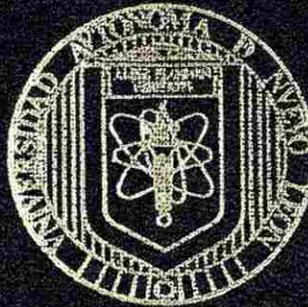


UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA
DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO



ELABORACION DE MANUAL DE OPERACION
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA
PREPARATORIA No. 2 DE LA
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

POR

LIC. DEBORAH AURORA SEPULVEDA TREVIÑO

TESIS:

EN OPCION AL GRADO DE MAESTRO EN
CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION CON
ESPECIALIDAD EN RELACIONES INDUSTRIALES

CIUDAD UNIVERSITARIA

JUNIO DE 2002

TM

Z585

.M2

FINE

2002

.S4



1020149022



UANL

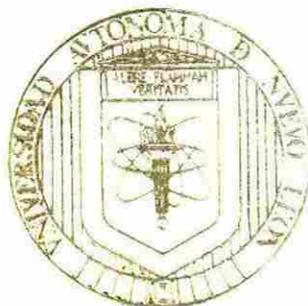
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA Y ELÉCTRICA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO



ELABORACION DE MANUAL DE OPERACION
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA
PREPARATORIA No. 2 DE LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

UANL

POR

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
LIC. DEBORAH AURORA SEPULVEDA TREVIÑO



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

TESIS:

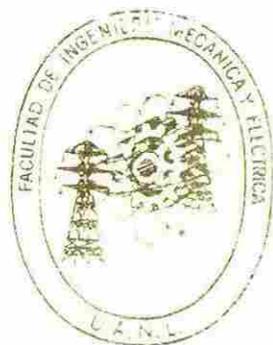
EN OPCION AL GRADO DE MAESTRO EN
CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION CON
ESPECIALIDAD EN RELACIONES INDUSTRIALES

CIUDAD UNIVERSITARIA

JUNIO DE 2002

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA
DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO



ELABORACION DE MANUAL DE OPERACION
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA
PREPARATORIA No. 2 DE LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

UANL

POR

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

LIC. DEBORAH AURORA SEPULVEDA TREVIÑO



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

TESIS:

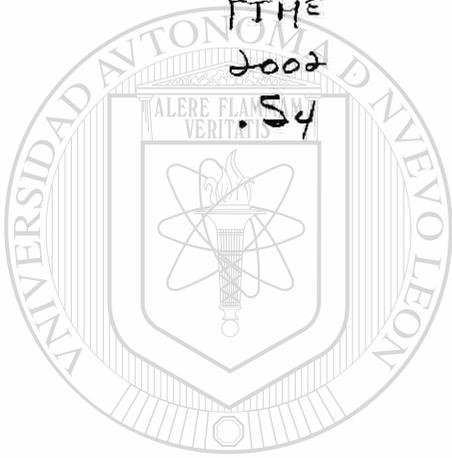
EN OPCION AL GRADO DE MAESTRO EN
CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION CON
ESPECIALIDAD EN RELACIONES INDUSTRIALES

CIUDAD UNIVERSITARIA

JUNIO DE 2002

981199

TH
Z5853
.M2
FHE
2002
.S4



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



FONDO
TESIS

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO

Los miembros de comité de Tesis recomendamos que la tesis *“Manual de Operaciones para el Personal Administrativo de la Preparatoria No.2 de la Universidad Autónoma de Nuevo León”*, realizada por la Lic. **DEBORAH AURORA SEPÚLVEDA TREVIÑO** con número de matrícula 298840 sea aceptada para su defensa con opción al grado de Maestro en Ciencias de la Administración con especialidad en Relaciones Industriales.

El Comité de Tesis

M.D.O. JESÚS J. MELÉNDEZ OLIVAS

ASESOR

M.A. LIBORIO MANJARES SANTOS

COASESOR

M.A. MATIAS A BOTELLO TREVIÑO

COASESOR

DR. GUADALUPE ALAN CASTILLO RODRIGUEZ

Vo.Bo. DIVISIÓN DE ESTUDIO DE POSGRADO

DEDICATORIA

Agradezco a Dios sobre todas las cosas, a mi esposo Edgar Iván por darme su comprensión y apoyo incondicional en todo momento. A mis hijos Deborah Marcela y Edgar Iván por toda la comprensión y paciencia que me tuvieron en aquellos momentos en que les decía espérame tantito, hay voy, y ellos contestaban si mamá.

A mi Madre y mi Padre que se encuentran en los cuerpos celestiales y que lucharon mucho para que yo me superara, estoy segura que para ellos esto es un motivo de orgullo.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



PROLOGO

Mediante el presente trabajo se pretende obtener un *Manual de Operaciones* el cual constituye los deberes de cada uno de los departamentos de la Preparatoria No.2 de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Con la finalidad de quitar duplicidades de funciones especificando y enseñar a cada jefe de departamento sus obligaciones, y este a su vez a sus subordinados

para que cada quien realice su trabajo con el mayor rendimiento y esto se refleje en nuestros alumnos que es lo que nos interesa.

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

INDICE

Capítulo

SÍNTESIS.....	1
1. INTRODUCCIÓN.....	4
1.1 Descripción del Problema.....	4
1.2 Objetivo de la Tesis.....	5
1.3 Definición de la Hipótesis.....	5
1.4 Límites de Estudio.....	5
1.5 Justificación.....	5
1.6 Metodología.....	6
1.7 Revisión Bibliográfica.....	6
2. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Bases Teórica.....	8
2.1.1 Definición de Manuales de Operación.....	8
2.2 Antecedentes Históricos.....	8
2.3 Tipos de Manuales.....	10
2.3.1 Por su Contenido.....	10
2.3.2 Por su Función Específica.....	11
2.3.3 Generales.....	12

2.3.4 Específicos.....	12
2.4 Tipo de Investigación.....	15
3. ANÁLISIS DE PUESTO DE TRABAJO.....	16
3.1 Análisis del Puesto.....	16
3.2 Diagnostico de Situación Estructural de una Organización.....	19
3.3 Elementos Organizativos de Diseño de Puestos.....	19
3.4 Evaluación del Desempeño.....	21
3.4.1 Preparación de la evaluación del desempeño.....	22
3.4.2 Método de evaluación basado en el desempeño durante el pasado.....	23
3.4.3 Método de evaluación basado en el desempeño a futuro.....	23
4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN E INTERPRETACIÓN.....	24
4.1 Observación.....	24
4.2 Entrevista.....	25
<hr/>	
5. PROPUESTA.....	27
5.1 Manual de Operaciones.....	27
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
6.1 Conclusiones.....	52
6.2 Recomendaciones.....	53
BIBLIOGRAFÍA.....	54
AUTOBIOGRAFÍA.....	55

SINTESIS

La productividad, independientemente de la naturaleza de la empresa, sea esta de servicio o producción, está determinada por la utilización de los recursos humanos, financieros y técnicos, y los logros que se obtengan están en función de la combinación que se pueda lograr de ello. Esto vincula la productividad con la capacidad de inducir a las personas hacia el trabajo.

El presente trabajo nos habla de la importancia que tiene un Manual de Operaciones para el Personal no Docente de Educación Media Superior para un buen desarrollo de la misma, tal es su importancia, que debería considerarse como un método fundamental y básico para cualquier organización, sin embargo aún seguimos viendo como es considerado como un procedimiento "no tan necesario", como otras herramientas utilizadas

En la escuela Preparatoria N° 2 de la Universidad Autónoma de Nuevo León estamos preocupados por cuestiones tales como: el mejor rendimiento Académico de los alumnos, así como la mejor forma de que los maestros se desarrollen con mayor satisfacción.

Antes de comentar lo útil que es esta herramienta, me gustaría invitar a una reflexión en las siguientes cuestiones:

¿Cuántas veces hemos visto la desorientación de muchos trabajadores porque no saben cuales son exactamente sus tareas y sus funciones?

¿Cuántas veces hemos seleccionado a un determinado candidato para cubrir un puesto en la organización y nos damos cuenta que esta persona no era la idónea?

¿Cuántas veces nos hemos preguntado por nuestra situación o, el lugar el que ocupamos en la institución?

¿Cuántas veces nos hemos dado cuenta que nuestros valores chocan con la cultura de nuestra institución?

¿Cuántas veces nos hemos planteado si tenemos autoridad o responsabilidad para tomar determinadas decisiones.

En mi opinión son demasiadas las veces que nos encontramos ante tales cuestiones y la respuesta a todas ellas esta en el Manual de Operaciones para el Personal no Docente de la Preparatoria N°2 de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Con estos ejemplos pretendo poner de relieve la importancia del Manual de Operaciones y las repercusiones que a largo plazo puede tener para una organización el “ignorarlo” o, en su caso otorgarle dicha importancia, toda Escuela, toda Institución, toda Universidad debería de promover un Manual de Operaciones e implantarlo adecuadamente con sus necesidades destacando la importancia y utilidad de dicho Manual.

