual de procedimientos estructurado, las actividades han sido ejecutadas empíricamente, por lo que no se cuenta con antecedentes del trabajo administrativo documentado.

Objetivo del estudio

Desarrollar y plasmar las actividades de la empresa que ejecuta cada uno del personal que labora, que permita el diseño de la estructura y propuesta del mismo.

Estrategias

Se pretende realizar

1. Un análisis documental cualitativo orientado a revelar cuales son las características del sistema de operacional de la empresa; y
2. Un análisis a través de la observación de los puestos que nos permita adentrarnos en la empresa para ir identificando las actividades que desempeñan cada trabajador, con la finalidad de ir conformando el Manual de Operaciones, resultado de este estudio.

Justificación

Los conocimientos previos de la organización interna de una empresa que conlleva instrumentos y/o herramientas organizacionales ha sido la denotación que en la empresa carece de una estructura organizacional por lo que eso resulta una deficiencia en las líneas de subordinación y coordinación de los directivos, mismo que repercute en la ejecución de las actividades generando así duplicación de funciones y pérdida de autoridad y control.

Acciones

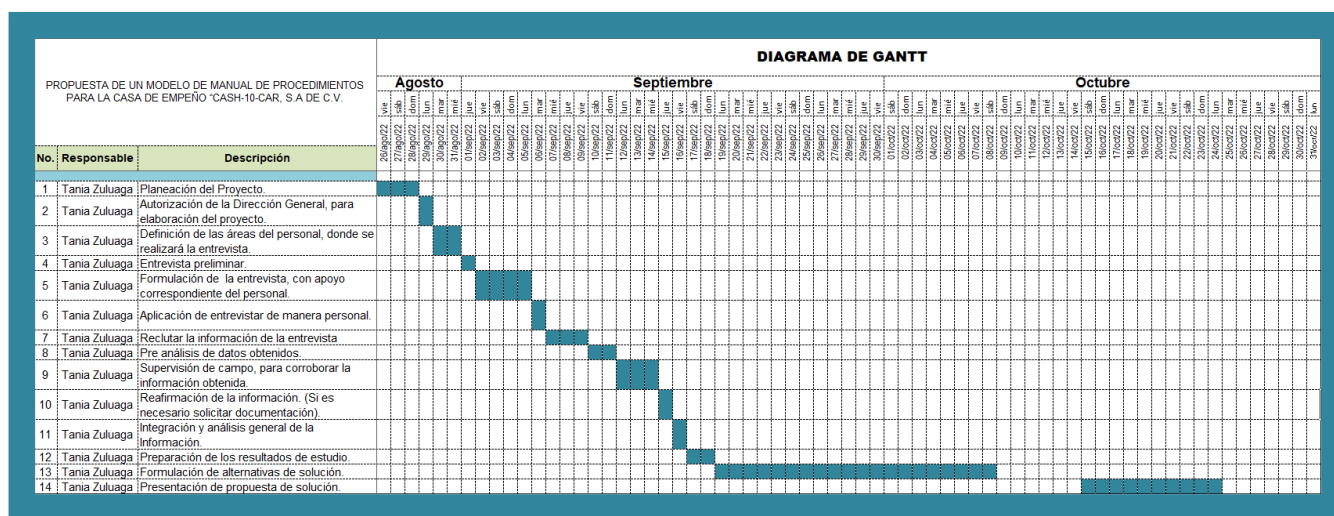
- 6 Se hace una planeación sobre el proyecto a implementar.
- 7 Una investigación preliminar acerca de la empresa.
- 8 Entrevista previa con los dueños de la empresa.
- 9 Se diseñan los instrumentos de recolección de datos, en esta investigación será un cuestionario para una entrevista de apoyo a todo el personal que labora en la Casa de empeño.
- 10 Recolección de datos.
- 11 Se procesan y analizan los datos obtenidos.

- 12 Se prepara el Manual de Procedimientos en base a los datos obtenidos.
- 13 Se proponen recomendaciones.
- 14 Se presenta la propuesta a la empresa.
- 15 Se implementa.
- 16 Se evalúa su implementación, se hacen las correcciones.
- 17 Se hace la entrega el manual con las recomendaciones y correcciones realizadas.

Recursos

La cantidad y variedad de recursos es la mínima puesto que se requiere solo de material de oficina, para lo que consiste en la aplicación de cuestionarios y equipo de cómputo para hacer registro y proceso de información.

Programa de trabajo



Fuente: elaboración propia

6.2 INSTRUMENTACIÓN DEL PROYECTO



Para la recolección de los datos se elaboró el siguiente cuestionario para entrevista de apoyo que nos permitirá conocer las actividades que se desempeñan en la empresa y a partir de éstas hacer el diseño del Manual de Procedimientos.

1. Encargado del procedimiento y puesto que ocupa Encargado de llenado del cuestionario:
 - Puesto que ocupa:
2. Nombre completo de su jefe inmediato y puesto que ocupa Nombre completo del jefe inmediato:
 - Puesto que ocupa:
 - Nombre del procedimiento:
3. ¿Existe alguna norma o política que se utilice en la ejecución del proceso?
4. ¿Se utilizan documentos internos y externos en el desarrollo del proceso?
 - Si () ¿Cuáles? No ()

Documentos internos:

Documentos externos:

5. ¿En la ejecución del procedimiento se utilizan formularios?
 - Si () ¿Cuáles? No ()
6. ¿Cuáles formularios utiliza en el proceso?



-
7. ¿Cuáles términos o conceptos valora usted, que deberían reflejarse dentro del documento, para así mejorar la comprensión del mismo?
 8. ¿Qué tipos de herramientas se utilizan para llevar a cabo el proceso (Software, Hardware, etc.)?
 9. ¿Quiénes son las personas involucradas dentro del procedimiento y cuáles son sus puestos?
 10. Describa la secuencia de las actividades (pasos) que usted realiza para llevar a cabo el proceso
 11. ¿Cuáles medidas (indicadores) se pueden llevar a cabo para que el proceso se desarrolle eficaz y eficientemente?
 12. Recomendaciones u observaciones para la ejecución del proceso:
 13. Procedimiento aprobado por:
 14. Puesto que ocupa:
 15. Fecha que contesto cuestionario.

6.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Con esta recolección se logró obtener mediante la participación de los trabajadores en la entrevista y con la previa autorización de los directivos, con un gran interés en establecer las bases para llevar a cabo la investigación de campo en sus áreas correspondientes.

6.4 PRESENTACIÓN Y PERFIL DE LA EMPRESA

Casa de Empeño Cash10 Car S.A de C. V.

Ubicación	Av. Madero Poniente N° 1734, Col. Nueva Valladolid
Origen	Morelia
Fecha de Constitución	Diciembre de 2014
Actividad Empresarial	Casa de empeño
Régimen	Personas Físicas con Actividad Empresarial y Profesionales
Accionistas	2
No. Personal	5
Asesores	1

Fuente: elaboración propia

6.4.1 SERVICIOS DE LA EMPRESA

Casa de Empeño Cash10 Car S.A de C. V.

Automotores	Automóviles, camionetas, maquinaria pesada, motocicletas, tracto camiones, volteos, tractores.
Aparatos electrónicos	Televisores, consolas de juegos, teléfonos móviles, Smartphone, computadoras, tabletas, reloj inteligente, etc.
Electrodomésticos	Estéreos, Neveras, lavadoras, licuadoras, hornos de microondas, tostadora, ventiladores, etc.
Herramientas	Gatos hidráulicos, multímetro, güiros, caja de herramientas, destornillador, taladros, compresoras, etc.

Fuente: elaboración propia



6.4.2 ESTRUCTURA ORGÁNICA

PADRÓN DE PUESTOS

NO	PUESTOS	DOCTO.	ESTATUS
1	Director de Operaciones	DSP-001	Ocupado
2	Gerente de Sucursal	DSP-002	Ocupado
3	Contador	DSP-003	Asesor
4	Administrador	DSP-004	Ocupado
5	Vendedor	DSP-005	Ocupado
6	Cajero	DSP-006	Desocupado
7	Valuador de Autos	DSP-007	Ocupado
8	Valuador de Electrónicos	DSP-008	Ocupado
9	Almacenista	DSP-009	Desocupado

Fuente: elaboración propia

IX. DIRECTORIO

C. Arturo Pantoja Hernández 316-16-97	Director de Operaciones
C. Luis Alberto Vaca Cano 316-16-97 Ext.604	Gerente de sucursal
C.P. Laura Cruz 0155 53742145 ext. 103	Contador
C. Jesús García Conejo 316-16-97 Ext. 602	Valuado de Autos/ Valuador de Electrónicos
C. Tania Zuluaga Urbina 316-16-97 Ext. 601	Administrador
C. Omar Salvador Silva Peña 316-16-97	Vendedor
C.	Cajero
C.	Almacenista de Valores

Fuente: Recuperado del Manual de Organización de la empresa.

CAPITULO VII

7 CONCLUSIONES

Las organizaciones que NO utilizan Manuales obtienen esporádicamente resultados y depende de la genialidad de algunas cuantas personas en lugar de la integración de equipo de trabajo. La experiencia que acumulan las personas exitosas dentro de las organizaciones que no se pone por escrito se pierde inexorablemente al paso de los años.

Las organizaciones que utilizan Manuales se aseguran de obtener constantemente resultados y de generar una cultura de trabajo en equipo y de triunfo. Los Manuales ayudan a repetir el éxito a personas con o sin experiencia. La elaboración de Manuales es una decisión que queda en manos de los miembros del equipo directivo. Muy pocos llegan a su destino sin un mapa que los oriente, sin un guía que los lleve, sin una brújula, sin la experiencia del que regresa del camino. (Torres, 2021)

Toda empresa sin importar su estructura o tamaño, necesita interconectar las actividades para lograr los objetivos organizacionales, estas actividades forman procesos, los cuales es necesario establecer de manera detallada para cuando se va a repetir las acciones.

Generalmente, los procedimientos que se utilizan dentro de una organización son informales y esto se observa fácilmente a través de las costumbres y hábitos de las personas. Cuando dichos procedimientos se ponen por escrito, permiten que el usuario siga tranquilamente por un camino seguro previamente probado. Además se podrá ir mejorando (G., 2002).

Por lo anterior, se llegó a la conclusión de que:

- Se reunió la información más relevante referente al tema de Análisis Administrativo con el propósito de efectuar de forma adecuada el Manual de Procedimientos.

- Al redactar por escrito este manual, queda más clara la especificación de la actividad a realizar, y a su vez, el que va a ejecutar tendrá la comprensión, será mejor la coordinación de autoridad, además de aumentar la productividad y disminuir los conflictos informales.
- El objetivo principal de esta tesis es presentar un Manual de Procedimientos de la casa de empeño “Cash-10-Car”, que permita ser tangibles y transferibles los procedimientos de una persona a otra.
- Al plasmar la descripción de los nuevos procesos, surgió la necesidad de incluir otras áreas a la estructura organizacional, puesto que la actual ya no es apta para cubrir todos los procesos que se requiere para dar un mejor servicio al cliente.
- Se establecieron las bases para generar los procesos continuos para optimizar su productividad, debido a que guían las acciones del personal y los mantienen dentro de los márgenes de operación establecidos, integrándolos a las funciones requeridas en menor tiempo.

El uso adecuado y continuo del manual, permitirá que se logre la formalización de los procesos para un mejor control administrativo y la estandarización de los mismos, facilitando a su vez el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

BIBLIOGRAFIA

- Arena, J. A. (2002). *El proceso Administrativo*. México : Diana, S.A. de C.V.
- Arena, J. A. (2022). *Proceso Administrativo*.
- Camacho, M. G. (2000). *Teoría de la Administración Pública*. Maxico: Porrua.
- Ceja, G. G. (1994). *Planeación y organización de empresas*. Mexico : McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (1992). *Administracion*. México: Trillas, pag. 8.
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Bogota: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mexico: MC. Graw Hill.
- Daft, R. L. (2004). *Administracion*. Thomson.
- Encinosa, L. J. (2008). *Aditoría y sistemas Informaticos*. La Habana : Félix Varela.
- Fajardo, C. E. (1999). *Administración de Organizaciones productividad y eficacia*. Santafé de Bogotá: Unibiblos.
- Fincowsky, E. B. (2009). *Organización de Empresa*. Mexico D.F.: Interamericana de editores S.A de C.V.
- Fuentes, A. M. (2005). *Evolucion de la Administración: Teorías y Sistemas*. Morelia Michoacán: Primera edicion.
- G., Á. T. (2002). *Manual para elaborar políticas y procedimientos*. México D.F. : Panorama.
- Galindo, L. M. (2006). *Fundamentos de la Administración*. México: Trillas.
- Garcia, G. M. (1995). *Fundamentos de la administración*. México : Trillas.
- González, A. C. (2015). *Proceso Administrativo*. México: Patria.
- Koontz, Weihrich, & Cannice M, W. H. (2008-2012). *Administracion, una perspectiva Global y Empresarial*. Mexico: SponsorJesus Mares Chacon.
- Laborales, C. N. (Septiembre de 2016). Manual de Procedimientos de Gestión del SGC. *Manual de Procedimientos de Gestión del SGC*.
- Medina, J. B. (2004). *Curso Introductorio a la Administración*. México D.F.: Impresora Roma S.A de C.V.
- Pérez Gutiérrez, J. y. (2014). Manuales de Procedimientos y el Control Interno:Una necesaria interrelación. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 4-12.
- Ponce, A. R. (2004). *Administracion Moderna*. Mexico: Limusa.
- Ponce, A. R. (2007). *Administración Moderna*. México: Limusa.
- Robb, R. (1910). *Conferencias sobre organización*. Impresión privada.
- Santano, M. C. (25 de JULIO de 2013). *PYMEMPRESARIO*. Recuperado el 19 de SEPTIEMBRE de 2022, de <https://www.pymempresario.com/2013/07/5-pasos-para-hacer-un-manual-de-procedimientos/>
- Valencia, J. R. (2006). *Administracion I*. México: DGB Thomson, Pag. 4 y 36.
- Valencia, J. R. (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. México, D.F.: Cengage Learning Editores, S. A. de C. V.

<https://unal.edu.co/resultados-de-la-busqueda/?q=Manuales%20de%20procesos%20y%20procedimientos>

<http://www.virtual.unal.edu.co/>



Casa de Empeño “Cash 10 Car”



CASA DE EMPEÑO “CASH 10 CAR”

Manual de Procedimientos

General de la Empresa



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

CONTENIDO DEL MANUAL

CAPITULO I

1.1	APROBACION TECNICA Y REGISTRO DEL MANUAL-----	2
1.2	INTRODUCCIÓN -----	3
1.3	ANTECEDENTES HISTORICOS -----	4
1.4	MARCO JURIDICO -----	6
1.5	OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS -----	7
1.6	MISIÓN DE LA EMPRESA -----	8
1.7	VISIÓN DE LA EMPRESA -----	9

CAPITULO II

2.1	PROCEDIMEINTOS -----	10
-----	----------------------	----

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

APROBACIÓN TECNICA Y REGISTRO DEL MANUAL

El Manual de Procedimientos General de la Empresa, constituido por 1 (un) tomo, con fecha de implementación 01 de abril de 2023. Actualmente regula las actividades de todas las áreas, elaborado por Tania Zuluaga Urbina, revisado por el Lic. Luis Alberto Vaca Cano y autorizado por Lic. Luis Alberto Vaca Cano, obteniéndose de la Casa de Empeño Cash Car, con registro federal del contribuyente ESP070413KT7, con el cual, la empresa antes citada, de su aprobación en cuanto a la estructura técnica de este manual.

El presente documento, se incorpora al Manual de Procedimientos con la finalidad de dar formalidad Institucional.

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

2



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual se elabora con la finalidad de que la casa de empeño "Cash10- Car" tenga un manuscrito descriptivo de los procesos que se llevan en cada una de las áreas de nuestra empresa. Este documento es de información y de consulta para las áreas que se encuentran dentro de este manual, así como también sirve para que el personal se familiarice y sea conocedor de los procesos aledaños a su área de trabajo para generar una mayor coordinación entre los trabajadores y generar un mejor ambiente de trabajo.

Este manual es un instrumento de apoyo para el proceso organizacional de la casa de empeño, el cual se hace mención de los antecedente, misión y visión de la empresa, objetivos, políticas y normas generales de cada procedimiento, los diferentes tipos de procesos, el código con el que se diferencian de los demás, la unidad responsable, la descripción de la actividad, y flujo grama del proceso de cada una de las áreas que tiene la empresa.

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

3



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

II. ANTECEDENTES HISTORICOS

El proyecto de establecer una casa de empeño comienza en Diciembre del año 2014; fecha en la cual el Consejo Directivo denota una oportunidad en este giro; una de las ventajas con las que contaban los socios es que ya tenían el conocimiento empírico de los procesos y funcionamiento de las casas de empeño, por lo que se establecería como una empresa joven pero con una gran experiencia en negocios prendarios. Durante los próximos 3 meses siguientes, se trabajó en la planeación, establecimiento y crecimiento de la sucursal, así como también en identificar las ventajas competitivas con las que se contaba para posicionarse en un tiempo menor en el mercado.

Esta empresa surge después de un exhaustivo estudio de mercado realizado a los habitantes del municipio de Morelia, del que se concluye que si existe la necesidad de una casa de empeño con una estrategia de mercado diferente a las ya existentes en el ramo prendario. Debido a que en ese tiempo era un mercado poco explorado en el municipio y donde las posibilidades de crecimiento y de demanda eran considerables, razón por la cual los socios se dan a la tarea de emprender esta iniciativa y establecen esta sucursal en el domicilio Av. Madero Poniente #1734, col. Nueva Valladolid.

CASH10-CAR se da a conocer en los medios y en el mercado el día 4 de Marzo del 2015, como una empresa dedicada a realizar préstamos con la garantía de su automóvil y/o aparatos electrónicos, cuya característica principal es proporcionar a la sociedad un interés menor sobre los artículos empeñados, en comparación a las casas de empeño, ya existente.

Esta propuesta posee una cualidad que le ha distinguido entre otras. Se recibe todo tipo de Automotores: automóviles, camionetas, maquinaria pesada, motocicletas, tracto camiones, volteos, tractores entre otros y también la mayoría de aparatos electrónicos, electrodomésticos, herramientas y otros más, que se encuentren en buen estado. Se da a elegir el plazo que más se acomode a las necesidades del cliente, ya sea: Semanal, Quincenal o Mensual. Se cuenta con abonos a capital y refrendos ilimitados y lo principal no hay revisión de buró de crédito.

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

4



Manual de Procedimientos Casa de Empeño “Cash10-Car”

Fecha Vigencia

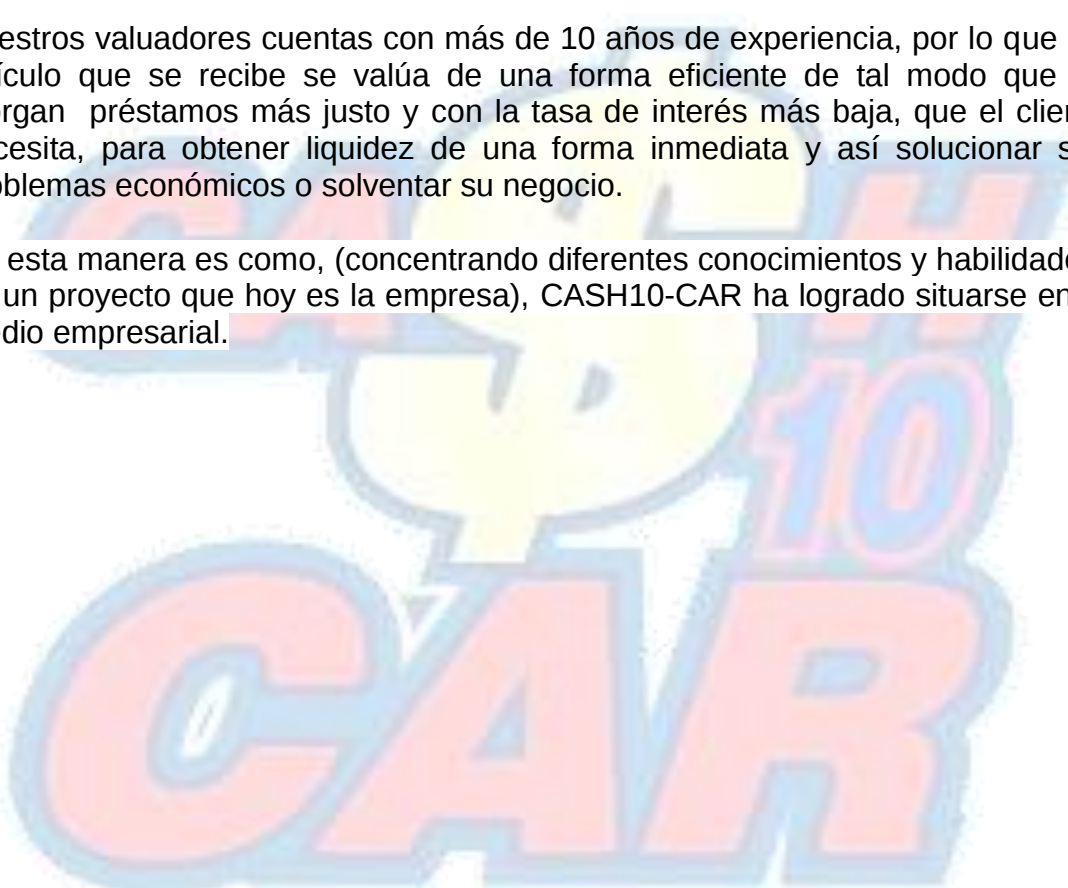
20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

Nuestra casa de empeño cuenta con estacionamiento, las 24 horas. El contrato cumple con la normatividad requerida por PROFECO, por lo que puede el consumidor estar seguro que su artículo empeñado queda resguardado y seguro.

