



**UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN
NICOLAS DE HIDALGO**



**FACULTAD DE CONTADURÍA Y CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

“PROPUESTA DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN PARA
GUARDERÍA SPUM S.C”

TESIS:

PARA LA OBTENCIÓN DE GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

LAURA DURÁN FLORES

ASESOR:

DOCTOR EN ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

EVARISTO GALEANA FIGUEROA

MORELIA MICHOACÁN, NOVIEMBRE 2014.

RESUMEN

La Propuesta de la Implantación del Manual de Organización para la Guardería SPUM S.C, surge a partir de detectar el problema de la duplicidad de funciones y no identificar las obligaciones que tiene cada uno de los trabajadores que laboran dentro del centro de trabajo, así mismo implementar la difusión y la aplicación de dicho manual en mejora de esta organización. Proponiendo ser un apoyo para todo el personal y poder así construir, analizar, aclarar y definir niveles jerárquicos, atribuciones, medios de comunicación, toma de decisiones etc.

Guardería SPUM S.C, se encuentra dentro de la clasificación como empresa mediana, no obstante debe contar con una misión y visión, teniendo bien establecidos cuáles son sus objetivos así como su estructura orgánica y contar con un organigrama, el cual nos muestra tal y como está constituida dicha organización para brindar un buen servicio de calidad, contando con un personal capacitado al cuidado del menor.

Por mencionar algunas de las ventajas que tiene la implantación del manual de organización son; el conocimiento general de la estructura orgánica, servir como apoyo en la realización de tareas asignadas para cada área y puestos de la misma, evitando así malos entendidos, discusiones y conflictos entre los mismos trabajadores. Tomando en cuenta que existen algunos inconvenientes en la implementación de dicho manual, como las actualizaciones del mismo, costos económicos que se generan, resistencia al cambio por parte del personal y mano de obra. La finalidad es aportar una solución de mejora para que se puedan realizar las actividades con eficacia y eficiencia tomando en cuenta los principios de la administración los cuales son: planeación, organización, dirección, supervisión y control.

PALABRAS CLAVE: Manual de Organización, Guardería, Estructura Orgánica.

ABSTRACT

The proposal of the implantation of the manual of organization for the nursery SPUM S.C, it happens as from detecting the problem of the duplicity of shows and not identifying the obligations that each of the workers that labor inside the center of work has, likewise implementing diffusion and the application of the aforementioned manual in improvement of this organization. Naming for to be a support the whole staff and that way could have constructed, analyzing, becoming clear and defining hierarchic levels, attributions, means of communication, photo of decisions etc.

Nursery SPUM S.C, finds himself within the classification like middle-sized company, not the objector should count on a mission and vision, having well-established which ones are their objectives as well as their organic structure and counting on an organizational chart, which such shows us and as the aforementioned organization to offer a good turn of quality, counting on a staff capacitated in care of the minor is constituted.

They are in order to mention some of the advantages that the implantation of the manual of organization has; The broad knowledge of the organic structure, suiting someone's purposes like support in the realization of tasks assigned for each area and put of her same, avoiding bad knowing guys that way, arguments and conflicts between the same workers. Considering that some inconveniences in the implementation of the aforementioned manual, like the bringing ups to date exist of the same, economic costs that are generated, resistance to the change for part of the staff and friend of work. The purpose is contributing an improving solution in order that which can accomplish the activities with efficacy and efficiency taking into account administration's principles themselves they are: Planning, organization, address, supervision and control.

KEY WORDS: organization manual, nursery, organic structure.

DEDICATORIA

A Dios el ser supremo quien me brindo el regalo más hermoso que es la vida, a mis papas Rubén y Teresa que siempre han estado conmigo apoyándome incondicionalmente a mis hermanos; Humberto, Rebeca, Leticia, Mireya, José Noé, Víctor Hugo y Lucia Yesica, por creer en mí, por brindarme sus buenos consejos para que yo pudiera seguir adelante y poder así concluir una meta más en mi vida, este logro lo comparto con todos ustedes que son mi familia la cual me llena de orgullo pertenecer a ella.

Otro factor importante que contribuyo para cumplir este logro no menos importante son mis amigos; Karen Yunuen, Elisa, Ramcel, que desde el inicio de la carrera hemos compartido momentos felices en los cuales hemos reído, llorado e incluso hasta nos hemos molestado y que sin embargo gracias a uno de los valores importante que se llama **AMISTAD** es que seguimos siendo los mejores amigos.

Mi formación académica se la debo a todos y cada uno de mis profesores que me brindaron sus conocimientos, consejos para contribuir a mi formación profesional la cual sembraron en mí, la semilla del conocimiento que hoy germina y que seguirá dando frutos, gracias a esa entrega y dedicación para sus alumnos.

La culminación de este paso en mi vida, es gracias al Dr. Evaristo Galeana Figueroa, quien ha asesorado y ha seguido paso a paso este proyecto el cual hoy presento, que a pesar de las adversidades que se presentaron durante su elaboración ha sabido guiarme con su experiencia para terminar satisfactoriamente dicho proyecto.

AGRADECIMIENTO

Gracias al MA. Faustino María Sandoval, quien fue profesor y es amigo que desde que se cruzó en mi camino me ha brindado sus conocimientos, experiencias y quien me ha enseñado, “que las cosas las haces bien desde el inicio, o no haces nada”, dichas palabras me han servido como ejemplo en el transcurso de mi vida profesional y personal, que me recuerda que debo de poner todo mi empeño y dedicación en realizar todas y cada una de las actividades que realice para obtener los mejores resultados.

Uno de los ejemplos que siempre tengo presente es *la seguridad en ti mismo ante la toma de decisiones*, sin importar si la decisión que se toma es la correcta o no, sin temor a equivocarse, puesto que de los “errores” es de donde se aprende y se toman como ejemplo para no volver a cometerlos.

Agradezco la confianza y la oportunidad de creer en mí, me ha ayudado a crecer como persona y poner en práctica todos sus consejos y aprendizajes que ha inculcado en mí, es por eso que es una persona extraordinaria a la cual agradeceré toda la vida.

PROPUESTA DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN PARA GUARDERÍA SPUM S.C

ÍNDICE

1) INTRODUCCIÓN	1
1.1 ANTECEDENTES	4
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	9
1.4. OBJETIVO	9
1.4. JUSTIFICACIÓN	10
1.5. METODOLOGÍA	11
2) LINEAMIENTOS GENERALES DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN	12
2.1. CONCEPTO	12
2.2. EL MANUAL COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN	13
2.3. OBJETIVOS DE LOS MANUALES	14
2.4. VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LOS MANUALES	16
2.5. LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS EN ORGANIZACIONES PEQUEÑAS Y MEDIANAS.....	18
2.6. CLASIFICACIÓN DE LOS MANUALES	20
2.7. PLANEACIÓN Y ELABORACIÓN DE MANUALES	24
3) ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN.....	34
3.1. INTRODUCCIÓN	34
3.2. OBJETIVO DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN.....	36
3.3. ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	37
3.4. MARCO JURÍDICO	38
3.5. ATRIBUCIONES	39

3.6. MISIÓN Y VISIÓN	40
3.7. ESTRUCTURA ORGÁNICA	41
3.8. ORGANIGRAMA.....	42
3.9. OBJETIVO Y FUNCIONES.....	46
3.10. GLOSARIO Y TÉRMINOS	48
4) IMPLANTACIÓN.....	49
4.1. INTRODUCCIÓN	49
4.2. OBJETIVO DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN.....	50
4.3. OBJETIVO DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN.....	51
4.4. ANTECEDENTES HISTÓRICOS	52
4.5. MARCO JURÍDICO	53
4.5.1 ATRIBUCIONES	53
4.6. MISIÓN Y VISIÓN	55
4.7. ESTRUCTURA ORGÁNICA	55
4.8. ORGANIGRAMA.....	56
4.9. OBJETIVO Y FUNCIONES.....	57
4.10. GLOSARIO Y TÉRMINOS.....	103
5. CONCLUSIONES.....	107
6. REFERENCIAS.....	109
7. ANEXOS.....	111
7.1 CUESTIONARIO DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES PARA EL PERFIL DE PUESTO.....	111

1) INTRODUCCIÓN

La idea de crear una guardería infantil en beneficio de todos los profesores sindicalizados de la universidad es debido a la necesidad que se tiene al no contar con una opción más de cuidado para sus hijos. Contar con instalaciones propias que brinden un buen servicio de atención y cuidado a los infantes para que así los padres usuarios puedan ejercer sus profesiones así como también tengan opción de dedicarse a realizar trabajos de investigación en beneficio de la misma máxima casa de estudios y teniendo total tranquilidad de que mientras los profesores trabajan, sus hijos están siendo bien atendidos, y recibiendo los cuidados necesarios por personal capacitado para el buen desarrollo e integración físico y mental para los infantes. Esta institución brindara una buena atención a todos los padres usuarios del sindicato de profesores de la universidad así como al público en general que también requiera del servicio.

Guardería SPUM S.C. es una organización la cual funcionaba de forma independiente, hasta que firma contrato con el IMSS, en donde se establece que la edad para ingresar de un menor a la guardería es de 43 días de nacido hasta los 4 años de edad; esto es para todo los usuarios del servicio. Cabe mencionar que a los hijos de los profesores del sindicato de la universidad debido a que en el contrato colectivo de trabajo, en el capítulo VIII de prestaciones de previsión social y de la cultura, clausula 71 se establece que a los hijos de los trabajadores académicos se les brinda desde los 30 días de nacidos hasta los seis años de edad.

En caso de que al trabajador académico se le negara el servicio por parte del IMSS el motivo que en el momento en el que el usuario realiza su solicitud no se tenga lugar en la sala para el ingreso del menor, se debe de reportar a la institución para hacer la gestión correspondiente, el cual consiste en un subsidio económico mensual, por cada hijo que quede comprendido de la

edad ya mencionada, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos en el contrato colectivo de trabajo.

Es importante mencionar que a los trabajadores académicos después de que sus hijos concluyen su estancia en la Guardería SPUM S. C, la cual es a los cuatro años de edad siguen recibiendo el apoyo económico hasta los seis años de edad por lo antes mencionado.

Es de suma importancia este proyecto para el SPUM ya que es un logro más obtenido.

Los beneficios de dicho manual serán: la mejora de la empresa para la realización de las actividades de cada una de las personas que laboran dentro con mayor eficiencia y eficacia, evitar la duplicidad de funciones, que el personal docente y administrativo realice su trabajo de acuerdo a las normas establecidas.

Este manual de organización fue creado por que dentro de esta organización no existe hasta el momento ningún manual donde se establezca de forma escrita, ordenada y sistematizada, como deberán de realizar las tareas asignadas de todo el personal que labora en ella, así mismo existe la informalidad de realizar los trabajos en forma verbal y no existe por escrito.

Por lo tanto enfatizamos que el contenido de este manual de organización está compuesto por cuatro capítulos los cuales son: introducción, lineamientos generales de un manual de organización, elementos que integran un manual de organización, así como la implantación del mismo manual. A continuación se describe brevemente el contenido de cada uno de los capítulos que lo integran:

El primero es una pequeña introducción la cual nos menciona un poco cuales son los antecedentes de esta empresa, cuál es el planteamiento del problema así como su objetivo y la justificación del por qué se está realizando este manual de organización.

El segundo son los lineamientos generales de un manual de organización, los cuales son el concepto del manual, el manual como medio de comunicación, objetivos, así como ventajas e inconvenientes del mismo, sin dejar a un lado la importancia de estos manuales en empresas pequeñas y medianas, clasificación, planeación y elaboración de dichos manuales.

El tercer punto de esta introducción nos dice cuáles son los elementos que integran el manual de organización, comenzando por una introducción del manual de organización, después con el objetivo y los antecedentes históricos, continuando con el marco jurídico que avala dicha organización, así como las atribuciones, misión, visión. Sin hacer menos la importancia que tiene la estructura orgánica e organigrama, objetivo y la descripción de funciones, concluyendo con el glosario y los términos que se desconocidos.

Por ultimo encontramos la implantación del manual, la cual no es otra cosa que la realización del manual de organización para la institución con todos los elementos que lo integran, en caso práctico, para su implementación y funcionamiento dentro de esta organización.

1.1 ANTECEDENTES

En la ciudad de Morelia, Michoacán, el día siete de agosto de dos mil dos, a cargo del Lic. Ángel Bolaños Guzmán se da inicio a la constitución de la Sociedad Civil denominada Guardería SPUM, que formaliza el Sindicato de Profesores de la Universidad Michoacana (SPUM), representado por el comité ejecutivo integrado por el Secretario General MC. Domingo Acuña Pardo, el Secretario de Prestaciones y Asistencia Social, Ing. Nemesio Tafalla Manso y el Secretario de Finanzas José Guadalupe Quezada Amezcua.

El comité ejecutivo del (SPUM), establecida la fecha de 02 de junio de 2002 logra la creación de una guardería para el servicio de los miembros del sindicato en la modalidad de Sociedad Civil.

El secretario general expresa a los demás miembros de comité conjuntar esfuerzos por parte del sindicato y creada esta Sociedad Civil dedicada a la prestación de servicios de guardería para los hijos de los maestros sindicalizados, sin dejar a un lado la posibilidad de prestar dichos servicios al público en general y así recaudar ingresos útiles para las labores de este organismo y de la misma guardería en la prestación de un servicio más para los agremiados.

El objeto principal de la sociedad será fomentar, subyacer y prestar servicios de guardería, educativos, asistenciales y recreativos para favorecer al desarrollo integral de los niños preferencialmente a hijos de los profesores y miembros del SPUM, realizarlo con el público en general para contribuir al progreso familiar y comunitario con condiciones propias de aseo, alimentación, cuidado, salud, educación y recreación para el buen desarrollo y bienestar de los menores.

La constitución de esta Sociedad Civil tendrá una duración de noventa y nueve años, contados a partir de la fecha del acta constitutiva.

Fue inaugurada para beneficio de los universitarios y de la sociedad Moreliana, por el C. Gobernador Constitucional de Estado antropólogo Lázaro Cárdenas Batel, siendo rector de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Lic. Marco Antonio Aguilar Cortes y Delegada Regional del IMSS para el Estado de Michoacán y Colima Lic. M.A. Concepción Sevilla Gutiérrez, Comité Ejecutivo General (1999-2002).

Guardería SPUM S.C. es un proyecto del Comité Ejecutivo y maestros jubilados en curso para apoyo de maestros universitarios y sociedad en general, comenzando actividades el día 02 de septiembre de 2002, iniciando con un total de 10 personas bajo la dirección de la Lic. Isabel Lugo que estuvo un año a cargo, posteriormente la C.P. Katia Acuña Liviano quien estuvo 6 años en la dirección; los próximos 3 años estuvo la Lic. Irene González y en la actual dirección está a cargo la Lic. Rosalba Escobar Barajas.

Los 3 primeros meses de la guardería fueron exclusivamente al servicio de hijos de los maestros universitarios y en diciembre de 2002 firmo contrato con el Instituto Mexicano del Seguro Social, el cual brinda el servicio a mamás trabajadoras, padres viudos o divorciados que tengan la custodia del menor.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Guardería SPUM S.C. como cualquier empresa, está dedicada a ofrecer un buen servicio al usuario así como lo requiere el menor. Pero para que este servicio pueda ser de calidad tiene que contar con manuales establecidos y reglas. Uno de los principales problemas de esta organización es que no cuenta con un representante legal estable por que pertenece o bien dicho el patrón es el SPUM, lo cual cambia de administración aproximadamente cada 3 años, esto genera una problemática impresionante ante el recurso humano que labora en esta organización porque cada comité ejecutivo tiene propuestas diferentes y formas de administrar diferentes.

Cabe mencionar que esta organización es muy joven al contar solo con 12 años de prestar este servicio de guardería. Por lo que solo ha tenido 3 administraciones y la actual, podemos comentar que dichas administraciones pasadas no se dieron a la tarea de realizar manuales administrativos para esta organización, manuales tales como son: manual de organización, manual de procedimientos, manual de políticas etc. Sabiendo que dichos manuales son una herramienta de suma importancia para cualquier organización. Guardería SPUM S.C. no cuenta actualmente con ningún manual administrativo, por lo que debido a la falta de la inexistencia de estos manuales se presentan diferentes problemas dentro de la organización tales como el desconocimiento de sus cargas de trabajo del personal que se encuentra laborando, como el que dicho personal no tenga bien claro ¿cuáles son las funciones que tiene cada persona? el no respetar la jerarquización, la departamentalización, el organigrama que debería de tener, esto representa que el personal se tome atribuciones que no le corresponden porque no se limitan nada más a hacer lo que realmente le corresponde, existe tal vez una confusión en cuanto a las obligaciones que tiene cada una de las personas que laboran dentro de esta organización.

Por ello, resalta la importancia que tienen los manuales administrativos dentro de esta empresa, la cual no cuenta actualmente con ninguno, al igual para todo el personal de nuevo ingreso el que conozca la estructura organizacional y sobre todo que tenga muy claro cuáles van a ser sus funciones dentro de la organización para que no exista confusión alguna y se genere la duplicidad de funciones con las demás personas que ya laboran dentro de la empresa.

Cuando en una organización como la Guardería SPUM S.C. no se tiene ninguna base documental, solo verbal donde se establezcan todas las actividades a realizar y cuando a los trabajadores no se les aclara cuál es su función dentro de esta empresa, se genera un problema muy grande el cual consiste en que se empiezan a formar grupos de líderes de personal dentro de la Guardería y quieren tomar las decisiones y acciones por su propio criterio y no respetar la jerarquización y a los directivos que se encuentran a cargo.

De tal manera que existe un grupo informal que trabaja como supuesta representación de todos los empleados de la guardería, teniendo un control sobre las demás personas a hacer lo que la mayoría de los empleados quiere, por iniciativa de los supuestos representantes del comité. Tal es así que el personal está confundido y creen que la guardería es como el Sindicato de Profesores de la Universidad Michoacana SPUM y que pueden tener todos los derechos y prestaciones que un profesor sindicalizado y no les ha quedado claro que la guardería es un logro del sindicato pero funciona como una empresa independiente del mismo.

No se pone en duda el trabajo de administraciones pasadas, porque cada comité tiene su propio criterio para trabajar, pero la realidad es que al personal les concedieron varias prestaciones que no están establecidas en ley, los cuales son 7 días económicos al año y su día de cumpleaños, 20 días de aguinaldo y una despensa mensual en especie. La realidad es que la guardería cuenta con al menos la mitad de su personal es de 20 a 50 años de

edad y son amas de casa presentando enfermedad constantemente, acudiendo al Instituto Mexicano del Seguro Social, dependiendo de la gravedad de la enfermedad les dan incapacidad de 1 hasta 5 días; también en su mayoría del personal son madres, el cual tiene que asistir a obligaciones familiares como tal pidiendo sus días económicos para poder asistir a compromisos con sus hijos en la escuela, enfermedad o algún asunto de carácter personal, generando una falta constantemente del personal a su trabajo y afectando a la organización.

Guardería SPUM S.C. es una empresa subrogada y que presta el servicio al Instituto Mexicano del Seguro Social, el cual brinda el servicio a madres trabajadoras, padres viudos o divorciados que tengan la custodia del menor la cual se rige bajo su propia normativa y manuales administrativos los cuales son de carácter obligatorio y son muy rígidos, contando así con renovaciones de contrato por periodos diferentes que van desde 6 meses hasta 1, 2 y 3 años dependiendo de las calificaciones que se tengan en las supervisiones constantes que realizan por lo regular cada 3 meses y supervisiones de seguridad por Protección Civil municipal y estatal, cumpliendo con todo lo establecido en el contrato.

1.3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Es factible elaborar un manual de organización que sirva como herramienta de trabajo al personal que labora en la Guardería?

1.4. OBJETIVO

Elaborar un manual de organización para que de manera sencilla y efectiva ayude a todo el personal que labora en la Guardería a realizar sus actividades para evitar la duplicidad de tareas en las diferentes áreas de trabajo que compone esta Guardería.

1.4. JUSTIFICACIÓN

El análisis sobre la Implementación del Manual de Organización en la Guardería SPUM S.C. intentan ser un apoyo para todo el personal que labora en ella, para establecer, analizar, aclarar y definir exactamente cuáles son las funciones y obligaciones que tiene que realizar cada trabajador dentro del centro de trabajo, sin dejar a duda la duplicidad de funciones y obligaciones.

