

13



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

UNIVERSIDAD NACIONAL
AVENIDA DE
MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN

RECURSOS HUMANOS. PROPUESTA DE UN
MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS PARA
UNA COORDINACION DE PERSONAL EN UNA
EMPRESA DE SERVICIOS.

TRABAJO DE SEMINARIO
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
P R E S E N T A :
IRMA CARRILLO MONTES

ASESOR: LAE. FRANCISCO RAMIREZ ORNELAS

CUAUTITLAN IZCALLI, EDO. DE MEX.

1999

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

275000



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN
UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR
DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES

CUAUTITLAN

DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO
DIRECTOR DE LA FES-CUAUTITLAN
PRESENTE.

DEPARTAMENTO DE EXAMENES

AT'N: Q. MA. DEL CARMEN GARCIA MIJARES;
Jefe del Departamento de Exámenes
Profesionales de la FES-C.

Con base en el art. 51 del Reglamento de Exámenes Profesionales de la FES-Cuautitlán, nos permitimos comunicar a usted que revisamos el Trabajo de Seminario.

RECURSOS HUMANOS

Propuesta de un Manual de Descripción de Puestos para una Coordinación de Personal en una Empresa de Servicios.

que presenta la pasante: Irma Carrillo Montes

con número de cuenta: 9003545-4 para obtener el Título de:
Licenciada en Administración

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutido en el EXAMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VISTO BUENO.

ATENTAMENTE.

"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautitlán Izcalli, Edo. de México, a 8 de Abril de 19 99

MODULO:	PROFESOR:	FIRMA:
<u>I</u>	<u>L.A. Regino Quiroz Solis</u>	<u>[Firma]</u>
<u>II</u>	<u>L.A. Francisco Ramirez Ornelas</u>	<u>[Firma]</u>
<u>III</u>	<u>L.A. Yolanda Zamudio Garcia</u>	<u>[Firma]</u>

A MIS PADRES:

Por darme la vida, y proporcionarme los elementos necesarios y no necesarios para poder tener una Carrera.

Gracias por todos sus grandes esfuerzos y desvelos que hoy se ven premiados con este trabajo que me permitirá brindarles un poco de lo mucho que me han dado.

Gracias por guiarme y darme la libertad de vivir y realizar lo que a mí me agrada.

A MIS HERMANAS:

Por Ayudarme en todo momento y en todo lugar, gracias por brindarme su apoyo incondicional y motivarme en todo lo que deseo emprender.

A MIS AMIGOS:

A ustedes que con gran cariño me han apoyado sin importar la hora y el día. Porque quien tiene buenos amigos como los tengo yo, es lo más valioso que nos puede dar la vida. Por hacer que esto sea posible con sus consejos, su compañía y su comprensión. GRACIAS

A La FES- CUAUTITLAN:

Por darme la oportunidad de tener un lugar de enseñanza donde pude desarrollar mis conocimientos y donde estuve gran parte de una etapa más que hoy concluye con este Trabajo.

Por darme un gran Herramienta que es el conocimiento que me permitirá darme y dar a la gente parte de lo he aprendido y empezar una Etapa más.

A MI ASESOR, LIC. FRANCISCO RAMÍREZ ORNELAS:

Por brindarme parte de sus conocimientos para que esto fuera posible, le agradezco el tiempo que me proporciono para la elaboración de este trabajo, así como sus consejos y recomendaciones que me han servido mucho, no solo en mi vida profesional sino también en mi vida personal. GRACIAS.

A DIOS:

Por darme un lugar en este mundo en donde tengo lo más valioso, una Gran Familia, unos Grandes amigos y buena Salud, que me ha permitido llegar hasta el día de hoy y obtener otro triunfo más en la vida, el cual brindó a ti y a mis seres queridos.

TITULO :

Propuesta de un Manual de Descripción de Puestos para un Coordinación de personal en una Empresa de Servicios.

PROBLEMA :

La falta de un Manual de Descripciones de Puestos, propicia que la Organización no tenga un adecuado crecimiento.

HIPOTESIS :

A través de la Utilización de un Manual de Descripciones de Puestos se obtendrá un adecuado crecimiento y un buen desarrollo de la Organización.

OBJETIVO :

Optimizar los Recursos de la Organización

TITULO :

Propuesta de un Manual de Descripción de Puestos para un Coordinación de personal en una Empresa de Servicios.

PROBLEMA :

La falta de un Manual de Descripciones de Puestos, propicia que la Organización no tenga un adecuado crecimiento.

HIPOTESIS :

A través de la Utilización de un Manual de Descripciones de Puestos se obtendrá un adecuado crecimiento y un buen desarrollo de la Organización.

OBJETIVO :

Optimizar los Recursos de la Organización

TITULO :

Propuesta de un Manual de Descripción de Puestos para un Coordinación de personal en una Empresa de Servicios.

PROBLEMA :

La falta de un Manual de Descripciones de Puestos, propicia que la Organización no tenga un adecuado crecimiento.

HIPOTESIS :

A través de la Utilización de un Manual de Descripciones de Puestos se obtendrá un adecuado crecimiento y un buen desarrollo de la Organización.

OBJETIVO :

Optimizar los Recursos de la Organización

TITULO :

Propuesta de un Manual de Descripción de Puestos para un Coordinación de personal en una Empresa de Servicios.