Nuestros valuadores cuentan con más de 10 años de experiencia, por lo que los artículo que se recibe se valúa de una forma eficiente de tal modo que se otorgan préstamos más justo y con la tasa de interés más baja, que el cliente necesita, para obtener liquidez de una forma inmediata y así solucionar sus problemas económicos o solventar su negocio.

De esta manera es como, (concentrando diferentes conocimientos y habilidades, en un proyecto que hoy es la empresa), CASH10-CAR ha logrado situarse en el medio empresarial.



Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

III. MARCO JURIDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Leyes:

- Ley General De Sociedades Mercantiles
- Ley Federal del Trabajo
- Ley Federal de Protección al Consumidor
- Ley de impuestos
- Ley De Instituciones De Asistencia Privada Del Estado De Michoacán De Ocampo

Codigo:

- Codigo Fiscal de la Federación
- Código Civil Para El Estado De Michoacán De Ocampo
- Código De Comercio

Reglamentos:

- Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta
- Reglamento del Codigo Fiscal de la Federación
- Reglamento Federal de Seguridad e Higiene y Medio Ambiente de Trabajo.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Rentabilidad Hacendaria

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

IV. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El diseño de este manual tiene como finalidad principal describir de manera secuencial y cronológica los procesos que deben seguirse para cumplir con las funciones de cada una de las áreas de la casa de empeño Cash10-Car, además pretende mejorar los controles de evaluación interna y ofrecer mayores servicios de calidad a nuestros clientes, a través de procesos estandarizados.



Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

7



Manual de Procedimientos Casa de Empeño “Cash10-Car”

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

V. MISIÓN DE LA DEPENDENCIA

Satisfacer las necesidades económicas de nuestros clientes a través de préstamos fáciles, seguros e inmediatos, ofreciendo un servicio de alta calidad.

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

VI. VISIÓN DE LA DEPENDENCIA

Ser una de las mejores empresas del ramo prendario del municipio de Morelia, distinguiéndonos por nuestra eficiencia, seguridad, efectividad y trabajo en equipo.

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

CAPÍTULO II PROCEDIMIENTOS

GENERALIDADES

Inicio de Operaciones Diarias

Nombre del Procedimiento:

PCC01

Código del Procedimiento:

Gerente de Sucursal

Unidad Responsable:

Objetivo del Procedimiento:

Establecer las políticas y procedimientos para aplicar durante las operaciones prendarias del día, en la sucursal.

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

Políticas y Normas Generales del procedimiento:

- El Gerente de Sucursal, está obligado a asegurarse que los trabajadores conozcan y lleven a cabo las medidas de seguridad señaladas para la apertura de la sucursal.
- El Gerente de la Sucursal tiene que esperar 5 min antes, de ingresar a la tienda, y verificar que no haya anomalías cerca de la sucursal.
- Abrir la sucursal, en el horario establecido, es responsabilidad del Gerente de Sucursal así como también el cierre;
- Para que se lleve a cabo la apertura de la sucursal, tiene que estar presente el vigilante o en su caso el vendedor de la sucursal. Si por alguna razón ninguna de estas dos personas pudieran estar, el Gerente de sucursal tendrá que notificar al Director General.
- Al momento de apertura a la sucursal ingresarán, por la puerta de empleados, el Gerente de Sucursal y los trabajadores que ya se encuentren presentes, siendo el Gerente de Sucursal quien cierre la puerta y no se abrirá hasta el cierre del día; mientras que el vigilante tendrá que estar en custodia de la puerta durante el tiempo de apertura y cierre de la tienda.
- Es obligación del personal operativo presentarse 15 min antes de la apertura de la sucursal, aseado y con el uniforme correspondiente al día de labores.
- Serán permitidos exclusivamente el uso de teléfonos y radios, dentro de las áreas restringidas, los equipos asignados por la empresa, así como los que sean autorizados por el Gerente de Sucursal.
- El tiempo para salir de la sucursal son 15 segundos, después de establecer la alarma.
- El Gerente de la Sucursal debe de asegurarse de la confidencialidad de las claves de acceso a las puertas de la sucursal, así como también de la bóveda.
- Es responsabilidad de las claves de acceso, a quien se exprese dicha clave.
- El responsable de verificar que se cuente con el material suficiente para desarrollar las operaciones de la sucursal, es el Gerente de Sucursal.
- El Director General y el Gerente de Sucursal serán los responsables de resguardar la clave maestra de la bóveda.

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

11



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

- El Gerente de Sucursal deberá comprobar y verificar que los extintores estén llenos, el funcionamiento de la alarma de seguridad, chapas y candados en buen estado, el correcto enlace con el monitoreo de seguridad, el adecuado funcionamiento de las cámaras de seguridad.
- Es responsabilidad del Gerente de Sucursal solicitar al guardia de seguridad que porte el equipo de trabajo completo, como es el uniforme, macana, radio, gas lacrimógeno y el paralizador.
- El Gerente de sucursal de nuevo ingreso, tiene la obligación de solicitar el cambio de clave de alarma y el cambio de chapas y candados, resguardando una copia de las llaves en la bóveda.
- El vigilante llevara el registro de la hora que llegan los trabajadores a laborar.
- Los trabajadores, operativos, solo podrán ausentarse del trabajo con un permiso firmado por su Jefe inmediato.
- El Administrador tendrá que llevar el registro de asistencia, el cual se enviará al contador para calcular el pago de nómina.
- Se aperturará la sucursal cuando el sistema se encuentre en operación, cuando las prendas a vender ya estén en el piso de venta, cuando ya esté asignado el fondo de caja y el cajero cuente con contratos correspondientes.
- El Director General y/o en su caso el Gerente de Sucursal son los responsables de dar la orden para que se aperture la sucursal.

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nombre del Procedimiento:	Inicio de Operaciones Diarias
Código del Procedimiento:	PCC01
Unidad Responsable:	Gerente de Sucursal

No.	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos
1	Analizar el entorno externo y verificar que no haya anomalías en un diámetro de 30 metros de la sucursal reportando a DG	Gerente de Sucursal	
2	Analizar la situación y dar indicaciones correspondientes	Director General	
3	Aviso al servicio de seguridad y servicio de monitoreo.	Director General	
4	Arribo del personal operativo para apertura de la sucursal	Personal operativo	
	¿Está presente el Guardia de Seguridad?	Gerente de Sucursal	
5	No , Informar a DG que no se encuentra vigilante de puerta para solicitar la autorización correspondiente para abrir la puerta de ingreso de personal	Director General	
6	Analiza la situación y determina el ingreso del Gerente o terminar el proceso	Director General	
7	Si , Ingresar a sucursal si el vigilante está presente, siendo el quien vigile el ingreso del personal a la sucursal.	Gerente de Sucursal	
8	Realizar la verificación interna de la sucursal, desactivando así la alarma de seguridad.	Gerente de Sucursal	
	Se encuentra en orden la sucursal?	Gerente de Sucursal	

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

9	No , se comunica al Director General para que de indicaciones.	Gerente de Sucursal	
	Analizar la situación de acuerdo a los hechos narrados por el Gerente de Sucursal, y determinar si se continúa o se termina el proceso.	Director General	
10	Solicitar al personal abandonar las instalaciones de la sucursal, esperando a que lleguen las autoridades correspondientes.	Director General	
11	Avisar al servicio de seguridad y servicio de monitoreo para que determinen las causas.	Director General	
12	Si , Asegurar, por dentro, la puerta de ingreso	Gerente de Sucursal	
13	Realizar el registro de asistencia antes de entrar al área operativa	Gerente de Sucursal	Control de Asistencia
14	Ingresar al área de operaciones (uno a la vez)	Personal Operativo	
15	Asear y ordenar el área de trabajo, verificando que se cuente con el material de trabajo suficiente para atender a los clientes.	Personal Operativo	
16	Ingresa la clave de bóveda y se asegura que todo esté en orden	Gerente de Sucursal	
17	Revisar que esten en orden la bóveda	Guarda de valores	Control de entradas y salidas de Bodega
	¿Está en orden la bóveda?	Guarda de valores	
18	No , Se encontró anomalías en la bóveda, se comunica al Director General para que de indicaciones.	Gerente de Sucursal	
	Si , Se encuentra en orden la bóveda,	Guarda de Valores	
19	Se genera la lista de artículos vencidos y se entrega a Guarda Valores	Gerente de Sucursal	
20	Se realiza la búsqueda de los electrónicos	Guarda de Valores	
21	Se entregan los artículos vencidos para sacar a piso de venta	Guarda de valores	Control de entradas y salidas de Bodega
22	Los artículos se colocan en la vitrina y	Vendedor	

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



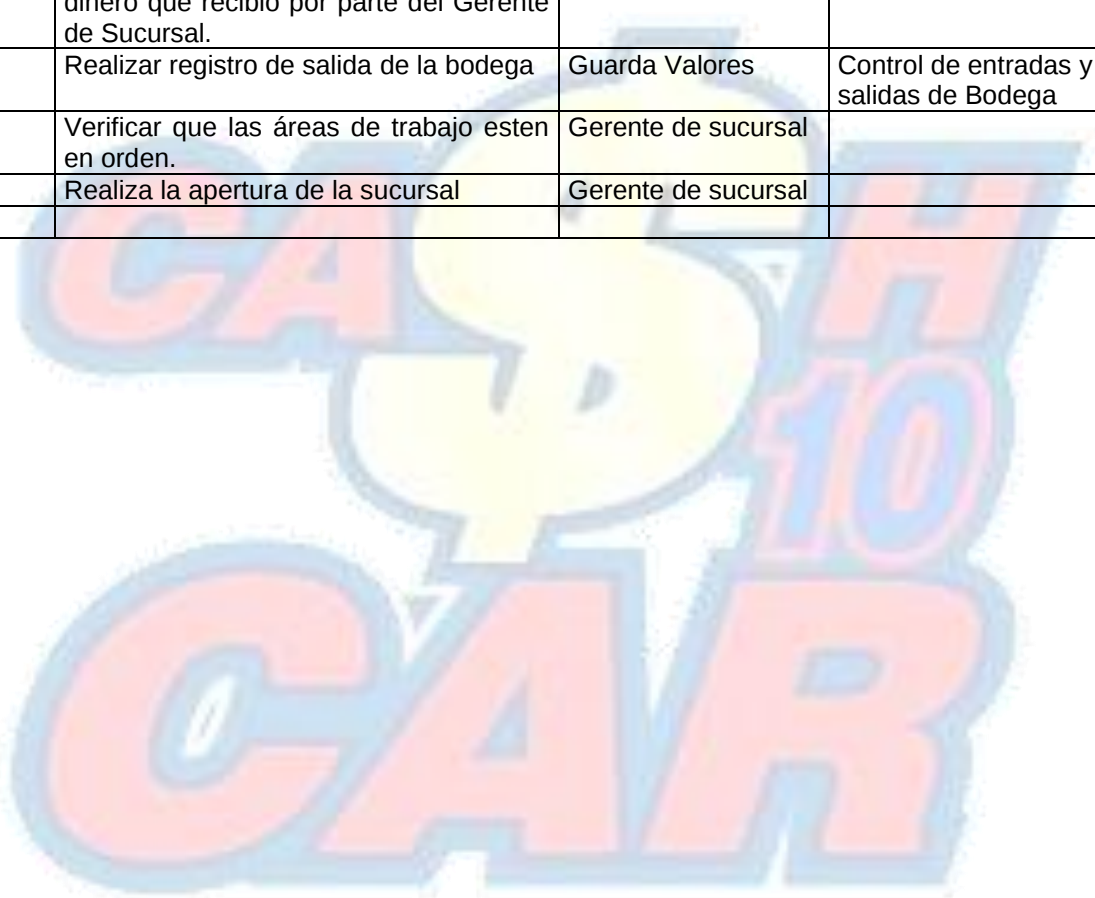
Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

	en piso de venta		
23	Se retira y entrega el fondo de caja al cajero. Se hace el registro de salida de efectivo, firmando el G. S. y Guarda Valores como responsable.	Gerente de sucursal	Control de entradas y salidas de Bodega
24	El cajero hace registro en el sistema, del dinero que recibió por parte del Gerente de Sucursal.	Cajero	
25	Realizar registro de salida de la bodega	Guarda Valores	Control de entradas y salidas de Bodega
26	Verificar que las áreas de trabajo esten en orden.	Gerente de sucursal	
27	Realiza la apertura de la sucursal	Gerente de sucursal	



Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



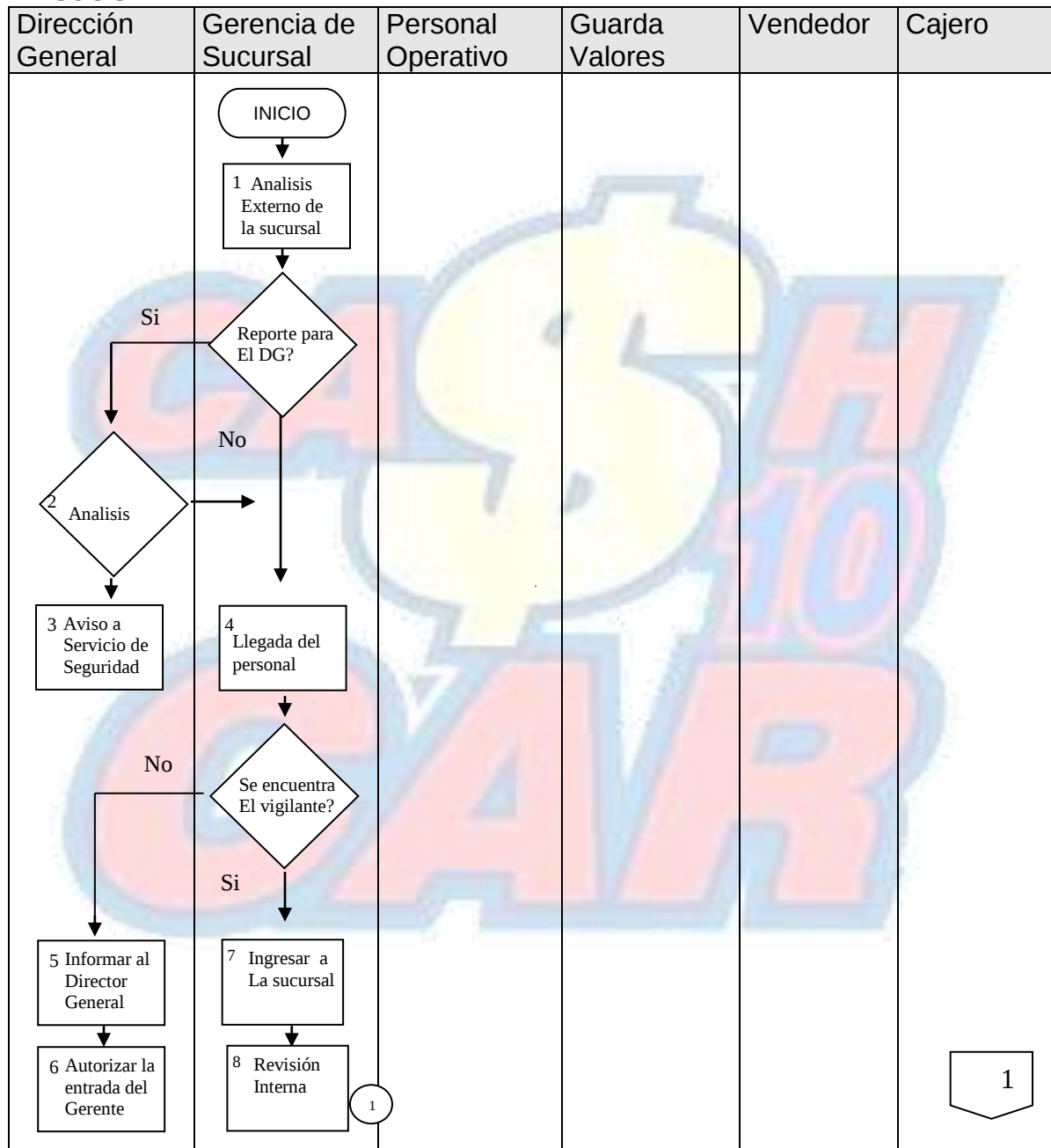
Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