Se observó la importancia que tienen los manuales administrativos y en específico el manual de organización para administrar esta empresa de manera sistematizada, el cual cada coordinadora y asistente no hacen las actividades que les corresponden llevando un orden.

Cuando la Guardería firma contrato con el Instituto Mexicano del Seguro Social implementa manuales, fascículos y anexos en los cuales se establece de manera clara y especifica cómo deben de realizar las actividades. Estos manuales son completos, por que incluyen una descripción amplia y profunda de las actividades y procesos a seguir. Sin embargo cuando se les pregunta a las coordinadoras y asistentes por qué no realizan las actividades como están estipuladas en los manuales del IMSS, las respuestas generalmente eran “no los tengo” “la dirección no nos proporciona un duplicado” “no me hacen falta” “siempre lo hemos hecho así, y no ha habido problema” “tengo varios años haciéndolo así” al principio estas respuestas se pusieron en duda porque se esperaba que tuvieran una respuesta diferente. Sin embargo se observa que aunque existan manuales del IMSS las personas realizan las actividades de forma rutinaria, por costumbre y se resisten a tomar cursos de actualización, evitan en la manera de lo posible todo aquello que suene complejo y burocrático. Por eso aún y cuando las personas reconocen el valor de contar con un manual de organización por escrito, la mayoría de ellas sencillamente se rehúsan al cambio.

De hecho, al observar las cosas alrededor adentro de la empresa se percibe que para que algo funcione bien, lo primero que se necesita es contar con actitudes, valores y habilidades como: amabilidad, disponibilidad, imparcialidad, iniciativa, honestidad, puntualidad, empatía, capacidad de análisis, manejo de conflictos, toma de decisiones, manejo de grupos de trabajo, liderazgo, trabajo en equipo, etc., para desempeñar correctamente su trabajo.

Por ello este manual de organización pretende de una manera sencilla, efectiva y completa ayudar a todo el personal que labora en la guardería a realizar sus actividades, para evitar la duplicidad de tareas en la diferentes áreas de trabajo que componen esta guardería.

1.5. METODOLOGÍA

La metodología llevada a cabo para esta investigación tiene un alcance descriptivo, siendo una investigación no experimental- transaccional y para su realización se llevaron a cabo las técnicas de:

- Observación directa
- Cuestionarios

2) LINEAMIENTOS GENERALES DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN

2.1. CONCEPTO

Las administraciones han desarrollado un gran número de técnicas que coadyuvan a lograr una adecuada sistematización del nivel estratégico, administrativo y operativo. Poniendo total énfasis a lo referente a los manuales administrativos, ya que son importantes instrumentos de comunicación en todo organismo moderno administrado de manera racional. Un manual es un documento elaborado sistemáticamente que indicará las actividades a realizar por los miembros de un organismo y la forma en que deberán realizarse ya sea conjunta o separada. El principal propósito de los manuales administrativos es el de instruir al personal acerca de aspectos como: funciones, procedimientos, políticas, objetivos, normas, reglas etc. Para lograr una mayor eficiencia en el trabajo.

En México los manuales son una técnica relativamente nueva por lo cual, según (Continolo, 1978), un manual es:

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

Aunque también existen otras definiciones de un manual de organización.

Un documento que contiene, en una forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimiento de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo (Duhalt, 1981).

Para Terry (1978), es un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y puedan ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa.

Por su parte Allen (1963) nos dice que un manual de organización es un conjunto de referencias de organización usado frecuentemente por los directores.

De acuerdo con lo anterior y la definición que proporcionan varios autores se puede decir que un manual es un instrumento de control sobre la actuación del personal dentro de una organización, pero también es algo más ya que ofrece la posibilidad de dar forma a la estructura organizacional de la empresa, que de esta manera pierde su carácter confuso e inconcreto para convertirse en una serie de normas claras y definidas. Un manual correctamente redactado puede ser un valioso instrumento administrativo. Se puede comprobar esto si se considera que los manuales vienen a ser las rutas por las cuales opera todo el sistema organizacional.

2.2. EL MANUAL COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN

Es preciso que la comunicación administrativa se realice también mediante la expresión escrita, ya que a partir de las palabras como objetivos, planes, políticas, procedimientos, delegación funciones etc. La comunicación escrita puede transmitir decisiones de diferentes niveles alto, medio, bajo y viceversa.

El manual es el medio que permite comunicar a los subordinados decisiones referentes a la organización, procedimientos, políticas, antecedentes, aspectos técnicos de la dirección. Las organizaciones modernas han considerado sus estructuras organizacionales, en base a manuales en donde se establece el planteamiento de políticas de procedimientos, bienvenida al nuevo personal, como elementos para la acción de administrar de manera adecuada y correcta una organización.

La comunicación administrativa escrita, las instrucciones, las guías, los instructivos, los reglamentos, las circulares, los manuales en forma de

documento oficial se consideran como parte del control interno, el cual depende de la magnitud de cada organización, de su dinámica o del crecimiento de la misma. Dichos manuales son el medio de ayuda al personal para que puedan realizar sus actividades por sí mismos sin que existan otras personas que los estén supervisando.

Actualmente se debe poner empeño en comunicar la información escrita de naturaleza administrativa mediante manuales administrativos. Un manual administrativo hace que las instrucciones sean definitivas, permite resolver rápidamente las malas interpretaciones, muestra a cada uno de los empleados como encaja su puesto en la organización y les indica la manera en que pueden contribuir tanto al logro de los objetivos de la empresa como al establecimiento de buenas relaciones con los demás empleados. Esta información, así como las instrucciones y descripciones de procesos también llegara a los jefes a través del manual. Más aún, esta herramienta facilita el entrenamiento del personal recién llegado, ya que proporciona la información que necesitan en forma ordenada, sistematizada y detallada. Lo que se busca al elaborar manuales administrativos es mantener informado al personal de toda la organización de las nuevas decisiones y cambios en las actitudes de la dirección superior a través de delinear la estructura, establecer por escrito y en forma permanente las políticas y procedimientos.

2.3. OBJETIVOS DE LOS MANUALES

En esencia los manuales administrativos constituyen un medio de comunicación de las decisiones administrativas, por lo tanto, su propósito es enseñar en forma sistemática la información administrativa.

De acuerdo con Holden, Fish y Smith (1957), la clasificación y grado de detalle de los manuales permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- Lograr y mantener un sólido plan de organización
- Asegurar que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes
- Facilitar el estudio de los problemas de organización
- Sistematizar la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias para la organización
- Servir como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal
- Instruir al personal acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas establecidas, reglas etc.
- Precisar las funciones y actividades de cada área o departamento para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Apoyar a la ejecución correcta de las actividades asignadas al personal.
- Propiciar la formalidad en el trabajo.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso para facilitar su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Proporcionar información necesaria para la planeación e implementación de reformas administrativas.
- Lograr una mejora continua a las organizaciones.
- Poner total atención en la actualización de datos en los manuales, ya que son una herramienta fundamental dentro de la organización para el mejor funcionamiento de la misma.

El manual de organización de la empresa tiene por objeto hacer una detallada y clara exposición de los fines que pretende alcanzar y de los cargos de que consta dicha organización (Maluquer, 1973).

2.4. VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LOS MANUALES

De acuerdo a Maluquer (1973), el manual de organización es una fuente de información en la que todos los cargos de la empresa encontraran la descripción clara de su cargo y de los restantes cargos con el relacionados, actividades que deben desarrollar, obligaciones y deberes que le son impuestos, objetivos que debe cubrir y responsabilidades que tiene asignadas, que a continuación se enlistan:

Ventajas:

- Facilita la solución de los conflictos de jurisdicción, al fijar la amplitud o extensión de la autoridad delegada para el cumplimiento de cada función.
- Permite una mejor selección del personal que debe ocupar los distintos puestos al poder comparar las cualidades de las personas en cuestión de las cualidades requeridas para el perfil.
- Sirve de guía al jefe para calificar al personal subordinado comparando su desempeño y progreso realizado, con los objetivos marcados para dicho cargo.
- Ayuda a los altos mandos a mejorar su formación para el cargo que desempeñan, por conocer cuáles son sus deberes y responsabilidades.
- Delimita de una forma concreta el campo de acción, funciones, atribuciones y responsabilidades de cada unidad y dentro de ella de cada puesto de trabajo.
- Proporciona una información amplia y completa sobre la estructura de la entidad.
- Permite prepararse para asumir un cargo de mayor responsabilidad.
- Son una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- Evitan discusiones y malos entendidos entre los subordinados.

- Incrementan la coordinación en la realización del trabajo.
- Permiten delegar en forma efectiva, ya que al existir instrucciones escritas, el seguimiento del supervisor se puede ajustar al control por excepción.
- Les proporciona un conocimiento general de la estructura de la organización.
- Les permite saber en forma detallada cuales son las distintas tareas que tienen encomendadas, así como la iniciativa que se les reconoce, así como la responsabilidad que se les asigna.
- Facilita su capacitación profesional, al delimitar sus cometidos y relaciones (Carvalho, S.F.)
- Tiende a eliminar posibles choques entre el persona.
- Un inventario claro y completo de sus obligaciones.
- Promueve una mayor objetividad en la apreciación del propio trabajo.
- Contribuye a una cooperación más eficiente, lograda por la descripción de las tendencias absorbentes de algunos departamentos.

En cuanto a las ventajas ofrecidas por el manual a los funcionarios que ocupan puestos subordinados la más importante es la de despejarles cualquier duda que tengan acerca de la realización de las actividades a quien deben rendir cuentas de su trabajo.

Inconvenientes:

En términos generales, suele considerar que los principales inconvenientes que presentan la confección y existencia del manual de organización son los siguientes:

- Que su confección supone un gran esfuerzo, que no siempre se ve compensado con los resultados que se obtienen, máxime teniendo en cuenta que tal esfuerzo origina un gasto considerable.
- Que se impone un excesivo formalismo en la entidad, lo que determina a la vez una gran rigidez en su actuación.

- Que de ordinario su contenido es incompleto, por cuanto no es fácil comprender todos los aspectos que lógicamente deberían de incluirse.
- Que es sumamente difícil mantenerlo actualizado su contenido, por cuanto la estructura y funcionamiento de cualquier entidad es dinámica y no es estática.

Afirma Urwick (1960), de todas clases las instrucciones escritas no son uniformes, ni están expresadas con claridad ni son congruentes consigo mismas, ni fáciles de modificar, ni están dispuestas de manera lógica, ni están al día.

Otro punto de suma importancia consiste en que una vez establecida la lista de funciones del empleado, empieza este a tener idea clara de su responsabilidad, lo que invariablemente despierta más interés y compromiso por el trabajador.

2.5. LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS EN ORGANIZACIONES PEQUEÑAS Y MEDIANAS

Las posibilidades de empleo de los manuales administrativos en las organizaciones pequeñas y medianas. En la práctica se ha podido constatar que en la mayoría de los organismos públicos y privados no consideran necesario establecer por escrito la coordinación y sucesión de las operaciones que componen el trabajo, sin tomar en cuenta que esta es la única manera de establecer una norma, requisito necesario para que una organización pueda ser eficiente y eficaz.

En la actualidad las organizaciones se caracterizan por una concentración cada vez mayor de capital, en las grandes organizaciones en las cuales se dan las más grandes contrataciones de tipo organizacional; pero también porque la mayor parte del volumen de producción todavía es generado por las pequeñas y medianas empresas.

Por esta razón es inconcebible que una gran cantidad de estos organismos se desarrollen fuera de todo control escrito.

Mencionando lo anterior podrá parecer algo excesiva si se encuadrada en un ámbito macro administrativo. Pero no ocurre lo mismo en el caso de las organizaciones pequeñas en las que cada año se disipan incidentes como son: robos, fraudes, negligencias del personal etc. A falta de una estructura organizacional, de controles o incluso hasta insuficiencia directiva.

Con esto nos demuestra que los principios de la teoría administrativa no solo son válidos para grandes empresas sino también para las pequeñas y medianas. Es por esto que los principios de la administración son amplios e universales. Su falta de aplicación lleva al caos, a la incongruencia y a la desaparición de varias organizaciones pequeñas o medianas. Podemos decir que donde existe un organismo es necesario que se establezcan objetivos, se diseñe la estructura organizacional y se implementen procedimientos de los manuales administrativos.

Cada área o departamento de la empresa mediana o pequeña debe estar bien delimitada y específica para poder establecer políticas, normas y funciones de cada una. Sin dejar a duda que toda empresa por muy pequeña que sea, es necesario definir su estructura organizacional, con el fin de que día a día pueda crecer y lograr hacer una gran organización.

Sabemos que todas las grandes empresas empezaron siendo un negocio pequeño o incluso negocios familiares, estableciendo y definiendo actividades de los trabajadores con los que contaban, día a día y con el trabajo realizado, siendo constantes pasan a la siguiente categoría que es la empresa mediana y sucesivamente hasta llegar a ser grandes empresas que se han mantenido en el mercado debido a su buena estructura organizacional y sus ventas.

2.6. CLASIFICACIÓN DE LOS MANUALES

Organismos públicos y privados necesitan elaborar diferentes manuales. Uno sin duda alguna que no puede faltar es el manual de organización, este tipo de manual que se elaborara se determina respondiendo la siguiente pregunta. ¿Cuál es el propósito que desea lograr?

En algunos casos solo sirve para un objetivo; y en otros se logran varios objetivos. En la actualidad un gran número de organismos han adoptado el uso de manuales administrativos como medio para satisfacer distintas necesidades. Los manuales pueden ser de diferentes tipos.

A) POR SU CONTENIDO:

- De historia del organismo
- De organización
- De políticas
- De procedimientos
- De contenido múltiple
- De adiestramiento o instructivo
- Técnicos

B) POR SU FUNCIÓN ESPECÍFICA:

En esta clasificación se encuentran los manuales que rigen a una función determinada como son de:

- De Producción
- De Compras
- De Ventas
- De Finanzas
- De Contabilidad
- De crédito
- De cobranza
- De personal
- Generales (los que se ocupan de dos o más funciones operacionales)

A) POR SU CONTENIDO

MANUAL DE HISTORIA DEL ORGANISMO: su objetivo es proporcionar información histórica sobre el organismo, sus comienzos, crecimiento, logros, administración y cuál es su posición actual. Esto le da al empleado un panorama amplio de la tradición y filosofía de la empresa. Bien elaborado y aplicado contribuye a que el personal comprenda mejor a la empresa y lo motiva a sentirse parte de ella.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN: su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, relaciones, funciones, autoridad y responsabilidad de los diferentes puestos.

MANUAL DE POLITICAS: se propone describir en forma detallada los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos. Una adecuada definición de políticas y su establecimiento por escrito permitirá:

- Agilizar el proceso de toma de decisiones.
- Facilitar la descentralización al suministrar lineamientos a niveles intermedios
- Servir de base para una constante y efectiva revisión

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: su objetivo es expresar en forma analítica los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operacional de la empresa. Este manual es una guía con la que se explica al personal como hacer las actividades, valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso. El seguimiento de este manual aumenta la confianza en que el personal utilice los sistemas y procedimientos administrativos escritos al realizar su trabajo.

MANUAL DE CONTENIDO MULTIPLE: cuando el volumen de actividades, de personal, o la simplicidad de la estructura organizacional no justifiquen la

elaboración y utilización de distintos manuales, puede ser conveniente que se elabore uno de este tipo.

MANUAL DE ADIESTRAMIENTO O INSTRUCTIVO: su objetivo es explicar las labores o actividades, los procesos y las rutinas de un puesto en particular, por lo común son más detalladas que un manual de procedimientos. El supuesto en el que se basa este tipo de manual es que el usuario sabe muy poco o nada de los temas que se le explican. Este manual también incluye técnicas programadas de aprendizaje o cuestionarios de autoevaluación para que el usuario compruebe su nivel de comprensión.

MANUAL TÉCNICO: contiene los principios y técnicas de una función operacional determinada. Se elabora como fuente básica de referencia para unidad administrativa responsable de la actividad y como información general para el personal relacionado con esa función.

B) POR FUNCIÓN ESPECÍFICA

De acuerdo con la clasificación, se puede elaborar manuales con base a las funciones operacionales a continuación se mencionan las características de estos tipos de manuales.

MANUAL DE PRODUCCIÓN: Su objetivo es dictar las instrucciones necesarias para coordinar el proceso de fabricación, la inspección, la ingeniería industrial y el control de producción de una organización.

MANUAL DE COMPRAS: Su objetivo es definir las actividades que se relacionan con las compras, de modo que este manual representa una útil fuente de referencia para los compradores, especialmente cuando se presentan problemas fuera de lo común.

MANUAL DE VENTAS. Su objetivo es señalar los aspectos esenciales del trabajo de ventas, políticas de ventas, procedimientos, controles entre otros, con el fin de darle al personal de ventas un marco de referencia para tomar decisiones.

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

MANUAL DE CONTABILIDAD: Su propósito es señalar los principios y técnicas de contabilidad que debe seguir todo el personal relacionado con esta actividad. Este manual puede contener aspectos tales como: estructura orgánica del departamento, descripción del sistema contable, operaciones internas del personal, manejo de riesgos, margen de error, control de la elaboración de información financiera entre otros.

MANUAL DE CRÉDITO Y COBRANZA: Se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad entre los aspectos más importantes que puede contener este tipo de manual están las siguientes: operaciones de crédito y cobranza, control, cobro de las operaciones de crédito entre otras.

MANUAL DE PERSONAL: Su objetivo es comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere al personal. Los manuales de personal podrán contener aspectos como: reclutamiento y selección, administración de personal, lineamientos para el manejo de conflictos personales, políticas de personal, uso de servicios, prestaciones, capacitación etc.

Los manuales de organización pueden abarcar la organización de toda empresa, de cada fábrica o departamento o de las principales funciones administrativas. Su contenido puede incluir credo, objetivo, definiciones de términos, principios de organización, problemas de organización y descripciones de empleos (Dale, 1960).

2.7. PLANEACIÓN Y ELABORACIÓN DE MANUALES

Para que un manual satisfaga las necesidades de los usuarios y justifique el tiempo y dinero que se invierta en su elaboración es necesario planearlo con mucho cuidado.

Las indicaciones generales para la elaboración de los manuales administrativos que se presentan, simplificarán el trabajo.

A) ¿Quién es el responsable de la elaboración de los manuales?

En primer lugar hay que determinar a qué área de la organización le corresponde elaborar los manuales administrativos. Esta determinación puede hacerse de dos maneras:

La primera es crear un departamento centralizado que se encarga de la racionalización administrativa, la cual se conoce como: departamento de organización, métodos de sistemas y procedimientos, de servicios administrativos, de planeación y organización. Cuando hay una unidad administrativa debe estar situada en el más elevado nivel jerárquico posible y estar investida de una responsabilidad directa en cuanto a la determinación de políticas de trabajo, de la estructura organizacional idónea, la fijación de los procedimientos en conjunto de la empresa, a la aplicación de técnicas de racionalización y simplificación del trabajo.

La segunda solución es, en el caso de que por motivos presupuestales en la empresa no exista una unidad orgánica que realice este tipo de trabajo, contratar los servicios profesionales de un despacho de consultores externos encargados de realizar este trabajo técnico.

B) Planeación de la elaboración de manuales

Planear significa identificar por anticipado que métodos y que procedimientos son necesarios para alcázar un determinado objetivo, eligiendo entre todas

las alternativas posibles las que permita reducir al mínimo los esfuerzos a realizar.

En otras palabras, planear significa estudiar una acción futura, precisando las operaciones que se deberán llevar a cabo, en orden y realizando el acoplamiento optimo, desde el punto de vista económico, entre los instrumentos de personal necesario para lograr el objetivo propuesto.

La preparación de un plan por consiguiente, se basa en dos motivos que tiene la misma importancia.

1. El conocimiento de los objetivos que se quieren realizar.
2. El conocimiento de la situación efectiva de la empresa y particular, de sus principales componentes: medios financieros, instrumentos, personal, grado de organización, etc.

Una planeación solidariamente basada en estos dos puntos permite determinar con cierta facilidad lo que se deberá hacer en el futuro, ¿Quién?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Cómo? deberá hacerlo.

La necesidad de planear salta a la vista si nos damos cuenta de que, sin una adecuada programación, el trabajo se hace de manera absolutamente irracional y en consecuencia, se producen retrasos sistemáticos en la obtención de resultados; se pierde información esencial a menudo ocurre que los trabajos se dupliquen, o bien que se trabaje en exceso y hasta el punto de tener que obligar al personal a trabajar horas extras; se elige maquinaria a una distribución racional de los puntos de trabajo.