PROBLEMA :

La falta de un Manual de Descripciones de Puestos, propicia que la Organización no tenga un adecuado crecimiento.

HIPOTESIS :

A través de la Utilización de un Manual de Descripciones de Puestos se obtendrá un adecuado crecimiento y un buen desarrollo de la Organización.

OBJETIVO :

Optimizar los Recursos de la Organización

INDICE

TITULO	1
PROBLEMA	1
HIPOTESIS	1
OBJETIVO	1
INDICE	2
INTRODUCCION	4
CAPITULO I	
1. CONCEPTOS DE ADMINISTRACION	6
1.1. PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACION	8
1.2. AREAS FUNCIONALES	11
1.3. ADMINSTRACION DE RECURSOS HUMANOS	12
1.3.1 CONCEPTO	13
1.3.2 OBJETIVOS	13
1.3.3 CARACTERISITICAS DE LOS RECURSOS HUMANOS	14
1.3.4 IMPORTANCIA	15
1.3.5 FUNCIONES	15
1.4. DESCRIPCION DE PUESTOS	23
1.4.1. IMPORTANCIA	23
1.4.2 OBJETIVOS	23
1.4.3. VENTAJAS	24

CAPITULO II

➤ MANUALES

2.1. ANTECEDENTES	26
2.2. CONCEPTO DE MANUAL	26
2.3. OBJETIVOS	26
2.4. CLASIFICACION	27
2.5. VENTAJAS	28

CAPITULO III

➤ PROPUESTA DE UN MANUAL DE DESCRIPCIONES DE PUESTOS	30
---	-----------

CONCLUSIONES	51
---------------------	-----------

BIBLIOGRAFIA	52
---------------------	-----------

ANEXOS	53
---------------	-----------

INTRODUCCION

El entorno actual caracterizado por un constante cambio en todos los niveles político, social y cultural impone una serie de condiciones diferentes a las empresas que las obliga a cambiar sus formas de operar.

Las empresas mexicanas se enfrentan día con día a una mayor competencia, por lo que se hace necesario replantear las formas en que operan, proporcionando nuevas alternativas de servicio con el fin de responder rápidamente a las exigencias del mercado. Las empresas deben buscar ser más competitivas, a fin de capitalizar exitosamente las necesidades de los clientes.

Para lograr lo anterior, las empresas cuentan con recursos materiales y el factor humano. Los primeros deben de controlarse, los segundos son susceptibles de dirigirse. Ante esta situación la administración provee de una herramienta básica, que ayuda a las organizaciones a definir y a estructurar correctamente sus funciones.

La descripción de puestos provee a los empleados la información necesaria para desempeñar en forma optima las funciones de su puesto. "Situat al hombre apropiado en el puesto adecuado" de ahí la necesidad de la elaboración de la descripción de puestos, ya que si no sabemos exactamente cual es el contenido de cada puesto, resultará imposible encontrar la persona adecuada para ocuparlo.

La estructura del presente trabajo esta basado en una Organización de Servicios cuya misión es la Administración de personal eventual desde el reclutamiento según los perfiles designados por el cliente hasta la administración de la nómina de dichos elementos.

Para cumplir efectivamente con dicha misión, es necesario que se cuente con descripciones de puestos de todos y cada uno de aquellos que conforman el área de servicio al cliente, por lo que a lo largo de las siguientes páginas se explicará y finalmente se propondrá un manual de descripción de puestos que ayude a definir eficientemente la estructura del área en cuestión.

A continuación se desarrolla el trabajo partiendo en el primer capítulo de lo general a lo particular, dado que se habla de la administración en general pasa a la parte de la administración de recursos humanos, y llega a la Descripción de Puestos, nuestro tema principal, En el segundo capítulo se desarrolla lo referente a los Manuales desde sus antecedentes hasta las ventajas de utilizar alguno de éstos, para así conformar el tercer capítulo que es, la proposición de un Manual de Descripción de Puestos para una Coordinación de personal en una Empresa de Servicios.

1. CONCEPTOS DE ADMINISTRACION:

❖ **JOSE FERNANDEZ ARENA.**

"Es una Ciencia Social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado".

❖ **AGUSTIN REYES PONCE.**

"Es el conjunto sistemático para alcanzar la máxima eficiencia en la forma de estructurar y manejar un Organismo social".

❖ **KOONTZ & DONNEL.**

"Es la dirección de un organismo social y su efectividad de alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes".

❖ **ISAAC GUZMAN VALDIVIA.**

"Es la dirección eficaz de las actividades y la colaboración de otras personas para obtener determinados resultados".

❖ **HENRY FAYOL.**

"Es conducir a la Empresa hacia su objetivo tratando de obtener el mejor provecho de todos los recursos de que se dispone".

Después de realizar un análisis de estos conceptos se podría concluir que la Administración es:

CONCEPTO :

**ES UN PROCESO QUE IMPLICA DIFERENTES ACTIVIDADES EN COLABORACION
CON OTRAS PERSONAS, PARA OBTENER DETERMINADOS RESULTADOS, ES
DECIR HACER A TRAVES DE OTROS.**

1.1. PRINCIPIOS DE ADMINISTRACION

Henry Fayol aporta a la Administración catorce principios, siendo que la función administrativa actúa mas sobre el personal. Él nos menciona que no hay que aplicar el mismo principio dos veces, aunque sea una situación idéntica, porque existe personal, circunstancias y elementos variables.