El manual a realizar implanta esquemas que mejore, defina y describa las variables más relevantes para la institución que en este caso es la Preparatoria N°2 de la Universidad Autónoma de Nuevo Leonos un sistema sencillo y claro, que todo el mundo comprenda, concreto y de fácil utilización.

En este marco de ideas se realiza esta investigación, en la Preparatoria N°2 de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

El problema, contiene el planteamiento del problema, la formulaciones, los objetivos de la investigación, generales y específicos, justificación y delineamientos de estudio.

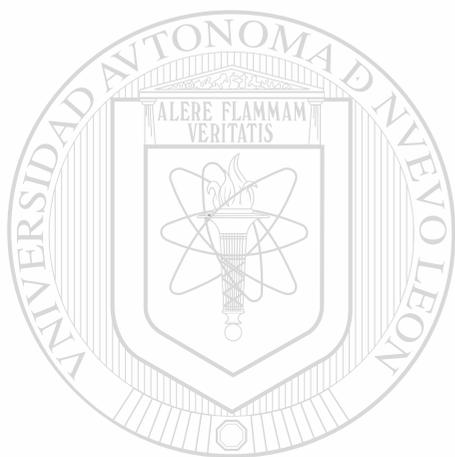
En el marco teórico, se reseñan los antecedentes de la investigación.

Seguidamente se presentan las bases teóricas, así como también, la definición de términos básicos y las variables de estudio.

En el marco metodológico, se registra el tipo de investigación, la población, las técnicas de recolección de datos, los procedimientos, así como también las técnicas de análisis utilizadas en el tratamiento de la información.

El análisis de resultados trata del análisis, discusión y resultado de la investigación.

En conclusiones y la propuesta, se presentan las conclusiones y los lineamientos de la propuesta que surge del análisis e interpretación de los resultados.



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

1 INTRODUCCIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad en la Preparatoria N°2 de la Universidad Autónoma de Nuevo León existe una deficiencia en el trabajo del personal Administrativo o no docente, el cual se ve reflejado en la baja calidad del servicio de las mismas, por tal motivo me di a la tarea de buscar las causas que han llevado a esta situación a dicho personal, teniendo como resultado que muchos de los departamentos están funcionando con duplicidad de funciones, y a la vez personal que no son del área en que se esta desempeñando por ejemplo existen auxiliares de departamento que elaboran como secretarias, así como también técnicos que le hacen de auxiliares.

Otro de los problemas detectados es que los jefes de departamentos no saben cuál es su función habiendo jefes que se entrometen en las funciones que no les corresponden, y otros que quieren realizar todos los trabajos de la dependencia acaparando el quehacer de los demás departamentos, con esto ocasiona que el personal subordinado no sabe a quién se le debe de hacer caso y por consiguiente surge una baja en el rendimiento de todo el personal Administrativo o no Docente y con esto no poder llegar al objetivo que se a trazado la Universidad Autónoma de Nuevo León con el proyecto Visión 2006 y el de Educación para la Vida.

En este marco de ideas se realiza esta investigación, en la Preparatoria N°2 de la Universidad Autónoma de Nuevo León

1.2 OBJETIVO DE LA TESIS

Crear un Manual de Operaciones con sus respectivas cartas descriptivas de cada uno de los puestos desde el Director, pasando por cada departamento hasta llegar al de menor rango, con la finalidad de delinear autoridad, delimitar responsabilidad, ubicar a cada quien en sus respectivas áreas queriendo cumplir así con los proyectos trazados en la Universidad Autónoma de Nuevo León.

1.3 DEFINICIÓN DE LA HIPÓTESIS

Al poner en practica el Manual de Operaciones en el departamento de secretaria mejorara la calidad del servicio, los trabajadores estarán más tranquilos realizando las función específicas que le fueron asignadas en su propio manual, identificara plenamente sus líneas de mando, los jefes respetaran sus líneas de autoridad mejorando con esto en conjunto la vida carrera de cada miembro de la institución además con esto obtendrá nuestro usuario; los alumnos una mejor calidad de servicio que la universidad requiere.

1.4 LIMITES DE ESTUDIO

El estudio versara exclusivamente sobre el personal administrativo de la Preparatoria N°2 de la Universidad Autónoma de Nuevo León con el personal de secretaria.

1.5 JUSTIFICACIÓN

Debido a los problemas que presenta actualmente la falta de un Manual de Organización, los análisis de puesto, las líneas de autoridad y responsabilidad que se presenta actualmente en la institución nos damos cuenta de la importancia de

hacer el análisis de puestos de trabajo consistente en la descripción mas o menos detallada, de las tareas y responsabilidades que configuran un puesto para un mejor servicio en la comunidad universitaria. Así mismo sirve de guía a los Directivos para detectar las fortalezas y oportunidades de su gestión, en cuanto al buen funcionamiento de la institución, permitiendo prever situaciones o delinear acciones futuras, creando condiciones favorables para la productividad de la institución

1.6 METODOLOGÍA

- Definición del problema actual
- Investigación de antecedentes
- Métodos de investigación
- Observación
- Entrevistas
- Cuestionarios
- Aplicación de los métodos de investigación
- Interpretación de los métodos de investigación
- Propuesta
- Conclusiones

1.7 REVISIÓN BIBLIOGRAFICA

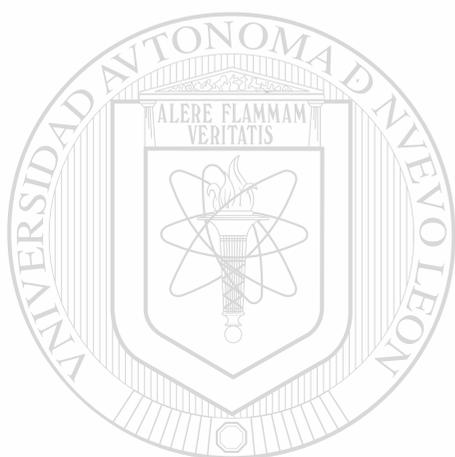
La utilización del material proporcionado, por el Internet que lleva como nombre Aprender a aprender en el capítulo de estrategias y técnicas ayudara mucho a poder sacar la definición de observación y los tipos de observación que existen, el material de las limitaciones de la encuesta me enseñó cual será mi rango de error.

El libro de organizaciones lo utilicé para diagnosticar la estructura de mi propuesta.

El libro de Administración de Personal lo utilicé para ubicarme en los diferentes tipos de puestos y poder tener una mayor cobertura de la forma que debe estar integrado

cada puesto y en que jerarquía se debe de poner en el organigrama

El Reglamento General de las Escuelas del Nivel Medio Superior de la Universidad Autónoma de Nuevo León, lo utilicé para poner las obligaciones que con base a la Ley Orgánica esta realizado, fue utilizado en los conceptos que por Ley no se pueden modificar y por lo tanto tuve que poner estos lineamientos en lo que corresponden a las actividades de los mandos Jerárquicos de Alto Nivel



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

2 MARCO TEÓRICO

2.1 BASES TEÓRICAS

Son las definiciones de lo que un manual de operaciones, refiriéndose también a los conceptos históricos, cuales son los tipos de manuales que existen en base a su contenido, a sus funciones, a lo específico como también lo general y los diferentes tipos de puestos que existen.

2.1.1 DEFINICIÓN DE MANUALES DE OPERACIONES

Construir un marco teórico sobre manuales de operación administrativa implica tener presente que este puede estar sesgado hacia la producción o hacia el recurso humano y combinar los dos anteriores, esto va delineando estilos de manuales el cual será marco de referencia para la elaboración del manual de operaciones. En atención a esto se define lo que es un manual de operaciones.

A. Reyes Ponce “Un folleto, libro, carpeta etc; en los que de una manera fácil de manejar (manuales) se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa.

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

ejecutar algún trabajo

Terry G. R. "Es un registro escrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y puede ser utilizado para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa.

Continolo G. " Una expresión formal de todas las informaciones e instituciones necesarias para operar en un determinado sector, es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo.

La tarea de elaborar manuales administrativos se considera como una función de mantener informado al personal clave de los deseos y cambios en las actitudes de la dirección superior, al delinear la estructura organizacional y poner las políticas y procedimientos en forma escrita y permanente. Un manual correctamente redactado puede ser un valioso instrumento administrativo.

En esencia un manual administrativo representa un medio de comunicación de las decisiones administrativas, y por ello, que tiene como propósito señalar en forma sistemática la información administrativa

2.2 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Revisar los antecedentes de investigaciones sobre manuales de operaciones, permite entender que así como tubo éxito en otras partes, también, tendrá éxito en el trabajo realizado. Esta parte consiste en una descripción de la génesis del organismo o de la unidad orgánica descrita en el manual, en la que se indica la ley decretó por lo que se creó la misma (en el caso de organismos políticos) e incluyen una mención de la información sobresaliente acerca de su desarrollo histórico.

A continuación se muestra un ejemplo resumido de los antecedentes.