En seguida se exponen algunas condiciones para una planeación adecuada:

1. Disponga el tiempo suficiente para la planeación. Si no planea cuidadosamente el trabajo es probable que se enfrente a muchos problemas que hacen perder el tiempo.
2. Haga que otras personas revisen sus planes. La revisión no solo debe incluir a su supervisión, cuya aprobación puede ser obligatoria, sino también a las personas que participen en la elaboración de manuales.

3. Confirme por escrito todas las estimaciones de tiempo, dinero y personal. Mucha gente hace estimaciones verbales de momento y posteriormente se olvida de ellas.
4. Planee desde ahora las actualizaciones. El mejor manual necesitará revisiones y actualizaciones dentro de los seis meses siguientes a su implantación.
3. Programación del plan.

Ahora ya podemos formular un programa de trabajo. En este punto debemos contar con las estimaciones de tiempo para la recolección de información, redacción y elaboración de gráficas, revisión, impresión y todos los demás aspectos de la elaboración. El trabajo consiste ahora en reunir esas partes de información para estructurar un programa completo.

Existen dos técnicas de programación aplicables a la elaboración de manuales, las gráficas PERT y CPM. Estas técnicas dan buen resultado por separado pero son más eficaces cuando se combinan. PERT y CPM son las siglas en ingles que significan técnicas de evaluación y revisión de programas método del camino crítico. Lo que representan en concreto es un diagrama de flujo de proyecto en el que se incluyen periodos.

La programación de una gráfica PERT en un manual es relevante sencilla, y constituye una ayuda muy valiosa para organizar el flujo de trabajo.

A continuación se muestra cómo se desarrolla una gráfica PERT y como se determina la ruta crítica del tiempo mínimo requerido para completar el programa.

1. Divida la elaboración de los manuales en un número de etapas pequeñas. Cada etapa ocupara un cuadro diferente es la gráfica PERT.
2. Determine la secuencia en la que se deben realizar las actividades, como la recolección de información de varias fuentes distintas, que se pueden llevar a cabo en el mismo periodo.

3. Estructure la secuencia en forma de grafica de flujo.
4. Determine una estimación de tiempo en días o semanas de trabajo por cada etapa de la gráfica.
5. Especifique el tiempo requerido para cada etapa de la gráfica.
6. Determine el tiempo total necesario para completar cada ruta específica de la gráfica.

Todas las demás trayectorias tienen un margen de tiempo más amplio, esto hace la diferencia entre una ruta crítica. Este margen de tiempo más amplio puede ser de mucha utilidad, ya que si ocurre un retraso en una trayectoria no crítica, se sabrá con exactitud con cuanto tiempo se cuenta antes de que el manual se salga del programa estimado.

Otra técnica de programación que permite planear la elaboración de manuales es la gráfica de GANT. Para preparar una gráfica de barras se divide el proceso de elaboración de los manuales en un número determinado de actividades.

La grafica de barras se usa en la misma forma que la gráfica PERT para planear todo el proceso de elaboración. Sin embargo la diferencia de la gráfica PERT, la de barras no indica las interrelaciones de las diferencias entre las actividades o pasos en el proceso.

4. Presupuesto.

La formulación de un presupuesto es el paso final de la planeación del manual, pero no existen lineamientos generales que indiquen como presupuestar esa elaboración. Sin embargo, si la planeación se hizo con esmero, el presupuesto debe de ser totalmente congruente con el costo. Cuando se solicite las estimaciones de tiempo para cada etapa del proceso de elaboración, solicitar también una estimación de costos y del tiempo que estará vigente tal estimación.

Los costos incluidos en el presupuesto dependerán del sistema presupuestal del organismo. Algunas empresas cargan todos los costos al departamento que solicita el trabajo, pero otras solo les cargan los gastos ajenos o adicionales necesarios para producir los manuales. También existen organizaciones que cuentan con un departamento que elabora manuales administrativos y absorbe todos los costos.

Costos Generales

- Cubiertas o encuadernación
- Comunicaciones (teléfono)
- Costos de distribución
- Dibujo (pasta, grafica, dibujos etc.)
- Papel

Captura o tipografía

- Impresiones

Costos del tiempo del analista

- Auxiliar de analista
- Analista
- Supervisor o coordinador
- Revisor
- Capturista
- Dibujante

5. El proceso de elaboración.

Proporcionaremos las directrices para la elaboración de los manuales administrativos. No existe un modelo establecido para hacerlos, pero se presentan como por ejemplo los que se utilizan con más frecuencia en la práctica; sin embargo, puede haber variaciones sustanciales, de acuerdo con los criterios específicos.

1. Recopilación de la información.

Una vez concluida la planeación estaremos preparados para recopilar y organizar toda la información que se integrara al manual.

Comunicaciones: El primer paso es formular una serie de oficio que se dirigirán a los funcionarios de las unidades administrativas a las que se pedirá su apoyo y cooperación de los manuales. Métodos para recolectar información. La información que se requiere se obtendrá por lo común siguiendo uno o varios de estos métodos: investigación documental, observación, cuestionarios y entrevistas.

Investigación documental: consiste en recolectar y hacer un primer examen de la información escrita y grafica que exista sobre el objeto de estudio de que se trate. La investigación requiere utilizar fuentes (archivos, personas) y medios (documentos, leyes, circulares, instructivos, reportes etc.

Observación: esta técnica consiste en observar a las personas para saber cómo realizan actividades específicas y anotar todas sus acciones en la secuencia correcta, su objetivo es complementar, confrontar y verificar los datos obtenidos en la investigación documental.

Cuestionario: esta técnica de reunión de datos tiene por objeto describir hechos y opiniones, reunir datos objetivos y cuantitativos. La preparación de formularios en los cuales se debe registrar la información que se necesita recolectar debe hacerse con especial atención ya que del diseño de estos depende en gran parte la facilidad para uno y procesar la información. Los cuestionarios son útiles cuando es preciso recabar información específica de gran número de personas.

Entrevista: entre las técnicas o métodos de recopilación de información la más importante por su contenido y aplicación es la entrevista.

La entrevista es un instrumento que permite descubrir aspectos ocultos que forman parte de todo trabajo administrativo y ayuda a verificar inferencias y observaciones, tanto internas como externas, mediante la viva narración de las personas.

2.- Procesamiento de la información.

Después de reunir todos los datos el paso siguiente es organizarlos en formula lógica mediante el desarrollo de un esquema de trabajo, es decir, el proyecto del manual. Lo primero que debe de hacerse es un análisis y depuración de la información para facilitar el manejo y ordenamiento de la que debe incluirse en el manual.

Al integrar cada manual es importante uniformar los criterios en cuanto a terminología y presentación de la información, para mantener la continuidad y uniformidad. También es importante señalar las contradicciones a medida que se van presentando a fin de poder eliminarlos posteriormente; para ello es necesario realizar reuniones con los representantes de las áreas que van a ser incluidas en el manual.

Durante la elaboración de los manuales pueden presentarse dificultades al determinar funciones y actividades en forma escrita y oficial, ya que intereses particulares pueden impedir que se tramiten con éxito tales manuales, o que se apliquen como debe ser las especificaciones que estos contienen. Por consiguiente quienes se encarguen de elaborar los manuales deben hacer uso de su sensibilidad, buen trato y adecuadas relaciones humanas, para obtener la colaboración del personal, así como la aceptación del formato de estos documentos y sobre todo, para lograr que los manuales cumplan con su función.

3.- Redacción

El primer paso en esta sección es definir los objetivos y la materia que va a tratar el manual. También se debe tomar en cuenta a que personas se

dirigirán los manuales para utilizar en ellos un lenguaje claro, preciso y comprensible para los lectores.

Es conveniente que un especialista en corrección de estilo revise la versión final de los manuales para garantizar que estén redactados en la forma más adecuada para los propósitos que se persiguen.

Otro paso es programar el tiempo que se dedicara al proceso de redacción. De ser posible hay que dejar un periodo considerable para este, ya que cuando los redactores se sienten presionados, disminuye la calidad de su trabajo.

4.-Elaboración de graficas

La mayoría de los manuales se integran principalmente por texto escrito; sin embargo, ciertas técnicas visuales pueden realizar considerablemente el manual y contribuir que las personas entienden mejor el contenido.

Las técnicas visuales que se usan con mayor frecuencia en los manuales administrativos son: organigramas, diagramas de flujo, cuadros de distribución de actividades, distribución de espacio, formas etc. Para elaborarlos se deben utilizar técnicas más sencillas y conocidas en el medio, de manera que el resultado sea fácil de comprender.

5.- Formato y composición.

Una vez complicada y organizada la información para el manual, es necesario determinar el formato con el que se debe presentarse cada manual ya que ello dependerá de gran medida la facilidad de lectura, consulta, estudio y conservación. La composición también es importante ya que esta debe permitir hacer referencias rápidas y precisas, e inspirar confianza por su apariencia y orden.

El formato de los manuales administrativos puede presentar diversas características que dependen tanto de la finalidad que persigan como del tipo

de material que forman parte de su contenido y los equipos de impresión o reducción de que se dispone.

A fin de facilitar la revisión y actualización de los manuales es recomendable utilizar los formatos de hojas intercambiables.

1.-Numeración de páginas. Hay dos formas de numeración para las páginas de los manuales: por secciones y por documentos. El formato, el contenido y la frecuencia de las revisiones determinan cual es la más apropiada.

2.- La numeración de páginas por secciones. Con este método las páginas de cada una de las secciones se numeran consecutivamente y cada número de página va precedido por el de la sección y un guion.

3. La numeración de páginas por documentos. Se numera individualmente cada política, procedimiento o puesto.

Aunque este método es un poco más complejo para el usuario, tiene la flexibilidad que necesita el analista. Las eliminaciones que pueden resultar de la revisión solo requerirán cambiar los números de páginas de la política o del procedimiento y no afectaran otra parte del manual.

4. Composición. Es la manera en que se distribuye el texto sobre la página. Una adecuada composición facilita la lectura. Los lineamientos para el diseño de la composición de un manual son los siguientes:

- Aunar los espacios
- Dejar márgenes amplios
- No sangrar los párrafos

De usar el sangrado en bloque en todos los niveles del texto.

5.- Encabezados. Son textos que se insertan en una zona especialmente demarcada en la parte superior de cada página y que contienen cierta

información básica. Esta información permite al usuario llevar a cabo consultas rápidas. Se utiliza con mayor frecuencia.

6.- Revisión y Aprobación

La revisión: el analista de sistemas tiene que coordinar los esfuerzos de las revisiones y asegurarse de que se lleven a cabo las correcciones necesarias. Una de las maneras más sencillas de reducir los problemas de revisión consiste en reunirse anticipadamente con los analistas y revisar el material de manual.

Durante la fase de revisión el encargado de coordinarla debe considerar los siguientes aspectos:

- 1) Revisar el material de manera justa y objetiva.
- 2) Proporcionar críticas específicas y constructivas
- 3) Indicar lo que está bien y lo que necesita correcciones
- 4) Revisar con detalle y hacer todos los cambios desde el principio
- 5) Revisar rápidamente y devolver el material en el periodo acordado
- 6) Evitar hacer cambios solo por gustos personales

La aprobación: una vez terminada la revisión, las autoridades correspondientes deben aprobarlo. En cuanto se consiga la aprobación se puede comenzar a producirlo y a disfrutarlo.

7.- Distribución y Control

Una vez que el manual se ha elaborado, revisado, aprobado e impreso, el paso siguiente es distribuirlo. Para ello se recomienda realizar una serie de pláticas de difusión y de instrucción sobre su uso personal encargado de realizar las funciones, actividades y operaciones indicadas en el mismo.

3) ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN

3.1. INTRODUCCIÓN

Consiste en una explicación acerca de lo que es el documento, de la ocasión que da origen a su elaboración y de los propósitos básicos que se pretenden cumplir a través de él. Además, incluye información sobre el ámbito de su aplicación, a quien va dirigido, como se usara.

El manual de organización es una herramienta en poder de los gerentes el cual les ayuda a administrar adecuadamente la organización, es un material de apoyo el cual ayudara a todo el personal a ver con más claridad cuál es su función dentro de una organización, sin dejar duda alguna sobre el desempeño que realizara, para poder así evitar cualquier tipo de confusión o mal entendido con las demás áreas de trabajo evitando así cualquier tipo de conflicto.

En este manual encontraremos varias soluciones a varios de los problemas que se presentan en una organización por eso es importante la creación del manual de organización para que la organización pueda lograr una operatividad óptima. Es por ello que podemos mencionar que los antecedentes históricos forman una parte fundamental dentro de este manual porque a través de esa información nos damos cuenta de cómo fue que siguió la idea de crear la organización que se fundara en un futuro estableciendo las áreas que la conforman, líneas de autoridad, jerarquía entre otros.

Así que dentro del marco jurídico con el que debe contar y por el cual se debe regir, es recomendable que las disposiciones legales sigan el orden jerárquico: constitución, tratados, leyes, convenios, reglamentos, decretos, acuerdos y circulares. Así mismo, en cada caso se debe respetar la secuencia cronológica de su expedición. Este apartado contiene una lista de títulos de los principales ordenamientos jurídicos que norman las actividades de la organización, de los cuales se derivan sus atribuciones y facultades.

Entonces enfatizamos que las atribuciones es la transcripción textual y completa de las facultades conferidas a la organización, de acuerdo con las disposiciones jurídicas que fundamentan sus actividades. Para este efecto debe señalarse el título completo del ordenamiento, capítulo, artículo o inciso.

Por lo tanto dentro de este manual de organización la misión, la visión y la estructura orgánica son elementos fundamentales para la existencias de toda organización, en estos espacios podemos aclarar el por qué existe la organización, cual es la actividad o servicio que brinda, hacia donde queremos llegar y define exactamente cuál es la estructura orgánica con la que cuenta.

Dentro de la organización el organigrama con el que cuenta es de suma importancia ya que es una gráfica que nos muestra la estructura interna formal, sus niveles de jerarquía, y las principales funciones que desarrolla, además de que facilita en forma visual como está conformada una organización cuáles son sus ventajas e inconvenientes entre un área o departamento, existiendo para ello diferentes formas de presentaciones las cuales son: verticales, horizontales y circulares.

Otro de los elementos que conforman el manual de organización son el objetivo y el establecimiento de las funciones al personal que labora dentro de la organización, definiendo, especificando, aclarando cual es el rol y las actividades que debe desempeñar cada uno de los integrantes que conforman la plantilla de personal desde los niveles más altos o de mando hasta el puesto más bajo establecido en organigrama. Y por último hacemos mención de los términos y el glosario que debe integrar todas aquellas palabras nuevas, o que no entendamos bien cuál es el significado para poder entender y aclarar cualquier duda a todas aquellas personas que lo vayan a leer para que pueda entender con mayor claridad el significado de las palabras no entendidas por el individuo que lo lea.

3.2. OBJETIVO DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN

El objetivo primordial de un manual de organización es poder ayudar a las organizaciones a que estas funcionen de la mejor manera, tanto en su operatividad, con todos los recursos con los que cuenta ya sean recursos humanos, recursos financieros y recursos materiales para poder así lograr sus objetivos.

Dentro de su objetivo de creación de estos manuales es que cada área o departamento operativo realice las funciones y actividades asignadas por los jefes correctamente sin que exista duda alguna de los subordinados en cuanto a la realización de las tareas por las cuales fueron contratados.

El manual expone con detalle la estructura de la empresa y señala los puestos y la relación que existe entre ellos para el logro de sus objetivos. Explica la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad; las funciones y actividades de los órganos de la empresa. Por lo general contiene graficas de organización, descripción de trabajo, cartas de límite de autoridad etc.

Littlefield & Peterson (1960) Declara al respecto. El manual de organización se usa donde se desea una descripción detallada de las relaciones de organización. Se elaboran ordinariamente con base en los cuadros de organización, los cuales se acompañan de las descripciones de los diferentes puestos inscritos en el cuadro. Comúnmente se hace la división de los encabezados de estos manuales en atención a la función general, a las obligaciones y autoridad y al conjunto de relaciones con los demás.

El manual de organización se crea con el objetivo de ayudar a la organización y a sus trabajadores a simplificar las funciones, sin olvidar que es una herramienta de trabajo y de apoyo para la misma donde se explica de manera más detallada el trabajo a realizar por cada uno de los integrantes desde el nivel más alto hasta el puesto más pequeño.

El termino organización proviene del griego órganon que significa instrumento. Por tanto desde el punto de vista etimológico podemos considerar a la organización como un medio para hacer algo, si tomamos en cuenta tu relación con el termino organismo, identificaremos en el la existencia de partes y funciones diversas que se coordinan para desarrollar una tarea o un fin común.

En el concepto organización se identifican los siguientes elementos: el ser humano, la realización de actividades, la división del trabajo y la especialización, el intercambio de información, la jerarquización y los objetivos comunes.

Con los elementos anteriores podemos establecer que la organización es un sistema social, en el que la acción coordinada y la interrelación de individuos conducen mediante la división del trabajo a la constitución de fines comunes.

3.3. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

En este espacio se hace una breve descripción histórica sobre la empresa. Se hace mención y se describen a detalle las causas que dieron origen a la creación de la finalidad de crear la Guardería SPUM S.C. Se realiza una investigación a fondo sobre cómo fue que da inicio a el proyecto de creación, la cual nace la institución como tal que para cualquier organización es de suma importancia contar con este tipo de información como parte fundamental que va ligada a la organización.

Conocer los antecedentes históricos de la empresa sirve para saber las bases que dieron inicio a creación de la organización. Este manual es un documento que refiere la biografía y la cronología de la entidad, es decir, su creación, crecimiento, logros, evolución, situación y composición.

Este tipo de conocimientos proporciona al personal una visión de la organización y su cultura lo que facilita su adaptación y ambientación laboral.

Además sirve como mecanismo de enlace y contacto con otras organizaciones, autoridades, proveedores y/o usuarios.

Cabe mencionar que lo extenso de dichos antecedentes depende de la misma magnitud de tipo de organización según el giro o tamaño de la empresa. Así como es también criterio de cada administración definir la dimensión de los antecedentes históricos según la importancia de la información que consideren relevante.

Otra finalidad de los antecedentes históricos es que sirve como información de introducción para los empleados de nuevo ingreso así como a los ya existentes dentro de la misma, a fin de que conozcan cuales fueron las bases que dieron origen a la creación del centro de trabajo.

En general los antecedentes históricos nos muestran un panorama de introducción en el conocimiento de la empresa.

3.4. MARCO JURÍDICO

Consiste en una descripción de los títulos de los principales ordenamientos jurídicos, que norman las actividades de la organización de los cuales se derivan las atribuciones o facultades de la entidad o de las unidades administrativas comprendidas en ella; es recompensable relacionar las disposiciones jurídicas siguiendo este orden jerárquico:

- Constitución política de los estados unidos mexicanos
- Tratados
- Leyes
- Convenios
- Reglamentos
- Decretos
- Acuerdos
- Circulares

En cada caso debe respetarse la secuencia cronológica de su expedición (fecha de publicación en el diario oficial).

Se llega a la conclusión de que toda empresa se rige bajo un conjunto de disposiciones legales que dan vida y funcionalidad a la organización ante las instituciones de carácter obligatorio regida bajo ciertas, leyes, reglamentos, normas entre otros, para su operatividad y funcionalidad.

El conocer todas las normas y reglar en las cuales se establecen las formas de operatividad de las organizaciones, ayudan a facilitar el estudio de la misma en forma que nos permita saber su funcionalidad y ayudan en la práctica de las actividades que se llevan a cabo diariamente en la empresa así como en la toma de decisiones para no cometer errores legales que puedan afectar a la organización.

En general el marco jurídico rige las actividades de la empresa con la finalidad de mantener el control sobre ella, que cumpla con lo establecido en las disposiciones que dan la legalidad jurídica y práctica. Para cerciorarse de que en tiempo futuro no cuente con problemas jurídicos legales.

3.5. ATRIBUCIONES

Consiste en una transcripción textual y completa de las facultades conferidas a la entidad, artículo, clausula a sus unidades administrativas, considerando o punto que explica las facultades conferidas a la organización de acuerdo con la disposición jurídica que dan base legal a sus actividades. Debe señalarse el titulo completo de los ordenamientos, el capítulo, artículo, inciso y texto de este.

Con el fin de que debe alcanzar la unidad administrativa a través de las atribuciones otorgadas por las disposiciones legales. El termino meta es equivalente al objetivo cuando este se presenta en forma cualitativa. Los objetivos son los fines que debe alcanzar la unidad administrativa de que trate.