Los principios de Fayol se pueden adaptar a todas las necesidades y son flexibles solo hay que saber utilizarlos.

- ***DIVISION DEL TRABAJO:***

Asignar funciones para producir con precisión y eficiencia con el mínimo esfuerzo, resultando de esto una especialización y perfeccionamiento en el trabajo.

- ***AUTORIDAD-RESPONSABILIDAD :***

A la Autoridad le corresponde una responsabilidad. "Derecho de mandar y el poder de hacerse obedecer".

- ***DISCIPLINA :***

"El respeto a las convenciones que tiene por objeto la obediencia, la actividad y las muestras de respeto.

- ***UNIDAD DE MANDO:***

Una persona no debe de recibir órdenes más que de un solo jefe, esto para eliminar, la confusión, las fugas de autoridad, de responsabilidad.

- **UNIDAD DE DIRECCION:**

Un solo jefe y un solo programa para un conjunto de operaciones que tiendan al mismo objeto"

No se puede resolver un problema con dos o más planos ya que crea el desperdicio de esfuerzos, duplicidad de mandos y funciones.

- **SUBORDINACION DEL INTERES PARTICULAR AL INTERES GENERAL:**

"El interés de una persona o grupo no debe sobrepasar contra el interés de la empresa ".

- **REMUNERACION DEL PERSONAL:**

En este principio nos menciona que la remuneración, es el precio por el servicio prestado y este debe ser equitativo y que en medida de lo posible, de satisfacción tanto al personal como a la empresa.

- **CENTRALIZACION :**

Del carácter del jefe, de su valor, del valor de los subordinados y también de las condiciones de la Empresa depende la parte de iniciativa que conviene dejar a los intermediarios.

El grado de centralización debe variar según los medios.

El fin que se persigue es la mayor utilización de las facultades de todo el personal.

- **JERARQUIA :**

Son los niveles que existen desde la autoridad hasta los puestos de menor importancia, el camino que siguen, las comunicaciones pasando por todos los niveles de la organización, desde o hacia la máxima autoridad.

- **ORDEN :**

Es la formula del orden material, un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar y la formula del orden social, un lugar para cada persona y cada persona en su lugar.

- **EQUIDAD :**

En este principio se menciona que la justicia significa la aplicación de reglas y normas establecidas y cree que es necesaria una combinación de elementos esto es la combinación de la justicia.

- **ESTABILIDAD PERSONAL**

Se analiza una rotación de personal excesivo, ya que siempre resulta molesto que se prepare a los elementos para que después se retiren de la organización, Fayol insiste en la permanencia y afirma que "Un jefe de mediana capacidad que se mantiene largo tiempo en su puesto es preferible a otros jefes de elevada capacidad que no hace más que pasar por él".

La estabilidad es cuestión de medida y la inestabilidad es la causa y consecuencia de la mala marcha de un negocio.

- **INICIATIVA :**

Este principio constituye uno de las principales fuentes de innovación y avance constante " La libertad de proponer y la de ejecutar ". El concebir un plan y asegurar su éxito es una satisfacción que puede experimentar el hombre inteligente y es un poderoso estímulo de la actividad humana".

- **ESPIRITU DE GRUPO:**

El que el personal trabaje en conjunto (equipo de trabajo) coordinando las funciones, actividades, obligaciones y responsabilidades para lograr los objetivos de la organización.

1.2 AREAS FUNCIONALES

Existen una serie de funciones que se relacionan en una organización, sin importar su tamaño. Para esto Henry Fayol establece una segmentación de operaciones las cuales nombró Areas Funcionales, las que podrían variar muy poco dependiendo de su giro.

OPERACIONES TECNICAS:

Incluyen producción, fabricación y transportación.

OPERACIONES COMERCIALES:

Comprende compras, ventas, y cambios.

OPERACIONES FINANCIERAS:

Se obtiene el capital.

OPERACIONES DE SEGURIDAD:

Se protege a los bienes y a las personas.

OPERACIONES DE CONTABILIDAD:

Inventarios, balance, costos, estadísticas.

OPERACIONES ADMINISTRATIVAS:

Constituye el proceso administrativo que comprende la Previsión, Organización, Dirección, Coordinación y Control.

1.3 ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

El acelerado incremento tecnológico ha repercutido en lo que concierne a la empresa ya que cada vez es más complicado su manejo, y para esta situación se ha creado nuevas técnicas y procedimientos.

Una de las partes de la Administración General que merece más de nuestra atención es la encargada del Recurso más valioso e importante de cualquier organización, Recursos Humanos.

En esta parte de la Administración se debe de tomar en cuenta él darle una oportunidad de preparar y mejorar sus habilidades logrando una participación amplia de las actividades de mejora para la organización.

A continuación daremos paso a un panorama más amplio de lo que es los Recursos Humanos.

El avance tecnológico da como consecuencia que el manejo de personal sea mas complicado, por lo que se han creado nuevas técnicas y procedimientos, una de las partes que merece mas de nuestra atención, es la encargada del recurso más valioso e importante de cualquier organización: EL ELEMENTO HUMANO.

Uno de los factores más importantes para lograr los objetivos es el respeto al ser humano, ya que es la base de la recomendación que se refiere al trato a los clientes, empleados y proveedores.