"A principio de 1981, en el departamento de comercio y administración, de la Universidad Autónoma de Tlaxcala, se detecto la necesidad de crear estudios a nivel postgrado, para lo cual se realizaron estudios al respecto. Dando como resultado el proyecto de la maestría en administración pública. Y en reunión de consejo académico departamental de comercio y de administración celebrada en el mes de junio de 1982 es recibido un voto de confianza.

Posteriormente, en reunión de consejo universitario celebrado el 19 de julio de 1983 es aprobada la “Maestría en administración pública

2.3 TIPOS DE MANUALES

Los diferentes organismos (públicos y privados) tienen necesidades de manuales diferentes. El tipo de manual se determina dando respuesta al propósito que se han logrado. En ciertos casos, solo sirve a un objetivo; y en otros se logra varios objetivos.

2.3.1 POR SU CONTENIDO

Se refiere al contenido del manual para cubrir una variedad de materias, dentro de este tipo tenemos los siguientes:

Manual de historia.-Su propósito es proporcionar información histórica sobre el organismo: sus comienzos, crecimientos, logros, administración y posición actual. Esto le da al empleado un panorama introspectivo de la tradición y filosofía del organismo.

Bien elaborado y aplicado contribuye a una mejor comprensión y motiva al personal que pertenece y forma parte de la organización.

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

Manual de políticas.-consiste en una descripción detallada de los lineamientos seguidos en la toma de decisiones para el logro de sus objetivos. El conocer de una organización proporciona el marco principal sobre el cual se basa todas las acciones.

Manual de procedimientos.-Es la expresión analítica de los procedimientos

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

Manual de contenido múltiple.-Cuando el volumen de actividades, de personal o simplicidad de la estructura organizacional, no justifique la elaboración y utilización de distintos manuales, puede ser conveniente la confección de este tipo de manuales. Un ejemplo es el de “*políticas y procedimientos*”, el de “*historia y organización*” en si consiste en combinar dos o más categorías que se interrelacionan en la práctica administrativa. En organismos pequeños, un manual de este tipo puede ser combinado por dos o más conceptos, debiéndose separar en secciones.

2.3.2 POR SU FUNCIÓN ESPECÍFICA

Esta clasificación se refiere a una función operacional específica a tratar. Dentro de este apartado puede haber los siguientes manuales.

Manual de producción.-Consiste en abarcar las necesidades de interpretar las instrucciones en base a los problemas cotidianos tendientes a lograr su mejor y pronta solución.

Manual de compras.-El proceso de comprar debe estar por escrito; consiste en definir la función de comprar, los métodos a utilizar que afecten sus actividades.

Manual de ventas.-Consiste en señalar los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas de información comprendidas en el trabajo de ventas al personal de ventas es necesario darle un marco de referencia para tomar decisiones cotidianas.

Manual de finanzas.-Consiste en asentar por escrito las responsabilidades

financieras en todos los niveles de la administración, contiene numerosas instrucciones específicas a quien en la organización están involucrados con el manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.

2.3.3 GENERALES

Se refiere a todo el organismo en su conjunto, dentro de éste tenemos a los siguientes manuales :

Manuales Generales de Organización.- Éste es producto de la planeación organizacional y abarca todo el organismo , indicando la organización formal y definiendo su estructura funcional.

Manual General de Procedimientos.- Éste es también resultado de la planeación , contiene los procedimientos de toda la unidad orgánica que conforman en un organismo social , a fin de uniformar la forma de operar.

Manual General de Políticas.- Se refiere a presentar por escrito los deseos y actitudes de la dirección superior ; para toda la empresa , estas políticas generales establecen líneas de guías , un marco dentro del cual todo el personal puede actuar de acuerdo a condiciones generales.

2.3.4 ESPECÍFICO

Manual específico de reclutamiento y selección.- Se refiere a una parte de un área específica y contiene la definición uniforme respecto al reclutamiento y selección personal de una organización.

Manual específico de auditoria interna.- Consiste en agrupar lineamientos , instrucciones de aplicación específica a determinados tipos de actividad , aquí se refiere a la auditoria interna en forma particular.

Manual específico de políticas de personal.- Éste se enfoca a definir políticas , pero de un área específica de la organización , señalando la guía u orientaciones respecto a cuestiones de personal , tales como : contratación , permisos , promociones , presentaciones , etc .

Manual específico de procedimientos de tesorería .- Consiste en elaborar los procedimientos en el orden de importancia de un área específica , a fin de capitalizar las oportunidades naturales de secuencia de pasos en el trabajo , por ejemplo: ingresos a caja , pago a proveedores , etc.

El Manual de Operaciones de la Preparatoria N°2 de la Universidad Autónoma de Nuevo León debe incluir los siguientes aspectos.

- ☞ Identificación
- ☞ Nombre oficial del organismo o unidad que se refiere
- ☞ Título y extensión del manual (general o específico)
- ☞ Numero de revisión en su caso
- ☞ Unidades responsable de su elaboración.

Índice o contenido

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Consiste en una relación de las partes que conforman el documento, es decir, la versión pulida de su esquema, añadiéndose los números de formatos de referencia.

Proporciona detalles

Dar referencia apropiada para cada concepto

Usar espacios en blanco, sangrados o mayúsculas para indicar la relación entre los conceptos de la tabla

Colocar las referencias de los formatos a la izquierda de los temas incluidos

Prologo y/o introducción

Contiene una explicación al usuario acerca de lo que es el documento, de la ocasión en que se elabora o se efectúa la última revisión y de los básicos que se pretenden cumplir a través de él.

Además incluye información sobre el ámbito de su aplicación, a quien va dirigida, como se usan, como y cuando se harán las revisiones y actualizaciones. Contendrán un mensaje y la autorización de la más alta seguridad del área comprendida.

Directorio :

Contendrá una relación de los funcionarios principales comprendidos en el área descrita en el manual, así como los respectivos cargos que ocupan cuando se trata de un manual general, pueden incluirse los miembros que integra el consejo de administración o su equivalente

Organigrama:

Consiste en representar gráficamente la estructura orgánica y debe reflejar de manera esquemática, la posición de la unidad administrativa que la componen y sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad y asesoría.

Estructura funcional:

Este apartado consiste en llevar a cabo una descripción de las actividades inherentes a cada uno de los cargos y / o unidades administrativas contenidas en la estructura orgánica, que le permiten cumplir con sus responsabilidades y deberes.

Se indicarán los objetivos de las unidades administrativas que se traten.

Los títulos de los órganos serán los mismos que se señalen en el apartado de la estructura funcional.

La descripción de funciones seguirá el orden establecido en la estructura organizacional.

La descripción de las funciones se iniciará con un verbo en tiempo indefinido.

En éste apartado se fijará los objetivos de cada unidad administrativa que conforman la estructura orgánica.

2.4 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación empleada en el manual de operaciones administrativas de la Preparatorio No. 2 de la Universidad Autónoma de Nuevo León, es exploratoria, descriptiva y de campo. Al respecto Hernández y Otros definen la investigación exploratoria como aquellas que se efectúan, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado.

El mismo autor define la investigación descriptiva como aquellas que buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido para análisis.

Igualmente de acuerdo a la fuente de información es considerada una investigación de campo, entendida como aquella donde el mismo objeto de estudio sirve de fuente de información para el investigador. Consiste en la observación directa y en vivo, comportamiento de personas y circunstancia en que ocurren ciertos hechos. Es decir se explora el liderazgo del director en atención de las dimensiones, delegación, tomas de decisiones, participación al igual que factores tecnológicos dando indicios en la productividad. Así mismo se describe y caracteriza a la institución para decir como es y se manifiestan las variables, en un contexto particular de la Preparatoria No. 2 de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

3 ANÁLISIS DE PUESTOS DE TRABAJO

3.1 ANALISIS DEL PUESTO

El análisis de puesto de trabajo consiste básicamente en la descripción, mas o menos detallada, de las tareas y responsabilidades que configuran un puesto. Una vez que las funciones han quedado relacionadas, pueden ser deducidos los conocimientos y habilidades que dichas funciones requiere, así como las actitudes mas adecuadas.

Para que el administrativo pueda actuar de manera preactiva necesita información sobre los recursos humanos y las necesidades de su organización, la actividad del departamento de personal se basa en la información disponible respecto a puestos. Los puestos de trabajo constituyen la esencia mínima de la productividad de la institución la descripción de puestos, las especificaciones y los niveles de desempeño integran la base mínima de datos que necesitan las instituciones y permite la toma de decisiones.

Antes de formar un manual de operaciones los jefes de cada área suelen tener a su cargo todos los aspectos relativos al personal. Debido a su familiaridad con las funciones.

De las personas que están a su cargo. A medida que aumenta el grado de complejidad de una organización , mas funciones se delegan en el departamento de personal, el cual no suele poseer información detallada sobre los puntos de otros departamentos, esa información se debe de obtener mediante el análisis de puestos de una organización. Esta función tiene como meta el análisis de cada puesto de trabajo y

no de las personas que lo desempeña.

Si carecen de un sistema adecuado de información, los responsables de las tomas de decisiones no podrán, encontrar candidatos que reúnan las características necesarias para un puesto, ni señalar niveles salariales de acuerdo con el mercado.