FLUJOGRAMA



Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

16

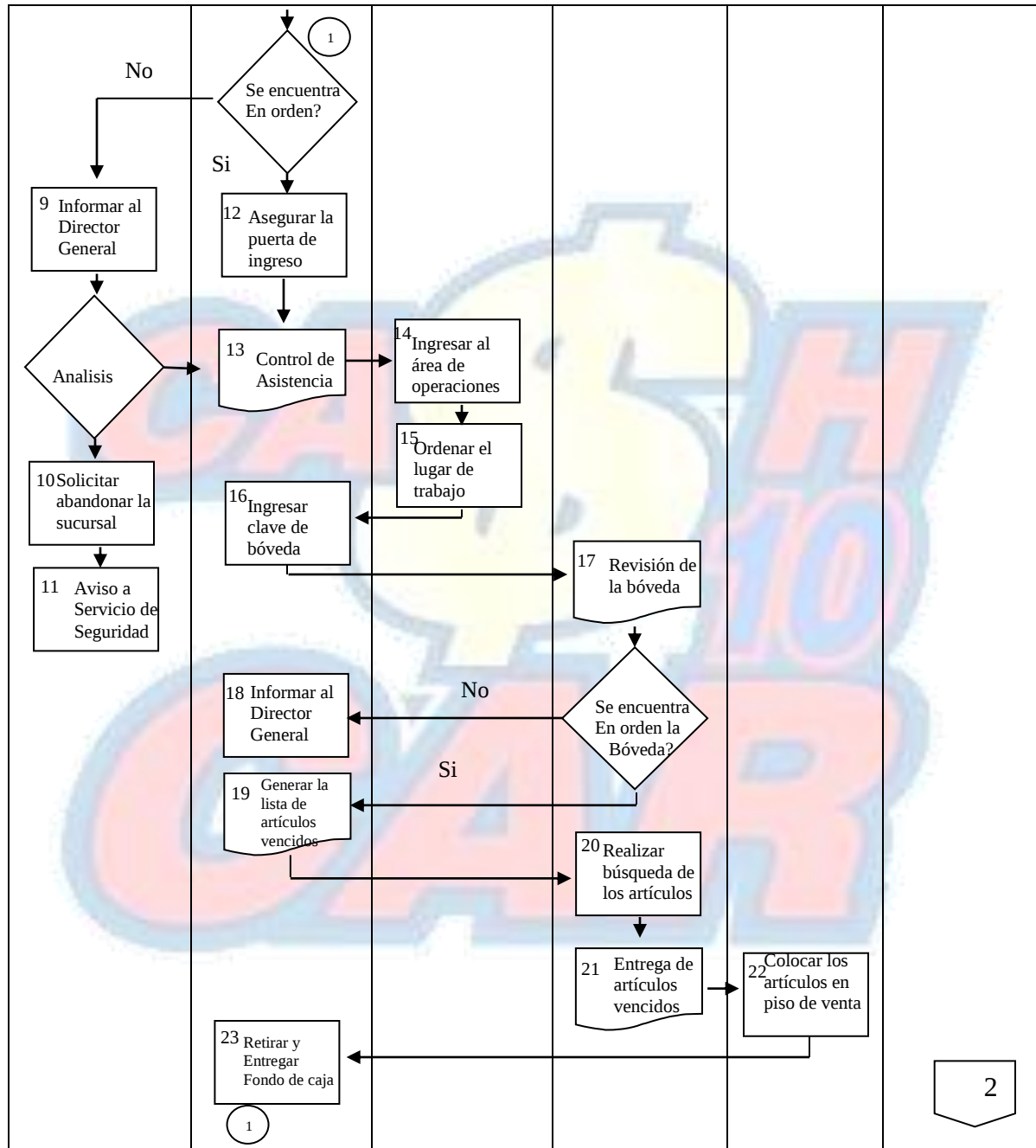


Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión



Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

17

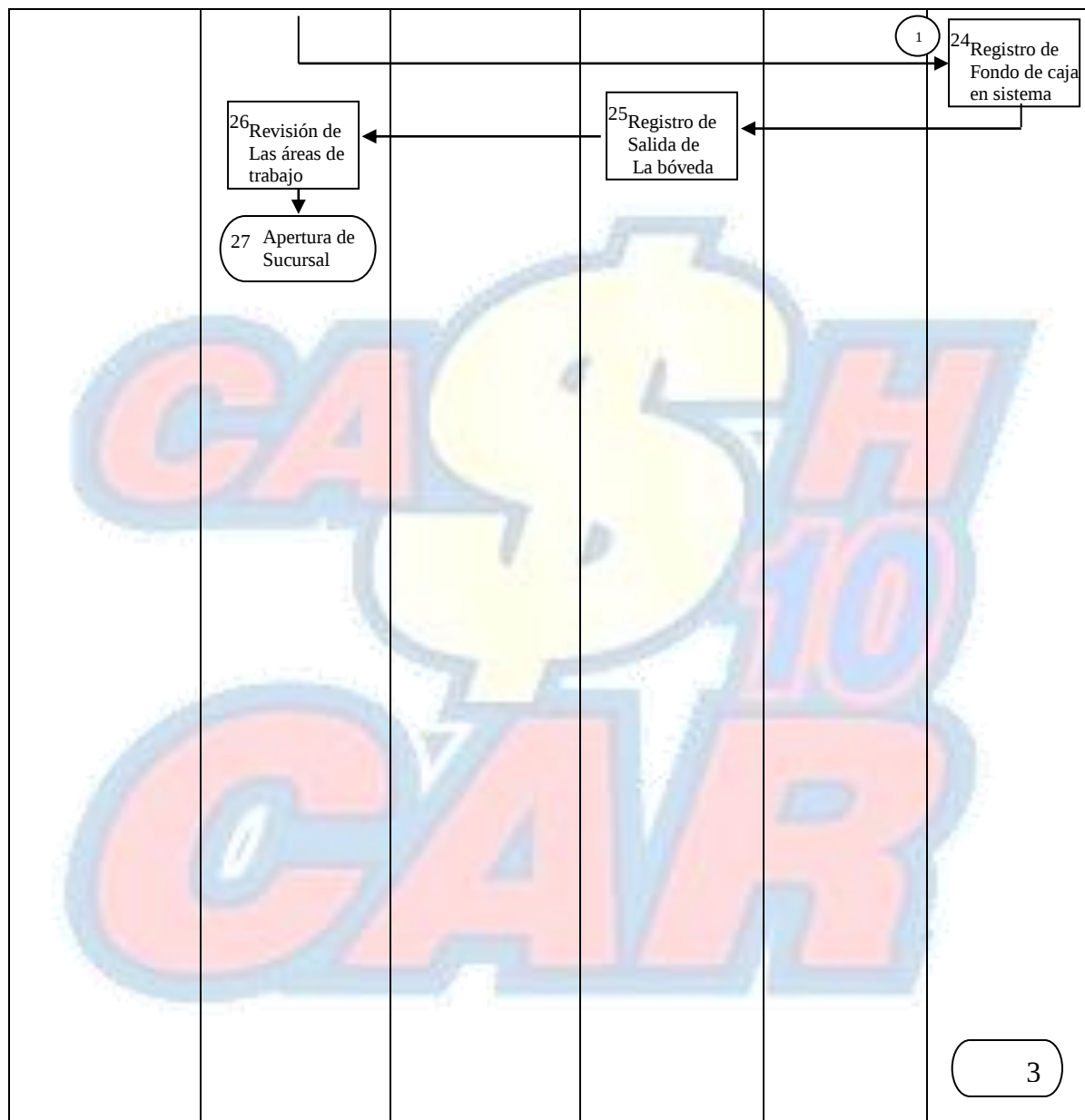


Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión



Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

Empeño de Artículos Electronicos

Nombre del Procedimiento:

PCC02

Código del Procedimiento:

Valuador de Electronicos

Unidad Responsable:

Objetivo del Procedimiento:

Establecer las politicas, porcentajes y actividades para ofrecer a nuestros clientes el mejor servicio a través de préstamos en garantía de sus artículos electronicos.

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

Políticas y Normas Generales del procedimiento:

- El Gerente de Sucursal, está obligado a asegurarse que los trabajadores conozcan y lleven a cabo las medidas establecidas para el empeño de artículos electrónicos.
- El gerente de sucursal está obligado a entregar el fondo de caja en tiempo y en forma, y es el responsable del fondo operativo de la sucursal diariamente.
- El Máximo de fondo de caja es de \$5,000.00 M.N. por día, el dinero restante tendrá que ser resguardado en la bóveda.
- Es responsabilidad del valuador de electrónicos, o quien sustituya su función, el ofrecer a los clientes un servicio de calidad en todo momento.
- El valuador tendrá que informar al cliente sobre:
 - Interés a pagar
 - Documentación a presentar
 - Los tipos de refrendos
 - Fechas de pago y vencimiento
- Los plazos de pago son quincenal-mensual
- Solo se recibirán los modelos de artículos que se encuentren en el mercado.
- Para los aparatos electrónicos, con un costo mayor de 20,000 M.N. se tendrá que presentar la factura de compra, para poder realizar el préstamo.
- El servicio de préstamo solo se hará a personas mayores de 18 años, quienes cuenten con su identificación oficial.
- El valuador tendrá que determinar el valor de los artículos de acuerdo a los precios actuales que se tienen en el mercado. La sobrevaluación será su responsabilidad por lo que tendrá que cubrir la diferencia.
- El préstamo mínimo en los aparatos electrónicos será de \$100.00 M.N.
- Los contratos deben de ser emitidos por el sistema y contar con el número de contrato correspondiente.
- El gerente tendrá que llevar el control de las autorizaciones extras que realice, en relación a los préstamos.
- Los contratos deberán contener las firmas correspondientes, tanto del consumidor como del proveedor, en original y copia, siendo el Gerente de Sucursal quien se asegure de que así sea.

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

20



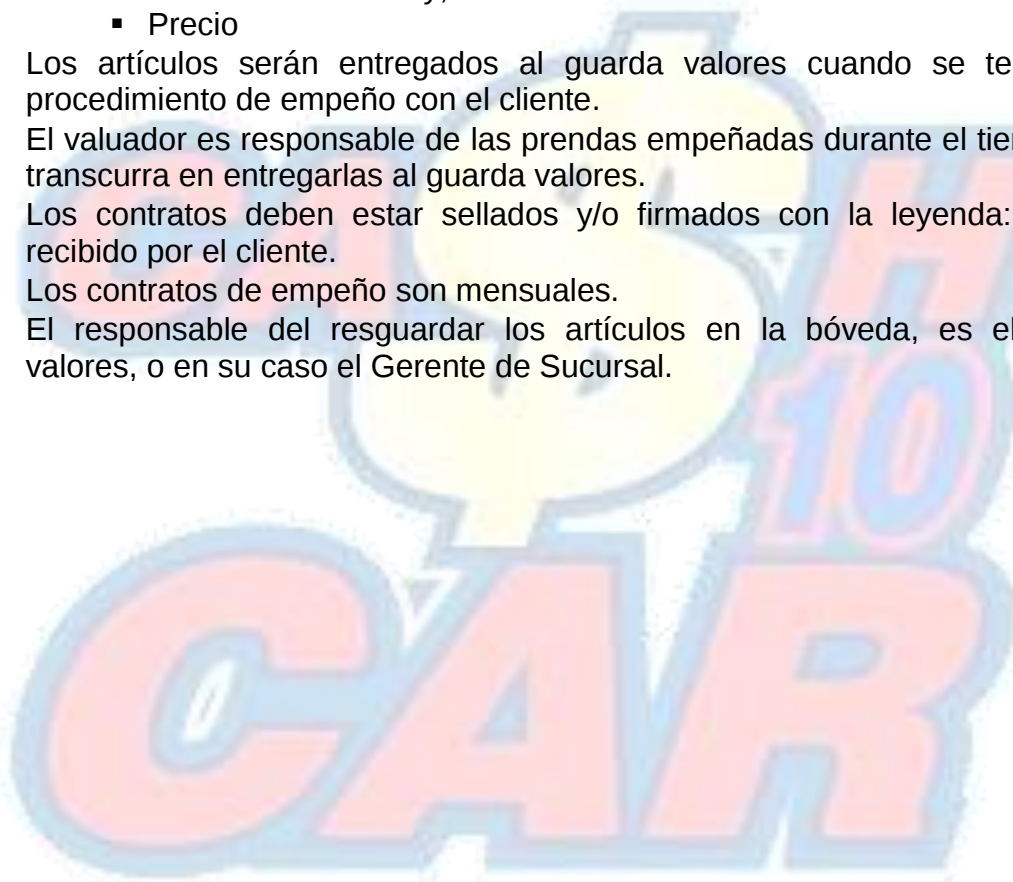
Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

- Una vez valuados los artículos tienen que ser empleados a la vista del cliente, a los cuales se les colocará la etiqueta correspondiente con la siguiente información:
 - Numero de contrato
 - Artículo
 - Nombre del cliente y;
 - Precio
- Los artículos serán entregados al guarda valores cuando se termine el procedimiento de empeño con el cliente.
- El valuador es responsable de las prendas empeñadas durante el tiempo que transcurra en entregarlas al guarda valores.
- Los contratos deben estar sellados y/o firmados con la leyenda: importe recibido por el cliente.
- Los contratos de empeño son mensuales.
- El responsable del resguardar los artículos en la bóveda, es el guarda valores, o en su caso el Gerente de Sucursal.



Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nombre del Procedimiento:	Empeño de Artículos Electronicos
Código del Procedimiento:	PCC02
Unidad Responsable:	Valuador de Electronicos

No.	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos
1	Llega el cliente a las instalaciones de Cash10 Car y se le informa sobre los servicios que ofrece la empresa.	Valuador de Electronicos	
2	Se recibe el artículo a empeñar, y se analiza las características y estado en que se encuentra.	Valuador de Electronicos	
	El artículo se encuentra actualmente en el mercado?		
	Si , se acepta el artículo y se continúa con el proceso.		
3	No , Regresar el electrónico y explicar las políticas de la empresa al cliente, y se termina el proceso	Valuador de Electronicos	
4	Se verifica el funcionamiento del artículo, y sus características.	Valuador de Electronicos	
5	Se evalúa y se determina el monto del préstamo.	Valuador de Electronicos	
	El cliente acepta el préstamo que se ofrece por empeñar el artículo en la sucursal?		
6	No , se entrega el artículo al cliente, dejándole saber que estamos a sus órdenes.	Valuador de Electronicos	
7	Si , acepta el préstamo, se le solicita copia de su identificación oficial y en su caso factura, con el cual se realiza el llenado en el sistema.	Valuador de Electronicos	
	El cliente presenta al valuador otro artículo?		
	Si , se muestra una prenda diferente al evaluador, se repite el procedimiento.		

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

	No , se muestra otra prenda, se termina el proceso		
8	Se imprime contrato, del sistema, correspondiente al empeño	Gerente de Sucursal	Contrato
9	Se firma el contrato de común acuerdo, por el cliente, Valuador y Gerente de Sucursal.	Gerente de Sucursal	Contrato
10	Se entrega contrato al cliente.	Gerente de Sucursal	
11	Se realiza el emplayado y etiquetado del artículo empeñado, a la vista del cliente	Valuador de Electronicos	
12	Se entrega el equivalente a su empeño del cliente.	Cajero	
13	Se entrega el articulo al guarda valores para su resguardo	Guarda Valores	
14	Se resguarda el contrato para el procedimiento de cierre de sucursal.		Control de entradas y salidas de Bodega

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



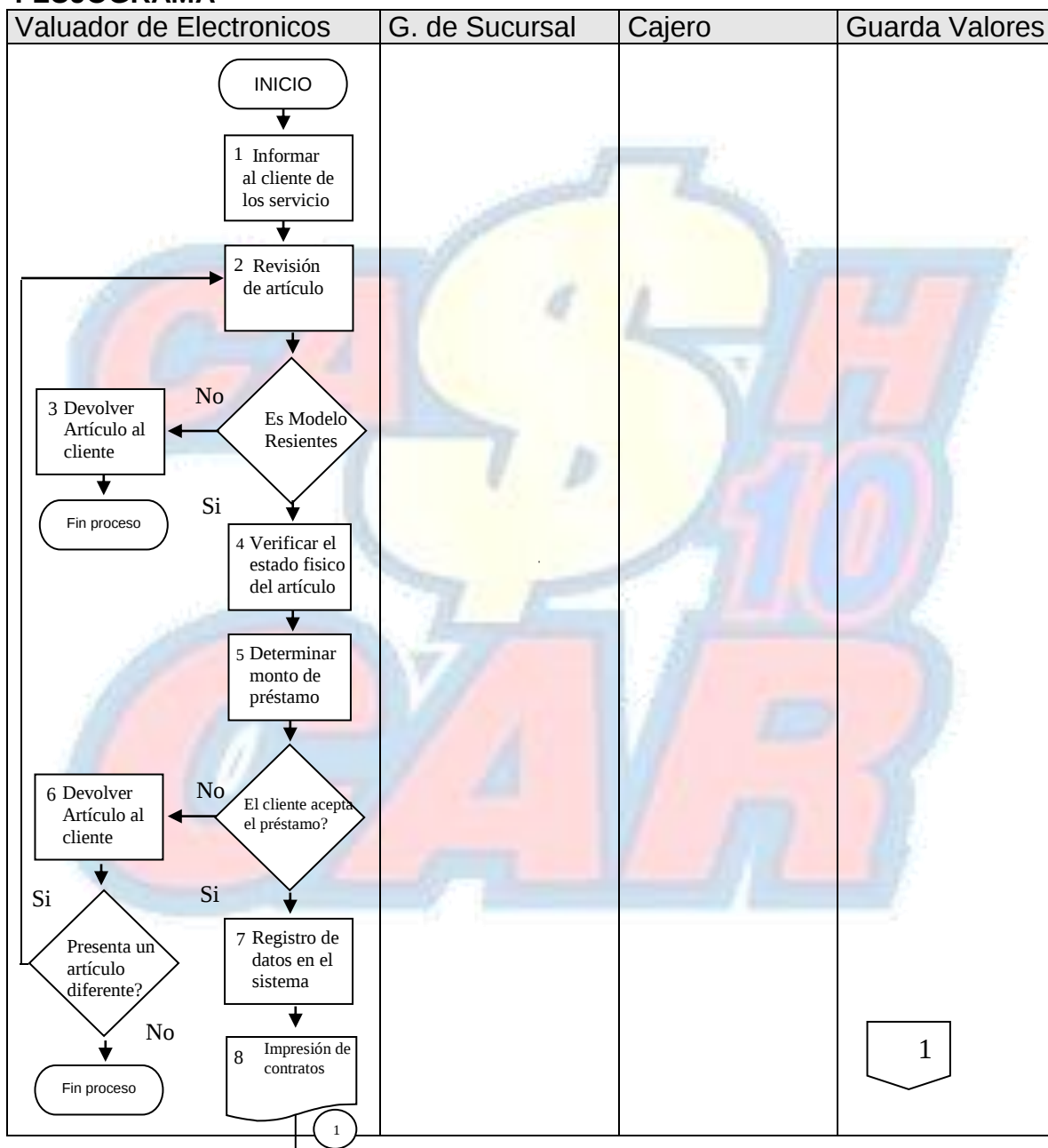
Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

FLUJOGRAMA



Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

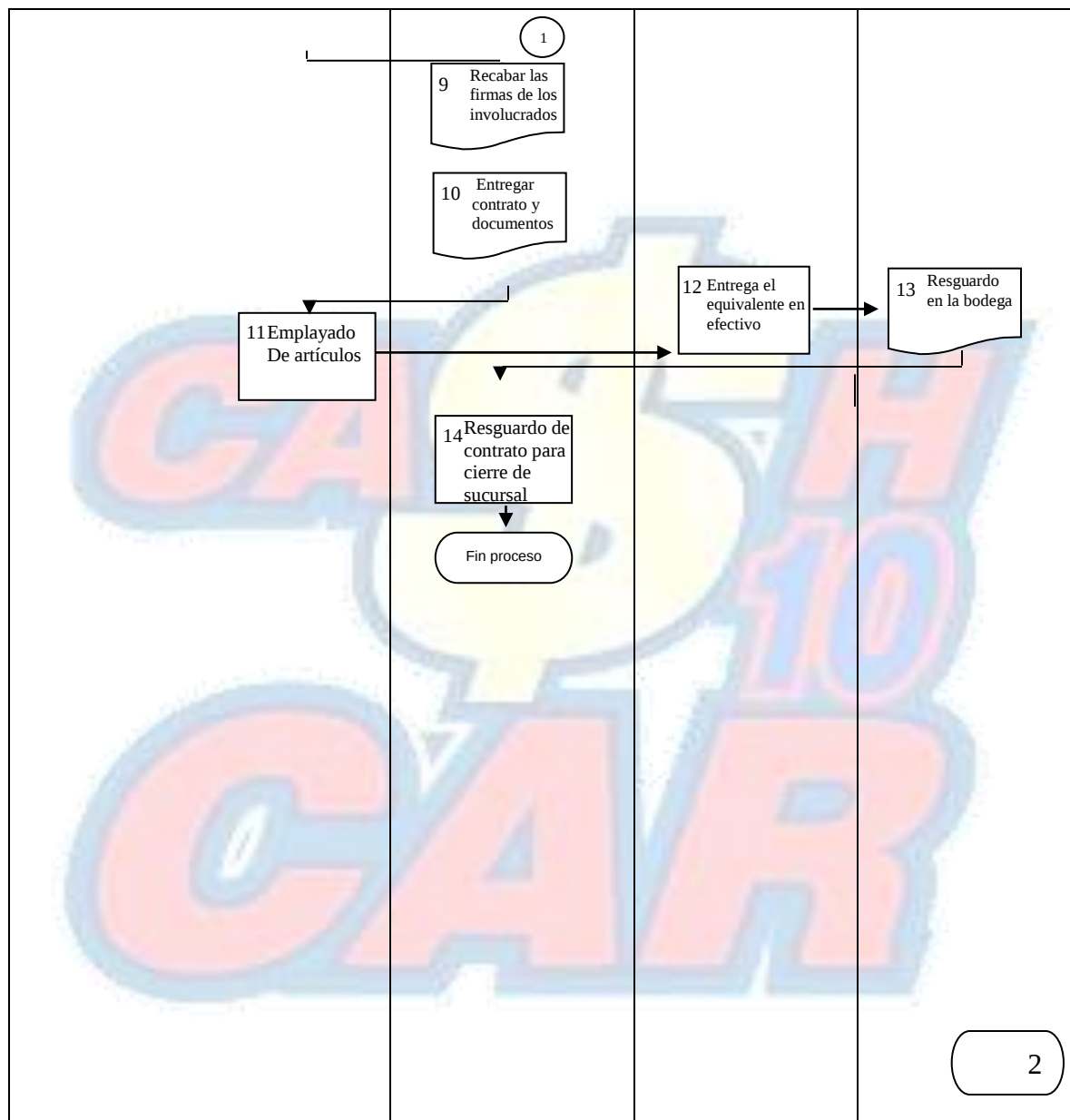


Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión



2

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

25



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

Nombre del Procedimiento: Refrendos de Artículos Electronicos

Código del Procedimiento: PCC03

Unidad Responsable: Cajero

Objetivo del Procedimiento:

Establecer las politicas, porcentajes y actividades para el refrendo de los artículos empeñados de nuestros clientes, los cuales se encuentran en su fecha de vigencia.

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

Políticas y Normas Generales del procedimiento:

- El Gerente de Sucursal, está obligado a asegurarse que los trabajadores conozcan y lleven a cabo las medidas establecidas para el refrendo de artículos electronicos.
- El refrendo normal es el pago de interés del préstamo de la prenda en el tiempo establecido en el contrato de empeño.
- El refrendo ex temporáneo es el pago de interés del préstamo de la prenda después del estipulado en el contrato de empeño.
- Es obligatorio que se estipule en todos los contratos el tiempo de refrendo ex temporáneo.
- El pago de refrendos solo se realizará en efectivo en el tiempo establecido en el contrato.
- El Gerente de Sucursal es el responsable de entregar en tiempo y en forma, al vendedor, la lista de artículos vencidos para que se le realice el recordatorio del vencimiento, con 5 dias de anticipación.
- El cliente debe contar con su número de contrato, para realizar el refrendo del artículo.
- Los refrendos solo se podrán realizar al mes del empeño o mes y medio.
- Los artículos que se encuentren en piso de venta, se podrán refrendar pagando el total de interés generado a la fecha que se presente el cliente.