No se podría dejar por separado el hablar del derecho laboral, cuando se toca el tema de Administración de Recursos Humanos.

El hablar del derecho laboral, como consecuencia de la exigencia de la clase trabajadora, afín de que se reglamentará el trabajo, sé penso que solo bastaria con aplicar los puntos legales y obtener buenos resultados, pero se encontró que la relación entre trabajadores y patrones no solo

Requería eso, sino un estudio, entendimiento y elaboración de principios y no solo a tocar los puntos relativos a Sueldos, prestaciones, contratación, se necesitaba algo más.

La organización funcional dentro de la Administración Científica trajo la aparición de especialistas y es así como empezaron a aparecer los departamentos de Relaciones Industriales, Personal, como consecuencia de poner estas actividades al mando de un especialista.

Fue así como se origino la función de Administración de Recursos Humanos.

1.3.1 CONCEPTO:

ES UNA PARTE DE LA ADMINISTRACION, QUE SE ENCARGA DE SUMINISTRAR A LA ORGANIZACIÓN UNA FUERZA LABORAL EFECTIVA CAPACITÁNDOLA Y CONTROLÁNDOLA BENEFICIANDO ASI AL INDIVIDUO Y A LA ORGANIZACIÓN.

1.3.2. OBJETIVOS:

- ☞ Servir a la Organización.
- ☞ Mantener a los Recursos humanos en un nivel de acuerdo a las necesidades de la Empresa, ya que si se cubren insuficientemente, se incurre en un gasto innecesario de Recursos.
- ☞ Suministrar a la organización el Recurso humano adecuado.
- ☞ Satisfacer las necesidades individuales para mantener al elemento humano.
- ☞ Adiestrar y capacitar al elemento humano.

1.3.3 CARACTERÍSTICAS DE LOS RECURSOS HUMANOS

- ◊ El Recurso Humano no es propiedad de la Organización como los otros recursos. Los conocimientos, la experiencia, las habilidades son parte de la persona. El Recurso humano no puede ser obligado a prestar trabajos personales sin recibir una retribución y sin su pleno conocimiento, salvo la pena impuesta por la autoridad judicial.

- ◊ La persona realiza actividades en las organizaciones en forma voluntaria y no por existir un contrato de trabajo.
- ◊ La organización va a obtener la participación del recurso humano dando su mejor esfuerzo cuando este perciba que ha de ser provechoso en alguna forma ya que los objetivos organizacionales concuerdan con sus objetivos particulares.

- ◊ Son intangibles los conocimientos, las habilidades y las experiencias, solo se manifiesta a través del comportamiento de las personas en las organizaciones.

- ◊ La intangibilidad de los Recursos Humanos a causado serios problemas ya que generalmente como no se ven se piensa que no cuentan nada y les ponen menos atención.

- ◊ Los Recursos Humanos pueden ser perfeccionados mediante la preparación, descubriendo la potencialidad que tiene el hombre, o mejorando los ya existentes, esto se logra cuando se descubre aquellas características desconocidas o poco manifiestas por las personas, para esto podremos utilizar, test psicológicos y orientación profesional.

- ◊ Los Recursos Humanos se pueden mejorar cuando se proporcionan mayores conocimientos, nuevas ideas a través de la capacitación y el desarrollo. Desafortunadamente el Recurso Humano puede ser disminuido por las enfermedades, los accidentes y la mala alimentación.

1.3.4. IMPORTANCIA

Expresando claramente que la Administración de Recursos Humanos es tan importante, que los errores que en ella se cometan como un mal reclutamiento, que no haya capacitación, desarrollo, se conviertan en efectos destructivos para todas las partes que funcionan en la empresa y los aciertos que en ella se logren, serán efectos constructivos para toda la empresa.

Siendo la función de personal una parte técnica, se refiere a los conocimientos de este para el desarrollo de las tareas, estas significan que el proceso de la transformación de las Materias Primas que entran a la empresa y el producto terminado que sale será tan útil como eficiente sea un proceso de transformación.

1.3.5. FUNCIONES

La función de la Administración de Recursos Humanos depende de la estructura organizacional de cada empresa, tamaño y complejidad y en una forma general serán de la siguiente manera:

- ⇒ **PLANEACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**
- ⇒ **RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN**
- ⇒ **CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE LOS RECURSOS HUMANOS**
- ⇒ **ADMINISTRACIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS**
- ⇒ **SEGURIDAD E HIGIENE**
- ⇒ **RELACIONES LABORALES Y CON LOS EMPLEADOS**

⇒ PLANEACIÓN DE RECURSOS HUMANOS:

Es el proceso para determinar la cantidad y calidad de personal necesario en los puestos y en el momento adecuado.

Para poder planear los Recursos Humanos se debe contar siempre con la siguiente información del empleado:

* ***Inventario de Recursos Humanos actualizado.***

Este debe de integrarse con lo siguiente:

Historia y experiencia de trabajo

Antecedentes educativos.

Evaluaciones de cada empleado.

Necesidades de desarrollo.

Promoción.

Desempeño actual.

Objetivos personales de cada uno de los empleados

* ***Promociones del empleado (probable desarrollo)***

* ***Proyecciones que se necesitaran en un futuro.***

DESVENTAJAS :

La planeación de Recursos Humanos es un proceso muy costoso que solo podría existir en Organizaciones medianas y grandes.

