



Contratista

Rebeca, Roberto y Lilian



Índice

Temario.....	3
Objetivo.....	4
Especialización de empresa.....	5
Contratación y despidos.....	7
¿Cómo administrar un negocio?.....	11
¿Cómo debes administrar a tus empleados?.....	13
¿Qué esperan de mí como empleado en una empresa contratista?.....	15
Departamentos en la empresa	16
Trato al cliente	19
¿Cómo me voy a dar a conocer?.....	21
Conclusión.....	22
Video explicativo.....	23
Videos de apoyo.....	24
Referencias.....	25



Temario

- 1.1 Especialización de empresa.
- 1.2 Contratación y despidos.
- 1.3 ¿Cómo administrar un negocio?
- 1.4 ¿Cómo debes administrar a tus empleados y sus tiempos?
- 1.5 ¿Qué esperan de mí como empleado en una empresa contratista?
- 1.6 Departamentos en la empresa
- 1.7 Trato al cliente
- 1.8 ¿Cómo me voy a dar a conocer?



Objetivo

The background image shows two men wearing yellow hard hats and blue work shirts. They are looking down at a set of blueprints spread out on a table or workbench. The setting appears to be an outdoor construction site with a building under construction in the background.

En este manual vamos a mostrar conceptos básicos de las funciones de las empresas contratistas desde la perspectiva del dueño de la empresa así como la del empleado para que así el lector tenga información suficiente para poder laborar correctamente y con éxito.

Especialización de la empresa



Una empresa contratista puede ser dirigida a la construcción y/o remodelación de casas. Es importante especializarse para poder centrar tus objetivos como empresa y cumplirlos satisfactoriamente



Una empresa contratista también puede ser dirigida a construcciones de centros comerciales, oficinas, departamentos, etc. Para este tipo de enfoque se necesita diferente tipo de maquinaria y enfoque.

Una empresa contratista puede tener varias modalidades:

1. Una empresa mixta: Donde haya más de una especialización. Ejemplo: Una empresa que cuente con albañiles, carpinteros, plomeros, entre otros. De esta manera **extendemos la oferta de servicios.**

2. Una empresa de un solo oficio: Una empresa donde solo haya gente de una sola especialización. Ejemplo: Puros plomeros. De esta manera **nos enfocamos en la especialización.**





Contratación y despidos

...en tu empresa

Una contratación **debe ser planificada**, de esta manera aseguramos reclutar al **mejor candidato para el puesto**. Un buen protocolo de contratación cuenta con varias etapas:

1. Descripción y anuncio de la vacante
2. Selección de curriculums. Se filtran los que son más adecuados para la empresa.
3. Contacto
4. Entrevista: conocemos a los candidatos, su forma de ser y sus objetivos.
5. Pruebas: se comprueban las habilidades y cualificaciones necesarias para el cargo.

Este proceso se tiene que cuidar, las contrataciones tienen que ser rápidas ya que si se agregan etapas se **corre el riesgo de perder candidatos**.

Al igual que las contrataciones los despidos necesitan de un protocolo, a nadie le gusta pasar por este proceso por eso es importante tener algo planificado que **no cause demasiados conflictos entre el contratista y el empleado.**

Para negocios o empresas:

- 1. Decisión de despido:** la empresa debe tener **razones válidas** para despedir a un empleado.
- 2. Concertar una reunión con el empleado:** un despido siempre **debe comunicarse de manera personal** y una vez tomada la decisión de despido no debe pasar mucho tiempo para evitar rumores que afecten el ambiente laboral.
- 3. Confirmar que el trabajador ha sido notificado:** **Damos a conocer la decisión a recursos humanos** (RH) de que el empleado está informado de la situación para culminar los trámites de su cese de contrato.



Contratación y despido trabajando en una empresa.

Entrar a una empresa es un proceso diferente al de estar del lado del contratista, aquí se está compitiendo contra más candidatos y es por eso que **se tiene que tener buena preparación** para obtener un empleo.

Para empleados:

- 1.** Busca las vacantes en las que realmente estés interesado
- 2. Realiza tu Currículum.** Tienes que dejar claro porque eres el mejor candidato.
Ver video: [¿Cómo hacer un curriculum vitae en 5 minutos?](#)
- 3.** Prepárate para la entrevista de trabajo, **tienes que mostrar interés** por la empresa, conocerla y exponer porque quieres formar parte de ella. La improvisación nunca es buena, **práctica** y deja en claro que puedes aportar que otros candidatos no pueden.