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nombre del Procedimiento:	Refrendo de Artículos Electronicos
Código del Procedimiento:	PCC03
Unidad Responsable:	Cajero

No.	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos
1	Llegada del cliente al área de caja, en el cual se pregunta el movimiento que va a efectuar	Cajero	
	El cliente requiere refrendar su Artículo?		
	No , el cliente realizará otro tramite, termina el proceso		
	Si , el cliente si va a refrendar su articulo		
2	Se solicita el contrato y/o información del Artículo.	Cajero	
3	Se verifica la información el sistema y se identifica si el refrendo es normal o extemporáneo.	Cajero	
	Se encuentra en tiempo normal o extemporáneo para refrendar el articulo?		
	No , no se encuentra en tiempo normal ni extemporáneo su artículo, se informa que el plazo ya venció y se termina el proceso		
	Si , el plazo esta aun en lo que estipula el contrato.		
4	Se solicita el efectivo equivalente al refrendo, y se registra en el sistema	Cajero	
5	Se imprime el nuevo contrato con las nuevas fechas y se le explica el cliente.		Contrato emitido por el sistema
6	Se resguarda el nuevo contrato para el cierre de la sucursal	Cajero	

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



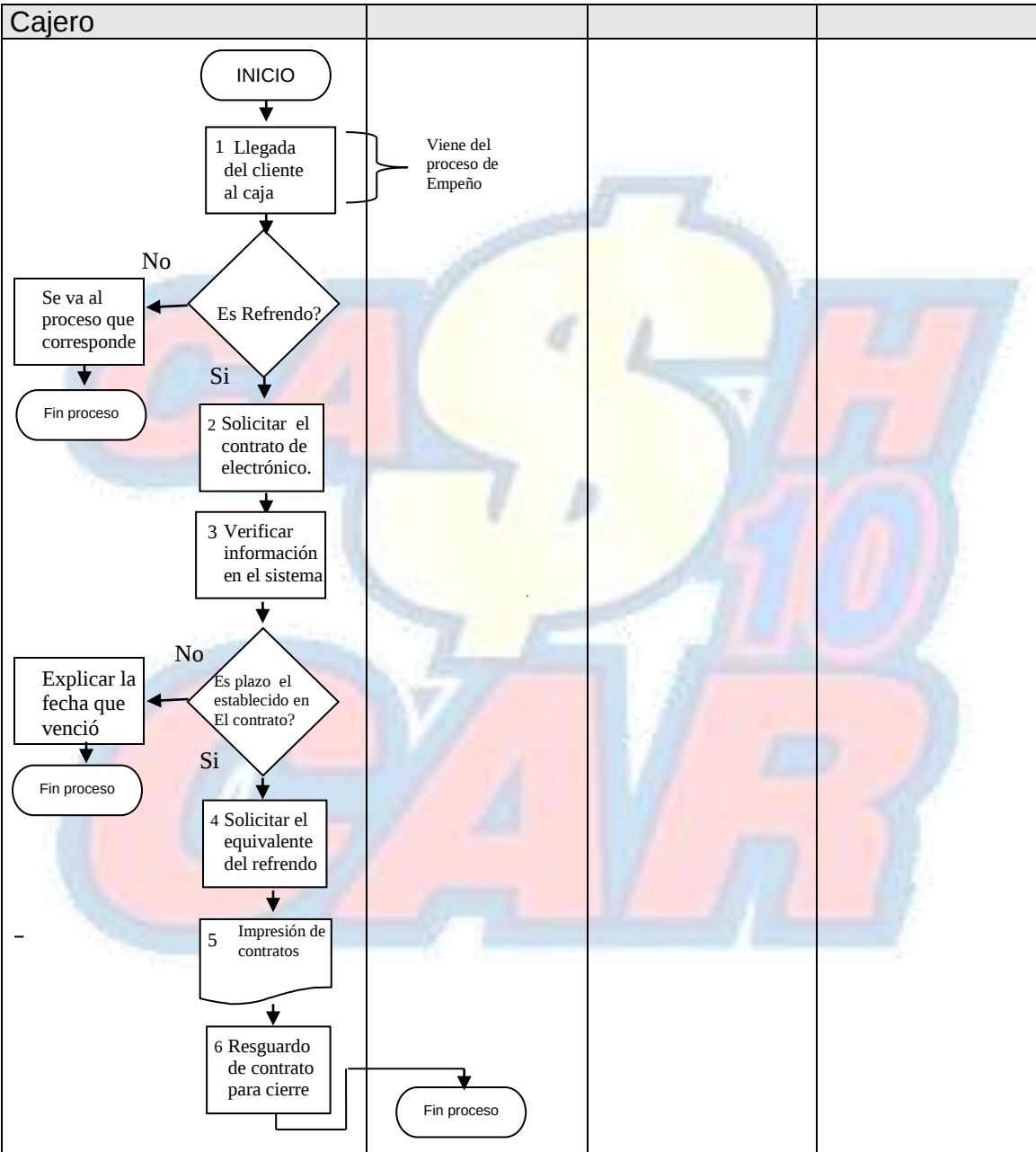
Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

FLUJOGRAMA



Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

Finiquito de Artículos Electronicos

Nombre del Procedimiento:

PCC04

Código del Procedimiento:

Cajero

Unidad Responsable:

Objetivo del Procedimiento:

Establecer las políticas, porcentajes y actividades para el finiquito de los artículos empeñados de nuestros clientes.

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

30



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

Políticas y Normas Generales del procedimiento:

- El Gerente de Sucursal, está obligado a asegurarse que los trabajadores conozcan y lleven a cabo las medidas establecidas para el finiquito de artículos electronicos.
- El cliente debe presentar el contrato original para que pueda finiquitar dicho contrato.
- El cliente debe ser el titular o el cotitular para retirar el artículo, el cual debe presentar la identificación oficial; en caso de que no sea la persona que está estipulado en el contrato, tendrá que presentar una carta poder, copia de la credencial de elector, el interesado.
- El cliente podrá finiquitar su artículo desde la primera quincena del contrato, pagando el interés que corresponda.
- El pago de finiquito solo se realizará en efectivo en el tiempo establecido en el contrato.
- Los artículos que se encuentren en piso de venta, se podrán finiquitar pagando el total de interés generado a la fecha que se presente el cliente más el total del préstamo realizado por la sucursal.

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nombre del Procedimiento:	Refrendo de Artículos Electronicos
Código del Procedimiento:	PCC05
Unidad Responsable:	Cajero

No.	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos
1	Se solicita al cliente el contrato de empeño; en caso de que no cuente con el contrato se le solicita los datos del titular.	Cajero	Contrato
	El cliente no es titular o cotitular del artículo?		
2	Solicitar copia de credencial de elector y una carta poder del titular donde se le sedan los derechos, así como una copia de credencial de elector del interesado.	Cajero	
	El cliente cuenta con la documentación requerida?		
	No , el cliente no cuenta con la documentación; se le explica las políticas de la empresa, y termina el proceso	Cajero	
	Si , el cliente cuenta con la documentación, se sigue el procedimiento en el punto 3.		
	Si, el cliente se encuentra en el contrato como titular o cotitular, se continúa con el procedimiento.		
3	Se solicita al cliente una identificación oficial.	Cajero	
4	Se ingresa la información en el sistema, para verificar las fechas de vencimiento,	Cajero	
	La fecha está fuera de lo estipulado en el contrato?		
5	Si , se le explica al cliente que la fecha está fuera de la estipulada en el contrato.	Cajero	
	El artículo se encuentra aún en piso de venta?		
	No , el artículo se vendió, se da por		

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

	terminado el proceso.		
	Si , el artículo aun esta en piso de venta, se le realiza el cobro del total de interés generado a la fecha más el pago de finiquito correspondiente al artículo, y se solicita el articulo a piso de venta, continuando el proceso el punto 6	Cajero	
	No , la fecha está dentro de lo estipulado.		
6	Se realiza el cobro correspondiente al empeño del artículo, de acuerdo a las fechas y se hace el registro en el sistema, imprimiendo el comprobante de pago.	Cajero	
7	Se solicita el articulo a Guarda Valores y se corrobora la información de la etiqueta del artículo con la información del sistema.	Cajero	Control de entradas y salidas de Bodega
8	Se muestra la funcionalidad del articulo al cliente	Guarda Valores	
	El cliente está conforme?		
	No , el cliente no está conforme, se le avisa al Gerente de Sucursal para que dé seguimiento.		
	Si , el cliente si está conforme, se continúa con el procedimiento.		
9	Se hace entrega del articulo al cliente	Guarda valores	
10	Se firma el contrato en el apartado de desempeño, de común acuerdo que el artículo se encuentra en estado bueno.	Cajero	
11	Se entrega el artículo, copia de contrato final y comprobante de pago.	Cajero	
12	Solicitar el comprobante de pago al cliente a la hora de salir	Vigilante	
13	Se guarda el contrato para el proceso de cierre de sucursal, y termina el proceso	Cajero	

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



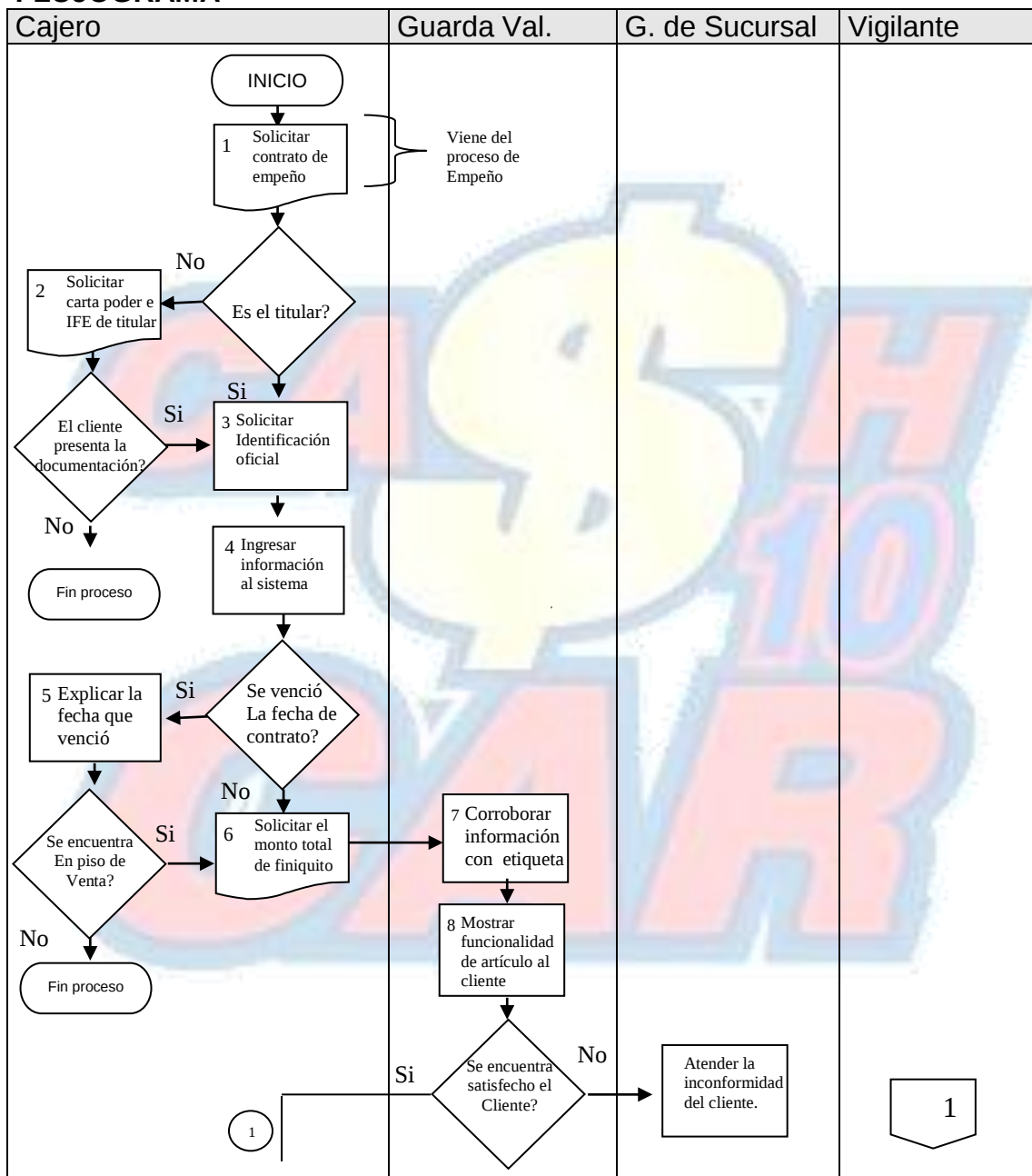
Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

FLUJOGRAMA



Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

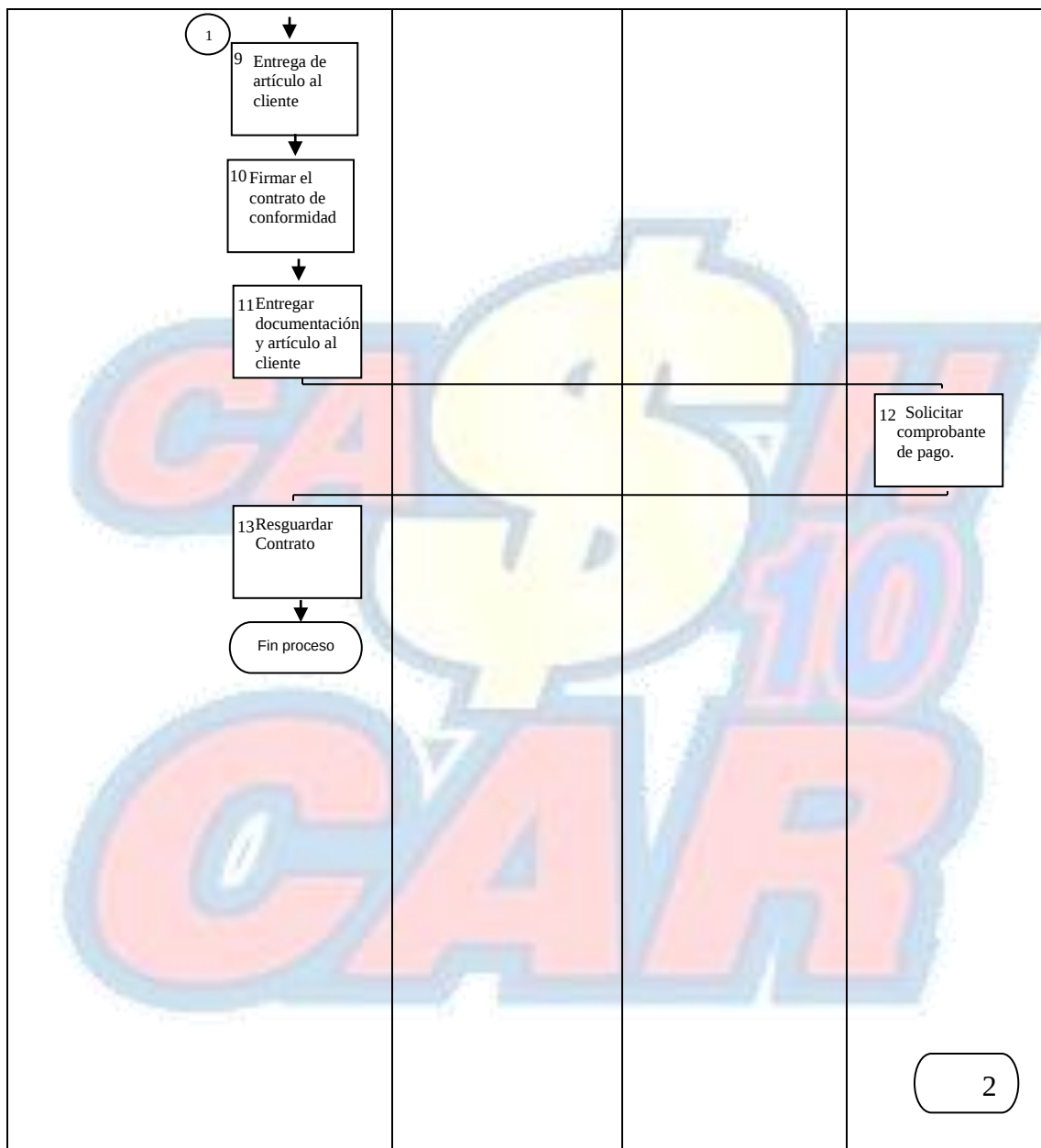


Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión



Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

Nombre del Procedimiento: Venta y Apartado de Artículos Electronicos

Código del Procedimiento: PCC06

Unidad Responsable: Vendedor

Objetivo del Procedimiento:

Generar la máxima utilidad a través de la venta y el interés generado de los electronicos todo apegado a la políticas de nuestra empresa.

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

Políticas y Normas Generales del procedimiento:

- El Gerente de Sucursal, está obligado a asegurarse que los trabajadores conozcan y lleven a cabo las medidas establecidas para las ventas de artículos electrónicos.
- A cualquier cliente que entre a nuestra sucursal el vendedor debe de estar atento para atender con amabilidad y respeto.
- El vendedor debe de estar pendiente de su área de trabajo para resolver las dudas, en relación a la venta de electrónicos, de los clientes.
- El vendedor es responsable de informar al cliente de las promociones que ofrece la sucursal.
- Los artículos que salgan de bodega a piso de venta, tendrán que estar registrados en el listado que el Gerente de Sucursal proporciona al Director General para su autorización; el listado tendrá que estar firmado, de común acuerdo, por las partes involucradas: Director General, Gerente de Sucursal y el Vendedor.
- Al entregarse los artículos para exhibirse en el piso de venta el encargado del área de ventas tendrá que realizar una revisión de funcionamiento del producto, después de está y estando los artículos en piso de venta, será responsabilidad del vendedor lo que pase con el electrónicos.
- Los electrónicos deben ser acomodados de acuerdo al tipo de electrónico que se vaya a exhibir en piso de venta, inmediatamente de que sale de la bodega.
- Los electrónicos que se exhiben en piso de venta se tienen que limpiar diariamente.
- Cada inicio de semana se debe verificar que los celulares, tabletas, computadoras, o cualquier electrónico que requiera de carga eléctrica tenga mínimo el 30% de batería.
- Los artículos exhibidos en piso de venta deben tener a la vista su respectiva etiqueta donde se especifica el precio, artículo, modelo, serie y folio correspondiente.
- Todos los artículos deben tener la norma NOM-017-SCFI-1993 a la vista del cliente.

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

37



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

- El Gerente de Sucursal es responsable de generar, actualizar, y entregar el formato de los nuevos precios de los artículos en exhibición cada 60 días los cuales estarán autorizados por el Director General.
- El vendedor debe emitir nota al cliente con las características del artículo que va a adquirir, el cual va a presentar en el área de caja para el cobro correspondiente.
- El sistema de apartado se hará con un mínimo del 15% sobre el valor, exhibido, del producto, para los clientes así como también para los empleados.
- El cliente que tenga un electrónico en sistema de apartado, podrá solicitar una carta de prórroga, si llega su fecha de vencimiento, la cual tendrá una validez de una semana máximo; y es responsabilidad del Gerente de Sucursal y Vendedor llevar el control de su vencimiento.
- Cuando se trate de un sistema de apartado, en la etiqueta del artículo se debe especificar el No. de SKU. Nombre del cliente y artículo.
- Los descuentos, para clientes y empleados, serán autorizados solamente por el Director General cuando el precio sea mayor a 5,000 pesos, y por el Gerente de Sucursal para montos menores a 5,000 pesos.
- El trabajador que se tome la facultad de autorizar un descuento sin previa autorización, tendrá que pagar la diferencia del producto.
- Los electrónicos no podrán salir de la tienda (sucursal) hasta que se termine de liquidar la deuda, de no ser así se cubrirá la cantidad total del artículo las áreas involucradas en el control de salidas de electrónicos.
- En caso de robo o extravió, estando el electrodoméstico en piso de venta, será responsabilidad del encargado del área de ventas.
- El vendedor tiene que estar en la puerta de la sucursal volanteando cuando no haya clientes por atender.
- Los descuentos, en electrodomésticos, para los trabajadores, será del costo del préstamo más el 35% al 50%, dependiendo del valor del artículo y de la autorización del Director General; solo aplicará cuando se realice el pago de contado por el producto, el cual tendrá que ser liquidado a más tardar al día siguiente de la compra.
- Las compras generadas por los empleados, no generaran comisión de venta.