VENTAJAS :

Coordinar los esfuerzos de Recursos Humanos, con los objetivos de la Organización.

Mejorar la utilización de los Recursos Humanos.

Disminuir costo de contratación.

Obtener una base de datos para apoyar a los departamentos de la Organización

⇒ RECLUTAMIENTO DE PERSONAL:

Esta actividad se refiere a, abastecerse, atraer, allegarse de personas aspirantes para la Vacante existente.

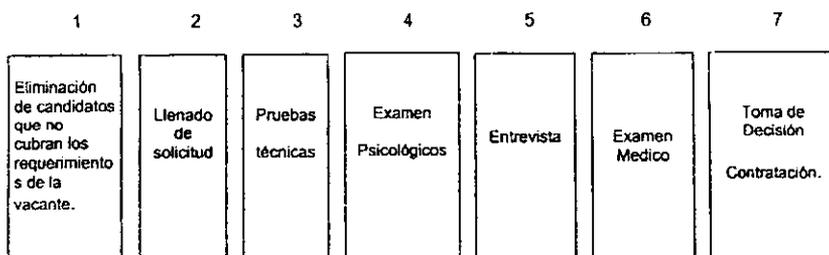
FUENTES DE RECLUTAMIENTO:

INTERNAS : Se dan dentro de la organización y son oportunidades que se presentan para encontrar aspirantes dentro de la organización y provienen de los trabajadores actuales, los cuales pueden ser: Promovidos, transferidos. También existen las recomendaciones por parte de los trabajadores, de amistades, ex compañeros de trabajo, compañeros de escuela etc.

EXTERNAS : Se dan fuera de la Organización y estos pueden ser, anuncios en el periódico, agencias de personal, bolsas de trabajo, instituciones educativas, asociaciones profesionales, sindicatos, juntas de intercambio, publico en general, personal de medio tiempo.

⇒ SELECCIÓN :

Es escoger al candidato adecuado, para el puesto adecuado.



-
1. Eliminación de candidatos que no cubren los requerimientos de la vacante, es decir se descartan aquellas personas que no cumplan con los requisitos.
 2. Llenado de solicitud; estas podrán ser diseñadas de acuerdo al nivel al cual se esta aplicando o en forma sencilla accesible para los diferentes niveles, misma que puede complementarse con un Curriculum.
 3. Pruebas técnicas; las hace habitualmente el futuro jefe inmediato a fin de comprobar que el candidato tiene los conocimientos y experiencia laboral que el puesto exige.
 4. Examen psicológico; son instrumentos que sirven para valorar la habilidad y potencialidad del individuo, así como la capacidad en relación con los requerimientos del puesto y la posibilidad que tiene el individuo de desarrollo.
 5. Entrevista; tiene como objeto recabar información para tomar decisiones
 6. Examen médico: es de gran importancia para las organizaciones ya que puede influir en elementos como: índices de ausentismo y puntualidad, calidad y cantidad de producción, servir para establecer política que no permitan desperdiciar al recurso humano si se ubica en un lugar donde no pueda desempeñar eficazmente sus actividades

Es importante mencionar los principios que se deben de tomar en cuenta para la selección del personal y estos son:

COLOCACION.- Tratar de incrementar de incrementar los recursos humanos de la organización por medio del descubrimiento de habilidades o aptitudes

ORIENTACION.- Este principio trata de no engañar a la gente cuando se le rechaza y decirles porque no cubren con los requisitos y darles una orientación

ETICA PROFESIONAL.- El seleccionador debe de recordar siempre, que sus actividades pueden afectar la de otras personas.

⇒ **CONTRATACIÓN :**

Este es el paso siguiente a la selección del personal pues, ya es el trabajador adecuado el cual finaliza con formalizar su relación de trabajo ya sea entre el trabajador y la empresa o entre personas físicas.

El contrato de trabajo: " es aquella por virtud una persona obliga a prestar a otra un trabajo personal subordinado, mediante el pago de un salario "¹

⇒ **INDUCCIÓN :**

Es introducir al empleado o trabajador a conocer la empresa donde realizara sus actividades, después de que se haya realizado la contratación y lo podemos dividir en dos partes:

INDUCCIÓN GENERAL: Será proporcionarle los datos o información general de la organización, para esta información debería existir en toda organización manuales de bienvenida, los cuales nos

proporciona los antecedentes de la empresa el giro de la empresa la estructura de la misma, normas políticas.

INDUCCIÓN ESPECIFICA: Para este punto es recomendable que lo realice su jefe inmediato de la persona que es nueva en la organización, pues será la explicación de sus funciones y obligaciones de su puesto así como de presentarlo, a sus compañeros de área y de mas gente con quien va ha tener mas contacto.

¹ Artículo 20 de la Ley Federal de Trabajo

⇒ CAPACITACIÓN Y DESARROLLO:

Esta función de los Recursos Humanos nos lo enmarca la Ley Federal de Trabajo en su Art. 153 A al 153X y capacitación es proveer al trabajador de conocimientos y habilidades necesarias para el puestos que desempeña. El desarrollo significa aprendizaje pero a largo plazo.

En ocasiones suele confundirse los términos, capacitación, adiestramiento y entrenamiento ya que es frecuente que se utilicen como sinónimos es por ello que a continuación se mencionan.

CAPACITACION.