Los despidos son difíciles tanto para contratistas como para empleados por lo que el proceso suele ser **rápido**, como empleado debes asegurarte que **tus derechos se respeten** y que todo sea llevado correctamente.



- 1. Analizar los motivos de tu despido:** sea por bajo rendimiento o algún otro conflicto, asegurate que el contratista tiene un **motivo válido** para despedirte, ya que de otro modo puede incurrir en un **despido injustificado**.
- 2. Finiquito:** cuando te despiden la empresa **tiene la obligación de darte un pago por tus servicios**, asegurate de que este incluye los días trabajados desde tu último pago hasta tu despido y una parte proporcional del aguinaldo y vacaciones, así como también una parte proporcional debido a la antigüedad que llevas en la empresa.
- 3. Asegurate de que los pasos anteriores estén bien de otro modo busca asesoría legal que te pueda ayudar** en caso de que existan irregularidades en tu proceso de despido.



¿Cómo administrar un negocio?

Administrar un negocio no se debe tomar a la ligera, especialmente en negocios pequeños, actualmente **existen muchas herramientas que nos pueden ayudar** a administrarlo correctamente.

- 1.** Seleccionar una herramienta que facilite la administración de tu negocio pequeño. **Excel es una buena herramienta para comenzar**
- 2. Inventarios:** siempre se debe de llevar un registro de todo, un error muy común es tratar de llevar un registro mental, esto no funciona. Apoyate en tus herramientas. Ver vídeo: **[Un Excel para saber cuánto ganás con tu negocio](#)**
- 3.** Conoce sobre costos fijos, variables directas e indirectas: recuerda que **no todos son gastos** y tener un conocimiento básico de estos te ayudará a manejar los números y estimados de tu empresa mucho mejor.

4. Facturación: Un negocio por más pequeño que sea **debe estar dado de alta en Hacienda y Crédito Público y debe de contar con todas las regulaciones que dice la ley**, es por eso que si un cliente te pide una factura tu debes siempre tener las herramientas para darla. Actualmente el sistema del Servicio de Administración Tributaria (SAT) hace que la facturación sea muy sencilla y solo necesitamos entrar a la página con nuestra cuenta y generarla. Visita: [Tutoriales para Factura. SAT](#)

5. Digitalización: una manera de llevar los registros de nuestro negocio es mediante la digitalización, con esto nos referimos a **poder aceptar cualquier tipo de pago** ya sea con tarjeta, paypal u hacer uso de herramientas como CoDi. De esta forma podemos controlar más fácilmente los ingresos y gastos de nuestro negocio. **Tip:** **tratar de elegir solo una herramienta para tener la información en un solo lugar y tener más control.**



¿Cómo administrar a tus empleados?

Los empleados son lo más importante de un negocio pues de ellos depende en gran parte el éxito o fracaso de uno.

1. Capacitación continua: mantener en constante capacitación a los empleados, disminuye las probabilidades de un bajo rendimiento u errores en el trabajo, la capacitación también nos brinda la oportunidad de dar y recibir retroalimentación de nuestros empleados.

2. Objetivos periódicos: Tener un objetivo como empresa ayuda a tener un sentido de progreso en todos los empleados, se pueden establecer objetivos mensuales y semanales, además de esta forma también podemos medir el rendimiento de nuestro negocio.



3. Motivación: Para lograr que los empleados tengan un mejor rendimiento, tenemos que encontrar la manera de generar un compromiso con la empresa, **que más allá de generarlos dinero los haga crecer como personas.**

4. Respeto: Para generar un buen ambiente laboral debe haber respeto de superior a empleado, entre empleados y entre superiores. Esto incluye respetar los horarios laborales, espacio de trabajo y herramientas.

5. Hay que darles la libertad para tomar decisiones que te ahorrarán tiempo, darán un mejor servicio al cliente y permita que sus empleados realicen sus labores de forma **más rápida y práctica.**

6. Proporcionar **retroalimentación permanente**, decirle a tus empleados cuando están haciendo un buen trabajo y no tener miedo a una crítica constructiva cuando haya problemas de rendimiento.



¿Qué esperan de mí como empleado?