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

38



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

- Si un artículo se vende y no genera ingresos adicionales a lo que se prestó, no se pagará comisiones.
- Es obligación del vendedor informar al cliente que para el sistema de apartado, de electrónico, no aplica el descuento.
- A partir de \$500.00 a \$3,000.00 el sistema de apartado será a un mes, a partir de \$3001.00 en adelante se darán 2 meses para liquidar el artículo.
- No aplicará el descuento en artículos que generen menos del 50% de utilidad.
- Si la fecha de pago se vence en domingo o en día festivo, se le respeta el cobro para el día siguiente de labores.



Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nombre del Procedimiento:	Venta y Apartado de Electronicos
Código del Procedimiento:	PCC06
Unidad Responsable:	Vendedor

No.	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos
	Viene del proceso de apertura de sucursal.		
1	Recibir y verificar el funcionamiento de los artículos que ingresaran a piso de venta.	Vendedor	
2	Firmar de conformidad y de responsabilidad los artículos que se recibieron	Vendedor	Artículos de empeño a venta
3	Limpia físicamente los artículos antes de colocar en piso de venta.	Vendedor	
4	Colocar y asegurados los artículos, para evitar robo o extravío de los electrónicos.	Vendedor	
	Llegada del cliente a la sucursal, quien se interesa por un artículo electrónico en venta.		
	El cliente solicita que se le muestre algún artículo?		
	No , el cliente solo observa los artículo, fin del proceso.		
	Si , el cliente solicita ver un artículo.		
5	Se muestra el artículo, la funcionalidad y las características generales del electrónico.	Vendedor	
6	Explicar los sistemas de compra de la empresa (sistema de contado, sistema a crédito) así como los beneficios de cada uno de los sistemas.	Vendedor	
	El cliente desea comprar de contado el artículo?		
	No , el cliente no comprara de contado el artículo		
	El cliente desea apartar el artículo?		
	No , el cliente no apartará el artículo, se		

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

40



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

	termina el proceso		
	Si , el cliente apartará el artículo.		
7	Generar nota de apartado con el precio, tipo de artículo y folio, explicando al cliente, que se tiene que entregar en caja para el cobro correspondiente; Se realiza del paso 11 al 15 para continuar con el sistema de apartado.	Vendedor	Nota de apartado
8	Emplayar el artículo y etiquetarlo con los datos correspondientes	Vendedor	
9	Entregar artículo al Guarda Valores para su resguardo. Se va al proceso de bodega.	Vendedor	Control entradas y salidas de la bodega.
	Si , el cliente va a adquirir el artículo de contado.		
10	Generar nota de compra al cliente con precio, tipo de artículo y folio, explicando que se tiene que entregar en caja para el cobro correspondiente.	Vendedor	Nota de venta
11	Ingresar al sistema la información proporcionada por el vendedor en la nota	Cajero	
12	Solicitar, al cliente identificación oficial para generar comprobante de pago.	Cajero	
13	Solicitar, al cliente, monto correspondiente a pagar.	Cajero	
14	Generar del sistema dos comprobantes de pago.	Cajero	Comprobante de pago
15	Firmar y sellar los comprobantes de pago, entregando uno al cliente y otro para cierre de sucursal. Va al proceso de cierre de sucursal.	Cajero	Comprobante de pago
16	Entregar el artículo que pago el cliente.	Vendedor	
17	Solicitar al clientes mostrar, al momento de salir de la sucursal, el comprobante de pago al vigilante	Vendedor	

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



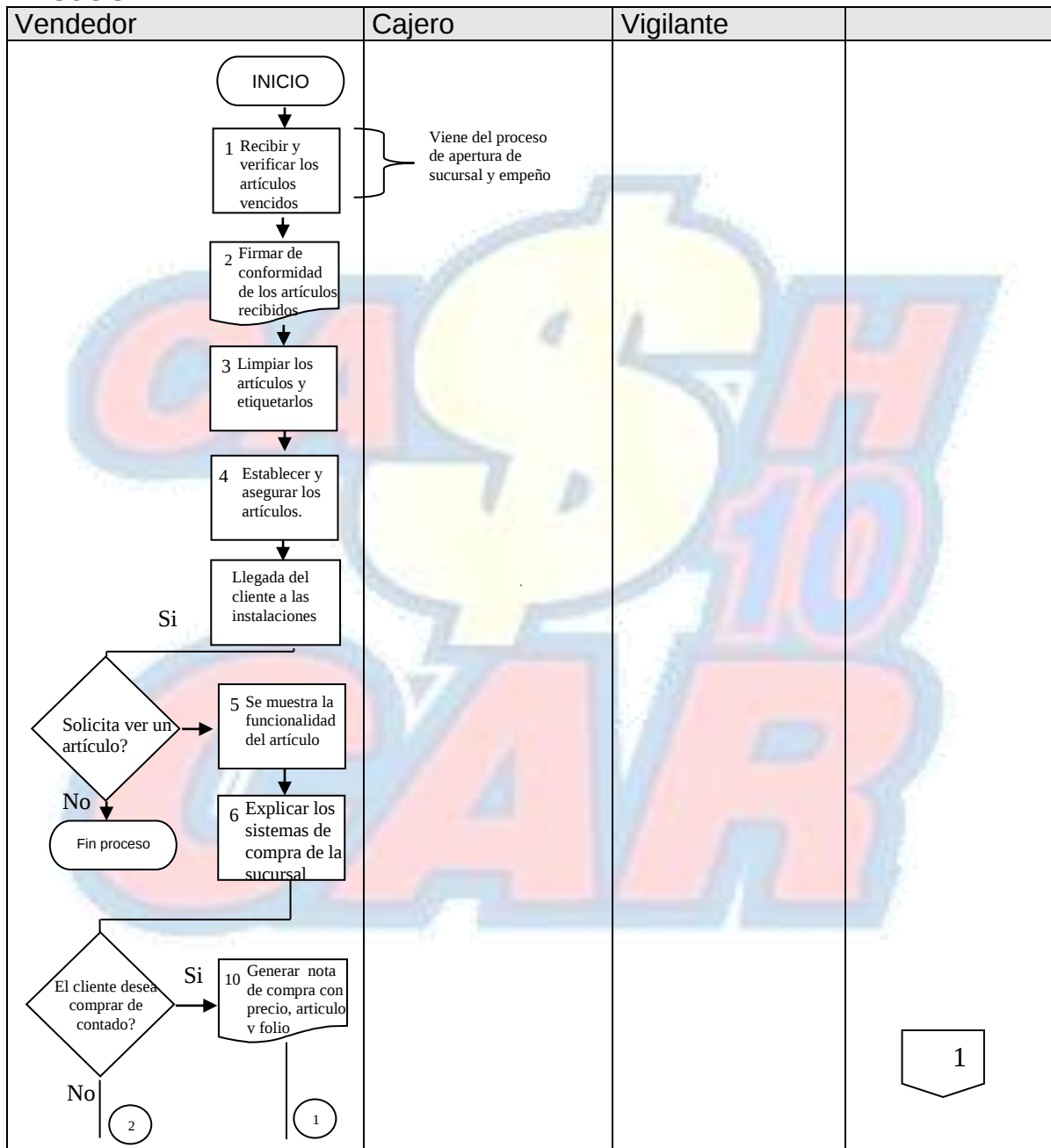
Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

FLUJOGRAMA



Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

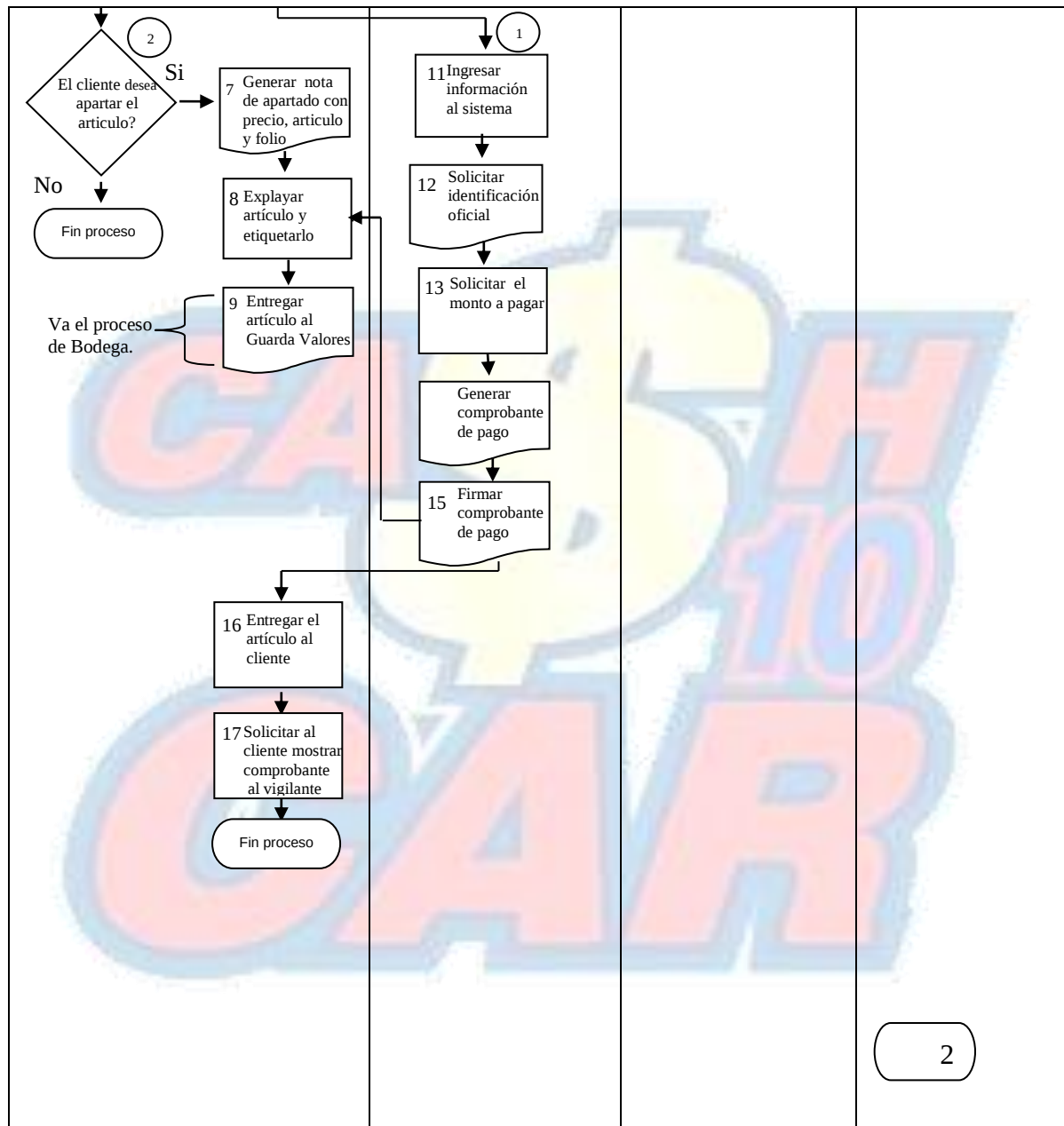


Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión



Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

Nombre del Procedimiento: Control de Artículos Resguardados en Bodega

Código del Procedimiento: PCC07

Unidad Responsable: Guarda Valores

Objetivo del Procedimiento:

Resguardar y asegurar los electronicos de nuestros clientes de una manera eficaz que permita eficientar los procesos que emanen de tener un buen acomodo de artículos.

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

Políticas y Normas Generales del procedimiento:

- El Gerente de Sucursal, está obligado a asegurarse que los trabajadores conozcan y lleven a cabo las medidas establecidas para el control de bodega de artículos electrónicos.
- Será responsabilidad del Guarda Valores, el inmediato y debido acomodo de los materiales y bienes recibidos, así como de su adecuado control, guarda y custodia hasta en tanto dichos bienes, no sean entregados a los usuarios finales.
- El excedente de efectivo de caja y las llaves de los carros y motos, se hará el resguardo en la bóveda.
- Las puertas de la bodega se tienen que mantener cerradas durante la jornada de trabajo.
- Solamente el Guarda Valores, el Gerente de Sucursal y el Gerente General pueden tener acceso a la bodega.
- El Gerente de sucursal será el responsable de resguardar la llave de la bóveda.
- El Gerente de sucursal tendrá bajo su resguardo las llaves para ingresar a la bodega, y será quien le dé acceso de entrada al Guarda Valores.
- Se debe de registrar al todo el personal que entre y salga de la bodega, así como también la hora; el responsable de llevar el registro es el guarda Valores
- Las entradas y salidas de mercancía tendrán que ser registradas y firmadas por el trabajador que se le entregue.
- No se podrá ingresar el personal de la sucursal, a la bodega, con objetos como relojes ni celulares.
- El Guarda valores solo recibirá los artículos que se encuentren debidamente etiquetados y etiquetados con la información correspondiente.
- Los electrónicos deben de ser acomodados de acuerdo a la categoría que pertenecen.
- En la etiqueta del electrónico debe de especificar si es apartado o préstamo.
- Debe estar por separado los electrónicos de apartado de los electrónicos empeñados.
- Los electrónicos del área de pequeños artículos valiosos (cámaras, celulares, tabletas, relojes, etc.) deberán ser enumerados para su pronta localización.

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

- Los artículos se acomodarán de más grande a más pequeño para evitar accidentes.
- El Guarda Valores tiene que llevar el control de entradas y salidas de los artículos, firmadas por el solicitante o quien entrego.
- Tendrá que estar despejado el camino hacia los artículos electronicos.



Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nombre del Procedimiento:	Control de Artículos Resguardados en Bodega
Código del Procedimiento:	PCC07
Unidad Responsable:	Guarda Valores

No.	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos
	Viene del proceso de apertura de sucursal.		
1	Autorizar entrada del Guarda Valores a la bodega.	Gerente de Sucursal	
2	Registrar la hora de entrada a la bodega.	Guarda Valores	Control entradas y salidas de la bodega.
3	Solicitar al Guarda Valores la caja donde se resguarda el efectivo.	Gerente de sucursal	
4	Recibir y firmar el retiro de efectivo que se realizó de la caja de valores. Sigue el proceso en el procedimiento de inicio de operaciones.	Gerente de sucursal	
5	Revisar la lista de artículos vencidos así como la bitacora de artículo en bodega.	Guarda Valores	Reporte de artículos vencidos y Control de entradas y salidas de la bodega.
	Hay artículo vencidos?		
	No , se realiza el reporte final. Sigue el proceso en el punto 14.	Guarda Valores	Control de entradas y salidas de la bodega
6	Si , el Guarda Valores tiene que ubicar y separar los artículos vencidos de los otros electronicos.	Guarda Valores	
	Se la salida de algún electrónico?		
	No , se realiza el reporte final. Sigue el proceso en el punto 14.		
7	Si , identificar en los artículos vencidos el artículo solicitado.	Guarda Valores	
8	Verificar la información de la etiqueta, con el artículo solicitado.	Guarda Valores	
9	Realizar el registro de la salida de los electronicos de la bodega.	Guarda Valores	Control de entradas y salidas de la bodega
	Se entregaron artículos para resguardar?		

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

	No , se realiza el reporte final. Sigue el proceso en el punto 14.		
10	Revisar que el artículo esté debidamente emplayado y etiquetado.	Guarda Valores	
	La etiqueta esta deacuerdo a las politicas?		
	No , la etiqueta no cuenta con la información completa, conforme a las politicas, se regresa el artículo al Valuador de eléctricos para que verifique y corrija la información, y se comienza el proceso en el punto 11	Guarda Valores	
	Si , está deacuerdo a las politicas,		
11	Registrar la entrada de los artículos.	Guarda Valores	Control entradas y salidas de la bodega.
12	Identificar y establecer en el área que pertenece. Deacuerdo a las áreas que se manejen en la sucursal.	Guarda Valores	
13	Acomodar deacuerdo al tamaño del articulo	Guarda Valores	
14	Generar el reporte final de entradas y salidas de artículos de la bodega.		Control entradas y salidas de la bodega.
15	Revisar el reporte presentado por el G.V. y el reporte de sistema; realizar comparación.	Gerente de Sucursal	Movimientos de sistema y Control de entradas y salidas de la bodega.
	Se autoriza el reporte final de la bóveda?		
	No , se regresa el reporte al Guarda Valores para su verificación.		
16	Si , firma el reporte de autorización. Se resguarda copia de reporte.		Control entradas y salidas de la bodega.

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



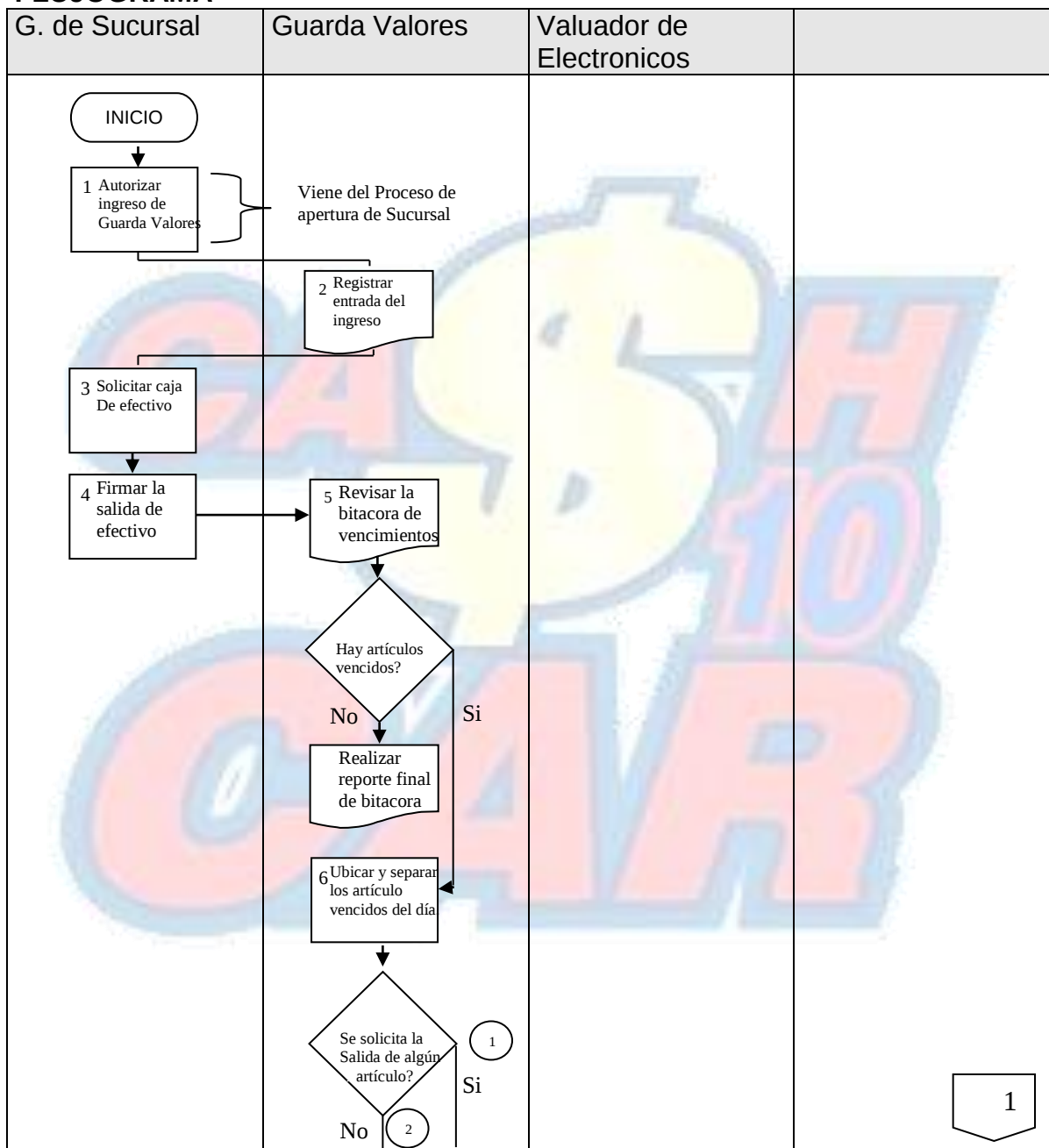
Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