Las principales actividades gerenciales vinculadas con la información sobre el análisis de puesto son:

- 👤 Compensación equitativa y justa
- 👤 Ubicación de los empleados en los puestos adecuados.
- 👤 Determinar los niveles realistas de desempeño
- 👤 Creación de canales de capacitación y desarrollo
- 👤 Planeación de las necesidades de capacitación de recursos humanos
- 👤 Propiciar condiciones que mejoren el entorno laboral
- 👤 Evaluar la manera en que los cambios en el entorno afectan el desempeño de los empleados
- 👤 Conocer las necesidades reales de recursos humanos de una organización

Para obtener información para el análisis de puesto, se estudia la organización, sus objetivos, sus características, sus insumos y los productos o servicios que brinda a la comunidad. Estudia también los informes que generan varias fuentes como: la misma empresa, otras entidades del ramo, informes oficiales. Provistos en un panorama general sobre la organización y su desempeño, se realizan los siguientes pasos:

- 👤 Identificación de puestos
- 👤 Desarrollo de cuestionario

Para la obtención de datos el analista debe determinar la combinación mas adecuada de técnicas, manteniendo en todos los casos la máxima flexibilidad

- 👤 Entrevistas
- 👤 Comité de expertos
- 👤 Bitácora del empleado
- 👤 Observación directa

La información se aplica sobre los diversos puestos puede emplearse en la descripción de puestos, para las especificaciones de una vacante y para establecer los niveles de desempeño necesarios para una función determinada.

La descripción del puesto es una explicación escrita de los deberes, condiciones de trabajo y otros aspectos relevantes de un puesto específico. Todas las formas para la descripción de puestos debe tener un formato igual dentro de la compañía, para preservar la comparabilidad de los datos

- 📄 Datos básicos
- 📄 Resumen del puesto
- 📄 Condiciones de trabajo
- 📄 Aprobación

La diferencia entre una descripción de puesto y una especificación de puesto estriba en la perspectiva que se adopte. La descripción define que es el puesto. La especificación describe que tipo de demanda se hacen al empleado y las habilidades que debe de poseer la persona que desempeña el puesto

Diseño de puesto

Los puestos constituyen el vínculo entre los individuos y la organización, los especialistas deben poseer una comprensión profunda de los diseños de puestos, mostrando los requerimientos organizativos, ambientales y conductuales que se han especificado en cada caso.

La productividad del empleado, su satisfacción con la labor diaria proporcionarán una guía de lo bien diseñado que se encuentra el puesto.

Técnicas para un nuevo diseño de puestos el punto central en un nuevo diseño de puestos con frecuencia es si un puesto específico debe tener mas especialización o no la respuesta dependerá de que si el puesto se encuentra muy especializado.

El análisis y la experimentación constituyen los únicos medios para determinar el punto en el que se ubica los puestos determinados

3.2 DIAGNOSTICO DE SITUACIÓN ESTRUCTURAL DE UNA ORGANIZACIÓN

Actualmente se utilizan tres aspectos para analizar y diagnosticar la estructura: Formalización, Centralización y Complejidad.

Formalización: es el punto hasta el cual una organización se basa en normas y procedimientos escritos para predeterminedar los actos de sus empleados. Es decir, en que grado se especifican, redactan y ejecutan las expectativas sobre los medios y fines del trabajo.

La estructura de una organización que estuviera muy formalizada tendría normas y procedimientos que indicara lo que toda persona debiera estar haciendo. Estas organizaciones cuentan con procedimientos operativos estándar, directrices concretas y una política explícita y todo ello por escrito. La formalización es un resultado de una elevada especialización de la mano de obra.

Centralización alude a la ubicación de la autoridad para tomar decisiones dentro de la jerarquía de una institución, es decir, hasta que la alta dirección delega autoridad para la toma de decisiones a los puestos de trabajos existentes en la institución. Cuando se habla de delegación de autoridad, por lo general se hace referencia a la toma de decisiones y el control.

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

3.3 ELEMENTOS ORGANIZATIVOS DEL DISEÑO DE PUESTOS

Estos elementos se relaciona con la eficiencia. Los puestos adecuadamente diseñados permiten conseguir una motivación óptima del empleado y conducen al logro de resultados óptimos.

La especialización constituye un elemento esencial en el diseño de puestos. Cuando los trabajadores se limitan efectuar unas pocas tareas repetitivas la producción suele ser mas alta

Una vez determinada la identificación de las tareas, se agrupa un numero

limitado de tareas y se integra un puesto. El resultado es una especialización en determinadas áreas.

Al diseñar puestos tener en cuenta tanto la habilidad como la disponibilidad de los empleados de potencia.

También existe elementos conductuales en el diseño de puestos mencionándonos que los puestos no pueden diseñarse utilizando solamente los elementos que mejoren la eficiencia. Los investigadores apoyan el diseño conductual con el fin de procurar un ambiente de trabajo que satisfaga las necesidades individuales.

Las personas con deseos de satisfacer necesidades de carácter superior se desempeña mejor cuando se le ubica en puestos con calificaciones altas en determinados ámbitos. Estos ámbitos son: Autonomía, Variedad, significado de la tarea y retroalimentación

Autonomía- responsabilidad por el trabajo. Gozar de autonomía significa ser responsable por la labor desempeñada. Implica la libertad de seleccionar la respuesta propia al entorno. La ausencia de autonomía puede conducir a niveles pobres de desempeño o apatía.

Variedad- uso de diferentes habilidades y conocimientos. La falta de variedad puede producir aburrimiento, que a su vez conduce a errores, fatiga y accidentes.

Identificación con la posibilidad de seguir todas las fases de la labor
Significado de la tarea-evaluar su aportación a toda la sociedad

Retroalimentación- información sobre el desempeño. Cuando no se proporciona retroalimentación los empleados sobre su desempeño, hay poco motivo para que su actuación mejore.

3.4 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben de evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.

Las evaluaciones informales, basadas en el trabajo diario, son necesarias pero insuficientes. Contando con un sistema formal y sistemático de retroalimentación, el departamento de personal pueden identificar a los empleados que cumplan o se den lo esperado y a los que no lo hacen. Así mismo ayuda a evaluar los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación, incluso las decisiones sobre promociones internas, compensaciones y otras más del área del departamento de personal depende de la información sistemática y bien documentada disponible sobre el empleado

Una organización no puede adoptar cualquier sistema de evaluación del desempeño. El sistema debe ser válido y confiable, efectivo y aceptado. El enfoque debe de identificar los elementos relacionados con el desempeño, medirlos y proporcionar retroalimentación a los empleados y al departamento de personal.

Las ventajas de la evaluación del personal es:
Mejorar el desempeño mediante la retroalimentación

Políticas de compensación: puede ayudar a determinar quienes merecen recibir el aumento.

Decisiones de ubicación: Las promociones, transferencias y separaciones se basan en el desempeño anterior o en el previsto

Necesidades de capacitación y desarrollo: el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar, o un potencial no aprovechado.

Planeación y desarrollo de la carrera profesional: guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas

Imprecisión de la información: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre el análisis de puestos, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal

Errores en el diseño de puestos: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto.

Desafíos externos: en ocasiones, el desempeño no se ve influido por factores externos como la familia, salud, finanzas, etc. Que pueden ser identificados en la evaluación

3.4.1 PREPARACION DE LAS EVALUACIONES DEL DESEMPEÑO

El objetivo de la evaluación es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado lleva a cabo el puesto. Los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto y ser prácticos y confiables. Es necesario que tengan niveles de medición o estándares completamente verificables por directamente relacionados con el puesto se entiende que el sistema califica únicamente elementos de importancia vital para obtener éxito en el puesto.

Existen elementos comunes a todos los enfoques sobre evaluación del desempeño.

- ☞ Estándares de desempeño
- ☞ Mediciones del desempeño
- ☞ Elementos subjetivos del calificador

3.4.2 METODOS DE EVALUACIÓN BASADOS EN EL DESEMPEÑO DURANTE EL PASADO

Los métodos de evaluación basados en el desempeño pasado tiene la ventaja de verse sobre algo que ya ocurrió y que puede, hasta cierto punto, ser medido. Sus desventajas radica en la imposibilidad de cambiar lo que ocurrió. Las técnicas de evaluaciones mas comunes son:

- Escalas de puntuación
- Lista de verificación
- Método de selección forzada
- Método de registro de acontecimientos críticos
- Escala de calificación conductual
- Método de verificación de campo
- Métodos de evaluación en grupo

3.4.3 METODO DE EVALUACIÓN BASADO EN EL DESEMPEÑO A FUTURO

Se centra en el desempeño venidero mediante la evaluación del potencial del empleado o el establecimiento de objetivos de desempeño.

- Auto evaluaciones
- Administración por objetivos
- Evaluaciones psicológicas
- Métodos de los centros de evaluación

4 METODOS DE INVESTIGACIÓN E INTERPRETACIÓN

4.1 OBSERVACIÓN:

La observación es dar una dirección intencional a nuestra percepción esto implica entre otras cosas atender, fijarse, concentrarse, identificar, buscar, y encontrar. Datos, elementos u objetos que previamente hemos predeterminado.