3.6. MISIÓN Y VISIÓN

Misión

Este enunciado sirve a la organización como guía o marco de referencia para orientar sus acciones y enlazar lo deseado con lo posible.

La misión de Collins (1995) es proveer a la sociedad productos y servicios superiores innovaciones y soluciones que satisfagan las necesidades de los clientes y mejoren la calidad de su vida, proveer a los empleados un trabajo significativo y oportunidades de progreso y a los inversionistas una tasa de rendimiento superior

Es lo que la empresa pretende hacer y quien lo va a hacer, se explica el motivo de su existencia, se crea el motivo del sentido, orientación a las actividades, así como a la operatividad de la organización esperando obtener la satisfacción de los usuarios y del personal que lo integra.

Visión

Una visión clara sustentada en una misión muy específica que diga sin vacilaciones cual es la razón de existir de la organización.

Poter (2009) Nos dice “(...) una visión no es una estrategia; un mejor servicio al cliente no es una estrategia; una fusión no es una estrategia; optimizar un servicio no es estrategia, entrar a internet no es una estrategia, y la innovación por sí misma no es estrategia.

Es la imagen como deseamos o como queremos ser en el futuro. Capacidad de ver más allá del tiempo para construir en la mente un estado futuro deseable que permita tener una claridad sobre lo que se quiere hacer y a donde se quiere llegar en una organización, el propósito es guiar, controlar y alentar a la empresa para alcanzar los objetivos.

La visión de la empresa es la respuesta a la pregunta, que queremos que sea la organización en los próximos años.

3.7. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Es la forma en que están ordenadas las unidades que componen una entidad administrativa de una organización y la relación que guardan entre si sus unidades internas, en función de sus relaciones de jerarquía. Dentro de la estructura orgánica se definen los principales puestos y unidades que dependen de ella, líneas de autoridad, responsabilidad y niveles jerárquicos.

Esta descripción debe corresponder a la representación gráfica en el organigrama, tanto en lo referente al título de las unidades administrativas, como a su nivel jerárquico de adscrito conviene modificarla en forma tal que sea posible visualizar con toda claridad los niveles de jerarquía y las relaciones de dependencia.

Guardería SPUM S.C. está constituida por cuatro áreas de trabajo las cuales son: Administración, Pedagogía, Fomento a la salud y Nutrición.

Administración: El objetivo de esta área de trabajo es establecer las políticas y actividades necesarias para contar con el personal suficiente, organizado y capacitado para garantizar el otorgamiento del servicio de guardería con calidad, eficiencia y oportunidad.

Pedagogía: El objetivo de esta área de trabajo es establecer las políticas y técnicas al personal educativo para la realización de actividades educativo-formativas con los menores, a fin de promover la adquisición de hábitos y diversos aprendizajes mediante la organización de acciones pedagógicas que favorezcan el desarrollo integral y armónico de los menores.

Fomento a la salud: El objetivo de esta área de trabajo es establecer las políticas y actividades para proporcionar el cuidado, control y fomento de la salud de los menores usuarios de la guardería.

Nutrición: El objetivo de esta área de trabajo es establecer las políticas y actividades para otorgar el servicio de alimentación en la guardería a los

menores usuarios a través de una dieta suficiente, completa, equilibrada, adecuada, variada e inocua que cubra los requerimientos específicos de acuerdo a la edad, para alcanzar un nivel óptimo de crecimiento y desarrollo y así prevenir enfermedades crónico-degenerativas.

3.8. ORGANIGRAMA

Conforme a Fincowsky y Ceja (2002). Los organigramas son representaciones graficas de los diferentes niveles de autoridad, que van de mayor a menor jerarquía. Cada puesto se representa por medio de un triángulo que encierra el nombre del puesto y en ocasiones el nombre de quien lo ocupa: la unión de los cuadros mediante líneas representa los canales de autorización y responsabilidad.

Es la representación gráfica de la estructura orgánica de una organización o bien de alguna de sus áreas, que muestra que unidades administrativas la integran y sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de organización, líneas de autoridad, supervisión y asesoría.

Un organigrama es la gráfica orgánica interna de la organización formal de una empresa, su relación es, sus niveles de jerarquía y las principales funciones que se desarrolla.

Los organigramas son útiles instrumentos de organización y nos revelan:

- La división de funciones
- Los niveles jerárquicos
- Las líneas de autoridad y responsabilidad
- Los canales formales de la comunicación
- La naturaleza lineal o asesoramiento del departamento
- Los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores
- Las relaciones que existen entre los diversos puestos de la empresa en cada departamento o sección de la misma

Algunas ventajas de su uso

De acuerdo a Arena (1990) El uso de los organigramas ofrece varias ventajas e inconvenientes precisos, entre las que sobresalen las siguientes:

- 1.- Obliga a sus autores a aclarar sus ideas.
- 2.- Puede apreciarse a simple vista la estructura general y las relaciones de trabajo de la compañía, mejor de lo que podía hacerse por medio de una larga descripción.
- 3.- Muestra quien depende de quién.
- 5.- Se utiliza como guía para planear una expansión, al estudiar los cambios que se propongan en la reorganización, al hacer planes a corto y largo plazo, y al formular el plan ideal.
- 6.- Es indispensable conocer la organización de una empresa por parte de los ejecutivos, pues a veces estos tienen una vaga noción de sus relaciones interiores y saben muy poco de cómo está dividida su organización.

Algunos inconvenientes de su uso.

No obstante los múltiples inconvenientes que ofrece el uso de los organigramas, al usarlos no se deben pasar por alto sus principales defectos que son:

- 1.-No muestra más que las relaciones formales.
- 2.-Indica que relaciones se supone que existen y no necesariamente las relaciones reales.
- 3.- Imponer una rigidez innecesaria.
- 4.- Son estáticas, mientras que las organizaciones que representan están cambiando siempre y por esta razón pueden volverse obsoletas rápidamente, a menos que se actualicen con regularidad y frecuencia.

Contenido

El organigrama debe contener principalmente los siguientes datos:

- 1.- Títulos de descripción condensada de las actividades. Esto incluye generalmente el nombre de la compañía y la actividad que se defina.
- 2.-Nombre del funcionario que formulo las cartas.
- 3.- Fecha de formulación
- 4.- Aprobación (de presidente, vicepresidente ejecutivo, consejo de organización, etc.)
- 5.- Leyenda, ósea explicación de líneas y símbolos especiales.

La representación gráfica del ordenamiento de las unidades, sus relaciones, sus niveles jerárquicos, los canales de comunicación, las líneas de autoridad y supervisión, así como las unidades de categoría especial.

Es un esquema de la organización de una empresa que sirve para representar gráficamente como está constituida, cuáles son las operaciones que realiza, el cual permite conocer datos sobre las características de la misma.

Todas las organizaciones, independientemente de su naturaleza y/o campo de trabajo, requieren de un marco de actuación para funcionar. Este marco lo constituye la estructura orgánica, que no es más que la división ordenada y sistemática de sus unidades de trabajo atendiendo al objeto de creación.

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

Pese a que son un instrumento altamente utilizado, ya que todas las organizaciones cuentan por lo menos con un organigrama general, es

sorprendente percibir la gran diferencia de criterios y enfoques considerados en su preparación. Ello genera la importancia de contar con una base de información homogénea, que permita dar unidad y cohesión a este tipo de recursos.

Por su amplitud y debido a la complejidad de las empresas, en la actualidad se han subdividido los organigramas en dos tipos, (Reyes, 1992).

1. Organigramas maestros.
2. Organigramas suplementarios.

Organigramas maestros: Estos muestran la estructura completa dando a simple vista un panorama de todas las relaciones entre los departamentos o componentes principales.

Organigramas suplementarios: Estos muestran un solo departamento o uno de los componentes principales y ofrecen detalles sobre relaciones, autoridades y obligaciones de ese departamento.

Es conveniente tener en cada departamento un organigrama maestro y un suplementario de cada departamento. Esto permite aclarar y poner de relieve el trabajo en cada departamento y difundir el conocimiento sobre la estructura orgánica y su utilidad en la empresa.

Por la forma de presentación, los organigramas se clasifican de la siguiente manera:

1. Organigrama verticales
2. Organigrama horizontales
3. Circulares

Organigramas verticales

En estas jerarquías supresas se representan en la parte superior, ligadas por líneas que representan la comunicación de autoridad y responsabilidad a las demás jerarquías que se colocan hacia abajo a medida que decrece su importancia.

Organigramas horizontales

Coloca las jerarquías supremas en la izquierda y los demás niveles hacia la derecha, de acuerdo con su importancia.

Organigramas circulares

Como su nombre lo indica, se encuentran formados por círculos concéntricos, correspondiendo el central a las autoridades máximas, y en su alrededor se encuentran otros que se hallaran más o menos alejados en razón de su jerarquía.

3.9. OBJETIVO Y FUNCIONES

Objetivo

Es el fin que debe alcanzar una organización a través de las atribuciones otorgadas por las disposiciones legales.

El termino meta es equivalente al objetivo cuando este se presenta en forma cualitativa. Objetivos, son los fines que debe alcanzar la unidad administrativa de que se trate. Si los objetivos de la unidad no están explícitamente determinados en las disposiciones legales, se determinaran mediante el análisis de diferentes elementos tales como: exposiciones de motivos de las leyes, atribuciones, funciones y programas de trabajo (Fincowsky y Ceja, 2002)

Una de las principales características de la organización es que se constituye con un propósito específico. Todas las acciones que se desarrollan en una organización están orientadas, directa o indirectamente, a la consecución de su propósito. Para ello las organizaciones se fijan objetivos que se clasifican en económicos, de servicio y técnicos.

Funciones

Una función es un conjunto de actividades relacionadas entre sí, necesarias para lograr los objetivos de una organización y de cuya ejecución es responsable un órgano administrativo. La función siempre se asigna a un órgano, con el objeto de que las labores sean ejecutadas por las personas que lo integran. Por lo tanto, en el manual de organización deben listarse cada una de las actividades que desempeñan las diversas unidades administrativas y en su caso, las labores que realizan los distintos puestos que existan.

Es la especificación de las tareas inherentes a cada una de las unidades administrativas que forman parte de la estructura orgánica, necesarias para cumplir con las atribuciones encomendadas a la organización. Es conveniente que en la representación de las funciones se tomen en cuenta los siguientes aspectos:

- Que los títulos de las unidades correspondan a los que utilizan en la estructura orgánica
- Que sigan el orden que se estableció en la estructura
- Que la redacción se inicie con un verbo en infinitivo

El método más importante para dividir el trabajo y que todas las organizaciones utilizan, es el de división por funciones. Una función se puede definir como una sola actividad, pero en las organizaciones modernas a menudo se significa un grupo de actividades relacionadas que se colocan juntas bajo un solo jefe de departamento.

Agrupar actividades relacionadas facilita la supervisión por que disminuye la cantidad de conocimientos que el jefe de un departamento debe dominar a fin de supervisar eficientemente.

Cuando una empresa se inicia la estructura de organización se basa en realidad a la pregunta: ¿Qué funciones principales tendrá que llevar acabo la empresa?

A medida que crece una empresa otras funciones que hasta entonces habían sido manejadas por los jefes de los departamentos como parte de sus funciones regulares, se pueden separar y se pueden crear nuevos departamentos funcionales que se ocupen de ellos.

Cada empresa tiene un perfil definido en función del cual se debe estructurar el servicio de mantenimiento. La estructuración debe comprender las siguientes fases:

- Organigrama de funciones haciendo abstracción de los ocupantes de los puestos
- Designación de la persona idónea para cada función
- Redacción de la relación de funciones de cada puesto; en dicha relación de funciones, deben quedar perfectamente bien definidas: obligaciones, responsabilidades, deberes y derechos de cada puesto

3.10. GLOSARIO Y TÉRMINOS

Dentro del manual de organización es importante detallar y explicar el significado de las palabras, de algunos términos que se incluyen para la elaboración de dicho manual, con la finalidad de que las personas que lo utilizaran entiendan claramente lo que está estipulado y puedan extender si tienen alguna duda al respecto al momento de leer cuales son las actividades a realizar en las diferentes áreas de trabajo.

4) IMPLANTACIÓN

4.1. INTRODUCCIÓN

El manual de organización es el documento en el que se registra información detallada de una organización acerca de sus antecedentes históricos, marco jurídico, atribuciones, misión, visión, estructura orgánica, objetivo y funciones de las unidades administrativas que la integran, niveles jerárquicos, líneas de comunicación y coordinación; y el organigrama que representa en forma esquemática la estructura organizacional.

En virtud de la creciente necesidad de enfatizar día con día la labor que desarrolla Guardería SPUM S.C. mediante una estructura organizacional se ha acordado realizar este Manual de Organización.

El presente Manual de Organización cuenta con características organizacionales, buscando que exista una congruencia entre la gestión operativa de la Guardería, su misión, visión y objetivos. Este documento establece bases y fundamentos que permiten definir con precisión y de manera clara las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas establecidas en la estructura orgánica de la Guardería.

Cabe señalar que este Manual representa una fotografía de la estructura funcional de la Guardería; es decir, contiene las descripciones de los puestos y el organigrama, incluyendo personal de plantilla y por honorarios asimilables a salario.

Este manual está elaborado con la finalidad de que la organización cuente con un documento que nos muestre como está organizada la Guardería SPUM S.C. de cómo está integrada y cuáles son las funciones de cada área, para lo cual se aplicó un cuestionario a cada coordinadora de área, conjuntamente con los subordinados. Es de gran importancia contar con información del centro de trabajo para que los que están en ella trabajando conozcan con precisión y exactitud cuáles son sus funciones que deben desempeñar como colaboradores de la misma.

Con la finalidad de proporcionar un panorama amplio y explicativo de la estructura organizacional de la Guardería SPUM S.C, se da a conocer el presente manual general de organización. El cual incluye el objetivo general y específico del mismo, los antecedentes históricos, el marco jurídico, la misión y visión, la estructura orgánica, la descripción de funciones de cada puesto de trabajo, las líneas jerárquicas, la relación responsabilidad-autoridad de las áreas de trabajo.

Es necesario dar la difusión necesaria para su lectura y comprensión de las personas correspondientes y así poder servir de apoyo. Así mismo es un documento de criterio mejorable por lo que se deberá revisar, actualizar y/o realizar los ajustes necesarios en periodos por lo general anuales, o cuando consideren que son necesarios la administración o el encargado de esta área

Este Manual será una fuente de consulta para los empleados de las diferentes áreas de la Guardería en el ejercicio normal de sus funciones.

4.2. OBJETIVO DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN

El manual de organización se realiza de acuerdo a las necesidades de cada empresa, en nuestro caso en concreto es para la Guardería SPUM S.C., que de acuerdo a las necesidades que esta empresa tiene como finalidad evitar la duplicidad de funciones, facilitar las actividades, brindar un buen servicio, que todo su personal realice las actividades asignadas de manera eficaz y eficiente.

Más que un manual de organización encontraremos una herramienta de apoyo que servirá a todo el personal en general y en primer lugar a todo aquel personal de nuevo ingreso, el cual le brindara un panorama más amplio y específico para que pueda ser comprendido por toda persona que lo lea y pueda comprender como debe de hacer de mejor manera su trabajo

4.3. OBJETIVO DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN

El objetivo primordial de este manual de organización es recopilar, definir, clasificar, detallar y presentar, de manera general y específica información de la estructura organizacional de la Guardería SPUM S.C. a fin de brindar una herramienta útil al personal para el funcionamiento óptimo de la misma, comprendiendo la correlación e importancia de las diferentes áreas para el logro de los objetivos.

Objetivos específicos

- Definir la estructura orgánica formal y real de la Guardería, estableciendo los niveles jerárquicos que la componen, criterios de actuación
- Describir y exhibir los objetivos y funciones de cada puesto y unidades administrativas de la Guardería, con el fin de evitar sobre cargas de trabajo, duplicidad o detectar omisiones
- Identificar los canales de comunicación para lograr una adecuada interrelación entre las diferentes coordinaciones
- Servir como orientación al personal de nuevo ingreso, a fin de facilitar su incorporación al área de trabajo
- Obtener un mejor beneficio en el funcionamiento del capital humano
- Brindar un apartado como medio a la mejora continua
- Presentar una visión de conjunto de la organización
- Precisar las funciones a cada área administrativa para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones
- Coadyuvar a la correcta realización y uniformidad de las labores encomendadas a todo el personal
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales como financieros y tecnológicos disponibles
- Fortalecer la cadena de valor de la organización
- Servir como una fuente de información para conocer la identidad

4.4. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Guardería SPUM S.C. surge como una necesidad en apoyo a los profesores de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, debido a las necesidades que presentan muchos de los maestros universitarios que brindan el servicio a la misma, al no contar con una opción de apoyo donde puedan cuidar a sus hijos mientras ellos trabajan.

El comité ejecutivo del Sindicato de Profesores de la Universidad Michoacana (SPUM) vigente en ese año, establecida la fecha de 02 de junio de 2002 logra la creación por parte del sindicato de profesores de la Universidad Michoacana (SPUM) de una guardería para el servicio de los miembros del sindicato en la modalidad de Sociedad Civil.

Fue Inaugurada para beneficio de los universitarios y de la sociedad Moreliana, por el C. Gobernador Constitucional de Estado antropólogo Lázaro Cárdenas Batel, siendo rector de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Lic. Marco Antonio Aguilar Cortes y Delegada Regional del IMSS para el Estado de Michoacán y Colima Lic. M.A. Concepción Sevilla Gutiérrez Comité Ejecutivo General (1999-2002)

El objeto principal de la sociedad será fomentar subyacer y prestar servicios de guardería, educativos, asistenciales, y recreativos para favorecer al desarrollo integral de los niños preferencialmente a hijos de los profesores y miembros de SPUM, pudiendo realizarlo con el público en general para contribuir al progreso familiar y comunitario con condiciones propias de aseo, alimentación, cuidado, salud, educación y recreación para el buen desarrollo y bienestar de los menores.

4.5. MARCO JURÍDICO

Toda empresa está establecida y regulada por normas, Leyes, reglamentos y estatutos donde se establece como debe de regirse este centro de trabajo denominado Guardería SPUM S.C, los cuales son:

- 1.-Constitución política de los estados unidos mexicanos, artículo 27 fracción I
- 2.-Ley de inversión extranjera artículos 15 y 27 fracción I
- 3.-Ley orgánica de la administración pública federal, artículo 28 fracción V
- 4.-Ley de inversión extranjera artículo 15
- 5.-Ley de la propiedad industrial, artículo 91
- 6.-Reglamento de la ley de inversión extranjera del registro nacional de inversiones extranjeras, artículo 14
- 7.-Secretaria de relaciones extranjeras, artículo 18 del reglamento de la ley de inversión extranjera y registro nacional de inversiones extranjeras
- 8.-Reglamento de la ley de inversión extranjera y del registro nacional de inversiones extranjeras, artículo 13, 14, 17 y 18
- 9.- Contrato colectivo de trabajo

4.5.1. ATRIBUCIONES

Este centro de trabajo denominado Guardería SPUM S.C. el cual brinda el servicio de guardería, tiene como finalidad cumplir con lo siguiente:

- 1.- Brindar un servicio de calidad en los ámbitos de pedagogía, nutrición y fomento de la salud a los infantes.
- 2.- Establecer e inculcar hábitos y valores a los menores con el fin de contribuir a su formación futura.
- 3.- Enseñar a cultivar las relaciones interpersonales con un sentido de convivencia solidaria y pacífica.

- 4.- Prevenir enfermedades y accidentes a los que están expuestos los menores por su edad.
- 5.- Sembrar la semilla para el crecimiento y desarrollo de personas en condiciones de educación y salud que les permita adecuarse fácilmente al ambiente social donde se desenvuelven.
- 6.- Trabajar para brindar la confianza al usuario de haber encomendado a su hijo en esta institución con los conocimientos y experiencia para brindar una buena atención.
- 7.- Cumplir con todas las normas establecidas por el IMSS así como las de seguridad con el fin de cumplir con los cuidados necesarios del infante durante su estancia en la guardería.
- 8.- Brindar Asesoría y orientación al usuario en relación con sus funciones maternas y con su familia.
- 9.- Brindar un horario de atención adecuado al usuario, el cual puede disponer de tiempo para desarrollar cualquier trabajo y realizarse según sus aspiraciones.
- 10.-Hacer que el usuario sienta la tranquilidad de que mientras realiza actividades laborales, su hijo es atendido adecuadamente por personal capacitado.