- Se fiel a tu palabra.
- Toma el trabajo seriamente.
- Ofrezca soluciones.
- Conoce realmente tu trabajo.
- Cumplir compromisos.
- Actitud positiva.
- Trabajo en equipo.
- Ser honesto.
- Emplear bien el tiempo.
- Responsabilidad
- Dedicación.
- Iniciativa.





Departamentos en una empresa

Financiero

Consigue financiación para las necesidades de la empresa, planifica para que esta siempre tenga dinero para afrontar sus pagos puntualmente y controla que la actividad resulte rentable.

En cuanto a las **funciones contables** controlan la parte que tiene que ver con los inventarios, costos, registros, balances, estados financieros y las estadísticas empresariales.



Recursos Humanos

Consigue y conserva un grupo humano de trabajo cuyas características vayan de acuerdo con los objetivos de la empresa, a través de programas adecuados y reclutamiento, de selección, de capacitación, y desarrollo.

Gestiona a las personas para garantizar el cumplimiento de las distintas funciones en cada jornada y que los puestos estén siempre cubiertos, aplica las fórmulas de contratación más adecuadas en cada caso, remunera a los trabajadores y los mantiene motivados.



Ventas y Mercadotecnia

El departamento de ventas: deben incentivar correctamente a los clientes para adquirir el producto o servicio que se ofrece en la empresa o negocio y colabora con el departamento comercial para conseguir más ventas y atender mejor a los clientes. Hay empresas que aúnan ambas áreas, marketing y comercial, en un único departamento.

Reúne los factores y hechos que influyen en el mercado para crear lo que el consumidor quiere, desea y necesita, darlo a conocer y distribuirlo de tal forma que esté a su disposición en el momento oportuno, en la forma y cantidad correctas, en el lugar preciso y al precio adecuado.

Compras

La principal función del departamento de compras es adquirir buenas materias primas, a buen precio, siempre y cuando es necesario, sin roturas de stock.

Legal

Defiende los intereses de la compañía en todo tipo de procedimientos judiciales. Estudia y resuelve los problemas legales relacionados con la **empresa**, sus contratos, convenios y normas. Emite informes sobre las distintas áreas de la organización y las asesora en temas de su competencia.

Logística y Operaciones

El sector de la Logística es actualmente un motor esencial para la competitividad de las empresas y para el desarrollo económico en todos los países avanzados, y su importancia aumentará en los próximos años.

Producción en la industria

Esta área gestiona a los administradores de almacén, proceso, calidad y distribución. Se encarga de gestionar los recursos para cumplir con los pedidos del cliente.

Control de gestión

El departamento de control de gestión es un instrumento administrativo que permite obtener las informaciones necesarias, fiables y oportunas, para la toma de decisiones operativas.

El control de gestión es el proceso que mide el aprovechamiento eficaz y permanente de los recursos que posee la empresa para el logro de los objetivos previamente fijados por la dirección, tiene un papel fundamental como sistema de información para la misma.

Dirección General

Este departamento es la cabeza de la empresa. En las pequeñas empresas es el propietario. Es quien sabe hacia dónde va la empresa y establece los objetivos de la misma, se basa en su plan de negocios, sus metas personales y sus conocimientos, por lo que toma las decisiones en situaciones críticas. Además, debe mantener unidad en el equipo de trabajo y un ambiente de cordialidad y respeto en la empresa para motivar a los trabajadores de la misma.

Trato al cliente

Cuando hablamos de atención al cliente no solo nos referimos a disponer de un buen producto o servicio sino a ser excelentes en nuestro proceso de venta, en el servicio post-venta y excelentes en la atención al cliente.

¿Qué significa una buena atención al cliente?

Un trato:

- Cordial
- Educado
- Resolutivo
- Eficiente
- Rápido
- Personalizado

Esto es fundamental para procurar un servicio de calidad.

Cuánto más profesional y más excelente sea, mayor será la posibilidad de que nuestra clientela termine comprando nuestro producto, y de fidelizarlos para que nos vuelvan a comprar.

Por tanto, cualquier inversión en integrar esta visión en la empresa será, sin duda, un acierto.