Preparación del sujeto para realizar su trabajo

ADIESTRAMIENTO

Implica esfuerzo físico habilidades y destrezas

ENTRENAMIENTO

Preparación física y mental del individuo, desarrollo de actitudes

Algunos métodos de capacitación son:

Informativo: Es usado cuando se desea instruir al personal sobre la impartición de nuevos métodos, sistemas y procedimientos de trabajo.

Educativo:- orientación recibida por el participante en el trabajo bajo asesoría o instructor.

Expositivo: Es uno de los métodos más utilizado ya que pretende la exposición del grupo de personas con el fin de resolver algún problema de manera individual o colectiva.

Interrogativo: Presentación de información en forma oral ya que hay un periodo de preguntas y respuestas y por último se llega a una conclusión de lo tratado.

Seminario: Se intercambian experiencias, ideas entre los participantes, bajo la dirección de instructores calificados.

Para que pueda decirse que ha existido una buena capacitación se deberá de llevar a cabo evaluaciones como la opinión de los participantes en cada programa, ver si se han logrado las metas establecidas etc., para tenerlo como referencia y tal vez mas adelante de ahí se pueda partir para algún otro programa de capacitación que se desee realizar.

⇒ ADMINISTRACIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS

Es una función que se ha considerado muy importante en la Relación de Patrón - Trabajador, es fácil comprender que si existe una remuneración justa en cuanto a lo trabajado, este es un motivo excelente para tener un clima armonioso en la empresa.

Se podría mencionar que un concepto de la Administración de Sueldos y Salarios sería:

PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS QUE SE ENCARGA DE QUE EL TRABAJADOR RECIBA UNA REMUNERACIÓN RAZONABLE ATRAVEZ DE EL ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS, EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y VALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

SEGURIDAD E HIGIENE

Es una función de la Administración de Recursos Humanos, que comprende aspectos como: Higiene laboral prevención de accidentes, educación sanitaria laboral y medicina laboral.

La Seguridad son todas las actividades para prevenir accidentes y proteger a los empleados ocasionados por actividades relacionadas con el trabajo, estudia las condiciones inseguras causantes de los accidentes de trabajo. La Seguridad en el trabajo es responsabilidad de las Autoridades, patrones y trabajadores.

La Higiene se refiere a las condiciones que permiten a los empleados estar libres de enfermedades físicas o emocionales, son aquellos conocimientos y técnicas dedicadas a reconocer, evaluar y controlar aquellos factores del ambiente, psicológicos o tensiones que provienen del trabajo y pueden causar enfermedades o deteriorar la salud.

Se puede decir que La Seguridad e Higiene es el conjunto de normas y procedimientos que protegen al trabajador de las actividades, inseguras e insalubres que se relacionan con sus Actividades en el trabajo.

Uno de los medios para prevenir los riesgos profesionales, es la creación de las comisiones mixtas de higiene y seguridad que tienen como finalidad conocer las causas de los peligros y condiciones insalubres dentro del centro de trabajo y tratar de prevenirlas.

La creación de estas comisiones tiene su base en el artículo 509 de la LFT " en cada empresa o establecimiento se organizará las comisiones de seguridad e higiene que se juzguen necesarias compuestas por igual número de representantes de los trabajadores y del patrón para investigar las causas de los accidentes y enfermedades, proponer medidas para prevenirlos y vigilar que se cumplan"²

RELACIONES LABORALES Y CON LOS EMPLEADOS

En esta función de los Recursos Humanos es fundamental para la Relación obrero - patronal la Negociación Colectiva, se ve también en las Organizaciones grandes, la Relación con los sindicatos y donde la mayoría son trabajadores sindicalizados y la función de la Administración de Recursos Humanos esta dividida en departamentos separados de: Recursos Humanos y Relaciones industriales.

Un aspecto fundamental y difícil de las relaciones con los empleados y/o trabajadores es la acción disciplinaria.

Cuando la conducta de un trabajador viola un arreglo, se debe tomar una acción correctiva. La terminación de la relación laboral es el castigo más severo que puede imponer una organización a sus trabajadores.

² De Buen Unna, Carlos "Ley Federal del Trabajo" editorial THEMIS México 1997

Las relaciones internas con los empleados también muestran los aspectos como renuncias, Transferencias. Reajuste de personal, promociones y jubilaciones.

1.4 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

La descripción de puestos es el resultado del análisis de puestos porque en primer término se analizan las habilidades, deberes y conocimientos necesarios para desempeñar puestos en la Organización, y la información de este análisis se utiliza para preparar la descripción de puestos.

1.4.1 IMPORTANCIA:

Esta herramienta de la Administración de Recursos Humanos debe de realizarse bajo la supervisión de alguien del ramo, pues la descripción se usa para Toma de decisiones, como la Selección y Contratación de personal, la Administración de Sueldos y Salarios y en las relaciones laborales y con los empleados.

1.4.2 OBJETIVOS:

El objetivo primordial de que exista una descripción de puestos en cualquier organización es tener

Un documento que nos sirva de apoyo para poder evitar duplicidad de tareas y responsabilidades seleccionar, contratar a la persona adecuada para el puesto adecuado.

1.4.3 VENTAJAS:

Con una descripción de puestos se pueden fijar programas de capacitación y desarrollo adecuado.

Seleccionar al personal idóneo.

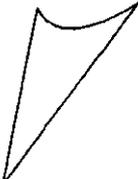
Se pueden realizar sistemas de incentivos.