4.6. MISIÓN Y VISIÓN

Misión

Somos una Guardería que brinda el servicio con interés en contribuir en el desarrollo integral de los pequeños, fortaleciendo valores cívicos y hábitos saludables para su crecimiento.

Visión

Ser una guardería reconocida por nuestros asegurados como vinculadora en el fortalecimiento de los niños, forjando y atendiendo las necesidades que requieren, así como, comprometidos buscando siempre el bienestar en el crecimiento sano de los infantes.

4.7. ESTRUCTURA ORGÁNICA

1.0. Director (A)

1.1. Administrador (A)

1.2. Coordinadora de pedagogía

1.2.1. Educadora

1.2.2. Asistentes educativas

1.3. Coordinadora de nutrición

1.3.1. Nutriólogo (A)

1.3.2. Auxiliares de nutrición

1.4. Coordinadora de fomento de la salud

1.4.1. Enfermera

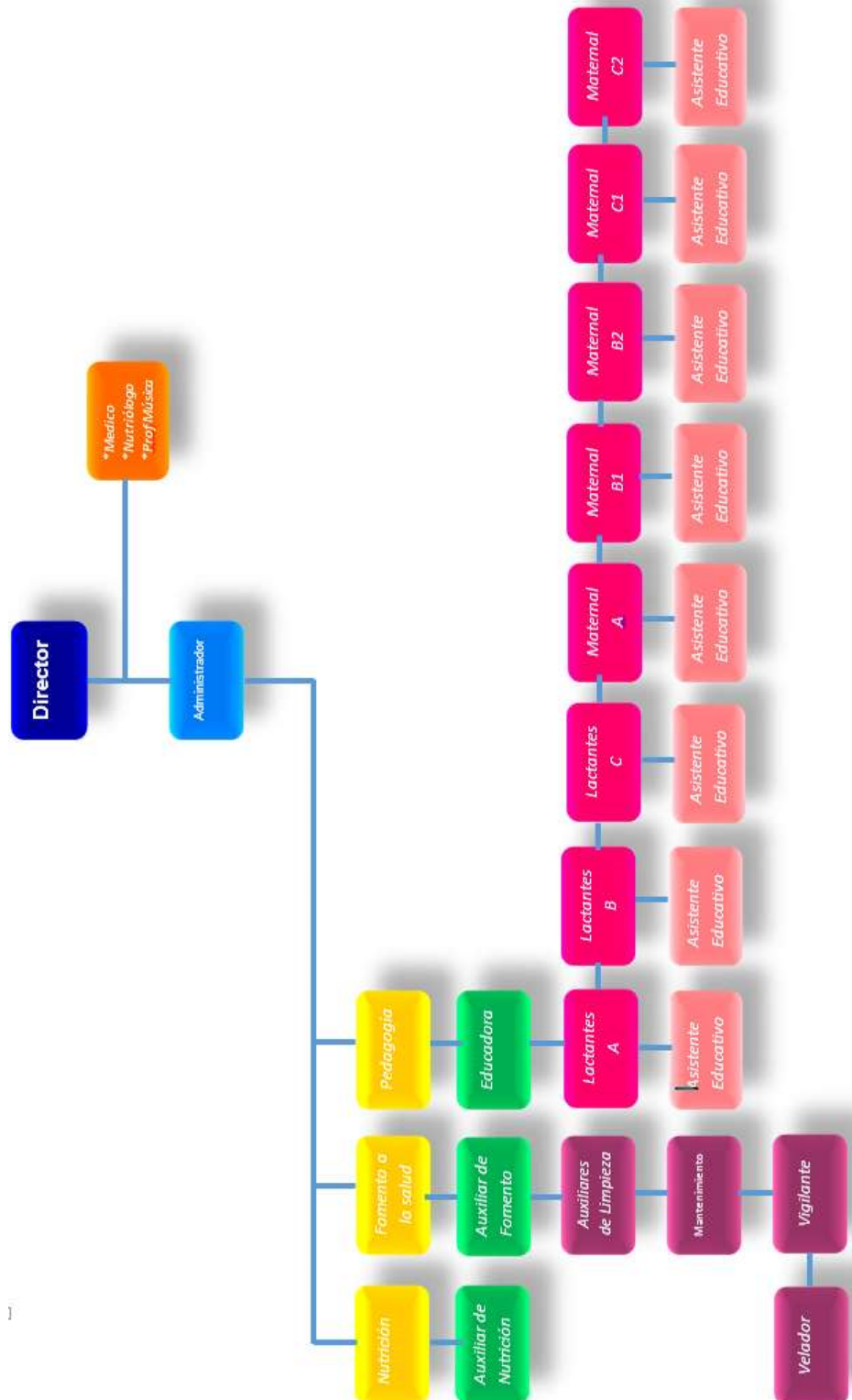
1.4.2. Auxiliares de limpieza

1.4.3. Vigilante

1.4.4. Encargado de mantenimiento

1.4.5. Velador

4.8. ORGANIGRAMA



4.9. OBJETIVO Y FUNCIONES

Objetivos

1. Atender las necesidades y requerimientos que exija el desarrollo integral de los infantes.
2. Cumplir con las normativas y reglamentos establecidos por el IMSS.
3. Cumplir las normativas reglamentarias para guarderías por parte de la SEP.
4. Mantener la mejora continua como un proceso de actualización necesario en beneficio de la Guardería.

NOMBRE DEL PUESTO: DIRECTOR (A)

REPORTA A: COMITÉ EJECUTIVO SPUM

LE REPORTAN: ADMINISTRADOR (A)

COORDINADORA DE PEDAGOGÍA

COORDINADORA DE NUTRICIÓN

COORDINADORA DE FOMENTO A LA SALUD

FUNCIONES:

- 1.-Registrar diariamente hora de entrada y salida de la guardería en los dos sistemas de registro electrónicos (SIAG y BIOCHECK).
- 2.-Verificar que el personal brinde en todo momento a los menores un trato respetuoso, cuidando su integridad y promoviendo a su desarrollo armónico.
- 3.-Verificar que la dotación de recursos humanos, se realice conforme a la plantilla de personal por sala de atención, así como los perfiles de puesto, establecido en el contrato de prestación del servicio de guardería. También gestionará la cobertura de las plazas vacantes con el objetivo de tener cubierta la plantilla de personal.

- 4.-Asignar a una persona que cubra la función de la coordinadora de fomento de la salud en caso de ausentismo programado o no programado.
- 5.-Asignar a una persona responsable para que realice las actividades a su cargo, en caso de que ella tenga que ausentarse.
- 6.-Durante la operación de la guardería los indicadores de personal en la sala de atención permanezcan cubiertos de acuerdo a la asistencia infantil.
- 7.-Mantener actualizado y bajo resguardo el expediente de emergencia con la cédulas de identificación del personal y la cédula de cumplimiento del perfil académico.
- 8.-Verificar que el personal de nuevo ingreso reciba de su jefe inmediato la inducción al área y al puesto, así como la información para consultar la normatividad vigente y otorgara al trabajador un plazo máximo de 15 días hábiles para la lectura de la misma.
- 9.-Asignar al jefe de brigada de incendios para que informe al personal de nuevo ingreso de las acciones que en materia de protección civil se realizan en la guardería, en tanto no se capacite por una autoridad competente en materia de protección civil a nivel municipal, estatal o federal, la constancia de inducción del trabajador al área y al puesto, firmada por el jefe de brigada, será considerado como constancia de capacitación.
- 10.-Gestionar capacitaciones al personal de nuevo ingreso de protección civil y darle seguimiento hasta la conclusión, obteniendo documentos comprobatorios, como oficios de capacitación y constancias de las mismas.
- 11.-Verificar que todo el personal registre la asistencia a través del SIAG, utilizando el dispositivo de huella dactilar. En caso de falla del registro dactilar proceder a realizar registro manual en el formato para tal fin.
- 12.-Supervisar el correcto funcionamiento del SIAG. En caso de presentarse fallas que impidan realizar el registro de asistencia del personal, deberá

notificarlo de manera inmediata por medio de correo electrónico al Departamento Delegacional de Guarderías. Al momento que el SIAG se restablezca, deberá actualizar los registros que se hayan generado manualmente durante el lapso de la falla.

13.-Vigilar que las asistentes educativas que sean usuarias del servicio, sean asignadas a una sala de atención diferente a la que se encuentre su hijo.

14.-Realizar la programación de rotación de las asistentes educativas semestralmente, en forma escalonada.

15.-Llevar a cabo diariamente recorridos por la guardería, con la finalidad de supervisar la realización de las actividades normadas a brindar al personal a cargo.

16.-Realizar el concentrado mensual de los recorridos diarios con la finalidad de identificar las necesidades de capacitación del personal.

17.-Realizar reuniones de trabajo con todas las coordinadoras para tratar asuntos relacionados con el funcionamiento de la guardería por lo menos una vez al mes, así como realizar la minuta de los acuerdos derivados de la reunión de trabajo.

18.-Gestionar y promover los cursos de capacitación al personal, registrar dichos cursos de capacitación tanto interna como externamente en los formatos que integran el expediente del trabajador.

19.-Enviar semestralmente por correo electrónico al Departamento Delegacional de Guarderías el archivo correspondiente a las constancias de capacitación de personal conforme al programa de capacitación.

20.-Solicitar al Departamento Delegacional de Guarderías la autorización para la realización de prácticas escolares en la unidades operativas, como servicio social, prácticas profesionales, observaciones, investigaciones de campo etc.

21.-Promover la realización de actividades físicas como, deportes, gimnasia, mini-olimpiadas, baile, rutinas de movimiento entre otros, con el fin de prevenir la obesidad infantil.

22.-Solicitar por escrito la autorización correspondiente al asegurado usuario y al Departamento Delegacional de guarderías, cuando se programen actividades fuera de la guardería, las cuales solo aplican a partir de maternas C1.

23.-Verificar las actividades pedagógicas que se planeen semanalmente en cada sala de atención, deberán ser completadas con ejercicios en las áreas a fines a las que correspondan los temas.

24.-Verificar que el Programa de Educación Preescolar sea aplicará a menores de Maternal C1 Y C2.

25.-Promover la incorporación de acciones pedagógicas de corrientes educativas alternas, que enriquezcan el programa educativo institucional.

26.-Verificar que se cuente con el material didáctico, así como los equipos de cómputo necesarios para la realización del trabajo asignado a las coordinadoras.

27.-Dar seguimiento a toda alteración de conducta presentada en el menor durante su estancia en la guardería.

28.-Verificar que los escenarios de aprendizaje para la aplicación de las actividades educativo-formativas en lactantes y maternas, se realicen con el material suficiente acorde a las actividades planeadas.

29.- Supervisar que los móviles se encuentren en los techos y cunas y que los decorados estén bien colocados en la pared, además de cuidar que se encuentren en buen estado y que se cambien como máximo cada 3 meses.

30.-Vigilar que el cambio de sala de los menores, se realice de acuerdo a lo establecido en la aplicación de la Educación del Desarrollo del niño.

31.-Verificar que los recreos de los menores de 19 meses en adelante, se programen con apego a la normatividad establecida, con el fin de evitar accidentes.

32.-Deberá supervisar que los menores estén en todo movimiento vigilados por el personal educativo durante el recreo, a fin de que sea afectada su integridad.

33.-Vigilar que el volumen del sonido ambiental de la guardería sea el adecuado, con el fin de evitar alteraciones auditivas en los menores.

34.-Designar al personal que podrá tener acceso al Sistema de Información y Administración de Guarderías SIAG, para realizar el requisito de aquellos documentos normativos inherentes al área, que se encuentren registrados en el sistema.

35.-Verificar que el personal educativo organice e implemente pláticas informativas y de participación familiar, para el acuerdo desarrollo de las actividades educativas, formativas y de recreación de los menores.

36.-Deberá corroborar que las actividades educativo-formativas y pedagógicas se realicen de acuerdo a los programas establecidos y aquellos que se enfoquen a mejorar la atención interna del menor.

37.-Consultar con el Departamento Delegacional de Guarderías cuando existan acciones pedagógicas de corrientes educativas alternas.

38.-Autorizar el acceso a personas ajenas al servicio de alimentación, solo que porten cubre pelo y en situaciones que se vinculen con el funcionamiento de este.

39.-Revisar todas las actividades relacionadas con el servicio de alimentación.

40.-Vigilar que únicamente se reciban del asegurado usuario fórmulas lácteas especiales indicadas por el médico y avaladas con solicitud de valoración médica.

41.-Establecer líneas de acción para mejorar el servicio de alimentación, con base a los resultados de las supervisiones internas realizadas y por las emitidas por el Departamento Delegacional de Guarderías.

42.-Coordinar con los responsables de los servicios de alimentación, pedagogía y fomento de la salud para dar cumplimiento al objetivo de la prestación del servicio de guardería.

43.-Colocar en un lugar visible dentro del servicio de alimentación y en el vestíbulo los horarios por tiempo de alimentación en que la guardería ministra los alimentos.

44.-En caso de accidente, urgencia o identificar lesión física en los menores, deberá coordinar las acciones para que se proporcione la atención médica de urgencia.

45.-Designar al personal que apoyara en las acciones para atención de casos de urgencias.

46.-Notificar al Departamento Delegacional de Guarderías, en caso de que se presente una urgencia médica, accidente o identifique lesión física de un menor durante su estancia en la guardería.

47.-Notificar de inmediato al Jefe de Departamento Delegacional de Guarderías y a una autoridad judicial competente en caso de fallecimiento de un menor de guardería.

48.-Notificar al Director de Unidad Médica, Medico Epidemiólogo o al médico responsable de la vigilancia epidemiológica de la unidad médica de apoyo y al jefe de Departamento Delegacional de Guardería el mismo día que se detecte un caso o brote de padecimiento transmisible.

NOMBRE DEL PUESTO: ADMINISTRADOR (A)

REPORTA A: COMITÉ EJECUTIVO SPUM

DIRECTOR (A)

LE REPORTAN: COORDINADORA DE PEDAGOGIA

COORDINADORA DE NUTRICION

COORDINADORA DE FOMENTO A LA SALUD

ENCARGADO DE MANTENIMIENTO

FUNCIONES:

- 1.-Registrar diariamente hora de entrada y salida de la guardería en el sistema de registro electrónico (BIOCHECK).
- 2.-Portar el uniforme correspondiente dentro de la guardería de acuerdo a los mecanismos y necesidades establecidos por la misma.
- 3.-Planear, dirigir, controlar y supervisar las actividades administrativas de los recursos humanos y materiales de la guardería.
- 4.-Orientación, supervisión evaluación y control de personal en la guardería a fin de lograr los objetivos de cada área.
- 5.-Hacer el informe para la realización de pago de nómina quincenalmente.
- 6.-Realizar el proceso de reclutamiento de personal.
- 7.-Realizar juntas periódicas con las coordinadoras de área para establecer un proceso de mejora continua.
- 8.-Revision, actualización y control de los expedientes de los menores.
- 9.-Realización, revisión, actualización y control de los expedientes de personal.

- 10.-Actualización y control de la carpeta de emergencia de cédulas de personal.
- 11.-Planear, organizar y controlar las actividades referentes a periodos vacacionales, días económicos y día de cumpleaños de personal a fin de otorgar estos de manera organizada sin afectar el buen funcionamiento de la Guardería.
- 12.-Planear y controlar los recursos económicos de fondo revolverte.
- 13.-Realizar los pagos requeridos que devanan ser solventados por el fondo revolverte.
- 14.-Programar y solicitar a la secretaria de finanzas del SPUM la realización de los pagos de facturas a proveedores.
- 15.-Entregar a la secretaría de finanzas del SPUM, los presupuestos de las actividades culturales y de mantenimiento necesarias en la guardería a fin de que puedan analizar y autorizar la mejor opción.
- 16.-Facilitar la información requerida por el comité ejecutivo del SPUM cuando se presentan situaciones de carácter legal y/u otras.
- 17.-Entregar y mantener informado al comité ejecutivo del SPUM las notificaciones y requerimientos o cualquier información de importancia.
- 18.-Utilizar los recursos económicos que se manejen y brindar cuentas claras a la secretaria de finanzas del SPUM.
- 19.-Apoyar en la realización de los diferentes simulacros internos y con Protección Civil.
- 20.-Las demás que señalen los reglamentos, normativas, manuales del IMSS y demás documentos de operación para la guardería que reciba de sus superiores.

NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADORA DE PEDAGOGÍA

REPORTA A: DIRECCION DE GUARDERÍA

LE REPORTAN: ENCARGADAS DE SALA

FUNCIONES:

- 1.-Registrar diariamente hora de entrada y salida de la guardería en los dos sistemas de registro electrónicos (SIAG y BIOCHECK).
- 2.-Portar el uniforme correspondiente dentro de la guardería de acuerdo a los mecanismos y necesidades establecidos por la misma.
- 3.-Realizar la recepción de los niños en el filtro.
- 4.-Verificar que los usuarios o personas autorizadas registren la entrada de los menores en el sistema SIAG, de forma dactilar.
- 5.-Revisar a los menores al ingresar a la guardería.
- 6.-Trasladar a los menores a sus salas de atención correspondientes.
- 7.-Registrar las incidencias reportadas por los usuarios o personas autorizadas en el formato de reporte de incidencias diarias por sala.
- 8.-Supervisar en los comedores que se realicen las técnicas correctas de alimentación a los menores.
- 9.-Verificar y/o apoyar que se realicen las actividades higiénicas a los menores.
- 10.-Vigilar que el sueño o descanso de los menores se realice correctamente de acuerdo a la normativa del IMSS.
- 11.-Realizar recorridos de supervisión a las salas a fin de verificar que los menores se encuentren vigilados y atendidos por el personal correspondiente.

12.-Recopilar y anotar la información registrada en cada sala del reporte de incidencias diarias para posteriormente brindar la información al usuario o personas autorizadas sobre las incidencias ocurridas.

13.-Atender y orientar a los usuarios o personas autorizadas en relación con las incidencias del menor.

14.-Verificar que los usuarios o personas autorizadas registren la salida del menor, mediante su huella dactilar.

15.-Bocear al personal de sala el nombre del menor que se va a retirar.

16.-Verificar la asistencia las encargadas de sala, asistentes educativas, y personal de nutrición, y acomodar en el SIAG las salas con la cantidad de maestras de acuerdo a la cantidad de niños, organizar a las maestras para apoyar en el traslado de los menores como lo establece la normativa de IMSS.

17.-Revisar en el sistema SIAG las faltas de los menores no justificados a fin de comunicarse con los usuarios o personas autorizadas para poder evitar la baja del menor por faltas acumuladas.

18.-Solicitar que las personas externas que ingresen a la guardería se registren en la carpeta de control de acceso.

19.-Supervisar que el material didáctico o mobiliario se encuentre en el lugar adecuado.

20.-Identificar e imprimir el formato del sistema SIAG de niños de nuevo ingreso, para su entrega a fomento de la salud, nutrición y dirección.

21.-Informar al usuario el cambio de sala del menor junto con los requisitos o modificaciones que habrá para su oportuno conocimiento sobre dicho cambio; así como organizar horarios y días del periodo de adaptación por cambio de sala.

22.-Renovar la foto de los menores que cambien de sala en la cedula de identificación del menor, así como entregar al usuario la misma para la recopilación de las firmas de las personas autorizadas.

23.-Acomodar los expedientes de los menores que cambian de sala.

24.-Impartir la plática correspondiente al área de pedagogía al usuario de nuevo ingreso a la guardería.

25.-Organizar e impartir plática para usuarios cuyos menores vayan a iniciar el desarrollo del programa de control de esfínter, así como informar al personal de sala de Maternal A, el nombre de los menores que iniciaran el mismo programa.

26.-Detectar y realizar el seguimiento en cuanto a las necesidades o capacitación que requiera el personal mediante un cuestionario.

27.-Realizar lista de asistencia de los menores en las salas de atención, entregar a dirección y fomento a la salud.

28.-Tomar datos, fotos, firmas y huellas dactilares de los usuarios y personas autorizadas de nuevo ingreso.

29.-Llevar a cabo la realización de los diferentes simulacros necesarios, así como tomar evidencia de los mismos.

30.-Administrar, supervisar, dirigir y realizar todas aquellas actividades necesarias para el cumplimiento de las funciones correspondientes a las encargadas de sala y asistentes educativas.

31.-Apoyar en la realización de los diferentes simulacros internos y con protección civil.

32.- Las demás que señalen los reglamentos, normativas, manuales del IMSS y demás documentos de operación para la guardería que reciba de sus superiores.