La observación supone el registro del comportamiento del individuo, su uso es como complemento de otras técnicas de obtención de información, pudiendo ser tanto como cualitativa como cuantitativa dependiendo de la naturaleza de la información recogida.

Las ventajas que se obtienen en la observación es que los sujetos observados no son consciente de estar proporcionando información lo que supone alta calidad de la información recogida, no existiendo influencia en el observador ni tampoco cansancio.

Puede ser el método mas económico y adecuado de obtención de información tratándose de aspectos internos del comportamiento, pudiendo ser también el único medio de obtención de información.

Desventajas de la observación requiere conocer si el patrón de comportamiento es duradero, frecuente y predecible en el tiempo, limitándose a información externa del comportamiento, resultando inaccesible la información interna tanto causal como de clasificación no evidente, otra de las desventajas es la subjetividad del investigador pudiendo sesgar sus resultados y mermar su exactitud

Existen dos tipos de observación la directa que se realiza en el momento en que

se desarrolla la acción y el comportamiento y la indirecta la que se realiza en un momento posterior . Supone observar las consecuencias del comportamiento mas que el comportamiento en si los datos son mas imprecisos, pero necesaria ante fenómenos dilatados en el tiempo o poco frecuente.

Las dos formas de llevar a cavo la observación es la humana y la mecánica, la primera es realizada por personas adecuadamente preparadas para observar a través de la vista, el oído la memoria etc. La segunda es realizada a través de aparatos mecánicos, eléctricos y/o electrónicos, en algunos casos la mecánica es la única posible, en otros la sustitución del hombre es cuestión de exactitud y objetividad.

El método de observación del presente trabajo será la forma directa ya que en ella podremos obtener con mayor veracidad los resultados que se requieren y también nos dará la oportunidad de saber cuales son las reacciones a los cuestionarios, hacia su jefe, y hacia la institución . Lo llevara a cabo personal humano ya que si es en forma mecánica perderemos ciertos aspectos intuitivos dentro de nuestro desarrollo, cabe destacar que seremos objetivos y que no interfiera ningún otro aspecto

4.2 ENTREVISTA

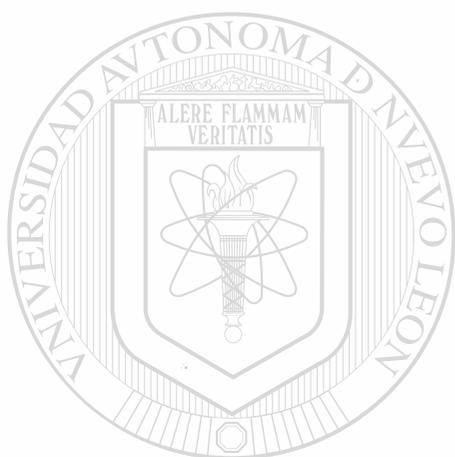
El objetivo de la entrevista es demostrar quien es la persona para el desempeño de los diferentes tipos de puestos, para que la entrevista tenga éxito es tomar encuesta el numero de personas que hay que entrevistar son: entrevistas individuales: solo esta el entrevistado y el entrevistador.

Colectivas tienen tres posibilidades un solo entrevistador y varios entrevistados, esto evalúa la capacidad de hablar en publico y como nos relacionamos con los demás.

Arios entrevistadores y varios entrevistados: en esta la contestación es para todos porque se desconoce quien es el mas importante.

Otro tipo de entrevista es según su enfoque directa o cerrada: llevando un esquema predeterminado con preguntas concretas y definidos con precision, el objetivo es que el entrevistado de respuestas concisas y concretas sin dar lugar a divagaciones, explicaciones o extenderte. Se requiere una información objetiva.

La entrevista no directa o abierta pareciera que no tiene un esquema predeterminado a la hora de realizar las cuestiones pero realmente no es así.



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

5 PROPUESTA

5.1 MANUAL DE OPERACIONES

La propuesta que se presenta a continuación forma parte del objetivo general de esta investigación y tiene como finalidad aportar una estructura vinculante entre cada uno de los departamentos , y poder tener buen funcionamiento y rendimiento del personal no docente y administrativo para que cada quien sepa cuales son sus funciones y sus obligaciones.

En esta propuesta desarrollo la forma de delimitar el quehacer de cada uno de los departamentos y con esto lograr cubrir la problemática que existe en la Preparatoria No. 2.

El presente manual es creado con la finalidad de aportar a la Preparatoria N° 2 de la Universidad Autónoma de Nuevo León, un instrumento que lo oriente, como contar con un documento que refleje fielmente las obligaciones , y los deberes de cada uno de los departamentos.

Se incluyen diagramas de organización con la representación grafica de la estructura orgánica reflejando niveles jerárquicos, líneas de autoridad responsabilidad, tramos de control y cadenas de mando.

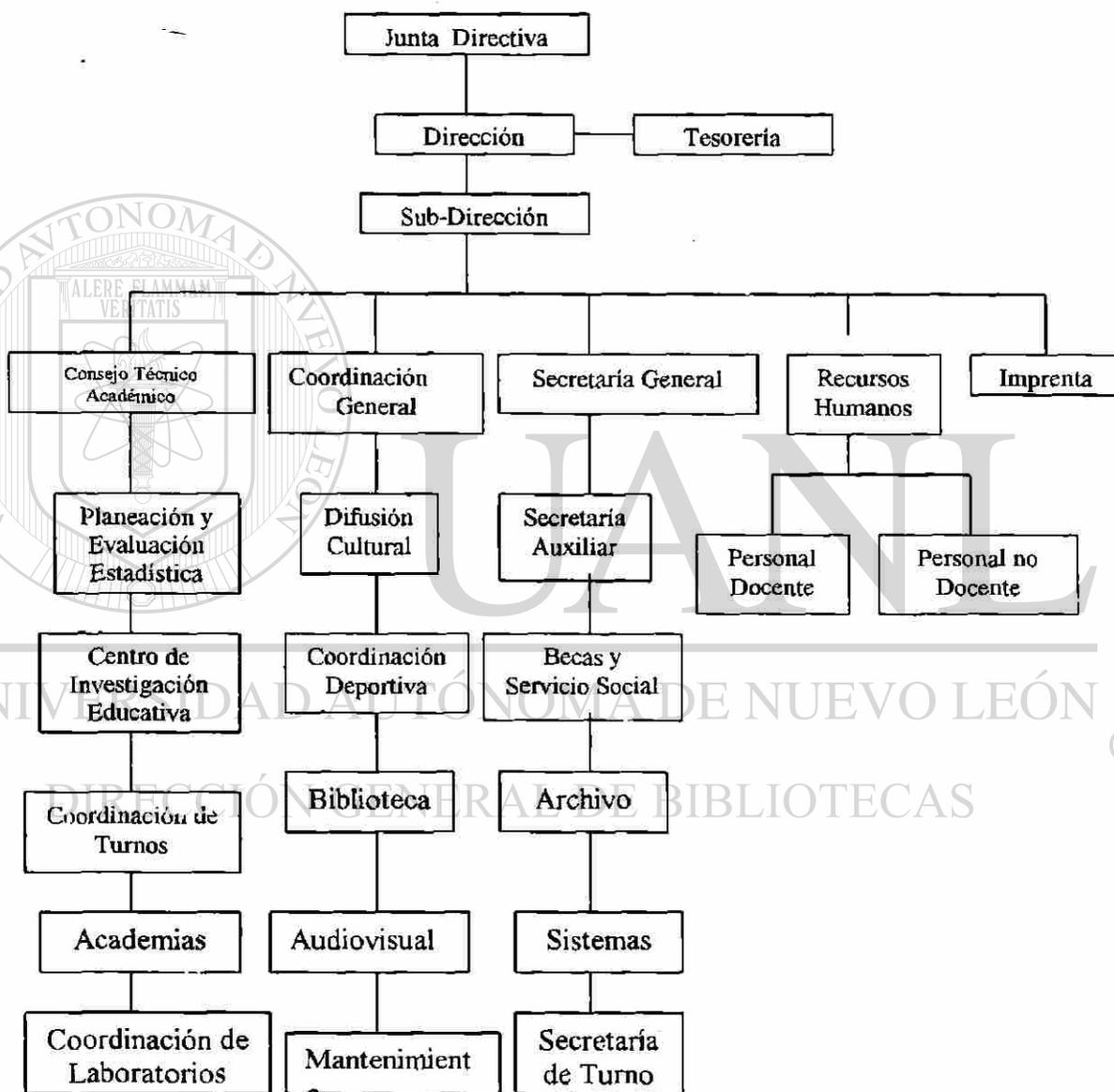
Estará basado en la ubicación organizacional, coordinación, descripción genérica del puesto, descripción específica del puesto

Ubicación organizacional: es el lugar que ocupa en el organigrama

Coordinación que departamento: depende de el y cual es su relación.