Es un instrumento para toda actividad que se desee realizar entorno a los puestos que integran a la organización ese es la principal ventaja de este elemento de la Administración de Recursos Humanos.

CAPITULO II

LOS MANUALES

ADMINISTRATIVOS



2.1. ANTECEDENTES

La palabra manual viene desde la Segunda guerra Mundial, etapa donde tiene un auge importante ya existían algunas publicaciones o formas en donde se informaban o daban ciertas instrucciones al personal como circulares, memorándums, instrucciones internas. Lo que provocó que se desarrollara en este periodo el manual, fue la falta de personal capacitado durante la Guerra, pues sirvió como auxiliar de control para la Organización algo práctico, para darla al trabajador de manera sencilla y directa.

Para el desarrollo de los manuales también se tuvo defectos técnicos que van mejorando e integrando como herramienta fundamental en la Organización.

2.2. CONCEPTO

ES UN DOCUMENTO ELABORADO QUE ORIENTA DE MANERA SENCILLA Y CLARA, ACTIVIDADES A SER CUMPLIDAS Y LA FORMA EN QUE LAS MISMAS DEBERAN SER REALIZADAS, SIRVE COMO INSTRUMENTO DE CONTROL PARA LA MEJOR EJECUCION DEL TRABAJO, YA QUE LA INFORMACION QUE SE PRESENTA EN EL MANUAL PUEDE SER SOBRE LA HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN SOBRE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS.

2.3 OBJETIVOS

De acuerdo al manual se puede cumplir con objetivos como:

- ◊ Inducción al personal en todo lo referente a la Organización.
- ◊ Se precisan bien las funciones, responsabilidades y actividades.
- ◊ Es una fuente de comunicación.
- ◊ Hay una mejor coordinación y se evita la duplicidad de funciones, mejorando así cada parte de la Organización.

-
- ◊ Propiciar a realizar el trabajo uniforme.
 - ◊ Se evitan fugas de responsabilidades.

Resumiendo todo esto podríamos mencionar que el principal objetivo es servir de control para toda

la organización existente desde la integración del nuevo empleado hasta que es lo que debe hacer

y como hacerlo.

2.4. CLASIFICACIÓN DE LOS MANUALES.

Existe una gran variedad de organismos públicos y privados los cuales necesitan diferentes manuales de acuerdo a lo que desean lograr desde un solo objetivo o varios y se pueden agrupar en los dos grandes rubros.

CONTENIDO :

MANUAL DE BIENVENIDA
MANUAL DE ORGANIZACIÓN
MANUAL DE POLITICAS
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
MANUAL TECNICO (SEGÚN LA EMPRESA)

POR FUNCIÓN ESPECIFICA:

MANUAL DE PRODUCCION
MANUAL DE COMPRAS
MANUAL DE VENTAS
MANUAL DE FINANZAS
MANUAL DE CONTABILIDAD
MANUAL DE CREDITO Y COBRANZA
MANUAL DE PERSONAL

2.5. VENTAJAS

- ◊ Es una fuente de información permanente sobre el trabajo a realizar
- ◊ Ayuda a realizar efectivamente los objetivos, políticas, funciones.
- ◊ Son un instrumento importante en la capacitación
- ◊ Aseguran el realizar los procedimientos y normas en forma ordenada y coherente.
- ◊ Se llega a una coordinación completa en la realización del trabajo.
- ◊ Se obtiene una delegación correcta, ya que existen instrucciones escritas y el seguimiento del supervisor se puede circunscribir al control por excepción.
- ◊ Fuente de comunicación en la toma de decisiones de la administración referentes a objetivos, funciones, políticas.

RECOMENDACIONES :

- ◊ el manual debe de actualizarse periódicamente.
- ◊ el manual debe de ser lo mas detallado que se pueda realizar sin caer en lo complicado.

CAPITULO III

CASO PRACTICO

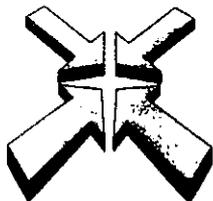
MANUAL

DE

DESCRIPCION

DE

PUESTOS



MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS

DE UN CENTRO DE DISTRIBUCION

DE LA AREA NORTE

DEL GRUPO OLSTEN

Elaborado por: CARRILLO MONTES IRMA

MARZO 99

CONTENIDO

CONTENIDO

INTRODUCCION

OBJETIVO Y PROPOSITO

DIRECTORIO

ORGANIGRAMA

DESCRIPCION DE PUESTOS

1. COORDINADOR DE PERSONAL
2. EJECUTIVO DE RECLUTAMIENTO
3. AUXILIAR ADMINISTRATIVO

INTRODUCCIÓN

Una organización de servicio siempre debe estar pendiente de lo que el cliente pueda necesitar y satisfacerlo con calidad, se necesitan realizar diversas funciones e ir investigando como se puede optimizar los recursos y aprovecharlos al máximo, para lograr así la Atención al cliente adecuada.

Por lo que a continuación se presenta, el manual de Descripción de puestos que tiene como fin mostrar al personal los puestos y relaciones existentes entre ellos; para obtener una mejor identificación de funciones.