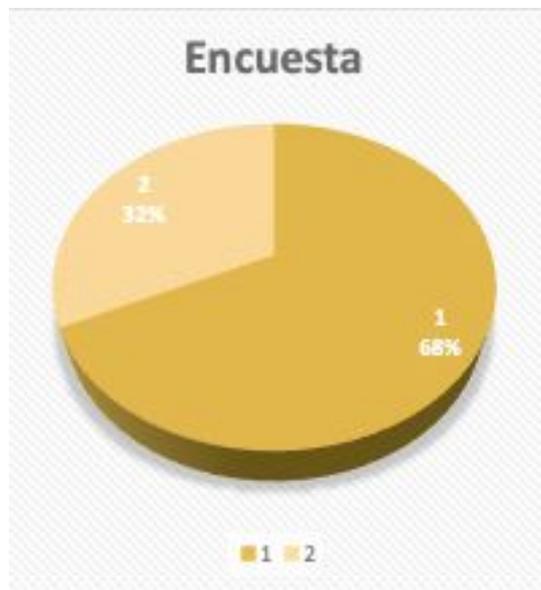


2 de cada 3 clientes se pierden por una mala atención.

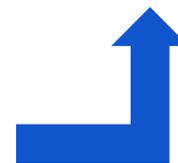
Para corroborar esta afirmación basta con acercarse a los resultados de una encuesta reciente en la que se preguntaba “¿Por qué se pierden los clientes?”



El 68% opina que **“Por la indiferencia y la mala atención del personal de ventas y servicio, vendedores, supervisores, gerentes, telefonistas, secretarias, repartidores y otros en contacto con clientes”**



Por todo ello, es muy importante cualquier empresa planifique cuidadosamente aquellas tareas que tengan que ver con el contacto directo con el cliente.



¿Cómo me doy a conocer?

1. Sitio web

1. Redes sociales

1. Sitios y apps de reseñas

4. Atención al cliente
(comunicación por correo)

5. Contacto directo gracias al
SMS marketing (por mensaje)



Conclusión

En conclusión, hay mucho que debemos considerar al tener una empresa y estar encargado de llevarla correctamente, así como trabajar en una correctamente y con éxito. Sobre todo, lo más importante sin duda es el servicio al cliente.

Video explicativo

4. Facturación: Un negocio por más pequeño que sea **debe estar dado de alta en Hacienda y Crédito Público** y **debe de contar con todas las regulaciones que dice la ley**, es por eso que si un cliente te pide una factura tu debes siempre tener las herramientas para darla. Actualmente el sistema del Servicio de Administración Tributaria (SAT) hace que la facturación sea muy sencilla y solo necesitamos entrar a la página con nuestra cuenta y generarla. Visita: [Tutoriales para Factura SAT](#)

5. Digitalización: una manera de llevar los registros de nuestro negocio es mediante la digitalización, con esto nos referimos a **poder aceptar cualquier tipo de pago** ya sea con tarjeta, paypal u hacer uso de herramientas como CoDi. De esta forma podemos controlar más fácilmente los ingresos y gastos de nuestro negocio. Tip: **tratar de elegir solo una herramienta para tener la información en un solo lugar y tener más control.**



Videos de apoyo



¿Cómo hacer un buen curriculum?



¿Cómo administrar un negocio de servicios?



¿Cómo administrar un negocio pequeño?



Tips para ser un buen líder

Referencias

Salazar, A., & The Author Alejandra Salazar Desde pequeña. cuando mi abuela me narraba cuentos. (2020, July 29). Así puede alcanzar el éxito como contratista. Retrieved October 28, 2020, from

<https://contratistas.co/noticias/alcanzar-exito-contratista/>

Consejos para Iniciar una Pequeña Empresa Contratista. (n.d.). Retrieved October 28, 2020, from

<http://www.proconsejos.com/consejos-para-iniciar-una-pequena-empresa-contratista/>

Ceupe, E. (2020, October 20). Los departamentos de una compañía y sus funciones. Retrieved October 27, 2020, from

<https://www.ceupe.com/blog/los-departamentos-de-una-compania-y-sus-funciones.html>

La importancia de una buena atención al cliente. (n.d.). Retrieved October 27, 2020, from

<https://www.ifp.es/blog/la-importancia-una-buena-atencion-al-cliente>

1.3.2 LO QUE LOS JEFES ESPERAN DE SUS COLABORADORES Y LO QUE LOS COLABORADORES ESPERAN DE SU JEFE. (2013, May 08). Retrieved October 28, 2020, from

<https://todoingenieriaindustrial.wordpress.com/taller-de-liderazgo/1-3-2-lo-que-los-jefes-esperan-de-sus-colaboradores-y-lo-que-los-colaboradores-esperan-de-su-jefe/>