Universidad Politécnica de Guanajuato  
Facultad de Ciencias Administrativas y Negocios  
Licenciatura en Administración y Gestión

**Informe de Prácticas Profesionales**

 Elaboración de Manuales Administrativos  
BisnezLink México S.C.

Ana Paula Martínez López  
140651

Agosto 2018

**RESUMEN**

El presente proyecto de residencia profesional, fue elaborado durante el último semestre de la carrera de Licenciatura en Administración y Gestión de la Universidad Politécnica de Guanajuato. El proyecto se desarrolló en BisnezLink México S.C., empresa dedicada a satisfacer necesidades comerciales mediante capacitación y consultoría en temas de comercio exterior y proyectos para MiPyMes, que inició operaciones en el año 2010 siendo fundada por la Lic. Karina Rodríguez. Este informe tiene el objetivo de dar a conocer las actividades laborales como practicante realizadas en dicha empresa y sobre el proyecto desarrollado sobre manuales administrativos.

**Índice**

[Introducción 3](#_Toc118199371)

[Descripción de la Empresa 3](#_Toc118199372)

[Planteamiento del proyecto 4](#_Toc118199373)

[Plan de acción 5](#_Toc118199374)

[Actividades asignadas 5](#_Toc118199375)

[Cronograma de actividades 5](#_Toc118199376)

[Conclusiones 6](#_Toc118199377)

[Bibliografía 6](#_Toc118199378)

# 

# INTRODUCCIÓN

“El uso de los manuales administrativos, data de los años de la segunda guerra mundial, en virtud de que en el frente se contaba con personal no capacitado en estrategias de guerra y fue mediante éstos que se instruía a los soldados en las actividades que deberían desarrollar en combate”, (Terry, 1993). En México, la mayoría de MiPymes no consideran necesario contar con manuales administrativos. Pero es una realidad que si una empresa planea crecer, contar con este tipo de herramientas puede facilitar en gran medida la implementación de estrategias y, con ello, el cumplimiento de objetivos.

Con la elaboración de los manuales mencionados se espera que, una vez implementados correctamente, contribuyan al cumplimiento de objetivos de BisnezLink México S.C. De este modo, continuar con el crecimiento de la empresa y posicionamiento en el giro de capacitación y consultoría en temas de comercio exterior.

# DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

La razón social de la empresa es BisnezLink México S.C., está ubicada en Manuel Nava Martínez No. 368 Col. Bellas Lomas, Guanajuato. Se trata de una organización privada, dedicada a satisfacer necesidades comerciales mediante capacitación y consultoría en temas de comercio exterior y proyectos para MiPymes. Por lo tanto, pertenece al ramo de los servicios. Actualmente, la organización de BisnezLink México S.C. está conformada por 14 personas y se clasifica como una pequeña empresa.

**Antecedentes**

El origen de BisnezLink México se basa en la inquietud de Karina Rodríguez en crear su propia empresa, quien anteriormente trabajó en la administración pública a nivel estatal y municipal por más de 15 años. En el ámbito internacional organizó y ejecutó misiones comerciales en las ciudades de Vancouver, Texas, Guatemala y Argentina; organizó la Feria del Empleo y la Inversión, la Feria Puro Potosino y la Feria del Ahorro. También coordinó la participación de empresas potosinas en ferias internacionales llevadas a cabo en Los Ángeles, Chicago, Nueva York, Shanghái, Houston y Buenos Aires.

**Estructura organizacional**

En la figura 2, se presenta el organigrama de la empresa.

Fuente: Manual de Inducción BisnezLink México

# 

# PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO

**Justificación**

La empresa BisnezLink México S.C. actualmente carece de un documento que facilite la comprensión de los niveles jerárquicos, el perfil y funciones de cada puesto, con la finalidad de ayudar a que el personal tenga claro cómo su área de trabajo colabora con el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Por lo que, se propone la elaboración de los siguientes Manuales Administrativos: Manual de Organización, Manual de Bienvenida, Manual de Políticas y Manual de Procedimientos.