Descripción genérica del puesto: cuales son las funciones generales del departamento.

Descripción específica: desarrollar específicamente los quehaceres.



Junta Directiva

Ubicación Organizacional

Ocupa el primer nivel dentro del organigrama

Coordinación

Es la Suprema autoridad dentro del organización

Descripción Genérica del puesto

Esta integrado por el personal académico de cada escuela y por igual numero de representantes de alumnos.

Descripción específica del puesto.

Propone reformas y somete al Consejo Universitario por conducto del Director. Propone ante el Consejo Universitario los planes y programas de estudio de la escuela, así como las modificaciones que se consideran necesarias. Propone al Consejo Universitario los nombramientos de los profesores ordinarios de la escuela. Somete al Consejo Universitario los casos presentados por la comisión de Honor y Justicia relacionada con sanciones y reconocimientos, conoce en primera instancia las solicitudes de licencias por mas de quince días del personal académico de la escuela y proponerlas al Consejo Universitario para que resuelva enseguida. Conocer el informe anual de actividades académicas, administrativas y financiera de la Dirección de la escuela. Designar la terna para director de la escuela remitirla al Rector para su tramitación correspondiente, solicitar a la junta de Gobierno por conducto del Rector la remoción del Director de la escuela por causas graves de acuerdo con la ley y estatutos generales de la Universidad; tratar los asuntos que estén incluidos en la convocatoria, así como los generales que se inscriban, designar la comisión permanente o temporal que a juicio de la propia junta sea necesaria.

Director**Ubicación Organizacional:**

Ocupa el segundo nivel de jerarquía de la dependencia

Coordinación:

Tiene una coordinación con todos los puestos de la organización

Descripción General del Puesto:

Administra, Coordina y Supervisa los recursos de la institución (material humano y Financiero) para alcanzar los objetivos impuestos para la organización

Descripción Específica:

En base al reglamento de la escuela de nivel medio superior y a la Ley

Orgánica las funciones específicas son:

Representa académicamente y administrativamente a la Escuela ante las demás Autoridades Universitarias. Convoca a la Junta Directiva y presidir sus sesiones, teniendo derecho solamente a voto de calidad. Citar a reuniones de Junta Directiva, a solicitud de tercera parte parietal de sus miembros, en un plazo no mayor a quince días naturales posteriores a dicha solicitud.

En caso de negarse se considera causa grave, se turnara al Rector y por su conducto a la Junta de Gobierno. Ser miembro ex officio del Consejo Universitario. Presentar ante las autoridades Universitarias que correspondo los acuerdos de la Junta Directiva. Dedicar por lo menos 25 horas por semana a las labores de la Dirección, nombrar y remover libremente al Sub-Director, Secretarios, Coordinadores, y al resto del personal de confianza de la escuela, según lo juzgue conveniente para el correcto desempeño de sus funciones. Impartir por lo menos una cátedra en la escuela. Presentar

un informe anual en la Junta Directiva, ser presidente ex officio de las comisiones nombradas por la Junta Directiva. Ejecutar los acuerdos de la Junta Directiva, otorgar nombramientos provisionales a profesores, vigilar que en la Escuela se cumpla las disposiciones de la ley, del estatutos de los reglamentos generales y de este reglamento; Los acuerdos del Consejo Universitario y de la Junta Directiva los planes de estudio cuidando siempre que las labores se desarrollen ordenadamente. Aplicar suspensiones al personal académico, investigador y administrativo, de conformidad con las condiciones legales aplicables. Aplicar sanciones a los alumnos hasta por 15 días cuando estas sean mayores, deberá someter a su resolución a la comisión de Honor y justicia de la Junta Directiva para su ratificación o rectificación.

Concede permisos al personal académico por causas justificadas hasta por 15 días en el semestre. Cuando estos permisos sean mayores en tiempo deberá someterlos a la consideración del Consejo Universitario para su resolución. Ser responsables de la administración del plantel. Determina los horarios de los profesores, Establecer un control adecuado de asistencia para todo el personal académico y administrativo. Expedir las constancias de estudios que no estén reservadas al departamento de Escolar y de Archivo de la Universidad.

Determina las características de los exámenes de acuerdo con lo dispuesto en el reglamento de exámenes de la Universidad. Ser gestor del mejoramiento académico, cultural, disciplinario y físico de la escuela.

Aplicar estímulos y sanciones al personal no docente de la escuela. Asignar las actividades académicas y administrativas de los sub-directores, secretarios y coordinadores, conforme lo considere conveniente. Vigilar el cumplimiento de las funciones de los jefes y los departamentos administrativos crear suprimir o modificar áreas administrativas que considere conveniente. Autorizarla relación de todo tipo de eventos a efectuarse en las instalaciones de la escuela o fuera de ella, en los que se utilice el nombre o logotipo de la misma así como todas aquellas actividades concernientes al buen funcionamiento de la escuela. Proveer las instalaciones de la escuela con instituciones publicas y privadas en los aspectos académicos, culturales tecnológicos, industrial y de producción de bienes y servicios.

El Director será responsable de su actuación ante la junta Directiva, el Consejo Universitario, la Junta de Gobierno y la comisión de Hacienda

Sub-dirección

Ubicación Organizacional

Se encuentra en el tercer nivel dependiendo directamente del Director.

Coordinación:

Es un enlace entre los departamentos y de la Dirección

Descripción General del Puesto

Sustituye, convoca, dirige, promueve a la institución

Descripción Especifica

Sustituir al Director en los casos de ausencia temporal y absoluta. Convocar a la Junta Directiva, a falta del Director. Dirigir y coordinar las actividades de los secretarios y coordinadores. Llevar el libro de actas de la Junta Directiva. Promover la formación y el desarrollo de laboratorios y sus practicas. Autorizar la revalidación de materias de acuerdo con el reglamento correspondiente. Formar parte del consejo técnico académico. Extender constancias de estudio y certificados de documentos. Mantener estrecha relaciones con el personal académico y administrativo con los estudiantes de la escuela. Vigilar directamente o a través de los coordinadores de academias, el cumplimiento de los programas de estudio. Aprobar la distribución del trabajo académico extra-aulas Asignar las cargas académicas de acuerdo al Director. Proponer a la Dirección las medidas necesarias para mejorar la calidad académica. Elaborar y difundir los manuales de procedimiento, los tramites que se lleva a cabo en la

Sub-Dirección. Promover conjuntamente con las academias, la actualización y elaboración de los libros de texto.

Promover la actualización y elaboración de los manuales utilizados como texto en las materias de especialidades técnicas. Presentar a la Dirección del equipo necesario, elaborar conjuntamente con la Sub-Dirección administrativa, los horarios de clase de grupos y profesores y publicarlos.

Elaborar los horarios para los exámenes extraordinarios y publicarlos, Presentarle a la Dirección un informe semestral de sus actividades. Brindar atención al personal académico y administrativo de la escuela. En los asuntos de carácter administrativo, mantener estrecha relación con el personal académico y administrativo a fin de dar solución a los problemas que se presenta dentro de su área, proponer al Director el nombramiento del personal de su área. Coordinar a los secretarios de la escuela para el cumplimiento de sus funciones.

Apoyar a la coordinación deportiva para promover el deporte en la escuela.

Programar las vacaciones del personal administrativo técnico y de intendencia mantener registros completos de todas las personas que laboran en la escuela. Promover el desarrollo del personal administrativo, por medio del programa de actualización y capacitación,

Consejo Técnico Académico

Ubicación Organizacional:

Se localiza en el cuarto nivel subordinado al Director de la institución

Coordinación Se lleva a cabo con la Dirección y con los presidentes de academias

Descripción genérica del puesto:

Llevar a cabo todas las actividades académicas de la institución y proporciona soluciones a los distintos problemas que se presenten en la empresa relacionadas con el

desarrollo académico, desde la capacitación a maestros hasta las herramientas de enseñanza aprendizaje necesario

Descripción específica

Con apoyo de los presidente de academias se lleva a cabo la elaboración de los exámenes de segunda y tercera oportunidad así como también todos los cursos que se presente para el mejoramiento del nivel académico de nuestros alumnos. Tendrá juntas periódicas con su presidente de academia para saber el avance de los programas enterarlos de las actividades para realizar.

El Consejo Técnico académico tendrá como objetivo promover, encausar, analizar y difundir las políticas, los procedimientos, normas y reglas de carácter académico.

Promover la superación académica de la escuela mediante la aplicación de técnicas y métodos modernos de enseñanza. Al finalizar el semestre realizar una evaluación. Dar su opinión sobre las políticas generales de asignación de carga académica de los profesores, y conocer la disciplina y la asistencia del personal académico.

Establecer los lineamientos generales para la preparación cultural, artísticas y deportivas de los estudiantes de la escuela. Colabora en la elaboración del plan general de l desarrollo anual, junto con el Director de la preparatoria. Participa de forma directa en la elaboración y actualización de los planes de estudio de la institución. Colabora en la elaboración de exámenes para su estandarización. Convoca periódicamente a reuniones de maestros y director para la actualización de los planes de estudios existentes, también es responsable de darles a conocer su estructura final.