NOMBRE DEL PUESTO: EDUCADORA

REPORTA A: DIRECCION DE GUARDEÍA

LE REPORTAN: ENCARGADAS DE SALA

FUNCIONES:

- 1.-Registrar diariamente hora de entrada y salida de la guardería en los dos sistemas de registro electrónicos (SIAG y BIOCHECK).
- 2.-Portar el uniforme correspondiente dentro de la guardería de acuerdo a los mecanismos y necesidades establecidos por la misma.
- 3.-Realizar la recepción de los niños en el filtro.
- 4.-Supervisar en los comedores que se realicen las técnicas correctas de alimentación a los menores.
- 5.-Trasladar a los menores a sus salas de atención correspondientes.
- 6.-Llevar a cabo la realización y observación de higiénicas a los niños antes de ingresar al comedor.
- 7.-Verificar y proporcionar a las encargadas de salas que cuentan con el material didáctico para la realización de sus actividades pedagógicas.
- 8.-Realizar recorridos de supervisión necesarios en la guardería.
- 9.-Vigilar que el sueño o descanso de los menores se realice correctamente de acuerdo a la normativa del IMSS.
- 10.-Revisar los documentos relacionados de los programas de estimulación.
- 11.-Entregar a las encargadas de sala los vales de papelería para su llenado y posteriormente realizar el pedido de papelería necesario.
- 12.-Realizar, revisar y Entregar toda la información requerida por la SEP en tiempo y forma.

13.-Recopilar y anotar la información registrada en cada sala del reporte de incidencias diarias para posteriormente brindar la información al usuario o personas autorizadas sobre las incidencias ocurridas.

14.-Revisar y supervisar que las encargadas de sala realicen sus evaluaciones en tiempo y forma.

15.-Recoger todo el material didáctico sobrante que se encuentra en las diferentes salas y guardarlo en la bodega correspondiente.

16.-Supervisar que las encargadas de sala cambien el calendario mensual de actividades dentro de su sala.

17.-Realizar las evaluaciones de avance y todas las necesarias a los menores conforme a los requerimientos establecidos en la normatividad del IMSS.

18.-Llevar a cabo la realización y cambio de los móviles dentro de la guardería.

19.-Revisar que se lleve a cabo la realización del periódico mural de acuerdo a la sala que le corresponda mensualmente.

20.-Cambiar el periódico de necesidades y de información general que se dará a conocer a los usuarios de la guardería.

21.-Revisar las planeaciones de actividades pedagógicas elaboradas por las encargadas de sala.

22.-Tomar el rol de asistente educativa de cualquiera de las salas cuando sea requerido.

23.-Apoyar en la realización de los diferentes simulacros internos y con Protección Civil.

24.-Las demás que señalen los reglamentos, normativas, manuales del IMSS y demás documentos de operación para la guardería que reciba de sus superiores.

NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADORA DE NUTRICION

REPORTA A: DIRECCION DE GUARDEÍA

LE REPORTAN: AUXILIAR DE NUTRICION

FUNCIONES:

- 1.- Registrar diariamente hora de entrada y salida de la guardería en los dos sistemas de registro electrónicos (SIAG y BIOCHECK).
- 2.- Portar el uniforme correspondiente dentro de la guardería de acuerdo a los mecanismos y necesidades establecidos por la misma.
- 3.- Colocar en el vestíbulo la hoja de menú simplificada.
- 4.-Checar y realizar cambios de régimen alimentario e informar al usuario, a los auxiliares de nutrición y encargadas de sala.
- 5.- Pesar y entregar insumos para las preparaciones y previas de los diferentes tiempos y regímenes alimenticios.
- 6.-Realizar modificaciones en el menú del día, de acuerdo con la relación de niños con intolerancia o alergia.
- 7.-Verificar que los alimentos tengan el sabor y temperatura adecuada.
- 8.-Recibir los insumos de carne del día y verificar que reúna las características para su aceptación.
- 9.-Preparar y colocar charola muestra de alimentos en el vestíbulo.
- 10.-Orientar al auxiliar de nutrición sobre las preparaciones del día.

- 11.-En caso de existir aumento o disminución considerable en la asistencia, realizar ajustes en la minuta desarrollada alimentaria.
- 12.-Supervisar si asistieron madres usuarias a dar leche materna al menor.
- 13.-Recibir y verificar los pedidos de insumo requeridos en el área para su debido registro y archivo.
- 14.-Supervisar y apoyar en el comedor de maternas, el desayuno y comida.
- 15.-Realizar el historial alimenticio de los menores de nuevo ingreso.
- 16.-Impartir plática correspondiente a nutrición a los usuarios de nuevo ingreso.
- 17.-Realizar los pedidos de insumos necesarios.
- 18.-Dar rotación al inventario de insumos del stock, de tal forma que se cumpla con lo establecido en la Normativa del IMSS.
- 19.-Tener en forma y tiempo los documentos requeridos para la autorización de firma de dirección.
- 20.-Cotejar con el formato de orden de compra los pedidos de frutas y verduras realizados.
- 21.-Entregar el primer día hábil de cada mes a la encargada de cada sala, por escrito, información de los niños con dietas especiales.
- 22.-Recabar firmas y archivar formatos mensuales de relaciones servidas de alimentos, censo mensual de regímenes dietéticos, lactancia materna, inventario de víveres y stock de alimentos.
- 23.-Llevar registros de papelería general del área, por periodos mensuales.
- 24.-Guardar los insumos existentes en el área, para la realización de la fumigación mensual y posteriormente realizar las actividades de limpieza.

- 25.-Solicitar la reposición de algún alimento cancelado, faltante o que no cumpla con la calidad solicitada.
- 26.-Registrar en el formato de aspectos relevantes del servicio las incidencias del día.
- 27.-Sacar copias de formatos necesarios para el área en general.
- 28.-Supervisar y revisar si existen dietas y fórmulas lácteas próximas a vencer, una vez vencidas solicitar las requeridas.
- 29.-Realizar y preparar pedidos especiales para eventos culturales y cursos de capacitación para el personal.
- 30.-Revisar y supervisar el cálculo y la elaboración de los biberones.
- 31.-Tomar muestras de los diferentes alimentos y rotularlas para su conservación durante 24 horas.
- 32.-Colocar a la vista de los auxiliares de cocina el menú del día siguiente.
- 33.-Observar, registrar y en su caso modificar la temperatura requerida de los refrigeradores.
- 34.-Verificar diariamente al término del turno de trabajo, que se encuentren cerradas las llaves del gas.
- 35.-La coordinadora de nutrición está a cargo del personal de apoyo de nutrición, auxiliares de nutrición, por lo que le corresponde administrar, supervisar, dirigir y realizar todas aquellas actividades necesarias para el cumplimiento de las funciones que corresponde a cada uno.
- 36.-Apoyar en la realización de los diferentes simulacros internos y con Protección Civil.

37.-Las demás que señalen los reglamentos, normativas, manuales del IMSS y demás documentos de operación para la guardería que reciba de sus superiores.

NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADORA DE FOMENTO DE LA SALUD

REPORTA A: DIRECCION DE GUARDERÍA

LE REPORTAN: ENFERMERA

AUXILIAR DE LIMPIEZA

ENCARGADO DE MANTENIMIENTO

VIGILANTE

VELADOR

FUNCIONES:

- 1.-Registrar diariamente hora de entrada y salida de la guardería en los dos sistemas de registro electrónicos (SIAG y BIOCHECK).
- 2.-Portar el uniforme correspondiente dentro de la guardería de acuerdo a los mecanismos y necesidades establecidos por la misma.
- 3.-Llevar a cabo diariamente el recorrido por las instalaciones de la guardería para verificar el estado de saneamiento ambiental.
- 4.-Realizar la revisión de salud e higiene personal de los menores a la hora del ingreso a la guardería.
- 5.-Recibir y verificar el medicamento de los menores; de tal manera que las recetas se encuentre con las especificaciones correctas y claras.
- 6.-Recibir Hojas de Valoración bien requisitada y anotar el diagnostico en el registro de PAD.
- 7.-Supervisar y apoyar en los desayunos de comedores de lactantes.

- 8.-Etiquetar medicamentos y registrarlos en control de medicamentos.
- 9.-Realizar los recorridos necesarios a las salas de atención para detectar posibles signos y síntomas de enfermedad de los menores, así como firmar la carpeta de incidencias por lo menos en dos ocasiones.
- 10.-Justificar las faltas de los menores en el sistema SIAG con las hojas de valoración bien requisitada.
- 11.-Administrar medicamento en los horarios establecidos.
- 12.-Supervisar y apoyar en la alimentación de comida a los lactantes, así como actividades higiénicas.
- 13.-Pesar y medir a los menores diariamente de acuerdo a la programación.
- 14.-Recordar a los usuarios las fechas de la aplicación de vacunas próximas correspondiente de los menores; posteriormente recabar la cartilla de vacunación para verificar y archivar la aplicación de dicha vacuna, así como su registro en el sistema SIAG.
- 15.-Atender y brindar los primeros auxilios a los niños que lo requieran, y de ser necesario otorgar hoja de valoración para su debida atención en el IMSS.
- 16.- Inicio de registro semanal de control de medicamentos, registrando a todos los menores que se les administra medicamento junto con su respectiva receta médica.
- 17.-Revisar y obtener del sistema SIAG la relación de menores con alteración de peso, se recaba firma de dirección y se entrega copia a coordinadora de pedagogía y nutrióloga.
- 18.-Impartir platica a los usuarios de nuevo ingreso correspondiente al área de fomento a la salud.

- 19.-Obtener del sistema SIAG el examen médico de los menores de nuevo ingreso, así como de vacunas.
- 20.-Pesar y medir a los menores de nuevo ingreso.
- 21.-Realizar y entregar indicadores del área para el cierre del mes.
- 22.-Obtener del sistema SIAG programación mensual de peso y talla, recabar firma de dirección y colocarla en el vestíbulo.
- 23.-Obtener del sistema SIAG programación de inmunizaciones mensuales, recabar firma de dirección y de la coordinadora de fomento a la salud y colocarla en el vestíbulo.
- 24.-Registrar en el sistema SIAG las dietas especiales de los menores que la requieran.
- 25.-Registrar en el sistema SIAG los menores con alguna discapacidad.
- 26.-Registro y programación para la agudeza visual de los menores.
- 27.-Realizar los exámenes de la agudeza visual a los menores que les corresponde y si es necesario enviarlos con hoja de valoración para su atención médica.
- 28.-Atender la visita del epidemiólogo y realizar la minuta correspondiente.
- 29.-Realizar el reporte de vigilancia epidemiológica.
- 30.-Expedir hojas de valoración por dietas y fórmulas lácteas especiales, por alteración de peso y talla y por discapacidad no dependiente, y capturar el diagnostico en el sistema SIAG.
- 31.-Llevar seguimiento por padecimiento antes mencionados, con la periodicidad indicada por el médico.

32.-Atender y brindar los primeros auxilios a los trabajadores y usuarios cada vez que sea necesario.

33.-Mantener informado al epidemiólogo cuando se presenten dos más casos de enfermedad transmisible por sala de atención.

34.-Llevar a urgencias del IMSS a algún menor cuando sea necesario por enfermedad o accidente.

35.-Llenar el reporte de urgencias médicas de menores en guardería cuando se requiera y enviarlo al departamento de guarderías.

36.-Entregar productos de limpieza necesarios a personal de limpieza y cocina.

37.-La coordinadora de fomento a la salud está a cargo del personal de limpieza, vigilante y encargado de mantenimiento, por lo que debe administrar, supervisar, apoyar y realizar todas las actividades necesarias para que realicen y cumplan las funciones que les correspondan a cada uno.

38.-Apoyar en la realización de los diferentes simulacros internos y con protección civil.

39.-Las demás que señalen los reglamentos, normativas, manuales del IMSS., y demás documentos de operación para la guardería que reciba de sus superiores.

NOMBRE DEL PUESTO: EDUCADORA

REPORTA A: DIRECCION DE GUARDEÍA

CORDINADORA DE PEDAGOGIA

LE REPORTAN: ENCARGADAS DE SALA

FUNCIONES:

- 1.-Registrar diariamente hora de entrada y salida de la guardería en los dos sistemas de registro electrónicos (SIAG y BIOCHECK).
- 2.-Portar el uniforme correspondiente dentro de la guardería de acuerdo a los mecanismos y necesidades establecidos por la misma.
- 3.-Realizar la recepción de los niños en el filtro.
- 4.-Supervisar en los comedores que se realicen las técnicas correctas de alimentación a los menores.
- 5.-Trasladar a los menores a sus salas de atención correspondientes.
- 6.-Llevar a cabo la realización y observación de higiénicas a los niños antes de ingresar al comedor.
- 7.-Verificar y proporcionar a las encargadas de salas que cuentan con el material didáctico para la realización de sus actividades pedagógicas.
- 8.-Realizar recorridos de supervisión necesarios en la guardería.
- 9.-Vigilar que el sueño o descanso de los menores se realice correctamente de acuerdo a la normativa del IMSS.
- 10.-Revisar los documentos relacionados de los programas de estimulación.
- 11.-Entregar a las encargadas de sala los vales de papelería para su llenado y posteriormente realizar el pedido de papelería necesario.
- 12.-Realizar, revisar y entregar toda la información requerida por la SEP en tiempo y forma.
- 13.-Recopilar y anotar la información registrada en cada sala del reporte de incidencias diarias para posteriormente brindar la información al usuario o personas autorizadas sobre las incidencias ocurridas.

- 14.-Revisar y supervisar que las encargadas de sala realicen sus evaluaciones en tiempo y forma.
- 15.-Recoger todo el material didáctico sobrante que se encuentra en las diferentes salas y guardarlo en la bodega correspondiente.
- 16.-Supervisar que las encargadas de sala cambien el calendario mensual de actividades dentro de su sala.
- 17.-Realizar las evaluaciones de avance y todas las necesarias a los menores conforme a los requerimientos establecidos en la normatividad del IMSS.
- 18.-Llevar a cabo la realización y cambio de los móviles dentro de la guardería.
- 19.-Revisar que se lleve a cabo la realización del periódico mural de acuerdo a la sala que le corresponda mensualmente.
- 20.-Cambiar el periódico de necesidades y de información general que se dará a conocer a los usuarios de la guardería.
- 21.-Revisar las planeaciones de actividades pedagógicas elaboradas por las en encargadas de sala.
- 22.-Tomar el rol de asistente educativa de cualquiera de las salas cuando sea requerido.
- 23.-Apoyar en la realización de los diferentes simulacros que se realizan.
- 24.-Apoyar en la realización de los diferentes simulacros internos y con protección civil.
- 25.-Las demás que señalen los reglamentos, normativas, manuales del IMSS y demás documentos de operación para la guardería que reciba de sus superiores.

NOMBRE DEL PUESTO: ENCARGADA DE SALA LACTANTES

REPORTA A: COORDINADORA DE PEDAGOGIA

LE REPORTAN: AISTENTE EDUCATIVA DE LACTANTES

FUNCIONES:

- 1.-Registrar diariamente hora de entrada y salida de la guardería en los dos sistemas de registro electrónicos (SIAG y BIOCHECK).
- 2.-Portar el uniforme correspondiente dentro de la guardería de acuerdo a los mecanismos y necesidades establecidos por la misma.
- 3.-Recibir al menor a la hora de entrada y entregarlo a la hora de la salida al tutor de los mismos de acuerdo a los lineamientos establecidos en el manual de pedagogía del IMSS.
- 4.-Dar a los menores los alimentos de desayuno, comida e hidratación en los horarios establecidos en el manual de pedagogía del IMSS y de acuerdo a las especificaciones establecidas por el área de nutrición.
- 5.-Realizar las actividades higiénicas de los menores (cambio de pañal, lavado de manos y encías etc.) establecido en la normativa del IMSS.
- 6.-Llevar a los menores al área de fomento a la salud cuando les toque la revisión de peso y talla.
- 7.-Dormir a los menores en las horas establecidas.
- 8.-Pedir a la educadora el material necesario para llevar a cabo las actividades planeadas; así como la limpieza de los materiales que se encuentran dentro de la sala.
- 9.-Realizar las actividades pedagógicas correspondientes para el buen desarrollo e integración del menor.

- 10.-Anotar en la carpeta las incidencias ocurridas diariamente.
- 11.-Llevar a los menores al área de fomento a la salud cuando presenten algún síntoma de enfermedad o alguna anomalía en general.
- 12.-Realizar las actividades exhaustivas de limpieza dentro de la sala.
- 13.-Realizar la planeación de actividades didácticas semanalmente.
- 14.-Pedir a fomento de la salud el material necesario para las actividades higiénicas.
- 15.-Realizar y entregar a la educadora las evaluaciones de cada uno de los menores.
- 16.-Realizar el exhaustivo mensual para la realización de la fumigación.
- 17.-Asistir a cursos de capacitación requeridas.
- 18.-Realizar actividades de apoyo de la guardería tales como: periódico mural, móviles para la sala, organización de eventos etc.
- 19.-Supervisar que las asistentes educativas realicen las actividades adecuadamente en tiempo y forma.
- 20.-Apoyar en la realización de los diferentes simulacros internos y con protección civil.
- 21.-Las demás que señalen los reglamentos, normativas, manuales del IMSS y demás documentos de operación para la guardería que reciban de sus superiores.

NOMBRE DEL PUESTO: ENCARGADA DE SALA DE MATERNALES

REPORTA A: COORDINADORA DE PEDAGOGIA

LE REPORTAN: AISTENTE EDUCATIVA DE MATERNALES

FUNCIONES:

- 1.-Registrar diariamente hora de entrada y salida de la guardería en los dos sistemas de registro electrónicos (SIAG y BIOCHECK).
- 2.-Portar el uniforme correspondiente dentro de la guardería de acuerdo a los mecanismos y necesidades establecidos por la misma.
- 3.-Recibir al menor a la hora de entrada y entregarlo a la hora de la salida al tutor de los mismos de acuerdo a los lineamientos establecidos en el manual de pedagogía del IMSS.
- 4.-Apoyar a los menores con los alimentos de desayuno, comida e hidratación en los horarios establecidos en el manual de pedagogía del IMSS y de acuerdo a las especificaciones establecidas por el área de nutrición.
- 5.-Realizar las actividades higiénicas de los menores (cambio de ropa, lavado de manos y dientes, peinar etc.), establecido en la normativa del IMSS.
- 6.-Llevar a los menores al área de fomento a la salud cuando les toque la revisión de peso y talla.
- 7.-Dormir a los menores en las horas establecidas.
- 8.-Pedir a la educadora el material necesario para llevar a cabo las actividades planeadas; así como la limpieza de los materiales que se encuentran dentro de la sala.

- 9.-Planear, organizar y realizar actividades interactivas que fomenten el aprendizaje y la participación de los menores, así como fomentar buenos hábitos.
- 10.-Anotar en la carpeta las incidencias ocurridas diariamente.
- 11.-Llevar a los menores al área de fomento a la salud cuando presenten algún síntoma de enfermedad o alguna anomalía en general.
- 12.-Realizar las actividades exhaustivas de limpieza dentro de la sala.
- 13.-Realizar la planeación de actividades didácticas semanalmente.
- 14.-Pedir a fomento de la salud el material necesario para las actividades higiénicas.
- 15.-Realizar y entregar a la educadora las evaluaciones de cada uno de los menores.
- 16.-Realizar el exhaustivo mensual para la realización de la fumigación.
- 17.-Asistir a cursos de capacitación requeridas.
- 18.-Enseñar y evaluar a los menores sobre el control de esfínter.
- 19.-Realizar actividades de apoyo de la guardería tales como: periódico mural, móviles para la sala, organización de eventos etc.
- 20.-Apoyar en la realización de los diferentes simulacros internos y con protección civil.
- 21.-Las demás que señalen los reglamentos, normativas, manuales del IMSS y demás documentos de operación para la guardería que reciban de sus superiores.