FLUJOGRAMA



Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

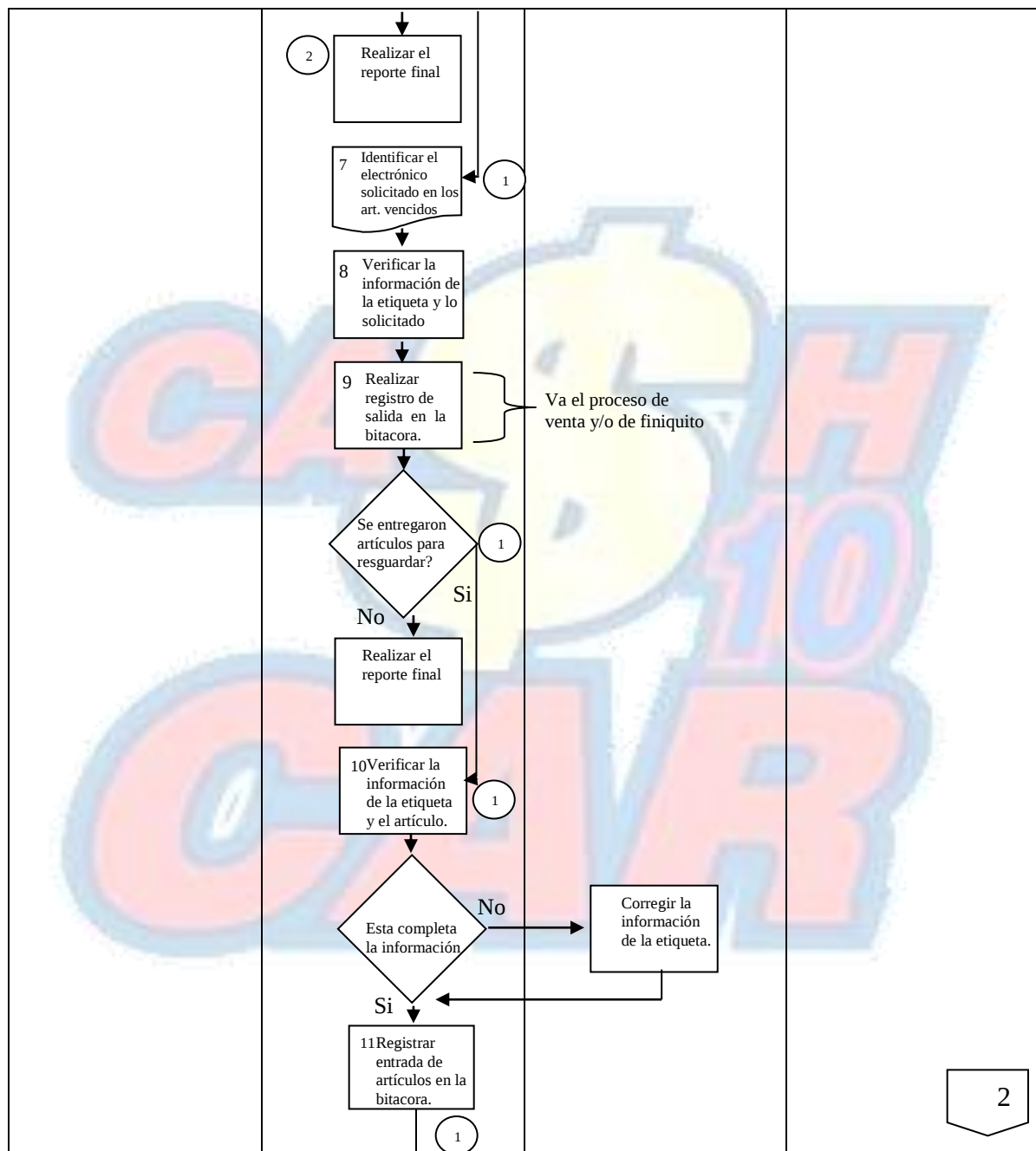


Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión



Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

50

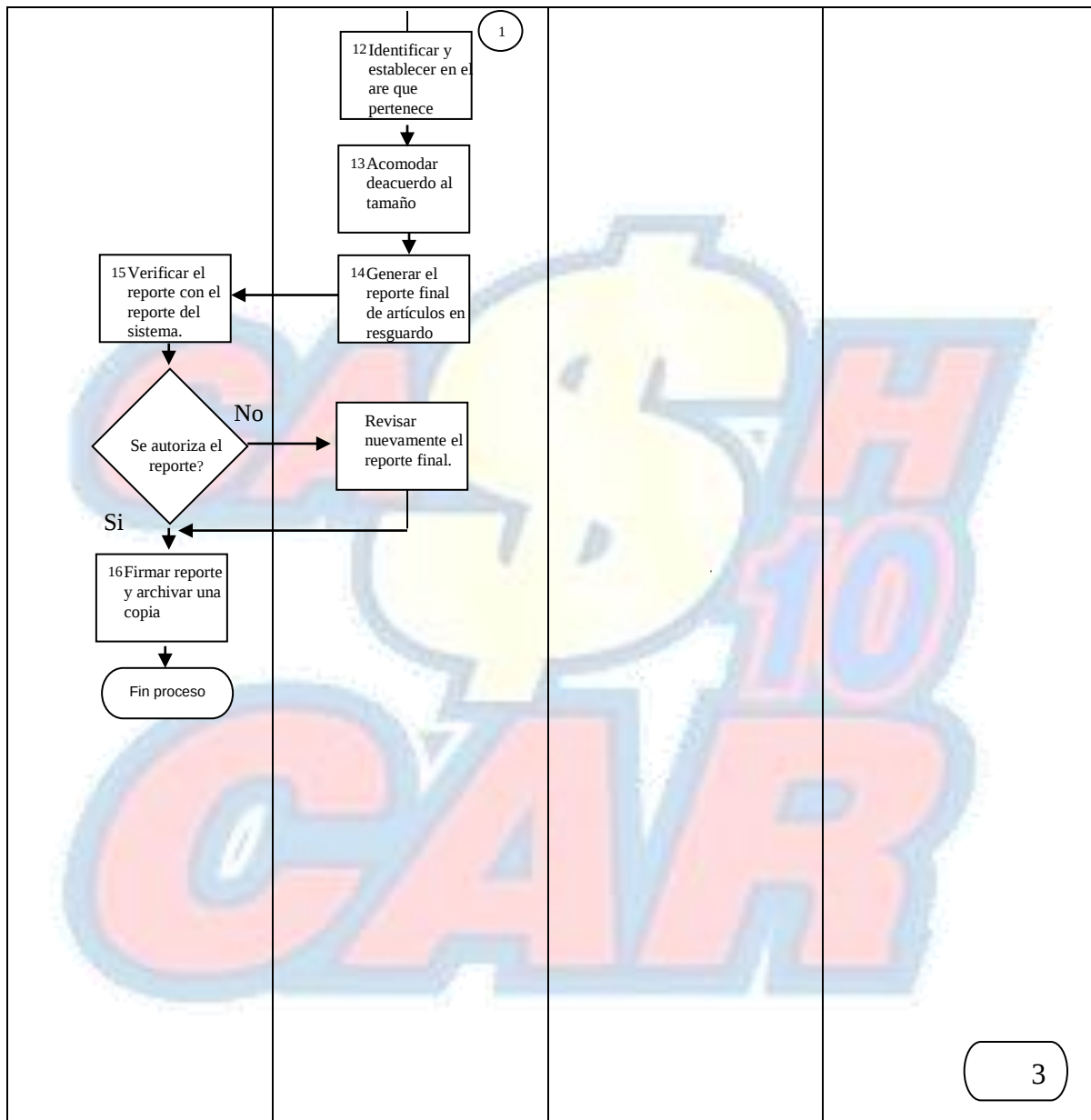


Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión



3

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

51



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

GENERALIDADES

Empeño de Autos

Nombre del Procedimiento:

PCC08

Código del Procedimiento:

Gerente de Sucursal

Unidad Responsable:

Objetivo del Procedimiento:

Establecer y fijar las políticas, para el otorgamiento de préstamos preñados adecuados a los vehículos personales, comerciales de transporte, tracto camiones y motocicletas que presenten los clientes.

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

Políticas y Normas Generales del procedimiento:

- El Gerente de Sucursal, está obligado a asegurarse que los trabajadores conozcan y lleven a cabo las medidas de seguridad señaladas para el proceso de empeño de autos.
- Se tomará en base el Valor de Compra de la Guía EBC (libro azul) del mes anterior, si aún no se recibe la guía actualizada.
Las tenencias se descuentan de acuerdo a lo establecido por el gobierno federal.
- se aceptan autos con una antigüedad no mayor a 12 años.
- Sólo se reciben vehículos particulares y/o de carga y utilitarios.
- Sólo se reciben Motocicletas con hasta 10 años de antigüedad.
- En el supuesto de que los vehículos no se encuentren en la Guía EBC (Edición Limitada y Edición Especial), se solicitará el importe de compra, a la sucursal que expidió la factura y validarlo con el Perito Valuador de Autos.
- Para los vehículos Nacionales se solicitará la factura original, en el cual se va a verificar los endosos y cambios de propietario.
- Para los vehículos re facturados se tendrá que presentar copia de la factura de origen, expedida por la sucursal donde se adquirió el vehículo.
- Se debe presentar la siguiente documentación: Factura de titular o factura endosada, tarjeta de circulación, comprobante de domicilio e Identificación Oficial.
- Se debe solicitar presentar las últimas 5 tenencias pagadas o en su caso la certificación. Adicional se generará el reporte de la página de internet.
- Se descontara, del préstamo, la cantidad total que se deba en tenencias.
- Se debe revisar al momento de realizar el avalúo: sistema de calefacción y/o aire acondicionado, condiciones mecánicas, condiciones de hojalatería y pintura, vestiduras, equipo de sonido, tablero, llantas, sistema eléctrico, accesorios, gato y herramienta.
- Antes de realizar cualquier trámite de empeño de Autos, se debe consultar con las autoridades de Gobierno como es PFP, PGR Y REPUVE, para verificar que no existe reporte de robo.
- Es responsabilidad del Gerente de Sucursal verificar que se firme el contrato de mutuo acuerdo entre el proveedor y el cliente, incluyendo la firma del valuador de autos.

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

53



Manual de Procedimientos Casa de Empeño “Cash10-Car”

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

- Al momento de mostrar la funcionalidad del vehículo empeñado al cliente, solo podrá ser conducido por el Valuado de Autos o en su caso el Gerente de Sucursal.
- Es obligatorio que el Valuador de Autos y el Gerente de la Sucursal cuenten con su licencia de manejo, vigente.
- La ubicación de la pensión de autos de la sucursal debe ser conocida solamente por el personal de la empresa.
- Los autos empeñados sólo serán conducidos de la sucursal a la bodega o pensión y viceversa.
- Los automoviles solo podrán salir de la pensión para su venta o en su caso por finiquito.
- Se debe de dar mantenimiento a los vehículos en patio, semanalmente; verificando los niveles agua, aceite y aire, condiciones de la batería, etc., registrarlo en la bitácora correspondiente al mantenimiento.
- Los automoviles solo comenzarán a ofertarse cuando por falta de pago, del cliente, se termine el contrato con la empresa.
- La documentación y el contrato deberán ser reguardadas en la bodega de la sucursal junto con las llaves del automóvil.

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nombre del Procedimiento:	Empeño de Autos
Código del Procedimiento:	PCC08
Unidad Responsable:	Valuador de Autos

No.	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos
1	El Valuador de Autos identifica a un posible cliente, se realiza la prospección del auto, se le explica el proceso del empeño y se le solicita acudir a la sucursal para realizar el evaluó.	Valuador de Autos	
2	Se recibe al interesado con su vehículo y documentos, se examina el estado físico del vehículo y sus características; y de acuerdo a las políticas se determina si se acepta el empeño vehicular.	Valuador de Autos	
	Se acepta el empeño vehicular?		
	No , no se acepta, se explica al cliente que por políticas de la empresa no se puede realizar el empeño, se termina el proceso.		
3	Si, se acepta el empeño, el Valuador de Autos revisará minuciosamente las características del vehículo, haciendo el llenado del formato de empeño y verificando a la vez la información de la documentación entregada por el cliente.	Valuador de Autos	
4	Se realiza el evaluó conforme a la Guía EBC de acuerdo a las características del automovil, y se ofrece una cantidad al cliente la cual va ir disminuyendo conforme a los defectos que se encuentren en el auto.	Valuador de Autos	Guía EBC
5	Se realiza prueba piloto en el vehículo para confirmar que el sistema eléctrico funcione adecuadamente, y se verifica la autenticidad de la documentación.	Valuador de Autos	

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

55



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

6	Se ingresa a la página oficial de tesorería virtual, para consultar el estatus de pagos de las placas del automovil.	Valuador de Autos	
7	Se solicita al comandante del informe del automovil y/o se verifica que no tenga reporte de robo en la página oficial de gobierno PFP, PGR Y REPUVE.	Valuador de Autos y/o Gerente de Sucursal	
	El Automovil está bajo los reglamentos de legalidad?		
	No , el Valuador de Autos rechaza el automóvil e informa al Cliente y al Gerente de Sucursal, los motivos. Termina Procedimiento.		
8	Si , se realiza el reporte final del automovil y se determinando el monto definitivo del préstamo y en su caso se solicita la respectiva autorización.	Valuador de Autos	
	El cliente acepta el préstamo ofrecido por el Valuador de Autos?		
	No , el cliente no acepta, se regresa la documentación y se termina el proceso.		
9	Si , el cliente acepta el préstamo. Se efectúa la captura de información en el sistema de acuerdo a la documentación solicitada al cliente, se emite el contrato de empeño, y se recaban las firmas en el contrato.	Valuador de Autos	Contrato de Empeño
10	Elaborar y girar cheque con el monto total del préstamo.	Valuador de Autos	Cheque
11	Se realiza la Integración del expediente, se solicita al cliente las llaves del auto, le entrega contrato original, cheque y le recaba firma de recibido en la póliza del cheque.	Valuador de Autos	Contrato de Empeño
12	Se traslada el automovil a la pensión de la sucursal y se realiza el resguardo correspondiente.	Valuador de Autos	
13	Se realiza el registro y resguardo de las llaves y expediente en la bodega.	Valuador de Autos	Entradas y salidas de bodega

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

56



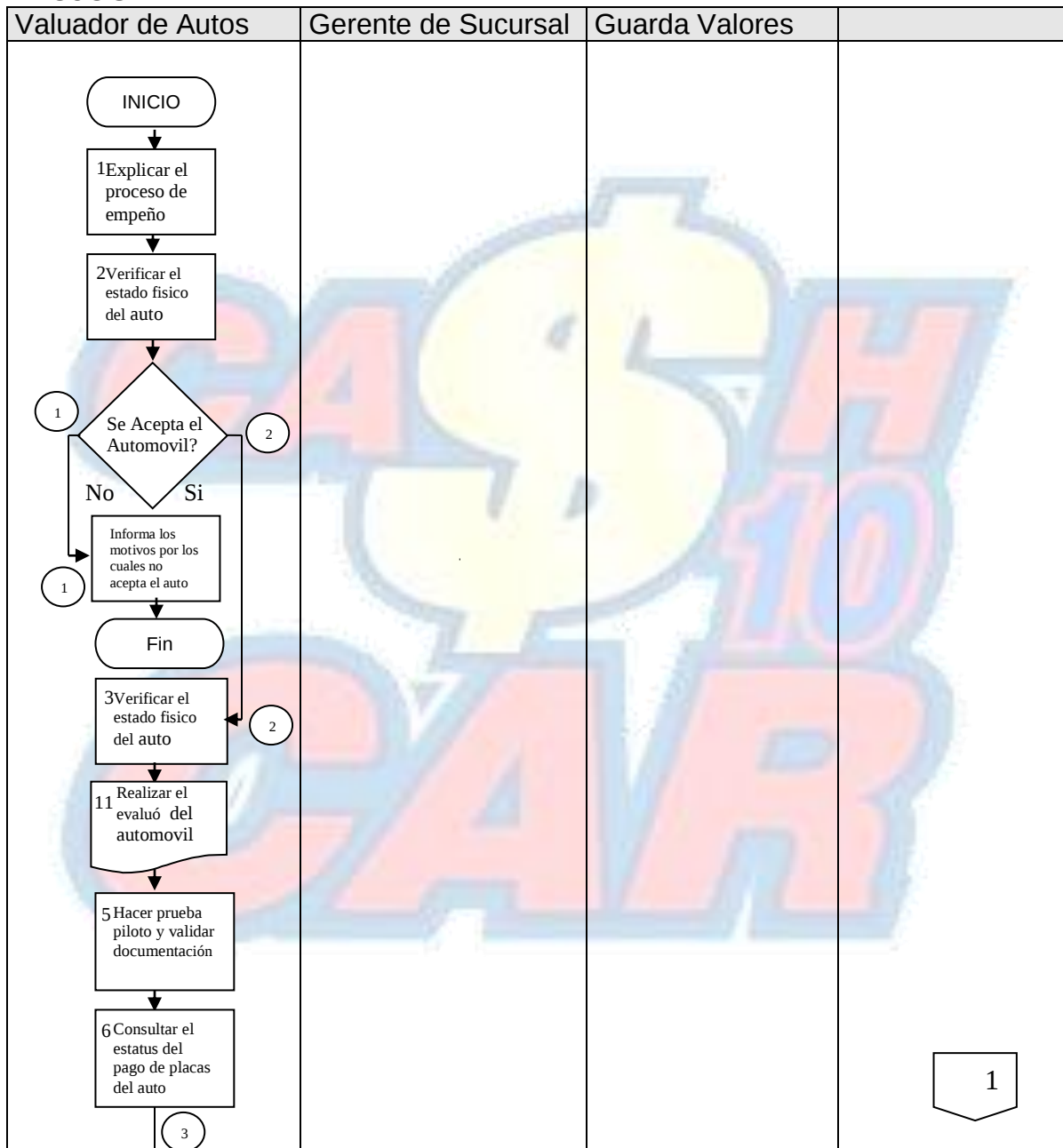
Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