Coordinación General

Ubicación Organizacional:

Se encuentra en el cuarto nivel subordinado al director de la dependencia.

Coordinación

Los departamentos de Difusión Cultural, Deportiva, Biblioteca, Audiovisual y Mantenimiento.

Descripción Genérica del Puesto

Supervisar el correcto desarrollo de las actividades asignadas y lo relaciona con todas las áreas que del depende.

Descripción específica:

Realizar juntas periódicas con sus diferentes departamentos, estar al pendiente que estos están dando el mejor de los servicios, si cualquier otro departamentos requiere de su apoyo este le será dado. Coordinar todo el material requeridos en los diferentes departamentos y entregarlos para el mejor funcionamiento de la institución.

Secretaria General

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Ubicación Organizacional:

Se encuentra en cuarto nivel trabaja bajo las ordenes del Director

Coordinación:

Su principal relación con la organización se establece con la dirección y con el departamento académico de este depende la secretaria auxiliar, becas y servicio social, archivo, sistema y secretaria de turno

Descripción específica:

Elabora documentos tales como boletas, cartas, certificados expedientes y demás documentos necesario es la encargada de atender al cliente brindándole la información que requiere. Hace y recibe llamadas telefónicas lleva el control de asistencia de maestros.

Recursos Humanos**Ubicación Organizacional:**

Se encuentra en el cuarto nivel y depende directamente del Director

Coordinación:

Coordina las labores administrativas del personal no docente y académico

Descripción genérica del puesto:

Elabora, aplica y realiza programas para el personal administrativo captando y distribuyéndolo entre ellos.

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Descripción específica:

Elabora el programa operativo anual del departamento y presentarlo a la Coordinación Administrativa para lo conducente. Aplicar y vigilar el cumplimiento de las normas, disposiciones políticas, lineamientos y procedimientos relativos en materia de administración del personal. Realizar el reclutamiento, selección del presupuesto de nombramientos, contratación, control de asistencia y toda incidencia del personal adscrito a la dirección general, así como control de servicio social y servicios escolares (educación abierta). Elaborar y mantener actualizada la plantilla del personal, llevar a

cabo las nóminas del personal, registros y expedientes, así como la documentación relativa a los mismos. Captar y distribuir entre el personal, los cheques de remuneración, y gestionar ante la dirección general de personal y relaciones laborales de la Universidad, la devolución de adeudos que por su improcedencia no se hubiese efectuado su entrega. Así como los pagos especiales de aguinaldo, vales de despensa de los servidores públicos y compensaciones.

Proporcionar los datos materiales de servicios personales para la elaboración anual de anteproyectos del presupuesto de egresos de la Dirección. Promover la superación y elevar a mediano plazo de manera efectiva el nivel escolar del personal de la dependencia a través de los eventos de capacitación , culturales y recreativos que se ofrezcan.

Tramitar ante terceros componentes la documentación para el otorgamiento de los beneficios que tiene derecho el personal así como lo relacionado con la aplicación de las sanciones administrativas a que se haga acreedor el personal de la Preparatoria. Atender los requerimientos de información que se deriven del ejercicio de las funciones del área así como las comisiones encomendadas.

Tesorería:

Coordinación.

Su principal coordinación de la organización es con el director y con el departamento de mercadotecnia, con el despacho contable y proveedores hacia fuera de la misma.

Descripción Genérica del Puesto

Se encarga de tomar las decisiones administrativas y financieras necesarias para el buen desarrollo de las actividades de la institución mediante la emisión, análisis e interpretación oportuna de la información financiera que arroja la organización

Descripción Específica:

Participación en la creación del plan de desarrollo anual en coordinación con la dirección, participación en la elaboración del presupuesto de ingresos y egresos junto con la dirección , encargarse del proceso de sistematización de los procesos administrativos de la institución .

Realiza y aprueba el pago de honorarios, impuestos, mantenimiento, renta, y además gastos relacionado con la instalación .

Llevar la contabilidad financiera y se encarga de emitir, la información correspondiente.

Imprenta

Ubicación Organizacional

Se encuentra en el cuarto nivel trabajando bajo las ordenes del director.

Coordinación:

Su principal relación es con el Director y con el departamento de Consejo Técnico. ®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Descripción Específica:

Se encarga de elaborar todos los libros de texto, y que estos estén a tiempo para la entrega a los alumnos de apoyo en la impresión de los documentos que se requieran en cantidades mayores.

Planeación y Evaluación de Estadísticas.

Ubicación Organizacional:

Ocupa el quinto nivel dentro del organigrama defendiendo directamente de Consejo Técnico

Coordinación:

Se lleva a cabo con Consejo Técnico y con el centro de investigación

Descripción Genérica del puesto :

Lleva a cabo todas las estadísticas académicas dentro de la preparatoria.

Descripción Especifico.

Con apoyo de Consejo Técnico Académico de proporcionarle toda la información requerida para realizar las estadísticas con referencia a el nivel académico de un semestre a otro, de una fase a otra, y de un año a otro para saber como poder mejorar para un mayor nivel académico.

Pide a el jefe de Consejo Técnico y realice la solicitud a Coordinación de prepas todo lo referente a los resultados de los exámenes indicativos y la media para realizar las estadísticas que el Director necesita.

Centro de Investigación Educativa

Ubicación Organizacional

Se localiza en el quinto nivel dentro del organigrama depende directamente de Consejo Técnico.

Coordinación

Se lleva a cabo con Consejo Técnico y con los maestros que quieran integrar cualquier tipo de investigación para mejorar el nivel académico.

Descripción Genérica del Puesto

El jefe de este departamento es el que organiza a los maestros para la realización de investigaciones y estas se llevan a cabo con la ayuda económica de la preparatoria.

Descripción Específica del Puesto:

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Este Departamento es para que todas aquellas personas que tienen una investigación para una mayor productividad de preparatoria, el jefe de departamento tiene la obligación de citar a juntas predeterminadas para saber los avances en dichas investigaciones, el es el intermediario ante Consejo Técnico para todo lo que los maestros de las investigaciones requeridas.

Coordinación de Turnos***Ubicación Organizacional***

Se encuentra en el quinto lugar del organigrama dependiendo de Consejo Técnico Académico.

Coordinación

Con el Consejo Técnico Académico y con los Presidentes de Academia.

Descripción Genérica del Puesto.

Tiraje de exámenes, laboratorios y todo el material de apoyo que requieren cada uno de los presidentes de Academia.

Descripción Especifica

Se encarga de que estén los exámenes necesarios para que se puedan presentar tiene la obligación de que si el presidente de academia no se los a entregado hacerle saber que los necesita lo antes posible, debe de informar a los presidentes de academia las fechas 3ª. 4ª. 5ª. Y 6ª. Oportunidades para que le entreguen los exámenes si necesita material de apoyo tales como laboratorios o pequeños exámenes semanales.

Academias

Ubicación Organizacional

Se encuentra en el quinto nivel de la organigrama dependiendo directamente de el jefe de Consejo Técnico Académico.

Coordinación

Es asignado por el Consejo Técnico Académico y coordina a sus maestros de área.

Descripción Genérica del Puesto.

Llevar a cabo juntas con sus maestros y realizar exámenes que se requieran.

Descripción Específico del Puesto.

Cada presidente de academia es el que encabeza las juntas de academia y en ellas será el intermediario entre el consejo Técnico y los maestros para informarle todas las actividades académicas de el semestre llevara a cabo juntas permanentes de promedio y proponer las formas en las que se pueden elevar a consejo técnico también les pedirá a sus maestros los exámenes requeridos y si estos no lo entrega entonces el presidente tendrá que realizarlos, así como también estar atento a las necesidades de material de apoyo por parte de sus maestros.

Coordinación de Laboratorio

Ubicación Organizacional

Se encuentra en el quinto del organigrama y depende de consejo técnico y de los presidentes de academia.

Descripción Genérica del Puesto

Lleva a cabo todas las practicas de los laboratorios

Descripción Especifico

Realizar un programa de distribución para los maestros en el cual se desarrollen las practicas de laboratorios especificado día, hora y grupo que les corresponde asistir a el laboratorio se mantiene en contacto con el Consejo Técnico Académico para solicitar todo el material requerido para las practicas.

Difusión Cultural

Ubicación Organizacional

Ocupa el quinto lugar de la organización y depende directamente de

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Coordinación

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Coordinación general, y las actividades de los demás departamentos para su difusión.

Descripción Genérica del puesto

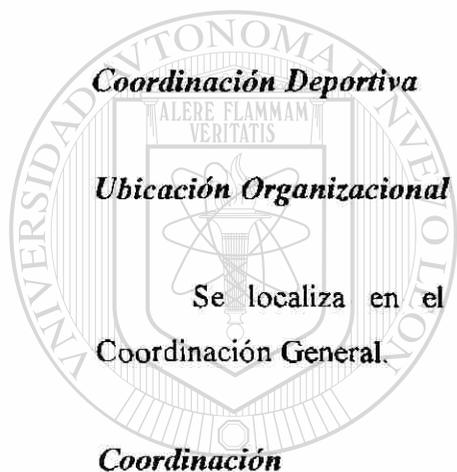
Lleva a cabo todas las publicaciones internas y externas necesarias para la preparatoria.