NOMBRE DEL PUESTO: ASISTENTE EDUCATIVA LACTANTES

REPORTA A: COORDINADORA DE PEDAGOGIA

LE REPORTAN: NINGUNO

FUNCIONES:

- 1.-Registrar diariamente hora de entrada y salida de la guardería en los dos sistemas de registro electrónicos (SIAG y BIOCHECK).
- 2.-Portar el uniforme correspondiente dentro de la guardería de acuerdo a los mecanismos y necesidades establecidos por la misma.
- 3.-Recibir al menor a la hora de entrada y entregarlo a la hora de la salida al tutor de los mismos de acuerdo a los lineamientos establecidos en el manual de pedagogía del IMSS.
- 4.-Dar a los menores los alimentos de desayuno, comida e hidratación en los horarios establecidos en el manual de pedagogía del IMSS y de acuerdo a las especificaciones establecidas por el área de nutrición.
- 5.-Realizar las actividades higiénicas de los menores (cambio de pañales, lavado de manos y encías, peinar etc.), establecido en la normativa del IMSS.
- 6.-Llevar a los menores al área de fomento a la salud cuando les toque la revisión de peso y talla.
- 7.-Dormir a los menores en las horas establecidas.
- 8.-Pedir a la educadora el material necesario para llevar a cabo las actividades planeadas; así como la limpieza de los materiales que se encuentran dentro de la sala.
- 9.-Ejecutar las actividades establecidas en la planeación.
- 10.-Anotar en la carpeta las incidencias ocurridas.

- 11.-Llevar a los menores al área de fomento a la salud cuando presenten algún síntoma de enfermedad o alguna anomalía en general.
- 12.-Realizar las actividades exhaustivas de limpieza dentro de la sala.
- 13.-Realizar el exhaustivo mensual para la realización de la fumigación.
- 14.-Asistir a cursos de capacitación requeridas.
- 15.-Estar al pendiente del cuidado del menor.
- 16.-Realizar actividades de apoyo de la guardería tales como: periódico mural, móviles para la sala, organización de eventos etc.
- 17.-Apoyar en la realización de los diferentes simulacros internos y con protección civil.
- 18.-Las demás que señalen los reglamentos, normativas, manuales del IMSS y demás documentos de operación para la guardería que reciban de sus superiores.

NOMBRE DEL PUESTO: ASISTENTE EDUCATIVA MATERNALES

REPORTA A: COORDINADORA DE PEDAGOGIA

LE REPORTAN: NINGUNO

FUNCIONES:

- 1.-Registrar diariamente hora de entrada y salida de la guardería en los dos sistemas de registro electrónicos (SIAG y BIOCHECK).
- 2.-Portar el uniforme correspondiente dentro de la guardería de acuerdo a los mecanismos y necesidades establecidos por la misma.
- 3.-Recibir al menor a la hora de entrada y entregarlo a la hora de la salida al tutor de los mismos de acuerdo a los lineamientos establecidos en el manual de pedagogía del IMSS.

- 4.-Apoyar a los menores con los alimentos de desayuno, comida e hidratación en los horarios establecidos en el manual de pedagogía del IMSS y de acuerdo a las especificaciones establecidas por el área de nutrición.
- 5.-Realizar las actividades higiénicas de los menores (cambio de ropa, lavado de manos y dientes, peinar etc.), establecido en la normativa del IMSS.
- 6.-Llevar a los menores al área de fomento a la salud cuando les toque la revisión de peso y talla.
- 7.-Dormir a los menores en las horas establecidas.
- 8.-Pedir a la educadora el material necesario para llevar a cabo las actividades planeadas; así como la limpieza de los materiales que se encuentran dentro de la sala.
- 9.-Ejecutar las actividades establecidas en la planeación.
- 10.-Anotar en la carpeta las incidencias ocurridas diariamente.
- 11.-Llevar a los menores al área de fomento a la salud cuando presenten algún síntoma de enfermedad o alguna anomalía en general.
- 12.-Realizar las actividades exhaustivas de limpieza dentro de la sala.
- 13.-Realizar el exhaustivo mensual para la realización de la fumigación.
- 14.-Asistir a cursos de capacitación requeridas.
- 15.-Enseñar y evaluar a los menores sobre el control de esfínter.
- 16.-Estar al pendiente del cuidado del menor.
- 17.-Realizar actividades de apoyo de la guardería tales como: periódico mural, móviles para la sala, organización de eventos etc.
- 18.-Apoyar en la realización de los diferentes simulacros internos y con protección civil.

19.-Las demás que señalen los reglamentos, normativas, manuales del IMSS y demás documentos de operación para la guardería que reciban de sus superiores.

NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR DE NUTRICION

REPORTA A: COORDINADORA DE NUTRICIÓN

LE REPORTAN: NINGUNO

FUNCIONES:

- 1.-Registrar diariamente hora de entrada y salida de la guardería en los dos sistemas de registro electrónicos (SIAG y BIOCHECK).
- 2.-Portar el uniforme correspondiente dentro de la guardería de acuerdo a los mecanismos y necesidades establecidos por la misma.
- 3.-Elaboración de fórmulas lácteas de leche en polvo para la alimentación de los menores de acuerdo a las especificaciones de diagnóstico médico.
- 4.-Elaboración de papillas de acuerdo a lo establecido en la norma del IMSS.
- 5.-Esterilizar los biberones.
- 6.-Tomar muestras de las papillas y colocarlas en la charola muestra en el vestíbulo.
- 7.-Preparar los alimentos diarios necesarios para la alimentación de los menores de acuerdo a los horarios establecidos en la normatividad del IMSS y de acuerdo a la división de trabajo especificada por la coordinadora de nutrición.
- 8.-Realizar diariamente las actividades de limpieza necesarias en el área de trabajo.

- 9.-Realizar actividades de limpieza exhaustivas semanales y mensuales correspondiente.
- 10.-Llevar a cabo el inventario de material existente en el área de trabajo y mantenerlo actualizado mensualmente.
- 11.-En casos de rompimiento de material del área, levantar reporte correspondiente de baja, anotando las especificación de fecha, donde ocurrió y como sucedió.
- 12.-Revisar la cantidad de producto de las fórmulas lácteas especiales de los menores, de tal manera que una vez que haya poco producto avisar al usuario para su reposición y que no se quede el menor sin formula.
- 13.-Elaborar la decoración del lugar donde se muestra a los usuarios los menús de los menores.
- 14.-Registrar la alimentación diaria de los niños, en un formato denominado cálculo aproximado, para la realización de la formula láctea del día siguiente.
- 15.-Realizar los menús diarios de acuerdo a la asistencia y especificaciones de los menores.
- 16.-Apoyar en la realización de los diferentes simulacros internos y con protección civil.
- 17.-Las demás que señalen los reglamentos, normativas, manuales del IMSS y demás documentos de operación para la guardería que reciba de sus superiores.
- 18.-Realizar actividades de pelado y picado de fruta para el desayuno.
- 19.-Servir los alimentos de desayuno y comida a los menores en los horarios establecidos por la normativa del IMSS.

20.-Lavar todos los utensilios donde se preparan los alimentos para los menores.

21.-Servir las colaciones a los menores en los horarios establecidos en la norma.

22.-Realizar actividades de limpieza exhaustivas en toda el área de trabajo de nutrición.

23.-Realizar actividades de limpieza en todos los instrumentos y aparatos domésticos utilizados para la preparación de los alimentos diariamente.

24.-Guardar todos los utensilios en bolsas para la realización de la fumigación una vez al mes.

25.-Preparar los alimentos de los menores, dependiendo de los menús que se tenga que preparar diariamente, así como la realización de postres para los cumpleaños de los menores una vez al mes.

26.-Realizar la preparación de los alimentos para los diferentes eventos culturales que se realizan dentro de la guardería, también para los cursos de capacitación del personal cuando estos se requieran.

27.-Realizar la decoración del área de trabajo de acuerdo a las fechas necesarias solicitadas por dirección.

NOMBRE DEL PUESTO: ENFERMERA

REPORTA A: COORDINADORA DE FOMENTO A LA SALUD

LE REPORTAN: AUXILIARES DE LIMPIEZA

ENCARGADO DE MANTENIMIENTO

VIGILANTE

VELADOR

FUNCIONES:

- 1.-Registrar diariamente hora de entrada y salida de la guardería en los dos sistemas de registro electrónicos (SIAG y BIOCHECK).
- 2.-Portar el uniforme correspondiente dentro de la guardería de acuerdo a los mecanismos y necesidades establecidos por la misma.
- 3.-Apoyar en el filtro a la hora de la salida de los menores.
- 3.-Llevar a cabo diariamente el recorrido por las instalaciones de la guardería para verificar el estado de saneamiento ambiental.
- 5.-Entregar productos de limpieza necesarios a personal de limpieza y cocina.
- 4.-Realizar la revisión de salud e higiene personal de los menores a la hora del ingreso a la guardería.
- 5.-Recibir y verificar el medicamento de los menores; de tal manera que las recetas se encuentre con las especificaciones correctas y claras.
- 6.-Recibir Hojas de Valoración bien llenadas correctamente y anotar el diagnostico en el registro de PAD.
- 7.-Supervisar y apoyar en los desayunos de comedores de lactantes.
- 8.-Etiquetar medicamentos y registrarlos en control de medicamentos.

- 9.-Realizar los recorridos necesarios a las salas de atención para detectar posibles signos y síntomas de enfermedad de los menores, así como firmar la carpeta de incidencias por lo menos en dos ocasiones.
- 10.-Justificar las faltas de los menores en el sistema SIAG con las hojas de valoración llenadas correctamente.
- 11.-Administrar medicamento en los horarios establecidos.
- 12.- Supervisar y apoyar en la alimentación de comida a los lactantes, así como actividades higiénicas.
- 13.-Pesar y medir a los menores diariamente de acuerdo a la programación.
- 14.-Recordar a los usuarios las fechas de la aplicación de vacunas próximas correspondiente de los menores; posteriormente recabar la cartilla de vacunación para verificar y archivar la aplicación de dicha vacuna, así como su registro en el sistema SIAG.
- 15.-Atender y brindar los primeros auxilios a los niños que lo requieran, y de ser necesario otorgar hoja de valoración para su debida atención en el IMSS.
- 16.-Inicio de registro semanal de control de medicamentos, registrando a todos los menores que se les administra medicamento junto con su respectiva receta médica.
- 17.-Revisar y obtener del sistema SIAG la relación de menores con alteración de peso, se recaba firma de dirección y se entrega copia a coordinadora de pedagogía y nutrióloga.
- 18.-Impartir cuando sea necesario la plática a los usuarios de nuevo ingreso correspondiente al área de fomento a la salud.
- 19.-Obtener del sistema SIAG el examen médico de los menores de nuevo ingreso, así como de vacunas.

- 20.-Pesar y medir a los menores de nuevo ingreso.
- 22.-Obtener del sistema SIAG programación mensual de peso y talla, recabar firma de dirección y colocarla en el vestíbulo.
- 23.-Obtener del sistema SIAG programación de inmunizaciones mensuales, recabar firma de dirección y de la coordinadora de fomento a la salud y colocarla en el vestíbulo.
- 24.-Registrar en el sistema SIAG las dietas especiales de los menores que la requieran.
- 25.- Registrar en el sistema SIAG los menores con alguna discapacidad.
- 26.-Registro y programación para la agudeza visual de los menores.
- 27.-Realizar los exámenes de la agudeza visual a los menores que les corresponde y si es necesario enviarlos con hoja de valoración para su atención médica.
- 28.-Atender la visita del epidemiólogo cuando no se encuentre la coordinadora de fomento a la salud y realizar la minuta correspondiente.
- 29.-Realizar el reporte de vigilancia epidemiológica.
- 30.-Expedir hojas de valoración por dietas y fórmulas lácteas especiales, por alteración de peso y talla y por discapacidad no dependiente, y capturar el diagnostico en el sistema SIAG.
- 31.-Llevar seguimiento por padecimiento antes mencionadas, con la periodicidad indicada por el médico.
- 32.-Atender y brindar los primeros auxilios a los trabajadores y usuarios cada vez que sea necesario.
- 33.-Mantener informado al epidemiólogo cuando se presenten dos o más casos de enfermedad transmisible por sala de atención.

34.-Llevar a urgencias del IMSS a algún menor cuando sea necesario por enfermedad o accidente.

35.-Apoyar en la realización de los diferentes simulacros internos y con protección civil.

36.-Las demás que señalen los reglamentos, normativas, manuales del IMSS y demás documentos de operación para la guardería que reciba de sus superiores.

NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR DE LIMPIEZA

REPORTA A: CORDINADORA DE FOMENTO A LA SALUD Y ENFERMERA

LE REPORTAN: NINGUNO

FUNCIONES:

1.-Registrar diariamente hora de entrada y salida de la guardería en los dos sistemas de registro electrónicos (SIAG y BIOCHECK).

2.-Portar el uniforme correspondiente dentro de la guardería de acuerdo a los mecanismos y necesidades establecidos por la misma.

3.-Mantener limpias las instalaciones de la guardería del área que le corresponde.

4.-Seguir y realizar las actividades según el plan de trabajo de limpieza.

5.-Informar a la coordinadora de fomento de la salud toda anomalía en la guardería que detecten.

6.-Hacer el mejor uso de los materiales de limpieza que utilizan para la realización de sus actividades.

7.-Reportar a la coordinadora de fomento a la salud cualquier objeto que se rompa, dañe o pierda.

8.-Realizar la limpieza de sabanas, peluches y cualquier prenda a utilizar en la guardería. Primeramente recogerlas del área, anotar en la hoja de registro el número de prendas entregadas para su limpieza y entregar las prendas limpias.

9.-Participar y apoyar en otras áreas y actividades cuando sea requerido.

10.-Realizar actividades de limpieza exhaustivas una vez al mes.

11.-Apoyar en la realización de los diferentes simulacros internos y con protección civil.

12.-Las demás que señalen los reglamentos, normativas, manuales del IMSS y demás documentos de operación para la guardería que reciba de sus superiores.

NOMBRE DEL PUESTO: VIGILANTE

REPORTA A: DIRECCION

ADMINISTRADOR (A)

COORDINADORA DE FOMENTO A LA SALU

LE REPORTAN: NINGUNO

FUNCIONES:

1.-Registrar diariamente hora de entrada y salida de la guardería en los dos sistemas de registro electrónicos (SIAG y BIOCHECK).

2.-Portar el uniforme correspondiente dentro de la guardería de acuerdo a los mecanismos y necesidades establecidos por la misma.

3.-Vigilar que ningún menor entre o salga sin el acompañamiento del usuario o persona autorizada.

4.-Abrir y cerrar la puerta de acceso principal para la entrada de los usuarios, visitantes o personal que requiera ingresar en general.

5.-Pedir a los usuarios que muestren su credencial de identificación otorgada por la misma guardería.

6.-Recibir a toda persona visitante; preguntar motivo de su visita, brindar solo información autorizada, y posteriormente permitir o no la entrada del visitante.

7.-Recibir solo la documentación siguiente: recibo de luz, agua, teléfono y estados de cuenta, entregar a el/la administrador/a.

8.-En caso de ser necesario y de tener perfil para el puesto de asistente educativo, apoyar en salas de atención.

9.-En caso de ser necesario apoyar a la coordinadora de pedagogía en el filtro.

10.-Apoyar en el área o actividad que sea necesario.

11.-Apoyar en la realización de los diferentes simulacros internos y con protección civil.

12.-Las demás que señalen los reglamentos, normativas, manuales del IMSS y demás documentos de operación para la guardería que reciban de sus superiores.

NOMBRE DEL PUESTO: ENCARGADO DE MANTENIMIENTO

REPORTA A: DIRECCION

ADMINISTRADOR (A)

COORDINADORA DE FOMENTO A LA SALUD

LE REPORTAN: NINGUNO

FUNCIONES:

- 1.-Registrar diariamente hora de entrada y salida de la guardería en los dos sistemas de registro electrónicos (SIAG y BIOCHECK).
- 2.-Portar el uniforme correspondiente dentro de la guardería de acuerdo a los mecanismos y necesidades establecidos por la misma.
- 3.-Abrir y cerrar las puertas de las instalaciones de la guardería, al inicio y al final de la jornada laboral. Así mismo llevar el control de la programación de las alarmas de la guardería.
- 4.-Realizar al inicio y al final de la jornada laboral un recorrido general de la guardería para verificar que todo se encuentre en perfectas condiciones, de existir anomalías reportar inmediatamente a dirección.
- 5.-Abrir y cerrar al inicio y al final de la jornada laboral las llaves de gas, de agua y demás servicios que existen en la guardería.
- 6.-Prender y apagar al inicio y al final de la jornada laboral los aparatos electrónicos de la guardería.
- 7.-Mantener los pasillos y rutas de evacuación libres de cualquier obstáculo.
- 8.-Revisión y verificación del estado de los extintores de la guardería.
- 9.- Revisión y verificación del estado de los detectores de humo enlazados al sistema de alarma.

- 10.-Revisión y supervisión del estado de las lámparas de emergencia.
- 11.-Verificar que se encuentren en funcionamiento las líneas telefónicas, servicio de internet y luz eléctrica.
- 12.-Revisar que el aljibe cuente con agua suficiente y encender la bomba de agua cuando se requiera.
- 13.-Revisión de lámparas de luz de la guardería.
- 14.-Prender y apagar el boiler las veces que sea necesario.
- 15.-Mantener ordenadas las bodegas de almacenamiento de la guardería.
- 16.-Revisión y supervisión de instalación y lectura de consumo de gas.
- 17.- Supervisión de registro de temperatura de refrigeradores.
- 18.-Revisión y supervisión de todas las instalaciones existentes en la guardería, detectar las irregularidades, reportarlas y reparar las que sean de su alcance.
- 19.-Elaborar bitácoras de mantenimiento preventivo, correctivo y demás que sean necesarias o requeridas por las normativas del IMSS.
- 20.-Realizar lavado de cisterna de agua de acuerdo a las indicaciones expedidas en la normatividad del IMSS.
- 21.-Verificar que se lleve a cabo la fumigación mensual correctamente por el personal contratado.
- 22.-Realizar limpieza en la azotea de la guardería.
- 23.-Pintar señalamientos indicados por protección civil.
- 24.-Realizar actividades de limpieza en la calle donde se encuentra la guardería cuando sea necesario.

25.-Realizar trámites fuera de la guardería de cualquier asunto requerido en relación al funcionamiento de la guardería.

26.-Realizar fuera de la de la guardería las compras de productos necesarios para el mantenimiento diverso de la guardería previamente autorizado.

27.-Realizar toda aquella actividad de mantenimiento requerida en la guardería.

28.-Apoyar en la realización de los simulacros de la guardería.

29.-Las demás que señalen los reglamentos, normativas, manuales del IMSS y demás documentos de operación para la guardería que reciban de sus superiores.

NOMBRE DEL PUESTO: VELADOR

REPORTA A: DIRECCION

ADMINISTRADOR (A)

COORDINADORA DE FOMENTO A LA SALUD

LE REPORTAN: NINGUNO

FUNCIONES:

1.-Registrar diariamente hora de entrada y salida de la guardería en el sistema de registro electrónico (BIOCHECK).

2.-Realizar recorridos por las instalaciones de la guardería al ingresar para verificar que no exista ninguna anomalía.

3.-Estar al pendiente de cualquier situación ajena a la guardería que pudiera ocurrir, ya sea en caso de robo, incendio etc., y así fuera el caso llamar de inmediato a las autoridades competentes para que lo resuelva.

4.-Las demás que señalen los reglamentos, normativas, manuales del IMSS y demás documentos de operación para la guardería que reciban de sus superiores.

NOMBRE DEL PUESTO: MEDICO

REPORTA A: DIRECCION

LE REPORTAN: COORDINADORA DE FOMENTO A LA SALUD

COORDINADORA DE PEDAGOGÍA

ENFERMERA

ASISTENTE EDUCATIVO

FUNCIONES:

- 1.-Registrar hora de entrada y salida de la guardería en el sistema de registro electrónico (BIOCHECK).
- 2.-Portar el uniforme correspondiente dentro de la guardería de acuerdo a los mecanismos y necesidades establecidos por la misma.
- 3.-Realizar la visita de supervisión sala por sala para descartar factores de riesgo para los menores, en caso de que existan menores con algún síntoma de enfermedad, realizar la exploración física completa.
- 4.-Hacer la elaboración de hojas de valoración médica cuando sea necesario.
- 5.-Informar a los padres de los menores el cuadro clínico así como explicar los signos y síntomas de alarma de alguna enfermedad y aclarar cualquier duda que pueda surgir.
- 6.-Realizar los registros con los datos de cada menor valorado en la hoja de registro de padecimientos.