FLUJOGRAMA



Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

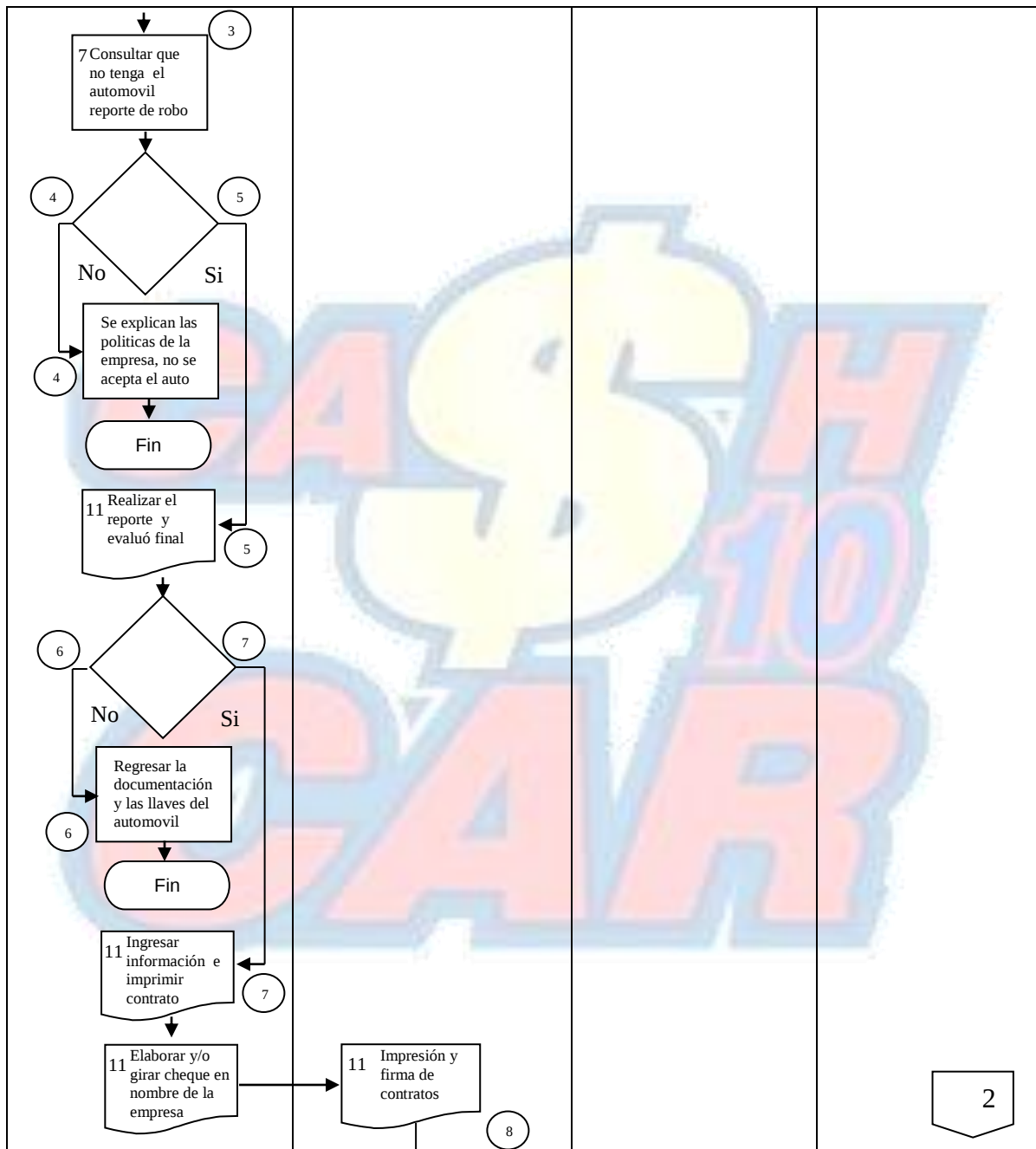


Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión



Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

58

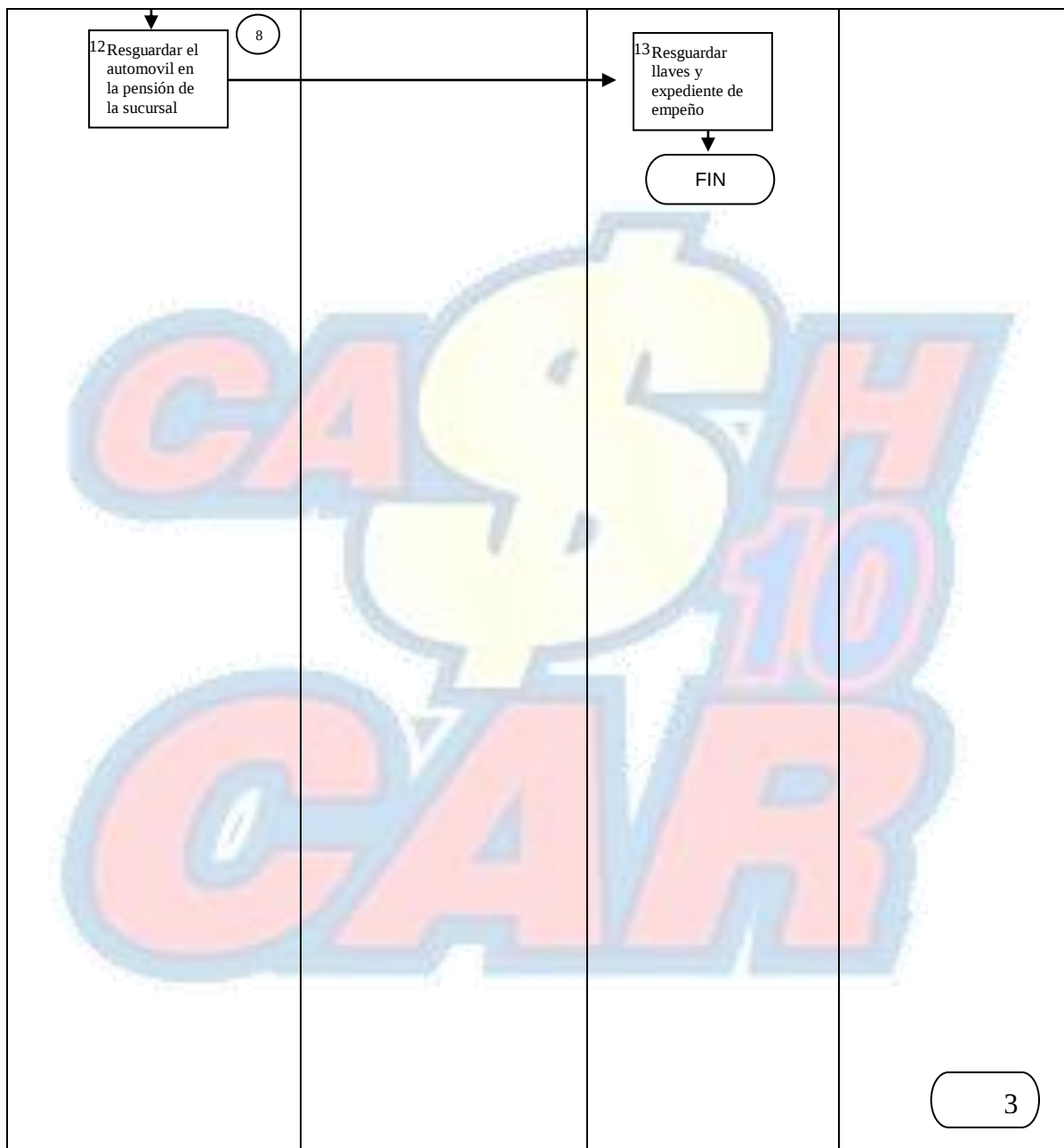


Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión



Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

Nombre del Procedimiento: Refrendo Normal y Extemporáneo de Automotores

Código del Procedimiento: PCC09
Valuador de Autos

Unidad Responsable: _____

Objetivo del Procedimiento:

Renovar de manera eficiente el vencimiento del contrato de empeño de los automotores que ingresan a la sucursal

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

Políticas y Normas Generales del procedimiento:

- El Gerente de Sucursal, está obligado a asegurarse que los trabajadores conozcan y lleven a cabo las medidas establecidas para el Refrendo normal y extemporáneo de Automotores.
- Para realizar el pago de refrendos, de Automotores, solo se realizara el pago en el banco a nombre de la empresa o al núm. de cuenta que proporcione el Gerente General.
- El Cliente podrá refrendar, en el momento que él así lo desee (dentro del período normal o extemporáneo y hasta antes de la fecha de vencimiento del último período extemporáneo.
- El pase a venta se da en automático, una vez que se vence la fecha del último período extraordinario,
- Es obligación del Gerente General ingrese y valide las operaciones realizadas, en el día, de los movimientos efectuados en los automotores.
- El Gerente de sucursal está obligado a asegurarse que el cliente firme las partes del contrato correspondientes al empeño.
- El valuador de autos debe promover el refrendo de autos, realizando tres dias antes de los vencimientos de contrato, llamadas telefónicas a nuestros clientes para recordar el cumplimiento de su pago.
- El Gerente de Sucursal debe estar al tanto de los comunicados que afecten las actividades de refrendo de electrónicos, para analizar e informar a la brevedad a sus colaboradores; así como imprimir los documentos, recabar firmas y colocarlos a la vista de los mismos.
- Se debe llevar un control de los contratos y facturas generadas por las operaciones de empeño de automotores los cuales deben entregarse al Almacenista de Valores para su resguardo.

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nombre del Procedimiento:	Refrendo Normal y Extemporáneo de Autos
Código del Procedimiento:	PCC09
Unidad Responsable:	Valuador de Autos

No.	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos
1	Realizar la revisión de la lista del sistema, de los contratos a vencer, "normal" y "extemporáneo" y programa las llamadas a realizar	Valuador de Autos	Formato de llamadas para Refrendo de Autos
2	Recordar vía telefónica, a los clientes, su cercana fecha límite de pago.	Valuador de Autos	
3	Llegada del cliente a la sucursal. El cliente va a realizar refrendo de Auto. Solicitar el contrato original y ficha de depósito de los intereses.	Valuador de Autos	Contrato emitido del sistema, ficha de depósito de pago
	El cliente cuenta con el contrato original?		
4	No , solicitar la Identificación oficial, para localizar el contrato en el sistema; Se reimprime y se recaban las firmas correspondientes. Sigue el procedimiento en el punto 6.	Valuador de Autos	
5	Si , se recibe del cliente contrato original y la ficha de depósito de los intereses.	Valuador de Autos	Contrato emitido del sistema y deposito
6	Validar la ficha de depósito de pago	Valuador de Autos	
	El deposito se realizó correctamente?		
7	No , solicitar al cliente aclarar el depósito, con el banco correspondiente.	Valuador de Autos	
8	Si , se aplica el monto del refrendo en el sistema, se emite el comprobante de los intereses, contrato y se recaba la firma del cliente	Valuador de Autos	Comprobante de interés(póliza) y contrato
9	Entregar al cliente el contrato original y el comprobante de pago de interés	Valuador de Autos	
10	Archivar el contrato anterior y copia del refrendado, así como el comprobante de pago de los intereses.	Almacenista de Valores	
11	Emitir del sistema los reportes del día y validar contra los movimientos del día.	Gerente de Sucursal	

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



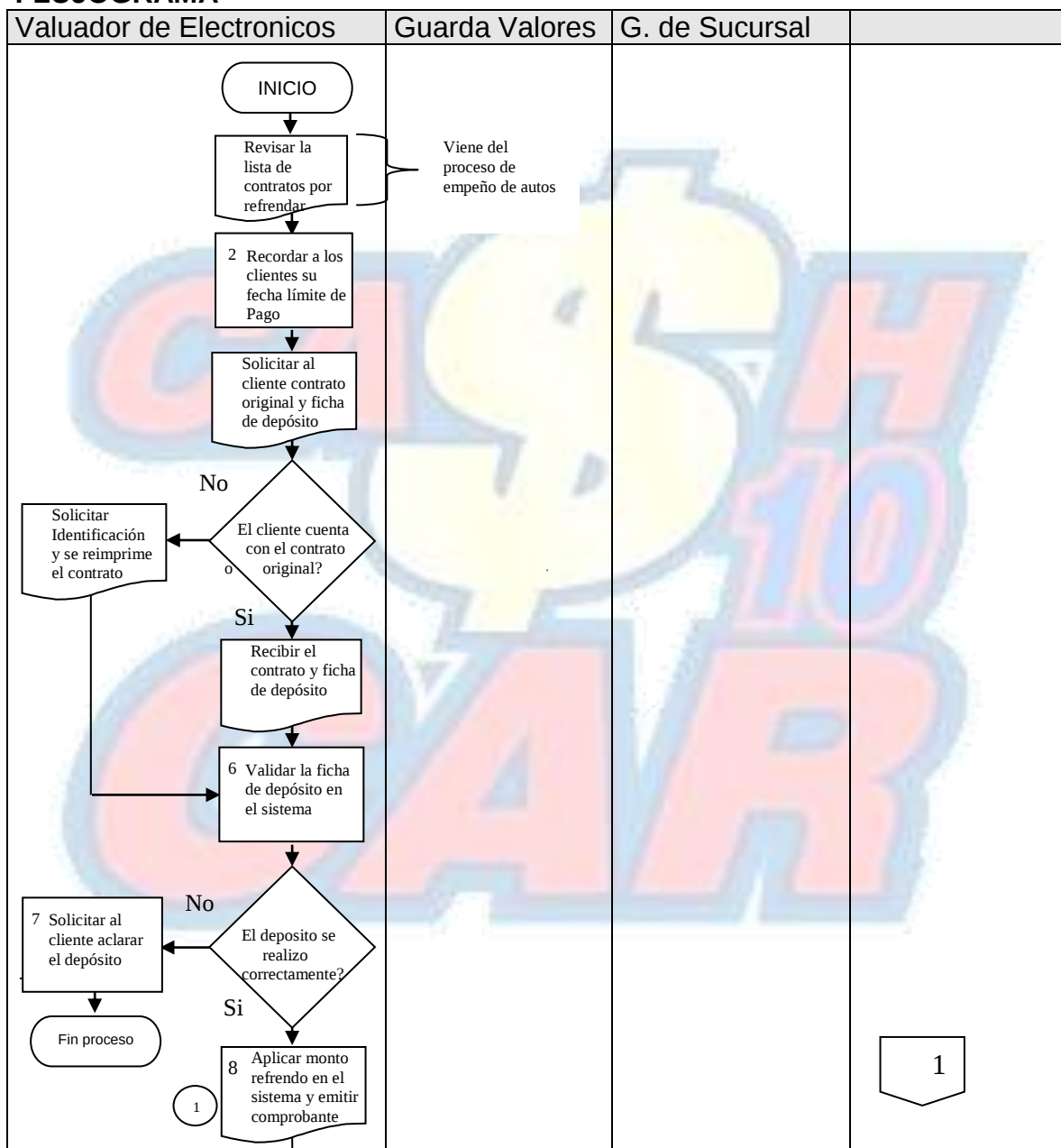
Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

FLUJOGRAMA



Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

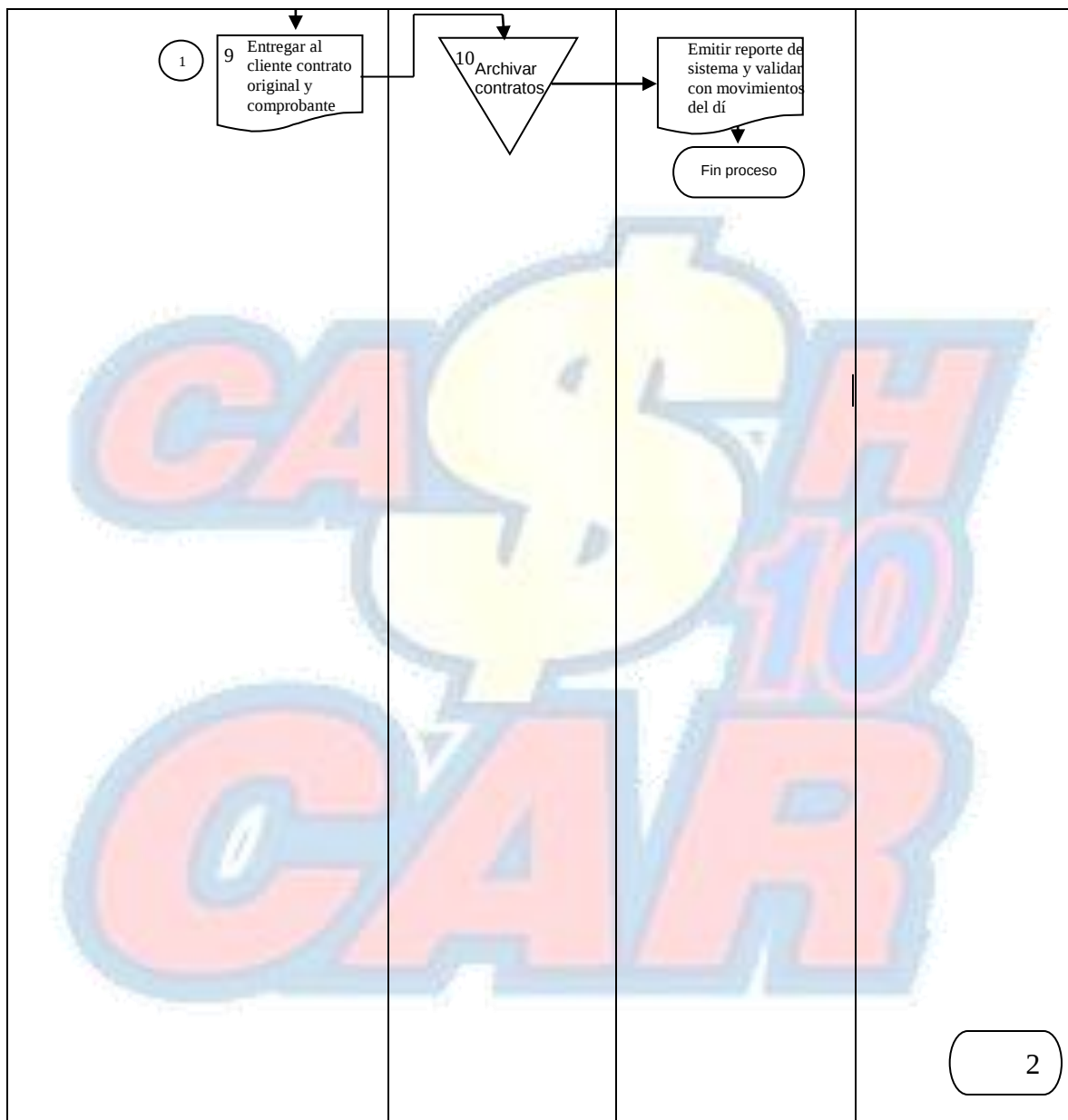


Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión



2

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

64



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

Finiquito de Automotores

Nombre del Procedimiento: _____

Código del Procedimiento: PCC10
Valuador de Autos

Unidad Responsable: _____

Objetivo del Procedimiento:

Establecer las políticas, porcentajes y actividades para recuperar el mayor porcentaje por concepto de finiquito de vehículos de nuestros clientes.

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño “Cash10-Car”

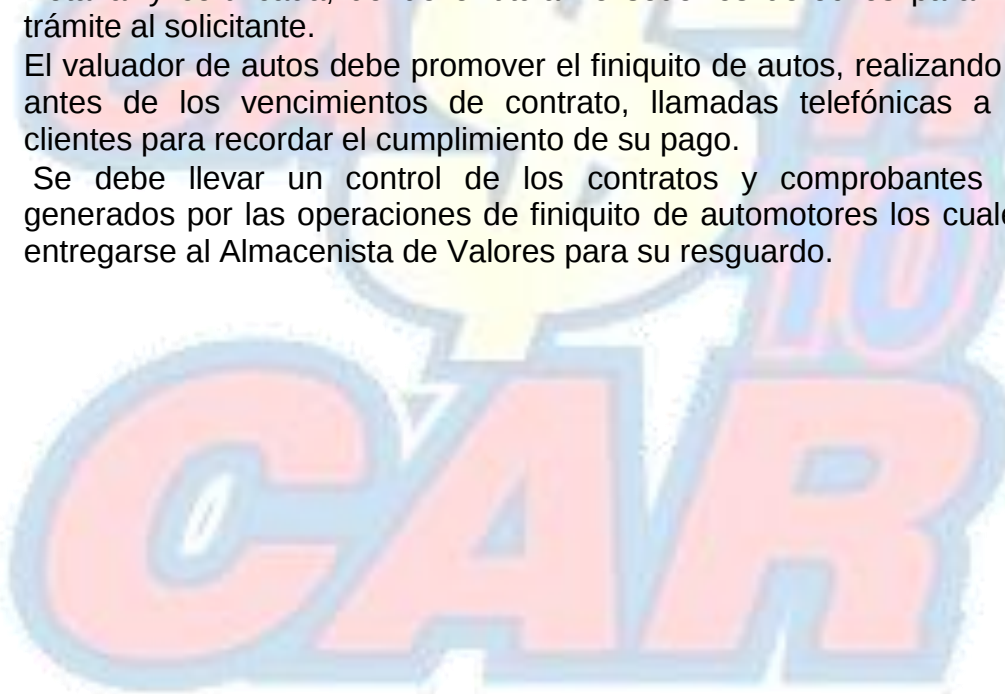
Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

Políticas y Normas Generales del procedimiento:

- El Gerente de Sucursal, está obligado a asegurarse que los trabajadores conozcan y lleven a cabo las medidas establecidas para el finiquito de Automotores.
- Es responsabilidad del Valuador de Autos cumplir con el presupuesto de finiquito de Autos, establecido por el Gerente General.
- No se realizara el tramite al cliente que no presente su identificación oficial comprobando que es el titular del contrato de empeño; y en el caso de que un tercero solicite el finiquito vehicular se tendrá que presentar una Carta Poder, Notarial y certificada, donde el titular le sede los derechos para realizar el trámite al solicitante.
- El valuador de autos debe promover el finiquito de autos, realizando tres dias antes de los vencimientos de contrato, llamadas telefónicas a nuestros clientes para recordar el cumplimiento de su pago.
- Se debe llevar un control de los contratos y comprobantes de pago generados por las operaciones de finiquito de automotores los cuales deben entregarse al Almacenista de Valores para su resguardo.



Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nombre del Procedimiento:	Finiquito de Automotores
Código del Procedimiento:	PCC10
Unidad Responsable:	Valuador de Autos

No.	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos
1	Realizar la revisión de la lista del sistema, de los contratos a vencer, "normal" y "extemporáneo" y programar las llamadas a realizar	Valuador de Autos	Lista de Contratos a vencer
2	Recordar vía telefónica, a los clientes, su cercana fecha límite de pago.	Valuador de Autos	
3	Llegada del cliente a la sucursal. El cliente va a realizar el proceso de finiquito de Auto. Solicitar el contrato original y el tiket de depósito por la cantidad total a cubrir, estipulada en el contrato.	Valuador de Autos	Contrato de Auto Tiket de Banco
	El cliente es el titular del contrato?		
4	No , solicitar Carta Poder Notarial firmada por el titular, identificación oficial del titular e identificación oficial del solicitante; continua el proceso.	Valuador de Autos	Carta Poder Notarial Identificaciones Oficiales
5	Si , se solicita una identificación oficial, para corroborar la información en el sistema	Valuador de Autos	
	El cliente cuenta con el contrato original?		
6	No , Se reimprime y se recaban las firmas correspondientes. Sigue el procedimiento en el punto 7.	Valuador de Autos	Contrato de Autos
7	Si , validar el depósito por la cantidad correspondiente en la cuenta de la empresa.	Valuador de Autos	
8	Emitir del sistema el contrato por concepto de finiquito vehicular, se recaban las firmas correspondientes.	Valuador de Autos	Contrato de Autos
9	Entregar la documentación que el cliente dejó al momento de empeñar su		Documentación de Auto

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

	automovil en nuestra sucursal.		
10	Limpiar y preparar la salida del automovil de la pensión.		
11	Asegurarse de que el trámite de finiquito se haya llevado conforme a las politicas de la empresa, autorizar para la salida del automovil de la pensión.	Gerente de Sucursal	
12	Se realiza la salida de automovil de la pensión y se entrega al cliente junto con las llaves.	Valuador de Autos	
	El cliente está conforme con la entrega de su automovil?		
	No , informar al Gerente de Sucursal, para que atienda las inconformidades del cliente; sigue el proceso en el punto 13.		
13	Si , Se solicita al cliente firmar el contrato en el apartado de conformidad	Valuador de Autos	Contrato de Autos
14	Se registra el sistema la terminación de contrato con el cliente.	Valuador de Autos	Contrato de Autos
15	Se registra y se reguarda el expediente en la bodega.	Valuador de Autos	Contrato, comprobante de pago

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



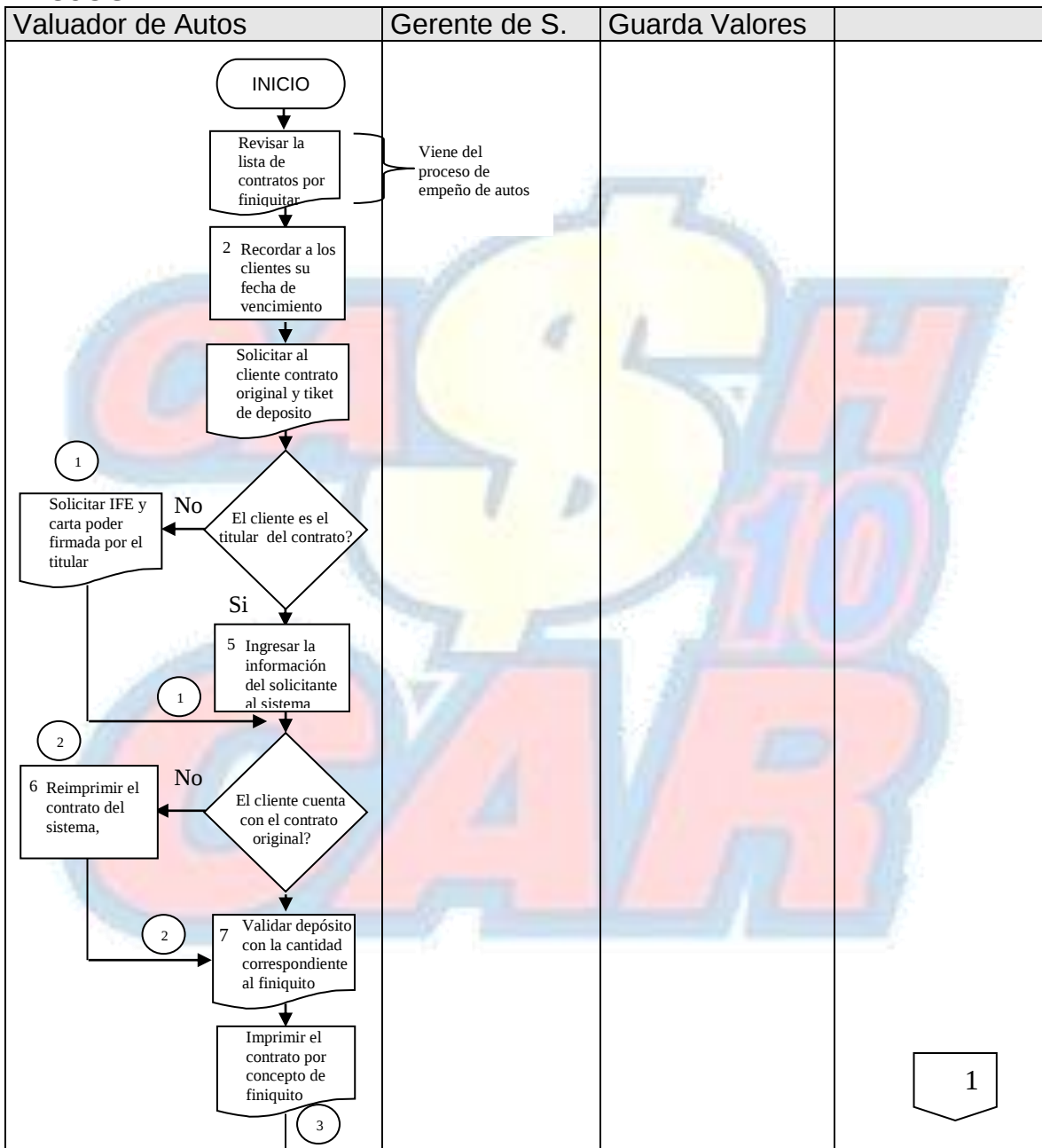
Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

FLUJOGRAMA



Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

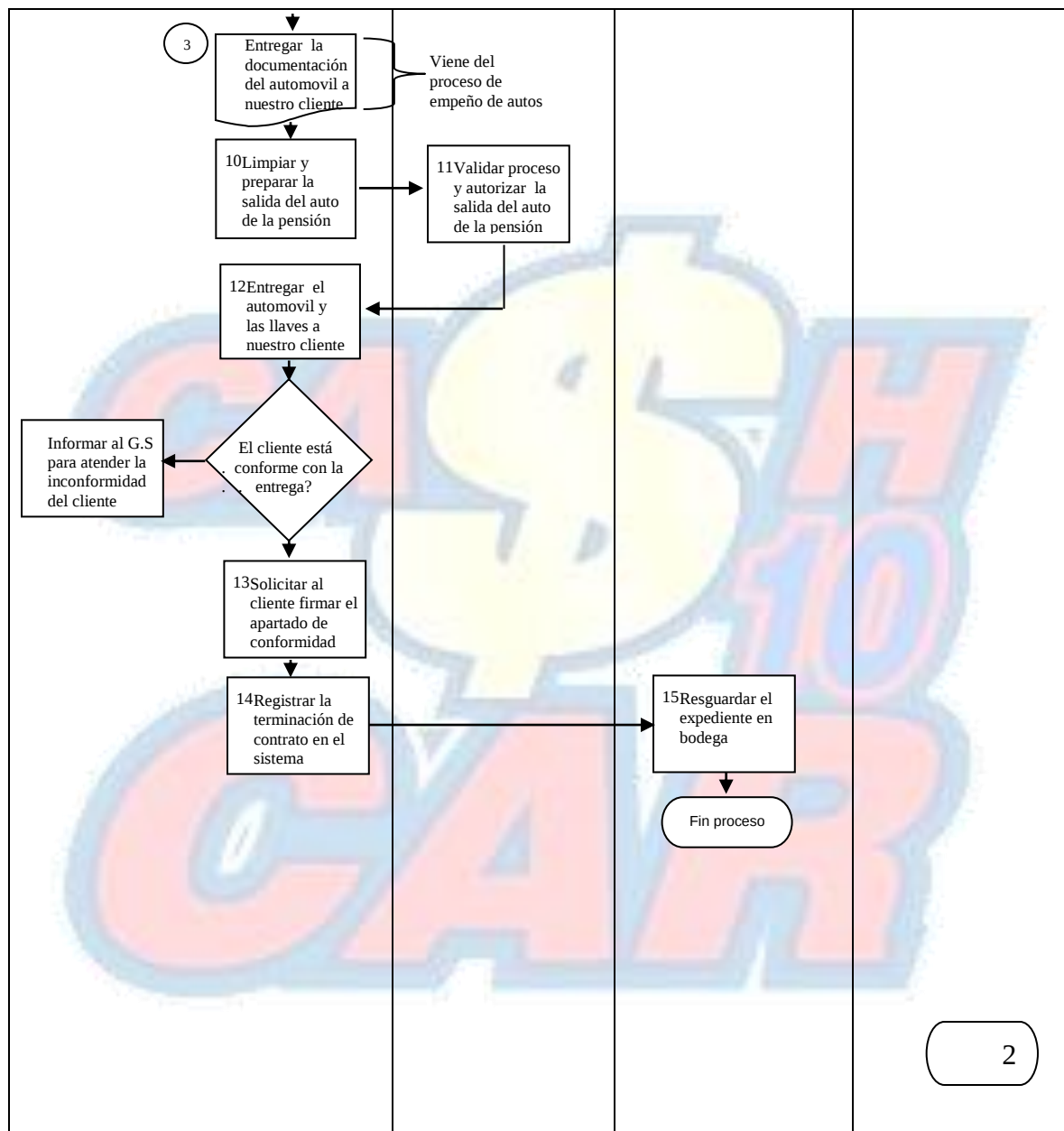


Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión



Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

Cierre de Sucursal

Nombre del Procedimiento: _____

Código del Procedimiento: PCC11

Gerente de Sucursal.

Unidad Responsable: _____

Objetivo del Procedimiento:

Supervisar que las actividades las operaciones de la Sucursal se llevaron a cabo en tiempo y en forma, en base a las políticas de la empresa.

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

Políticas y Normas Generales del procedimiento:

- El Gerente de Sucursal, está obligado a asegurarse que los trabajadores conozcan y lleven a cabo las medidas establecidas para el cierre de la sucursal.
- El Gerente de sucursal es el responsable de realizar el cierre a la hora establecida.
- El cierre de sucursal es el establecido por el Gerente General; en caso de que se vaya a cerrar antes de la hora establecida, se realizará un comunicado, con 2 días de anticipación, para los empleados y clientes de la sucursal, estableciendo la hora y el día de la modificación.
- El cierre de la sucursal comenzará después de atender al último cliente que este dentro de las instalaciones, durante la hora establecida para el cierre.
- Los reportes de los procesos deben ser entregados al Gerente de Sucursal para cierre.
- El lugar de trabajo deberá estar limpio y el aseo terminado, media hora antes del cierre de sucursal, siendo el Gerente General o en su caso el Gerente de Sucursal quien realice la verificación de este.
- La puerta de empleados se abrirá, por dentro, solo al cierre de la sucursal.
- Al cierre de sucursal, la salida será por la puerta de empleados, saliendo todo el personal al mismo tiempo.
- El guardia de seguridad tiene que vigilar la sucursal durante el proceso de cierre y retirarse después de la salida de los empleados y de asegurarse que se cerró la puerta de empleados.
- El Gerente de Sucursal es el responsable de activar el sistema de alarma.

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nombre del Procedimiento:	Cierre de Sucursal
Código del Procedimiento:	PCC08
Unidad Responsable:	Gerente de Sucursal

No.	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos
1	Se llega la hora de cierre de sucursal. Solicitar al vigilante cerrar las cortinas de la sucursal.	Gerente de Sucursal	
2	Se ingresa al sistema para realizar la emisión y entrega de reporte de cada uno de los procedimientos.	Gerente de Sucursal	Reporte
3	Realizar el corte de ventas hechas en el día.	Vendedor	
4	Cotejar y entregar reporte del corte de ventas del día.	Vendedor	Reporte de Ventas
5	Ordenar los contratos relacionados con las entradas y salidas de efectivo	Cajero	Contratos
6	Realizar el corte de caja, efectuando el conteo de billetes y monedas que se tienen.	Cajero	
7	Realizar el corte de la terminal de punto de venta del día.	Cajero	
8	Realizar el arqueo de caja	Cajero	
	Hay diferencias de efectivo en caja?		
	Si , avisar al Gerente de Sucursal para que atienda el problema.		
9	No , se continúa el procedimiento. Mandar reporte de ingresos y egresos al Gerente de Sucursal, para que sea revisado y enviado al Gerente General	Cajero	
10	Archivar los contratos de acuerdo al proceso que se trate.	Cajero	
11	Realizar el cierre de bodega, cuando termine sus labores el Guarda valores.	Gerente de Sucursal	
12	Revisar que todos los equipos de cómputo estén debidamente apagados.	Gerente de sucursal	
13	Solicitar al personal salir al área de seguridad.	Gerente de Sucursal	

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

14	Registrar la hora de salida de la sucursal.		Registro de entradas y salida del personal.
	Activar la alarma de seguridad, y apagar las luces.	Gerente de Sucursal	
	Salir de la sucursal y asegurar las puertas de salida.	Gerente de Sucursal	



Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano



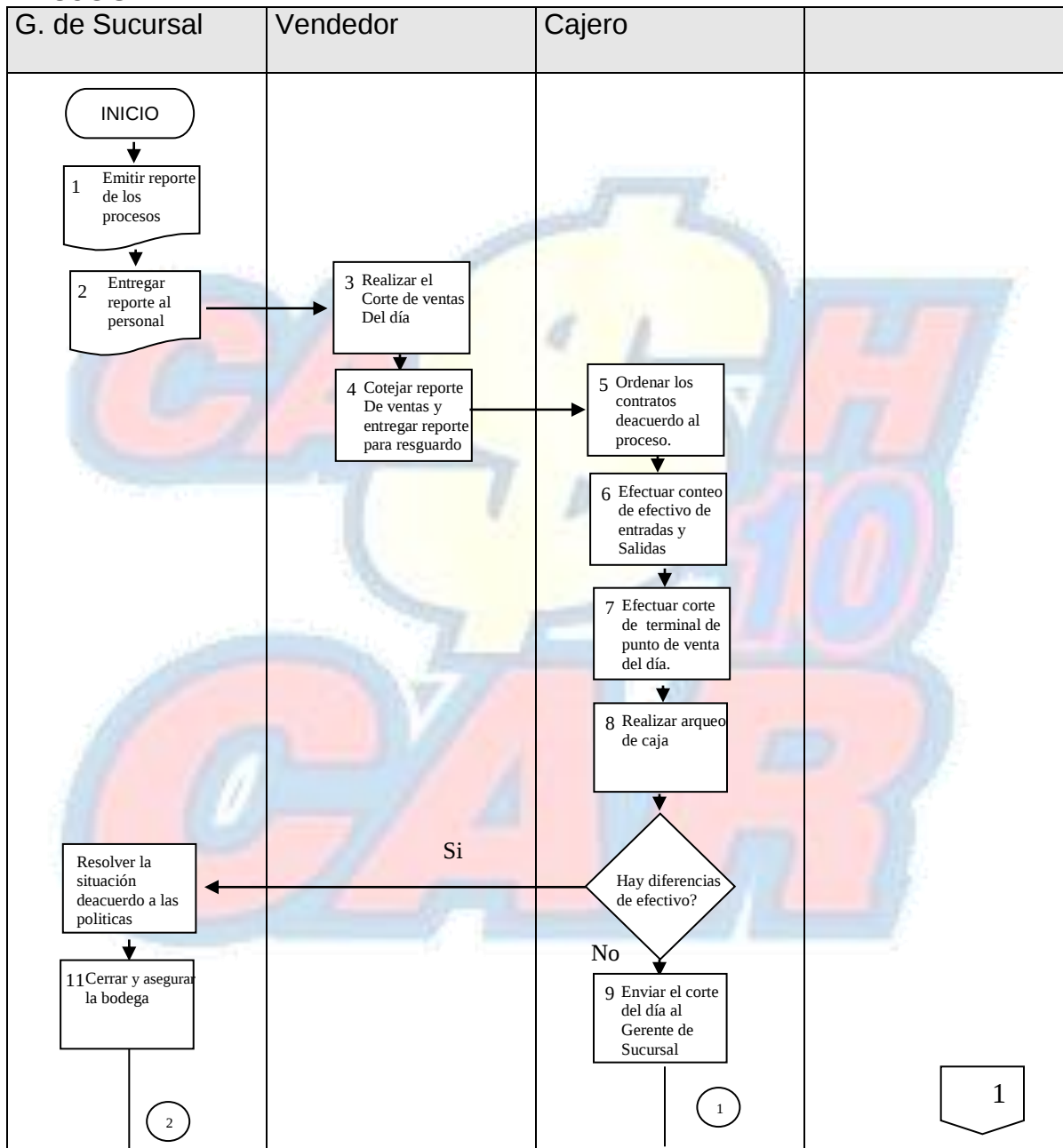
Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

FLUJOGRAMA



Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

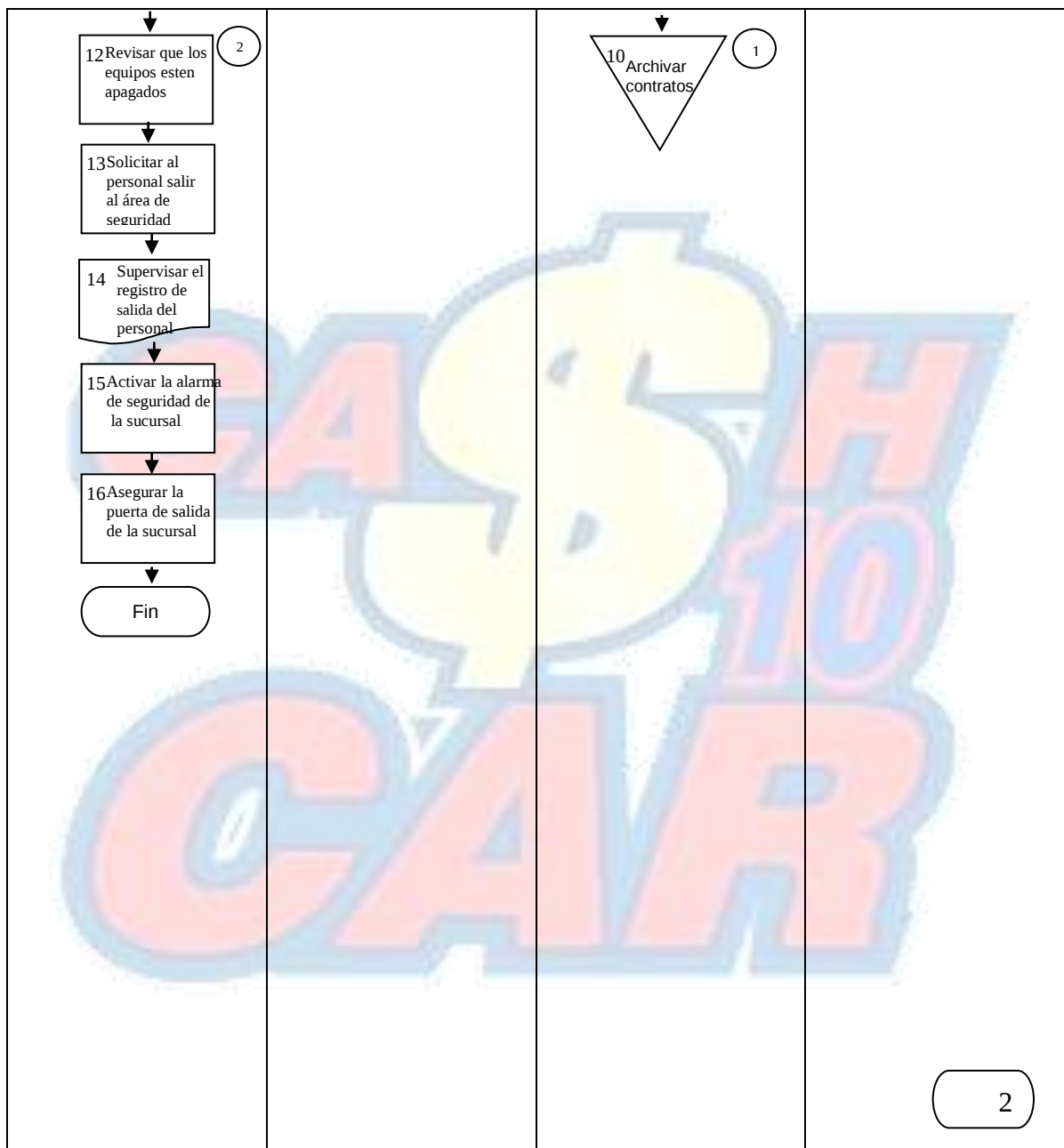


Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión



Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

76



Manual de Procedimientos Casa de Empeño "Cash10-Car"

Fecha Vigencia

20 de Octubre del
2022

Fecha ultima
Revisión

SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa	Símbolo	Representa
	Terminal. Indica el inicio o final del procedimiento.		Archivo. Representa un archivo común y corriente de oficina.
	Operación. Representa la actividad relativa a un procedimiento.		Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos.		Conector de página. Representa un enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.
	Documento. Representa cualquier tipo de escrito que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.		Nota aclaratoria. No forma parte del diagrama, se utiliza como elemento adicional para explicar mejor el flujo.
			Desplazamiento. Indica el movimiento de la operación.

Elaboró

Tania Zuluaga Urbina

Revisó

Luis Alberto Vaca Cano

Autorizó

Luis Alberto Vaca Cano

77