**Objetivo General**

Proporcionar a la empresa documentación administrativa que permita transmitir de forma eficiente, tanto al personal establecido como al personal de nuevo ingreso, aspectos importantes para la adecuada ejecución de actividades, atendiendo a normas de comportamiento similares para todo el personal, que favorezcan una mejor operación de la empresa.

**Objetivos Específicos**

* Generar un documento que permita al personal adquirir un nivel satisfactorio de conocimiento del perfil y funciones de cada puesto.
* Elaborar una herramienta que facilite el proceso de inducción e integración mediante la adecuada difusión de los antecedentes e ideología empresarial al personal de nuevo ingreso.

**Resultados esperados al término del proyecto**

* Un Manual de Organización que permita al personal adquirir un nivel satisfactorio de conocimiento del perfil de cada puesto.
* Un Manual de Bienvenida que facilite el proceso de inducción e integración mediante la adecuada difusión de los antecedentes e ideología empresarial al personal de nuevo ingreso.

# PLAN DE ACCIÓN

**Investigación documental**

Se realizó la consulta en libros y sitios web referente a manuales administrativos y su elaboración, previo a iniciar con la realización del proyecto para posteriormente acordar con los directivos de la empresa el contenido y formato de cada uno de los cuatro manuales elaborados.

**Entrevistas al personal**

Las primeras entrevistas fueron realizadas al personal directivo y administrativo de BisnezLink México S.C. Esto para redefinir la estructura organizacional, así como el perfil y descripciones de puesto, mejorar y reestructurar la filosofía empresarial y actualizar las políticas.

# ACTIVIDADES ASIGNADAS

1. Realizar investigación documental sobre manuales administrativos.
2. Definir correctamente la estructura organizacional, así como el perfil de cada puesto bajo el asesoramiento de los directivos.
3. Entrevistar al personal de cada área para definir a detalle las actividades y procesos que les corresponden.
4. Elaborar el contenido general de los cuatros manuales administrativos.

# 

# CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ACTIVIDADES | HRS | AGOSTO | | SEPTIEMBRE | | | | OCTUBRE | | | | NOVIEMBRE | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Realizar la corrección y ajustes a los manuales administrativos. | 6 |  |  |  |  |  |  |  |  | 6 |  |  |  |
| Elaborar el Manual de Políticas. | 35 |  |  |  |  |  |  |  |  | 27 | 8 |  |  |
| Elaborar el Manual de Procedimientos. | 60 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 32 | 28 |  |
| Elaborar el Reporte Final del proyecto. | 20 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 20 |
| Entregar los Manuales Administrativos y documentos finales del proyecto. | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |
| Total de horas | 122 |  | | | | | | | | | | | |

# 

# CONCLUSIONES

Uno de los principales ajustes realizados al proyecto surgió durante la reestructuración del organigrama, debido a que los directivos consideraron necesario incluir el área de gestión de proyectos. Esto implicó la elaboración de doce y no diez perfiles y descripciones de puesto, así como seis y no cinco descripciones de procesos, como se había planificado inicialmente.

Con la finalización del proyecto, se hizo entrega de cuatro manuales a la Dirección y será responsabilidad del personal administrativo dar seguimiento a la implementación de cada manual con el propósito de que cumplan el objetivo con el que fueron elaborados.

# 

# BIBLIOGRAFÍA

BisnezLink México S.C. (2017). Manual de Inducción BisnezLink México. San Luis Potosí.

INEGI (2015) Censos Económicos (2014). Micro, pequeña, mediana y gran empresa: estratificación de los establecimientos: Censos Económicos 2014 / Instituto Nacional de Estadística y Geografía. -- México: INEGI.

Terry, G. R. (1993). Administración y Control de Oficinas. México: Continental.