- 7.-Realizar la valoración médica a los menores que sufrieron alguna incidencia dentro de la guardería, con la finalidad de detectar si se requiere la atención en el servicio de urgencias.
- 8.-Realizar la revisión de los diagnósticos de las hojas de valoración expedidas.
- 9.-Revalorar el estado de salud de los menores que se les expidió hoja de valoración.
- 10.-Hacer la revisión a las recetas médicas de los menores que están en tratamiento y valorar si dicho tratamiento es el adecuado para el menor.
- 11.-Realizar la observación a los menores con tratamiento y si no se detecta mejoría en el menor, reenviar la hoja de valoración al médico de la unidad médica familiar que le corresponde.
- 12.-Apoyar a la coordinadora de fomento a la salud y a la enfermera en realizar el servicio de peso y talla a los menores.
- 13.-Apoyar a la coordinadora de fomento de la salud y a la enfermera a controlar a los menores que presenten 37.5 de temperatura a través de medios físicos.
- 14.-Brindar asesoría medica al personal y a los padres usuarios sobre temas de salud.
- 15.-Apoyar en la realización de los simulacros de la guardería.
- 16.-Las demás que señalen los reglamentos, normativas, manuales del IMSS y demás documentos de operación para la guardería que reciban de sus superiores.

NOMBRE DEL PUESTO: NUTRIOLOGO (A)

REPORTA A: DIRECTORA

LE REPORTAN: COORDINADORA DENUTRICIÓN

AUXILIAR DE NUTRICIÓN

FUNCIONES:

- 1.-Registrar hora de entrada y salida de la guardería en los dos sistemas de registro electrónicos (SIAG y BIOCHECK).
- 2.-Realizar mínimo una visita por semana a la guardería para realizar la planeación de alimentos, obtener minuta desarrollada por régimen y día, orden de compra para dichas minutas, revisión de menú muestra en el vestíbulo así como la distribución de los alimentos.
- 3.-Realizar la supervisión de las instalaciones, que se encuentren en condiciones higiénicas, así como la preparación de alimentos como lo indica la normativa de IMSS, así como la revisión de alimentos en stock para su rotación y sustitución.
- 4.-Observación de comedores, identificar a menores que tengan alguna alteración de peso, intolerancia o alergia, dar seguimiento para cumplir con las indicaciones médicas establecidas.
- 5.-Identificar cuáles son los menús de comida que más les agrada a los menores.
- 6.-Generar conteo del sistema placa dentro del sistema SIAG.
- 7.-Generar concentrado de raciones servidas del sistema placa y del mes, censo mensual de regímenes dietéticos y realizar inventario mensual de víveres.

- 8.-Actualizar el stock de alimentos de acuerdo al aumento o disminución de los menores.
- 9.-Realizar historias alimentarias a los menores de nuevo ingreso, con el objetivo de conocer los hábitos alimenticios, los gustos de comida así como brindar las recomendaciones e indicaciones a los padres para mantener dichos hábitos saludables.
- 10.-Brindar asesoría nutricional a los padres usuarios de los menores que tengan alguna duda sobre la alimentación de sus hijos.
- 11.-Ordenar, revisar y realizar las carpetas de documentación que se utilizan en el servicio de la misma.
- 12.-Programar los menús de comida para eventos, festejos especiales.
- 13.-Brindar asesoría nutricional al personal encargado de la preparación de los alimentos, así como en casos imprevistos que sucedan.
- 14.-Las demás que señalen los reglamentos, normativas, manuales del IMSS y demás documentos de operación para la guardería que reciban de sus superiores.

NOMBRE DEL PUESTO: PROFESOR DE MUSICA

REPORTA A: DIRECCION

LE REPORTAN: NINGUNO

FUNCIONES:

- 1.-Registrar hora de entrada y salida de la guardería en el sistema de registro electrónico (BIOCHECK).
- 2.-Organizar actividad de canto para implementarlo con los niños.
- 3.-Apoyar con música para los diferentes eventos sociales que se realizan dentro de la guardería.
- 4.-Fomentar el arte de la música en los menores.
- 5.-Las demás que señalen los reglamentos, normativas, manuales del IMSS y demás documentos de operación para la guardería que reciban de sus superiores

4.10. GLOSARIO Y TÉRMINOS

Glosario

Manual general de organización: documento que muestra en forma detallada la estructura organizacional del organismo a través de la descripción de los objetivos, relaciones, funciones, autoridad y responsabilidad de los puestos que la conforman.

Estructura organizacional: es la relación existente entre las diferentes áreas de un organismo, representado en el organigrama general

Organismo: Sinónimo de empresa, organización o ente económico

Líneas jerárquicas: Orden descendente o ascendente en relaciona a la facultad de mando, entre las diferentes áreas de la organización

Líneas de autoridad: Poder de mando a un subordinado

Canales de comunicación: Forma descendente y ascendente de transmitir información entre las diferentes áreas y puestos de la organización

Capacitación: Proceso que consiste en proporcionar a los trabajadores las herramientas teóricas y prácticas para adquirir, mantener, reforzar y actualizar conocimientos

Guardería: Instalación de carácter educativo-asistencial donde se proporciona el servicio y se favorece el desarrollo integral del menor

Mejora continua: Acción de buscar e implementar actividades o cualquier función de manera constante para el mejoramiento de la organización

Usuario: Madre trabajadora o padre viudo o divorciado que posee la custodia del menor

Personas autorizadas: Personas autorizadas por el usuario para fungir como representantes del usuario cuando este no se encuentre

Tutor: Persona encargada de la tutela de una persona o menor de edad

Exhaustivo: Limpieza profunda de un área específica

Administrar: Acción de planear, organizar, dirigir y controlar de manera optimizar recursos humanos, materiales y financieros

Optimizar: Planificar una actividad o acción para obtener los mejores resultados

Filtro o vestíbulo: Área principal de la guardería en la cual se reciben y entregan a los menores

Higiénicas: Actividades referente a limpieza corporal de los menores

Móviles: Adornos decorativos en la guardería

Simulacro: Acción que se realiza imitando un suceso real para tomar las medidas necesarias de seguridad en caso de que ocurra realmente

SIAG: Sistema de Información y Administración de Guarderías

BIOHECQ: Sistema biométrico dactilar

IMSS: Instituto Mexicano del Seguro Social

SEP: Secretaria de Educación Pública

Hidratación: Acción de ingerir agua

Control de Esfínter: Proceso de aprendizaje de los hábitos higiénicos

Incidencia: Acción que se presenta en la realización de alguna cosa, situación, actividad, etc. y que no está contemplada

Programas de estimulación: Es poner los cimientos para facilitar el crecimiento armonioso y saludable, así como para el posterior aprendizaje y personalidad del niño

Régimen: Conjunto de normas o reglas que dirigen o regulan una cosa, o que definen la administración de una entidad

Minuta: Documento que describe los puntos tratados en una reunión de trabajo donde firman de conformidad todos los que asistieron a ella

Stock: Todo lo referente a los bienes, insumos, cosa u otros que una persona u organización posee y que sirven para la realización de sus objetivos

Rotular: Elaboración de letras con la ayuda de líneas paralelas y mediciones precisas

Requisitado: Un documento bien llenado es aquel debidamente firmado y sellado que cuenta con las características necesarias de autenticidad

Inmunizaciones: Son las vacunas que se aplican a los niños

Agudeza visual: Es la realización de la medición de la vista

Medico Epidemiólogo: Persona que se encarga del seguimiento de enfermedades transmisibles sujetas a estudios

Saneamiento ambiental: Es la verificación que se realiza diariamente a las instalaciones, mobiliario y equipos electrónicos, así como flora y fauna nociva para corroborar que se encuentren en óptimas condiciones

Previas: Alimento que acontece antes que otra cosa como preparación

Cotejar: Comprar los cosas, original con una copia

Sistema operativo placa: Es un subsistema que se encuentra dentro del sistema SIAG, donde se establece todo lo relacionado a alimentación

Intolerancia: Incapacidad del organismo para tolerar o resistir ciertas sustancias, como alimentos, medicamentos etc. Que puedan producir alguna reacción o alergia

Alergia: Es una reacción negativa a algo, alimento, medicamento, medio ambiente etc.

Papillas: Alimento de consistencia cremoso que consiste en una mezcla de alimentos triturados

5. CONCLUSIONES

Se considera guardería SPUM S.C. una empresa mediana en donde se detectan áreas de oportunidad para poder implementar un manual de organización, con todas las características y requerimientos necesarios para poder brindar una solución a las diferentes situaciones detectadas.

Se concluye que la propuesta del manual de organización para la guardería SPUM S.C. será de gran utilidad para brindar apoyo a cada uno de los trabajadores de todos los niveles jerárquicos para ayudar en la realización de las actividades asignadas, tanto administrativas como operativas disminuyendo problemas tales como; duplicidad de funciones, líneas de autoridad, medios de comunicación etc.

Es por ello que el manual de organización es una propuesta de solución para dichos problemas mencionados anteriormente, brindando así seguridad y confianza a los colaboradores de este centro de trabajo, todo esto a fin de brindar un buen servicio al usuario y al menor.

La elaboración del Manual de Organización, es importante para tratar de sistematizar actividades y controlar recursos humanos, materiales, tecnológicos, con el fin de hacer más eficiente la optimización de dichos recursos y generar mejoras dentro de la organización.

Es importante reconocer que un Manual de Organización, tiene limitantes para poder llevar acabo las actividades productivas o brindar un buen servicio, es complicado englobarlas dentro del Manual, lo cual complica tener poca previsión de actividades inesperadas tales como; mal comportamiento del personal, actitudes del mismo, entre otras, situaciones como estas que podrían llegar a complicar el funcionamiento de la organización así como la eficiencia de la misma.

Observar que un Manual de Organización, es una importante herramienta dentro de la organización en todos los niveles jerárquicos, tomándolo como

base de la planeación de las actividades y no como complementarias de las mismas, anteponiendo siempre la mayor eficiencia de los recursos para optimizar y aprovecharlos de la mejor manera.

Es por ello que esta propuesta de un manual de organización para esta organización, es con el fin de poder brindar solución a las áreas de oportunidad detectadas y mencionadas enfocadas principalmente a todo recurso humano que labora en esta empresa.

6. REFERENCIAS

- Arena, J. A. (1990). *Proceso Administrativo*. Diana: Mexico.
- Avitia, A. (2006). *Vamedécum*. Porrua: México.
- Bocchino, W. A. (1994). *Sistemas de Información para la Adminiatración*. Trillas: México.
- Carrasco, J. (1973). *Manual de Organización y Métodos*. Ediciones Rialp.
- Casrañeda, L. (2005). *El Arte de Convertir los Planes de Negocios en Resultados Rentables*. Jose Zoroastro Nuñez Carranza: México.
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la teoría General de la Administracion* . McGRAW-HILL: Colombia.
- Collins, J. (1995). *Empresas que Perduran*. Norma: Bogota.
- Dessler, G. (2001). *Administración de Personal*. Pearson Educación: México.
- Franklin, E. B. (2014). *Organización de Empresas*. McGrawHill: México.
- Jones, G. (2008). *Teoria Organizacional*. Pearson Educación: México.
- Lazzati, S. (1997). *Anatonia de la Organización*. Macchi: Mexico.
- Mercado, S. (1995). *Administracion de Pequeñas y Medianas Empresas*. PAC S.A C.V.: México.
- Münch, L., & Garcia, J. (1982). *Fundamentos de Administración*. Trillas: México.
- Poter, M. (2009). *Estrategia Competitiva*. Piramide: Canada.
- Ramírez, C. (1998). *El Sistema de Mantenimiento En La Pequeña Empresa*. PAC S.A de C.V.: México.

- Ramírez, R. (1997). *La empresa y su Estructura Administrativa*. Trillas: Mexico.
- Reyes, A. (1992). *Administración de Empresas*. Limusa: México.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Pearson: México.
- Rodriguez, J. (2002). *Organización Contable y Administrativa de las Empresas*. Thomson: México.
- Rodriguez, J. (2010). *Administración de Pequeñas y Medianas Empresas*. Cengage Learning: México.
- Avitia, A. (2006). *Vamedécum*. Porrúa: México.
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la teoría General de la Administración*. McGRAW-HILL: Colombia.
- Franklin, E. B., & Gómez, G. (2002). *Organización y Métodos*. McGraw-Hill: México.
- Münch, L., & García, J. (1982). *Fundamentos de Administración*. Trillas: México.

7. ANEXOS

7.1 CUESTIONARIO DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES PARA EL PERFIL DE PUESTO

	Cuestionario de Descripción de funciones para el Perfil de Puesto	Manual de Organización Guardería SPUM
---	---	--

INSTRUCCIONES:-

El presente Cuestionario está diseñado para obtener información sobre las funciones de su puesto en la Guardería; nos proporcionara la base para el desarrollo de la Descripción de Puesto de cada departamento y la elaboración del Manual General de Organización de la Guardería SPUM S.C.

Usted es la persona más familiarizada con las responsabilidades específicas de su trabajo, por lo que este análisis será la base para la documentación de su puesto. Al completar el cuestionario le pedimos nos proporcione la más exacta descripción de su trabajo actual, es decir lo que efectivamente realiza y no lo que pudiera o debería realizar.

Es importante recordarle que nosotros estamos estudiando el puesto y no a la persona que ocupa el puesto.

Antes de que empiece a escribir, por favor lea el cuestionario completamente, para que comprenda la información que se le requiere. El cuestionario deberá ser contestado de manera independiente a otros compañeros que realizan un trabajo similar. Su cuestionario terminado deberá ser devuelto a su jefe inmediato. Su jefe inmediato deberá revisarlo para complementar y comprobar su veracidad. El cuestionario deberá posteriormente ser entregado al Departamento encargado de realizar el Manual. Nota: Se recomienda leer el glosario que se encuentra en la última hoja.

1.- IDENTIFICACIÓN GENERAL

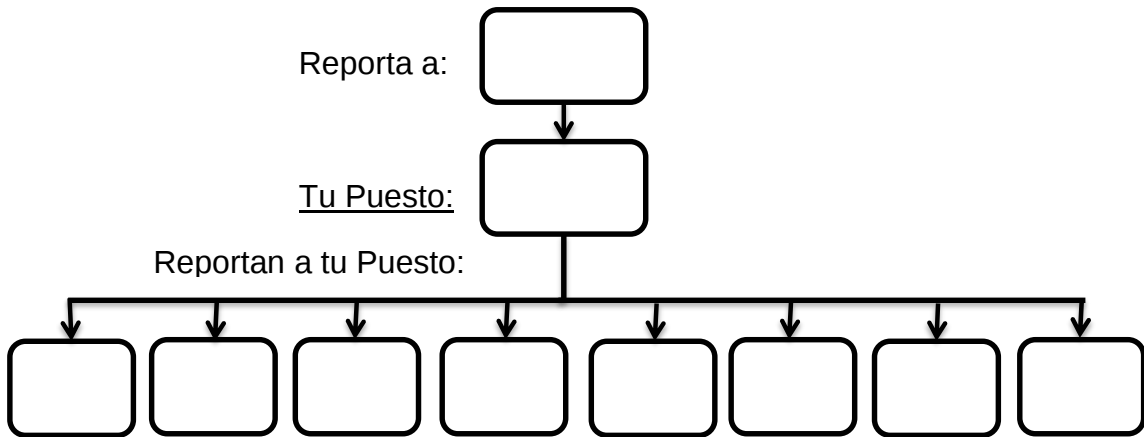
Nombre:
Puesto:
Fecha ingreso:
Área / Departamento:

Nombre del Jefe Inmediato:

Puesto del Jefe inmediato:

1.1.-Estructura Organizacional:

Indique gráficamente la relación ascendente y descendente del puesto que se está analizando, a través del siguiente organigrama:



2.- Objetivo del Puesto

Con sus propias palabras describa el objetivo general del puesto, o cuales, son los resultados finales que deben lograrse. (Probablemente quiera dejar esta pregunta para el final)

Nota: Puede apoyarse de la definición y ejemplo que se encuentra en el Glosario.

3. Descripción del puesto:

Mencione las funciones o actividades generales y específicas del Puesto.

Diarias:

Semanales:

Mensuales:

Esporádicas:

Otras:

4.-Naturaleza y Alcance

a) ¿Para que existe este Puesto?

b) ¿Que debe lograr?

c) ¿Qué tipos de problemas deben ser resueltos por el ocupante y como los resuelve?

d) ¿Cuáles son las prioridades más importantes de este Puesto?

e) ¿Qué documentos, archivos o normativas que describan funciones de su área conoce?

f) ¿Qué documentos, archivos o normativas que describan funciones de su área ha leído?

f) ¿Qué tipos de libertad tiene para tomar e implementar decisiones en la realización de sus actividades?

g) Usted es la persona más familiarizada en la realización de sus actividades diarias, conoce las dificultades que pudiesen presentarse, por lo que se le pide describa las ideas o sugerencias que tiene para mejorar su trabajo y hacerlo de manera más eficiente y eficaz:

h) Si usted conoce muy bien la historia y trayectoria de la Guardería, favor de hacer una descripción general con sus propias palabras (se tomarán de apoyo para la descripción de la Historia de la Guardería).

5. - Requisitos del Puesto

a) ¿Qué grado de estudios requiere tu Puesto?

Nota: Si aparte del nivel de estudio se requiere algún curso, diplomado, especialidad o algún otro, marque primero el nivel y posteriormente especifique en Otro.

() Primaria

() Secundaria

() Preparatoria

() Nivel Técnico, ¿cuál? _____

() Profesional/Licenciatura ¿cuál? _____

() Maestría:

() Otro, especifique:

b) ¿Tu puesto requiere experiencia previa en Puestos Similares? () Si () No

¿Cuánto?	En qué Puesto	
	Antes de Ingresar	Dentro de la Guardería
() De 1 a 6 meses		
() 7 a 12 Meses		
() 13 a 18 meses		
() Mas especifique		

c) ¿Requiere conocimientos de Computación?

() Si () No

En caso afirmativo, especifique para que actividades.

R: _____

Nivel requerido: _____

d) ¿Cuáles son los conocimientos técnicos, teóricos o prácticos necesarios para cumplir con las obligaciones de este Puesto?

e) ¿Tu puesto requiere de actitudes, valores y habilidades específicas?

() Si () No

¿Marca con una "X" las actitudes, valores y habilidades que se requieran para desempeñar tu Puesto?

- | | | |
|---|--|---|
| ☐ Amabilidad | ☐ Honradez | ☐ Liderazgo |
| ☐ Disponibilidad | ☐ Emporia | ☐ Proactivo |
| ☐ Imparcialidad | ☐ Objetivo | ☐ Trabajo en Equipo |
| ☐ Ordenado | ☐ Capacidad de Análisis | ☐ Planeación |
| ☐ Iniciativa | ☐ Manejo de Conflictos | ☐ Trabajo orientado a resultados |
| ☐ Honestidad | ☐ Toma de decisiones | ☐ Habilidad Administrativa |
| ☐ Puntualidad | ☐ Manejo de Grupos de trabajo | |

Menciona la capacitación que sea necesaria para desempeñar las funciones de tu Puesto. Puedes mencionar las ya impartidas, por impartir o las que creas conveniente y de utilidad.

Impartidas:

Por impartir: _____

Sugeridas:

6.- REQUERIMIENTOS GENERALES:

Marca con una "X" los requerimientos generales que creas necesarios para desempeñar tu puesto.

Edad mínima: _____ Máxima: _____

Sexo: ☐ Masculino ☐ Femenino ☐ Indistinto

Estado Civil: ☐ Casado ☐ Soltero

☐ Otro _____

Necesidad de viajar: () Si () No

Otros requerimientos:

() Buena Presentación

() Lenguaje respetuoso

() Disponibilidad de horario

() Esfuerzo físico

() Esfuerzo mental

() Otros, especificar:

OTROS COMENTARIOS

El siguiente espacio es opcional para realizar comentarios propios, pueden ser de dudas, ideas de trabajo, hacia el mismo cuestionario, o las que usted crea conveniente.

Gracias por su Participación

Instrucciones Finales

- 1.- Revise el cuestionario para asegurar que se ha respondido cada pregunta.
- 2.- Firme el cuestionario y anote la fecha de elaboración del cuestionario.
- 3.- Devuélvalo a su Jefe Inmediato o persona que se lo entrego.

Fecha

Firma

Para el Jefe Inmediato

- 1.- Revise el cuestionario para complementarlo y verificar su veracidad.
- 2.- Si usted está en desacuerdo con cualquier parte de este, por favor no cambie ninguno de los contenidos del cuestionario. Indique en la parte inferior de la frase o sección el por qué usted piensa que debe ser modificada o está en desacuerdo.
- 3.- Firme y anote la fecha en que termino la revisión del mismo.

Fecha

Nombre y Firma

Validación

Encargado (A) del Manual
Nombre y Firma

Directora de la Guardería
Nombre y Firma