Descripción especifica.

La actividad de este departamento es como su nombre lo dice, difundir todas aquellas actividades internas y externas de la preparatoria tiene como obligación hacer saber a los maestros de las actividades externas de la preparatoria que interesen a los maestros.

Tiene la obligación de estar en contacto con Difusión Cultural de la Universidad para que difunda las actividades de la dependencia .

Realizar juntas semestrales con los jefes de los departamentos para que estos les entreguen toda la información de las actividades para su difusión llevar a cabo actividades extraescolares para los alumnos.



Coordinación Deportiva

Ubicación Organizacional

Se localiza en el quinto lugar de jerarquía dependiendo directamente de Coordinación General.

Coordinación

Con el departamento de Coordinación General y con los entrenadores de las diversas ramas del deporte.

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Descripción Genérica del Puesto.

Coordinar todas las actividades deportivas dentro de la preparatoria.

Descripción Específica

Debe de realizar juntas periódicas en relación a los resultados de cada una de las ramas del deporte así como también extender las cartas de justificación a los alumnos. Que están faltando a clases por cuestiones deportivas.

Hacerle saber a el Coordinador General el material requerido para llevar a cabo las actividades deportivas.

Biblioteca

Ubicación Organizacional

Se encuentra en el quinto nivel del organigrama.

Coordinación

Con el departamento de Coordinación General

Descripción Genérica del Puesto

Proporciona apoyo académico de libros a los alumnos y maestros que estos lo requieran.

Descripción Específico

La biblioteca se encargara de proporcionar el material de apoyo referente a libros, folletos, Internet que tanto el alumno como el maestro lo requieran asistí a biblioteca y realizar periódicamente recuento de libros y modificar aquellos que estén obsoletos para cambiarlas por loas nuevas ediciones.

Audiovisual

Ubicación Organizacional

Pertenece a la quinta posición en el organigrama y depende de Coordinación General

Coordinación

Directamente Coordinación General

Descripción Genérica del Puesto.

Asistí a todos los eventos que la institución se le pide para tomar fotografías o videos.

Descripción Específica.

Se encargara de la programación de el auditorio para que no se empalmen actividades, se presentará en todos los eventos que la escuela realice para la toma de videos y fotografía así como la edición de dicho material.

Será el encargado de prestar que requiera de material auditivo tal es el caso de pantallas, proyectores, películas, tele video.

Realizar el video que requiera el Director para las juntas y proporcionar todo el equipo de sonido para todo evento.

Mantenimiento

Ubicación Organizacional

Esta ubicado en el quinto nivel del organigrama dependiendo directamente de coordinación general.

Coordinación

Se coordina con todos los intendentes, plomeros, jardineros, electricista etc.

Descripción Genérica del Puesto

Mantener en buenas condiciones a la institución.

Descripción Específica

Coordinar a los intendentes para la distribución de las actividades de cada uso. Brindar servicio a todos los departamentos en el servicio que requieran.

Programar al finalizar cada semestre los alumnos para que encuentren una escuela digna.

Secretarías de Turno

Ubicación organizacional

Esta en el tercer nivel del organigrama.

Coordinación.

Con el Secretario General con los maestros y alumnos.

Descripción Genérica del Puesto

Realizar con apoyo del director los horarios, otorgar constancias de inasistencias, llevar a cabo la toma de asistencia de los maestros.

quien proporcionarle la beca que el alumno requerido y Servicio social informa a los departamentos que personal requiere de Servicio social ya que por medio de este se realiza la petición ante el departamento de servicio social de la universidad.

Archivo.

Ubicación Organizacional

Se encuentra en el quinto nivel del organigrama depende de Secretaría General.

Coordinación.

Con la Secretaría General

Descripción Genérica del Puesto

Realizar todos los Kardex que estén completos y que sean requeridos por exalumnos.

Descripción Específica.

Sacar aquellos Kardex que son pedidas por aquellas personas que ya hayan salidos de la dependencia y si alguno tiene problema ir al departamento de archivo de la universidad para la solución del problema.

Sistemas

Ubicación Organizacional

Se encuentra en el quinto nivel del organigrama

Coordinación

Con la Secretaría Auxiliar para lo necesario.

Descripción Genérica del Puesto.

Realización de material de escolar y revisión de exámenes.

Descripción Específica

Realizar las listas de todos los grupos para maestros, diseñar y realizar los gafetes para los alumnos, estar en coordinación con el departamento de Secretaría General para realizar lo necesario por esta.

Secretaría Auxiliar.

Ubicación Organizacional

Se encuentra en el quinto nivel del organigrama.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Coordinación

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

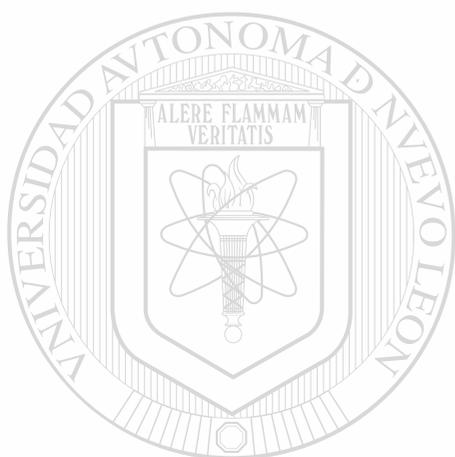
Con la Secretaría General.

Descripción Genérica del Puesto.

Auxiliar a la Secretaria General

Descripción Específica

Apoyar en todo a la Secretaría Académica Cuando el Secretario Académico no se encuentra el va en su representación , organizar todos los eventos de la Secretaría Académica.



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIÓN

Las conclusiones de la investigación se realizaron en atención a los objetivos planificados y a los datos extraídos del análisis de investigación.

La entrevista, la encuesta y la observación nos hace ver cual es la importancia para el personal no docente el conocer, delimitar y delinear los canales de mando de cada uno de los departamentos.

Así también la importancia que tiene que todos los empleados conozcan sus quehaceres y deberes dentro de su departamento.

Otro de los objetivos que nos arrojo es que todo empleado debe tener el mismo trato y una distribución en forma equitativa la información que se presente.

El jefe del departamento debe de compartir con su subordinado actitudes y necesidades, porque él tomarlo en cuenta lo hace sentir mejor y esto debe de hacerse con todos los miembros y no hacer diferencias.

La comunicación es de vital importancia para que al existir un problema podamos tomar en cuenta a nuestro subordinado y este nos pueda proporcionar una solución que en muchos casos no la vemos nosotros como jefes.

Los tres pilares fundamentales de la productividad del personal no docente y administrativo debe de estar fincado en la disposición y participación de los empleados,

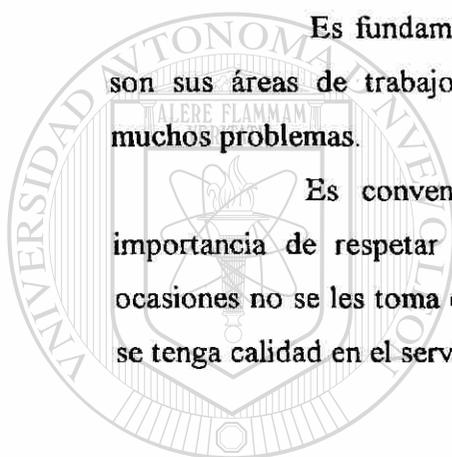
en la calidad de servicio y en un ambiente de trabajo satisfactorio esto con la finalidad de un mejor rendimiento en el quehacer universitario

6.2 RECOMENDACIONES

La recomendación para el presente trabajo es que respetemos las líneas de mando así como también tomar en cuenta a sus subordinados para que ellos tengan un mejor rendimiento dentro de la institución.

Es fundamental que cada jefe de departamento lea detenidamente cuales son sus áreas de trabajo y no estén realizando doble función, con esto evitaremos muchos problemas.

Es conveniente que se realicen juntas periódicas para reafirmar la importancia de respetar las funciones de cada uno de los jefes porque en muchas ocasiones no se les toma el tiempo debido a la lectura del manual y esto ocasiona que no se tenga calidad en el servicio



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

AUTOBIOGRAFÍA

Lic. Deborah Aurora Sepúlveda Treviño

Fecha de Nacimiento: 14 de Agosto de 1965

Lugar de Nacimiento: Monterrey, N.L.

Carrera: Lic. En Ciencias de la Comunicación

Lugar de Estudio: Universidad Autónoma de Nuevo León

Fecha de Egreso: Julio de 1988

Lugar de Trabajo: Esc. Preparatoria No. 2 de la U.A.N.L.

Antigüedad: 13 años

Nombre de los Padres: Leonel A. Sepúlveda Rivero y Aurora Treviño Espinoza

Estado Civil: Casada

Nombre del Esposo: MC. Edgar Iván Galindo Galindo