Para lo anterior el Coordinador presenta el manual que contiene:

- ◊ ORGANIGRAMA (este no es el de la organización solo es el que se encuentra en la Atención al cliente), refleja los puestos y su interacción, los niveles de autoridad y responsabilidad.
- ◊ La Descripción de los puestos que integran al Cliente asignado, que permite conocer los requerimientos del puesto así como también las herramientas, las principales funciones o actividades, condiciones y riesgos de trabajo.

Alcance del Manual

Abarca todos y cada uno de los puestos identificados en el Area de Servicio al Cliente. Así de esta forma se busca responder a una urgente necesidad de organizar eficazmente el trabajo del Área Y para ello es necesario conocer "lo que cada empleado hace y las aptitudes que requiere para hacerlo bien.

Como Usar la Información.

Para la presentación de la información se diseño un formato, el cual se dividió en 5 partes: Identificación del puesto, funciones a desempeñar, relaciones internas o externas, requerimientos del puesto y perfil.

- ◊ El manual esta sujeto a revisión de periodos semestrales, para realizar actualizaciones o incrementar sus actividades de cada puesto si así lo requiera.

OBJETIVO :

La finalidad de realizar un Manual de Descripción de Puestos es identificar y documentar los puestos existentes dentro de la cuenta en la que presto mis servicios.

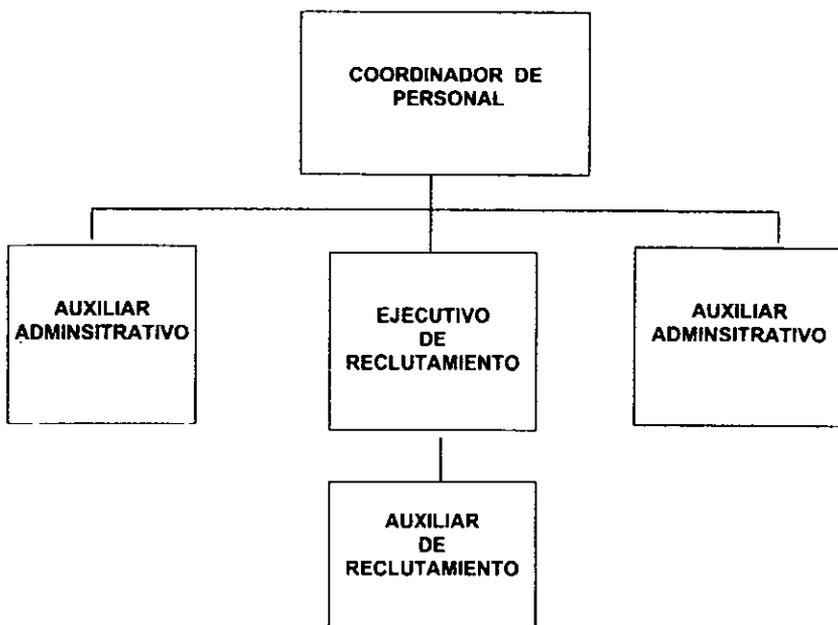
PROPÓSITO :

Poner a disposición del personal que atiende al cliente un documento oficial que describa las cargas funcionales, al igual que las tareas específicas y la autoridad asignada.

DIRECTORIO

1. COORDINADOR DE PERSONAL IRMA CARRILLO MONTES
2. AUXILIAR ADMINISTRATIVO EUGENIA MARTINEZ
3. EJECUTIVO DE RECLUTAMIENTO OSVALDO SANTOS
4. AUXILIAR ADMINISTRATIVO VACANTE

ORGANIGRAMA





GRUPO OLSTEN S.A. DE C.V.	Manual de Descripción de Puestos	Emita: CMI
Autoriza: Dirección de Operaciones	Fecha de Elaboración: Marzo de 1999	Fecha de Revisión: Septiembre de 1999
		No. de Documento 1 Hoja de 5

DESCRIPCION DEL PUESTO

I. IDENTIFICACION DEL PUESTO

1. TITULO DEL PUESTO

COORDINADOR DE PERSONAL

1.1 PUESTO EXISTENTE X NUEVA CREACION

1.2. PUESTOS AFINES

JEFE DE PERSONAL
ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS
SUPERVISOR DE SERVICIO AL CLIENTE

2. PROPOSITO DEL PUESTO

Lograr el máximo aprovechamiento de los recursos con los que se cuentan para un eficiente Servicio al Cliente.

3. PROBABLES PUESTOS SUSTITUTOS

2

Ninguno

4. NUMERO DE PLAZAS

Unica

5. LOCALIZACION FISICA

Ubicación del cliente

6. NIVEL ORGANIZACIONAL

Cuarto nivel

7. REPORTA A:

DIRECTOR DE OPERACIONES

8. SUBORDINADOS

EJECUTIVO DE RECLUTAMIENTO, DOS AUXILIARES ADMINISTRATIVOS, AUXILIAR DE RECLUTAMIENTO

9. TIPO DE PUESTO

CONFIANZA

SINDICAL

BASE

HONORARIOS

EVENTUAL

OTROS

10. CLASIFICACION DEL PUESTO

ADMINISTRATIVO

11. MATERIAL Y EQUIPO

COMPUTADORA, IMPRESORA, CALCULADORA, FAX,
FOTOCOPIADORA, ENMICADORA, PERFORADORA,
TELEFONO.

12. ASPECTOS CONFIDENCIALES

NOMINA DE EMPLEADOS

13. PERIODO DE REVISION

SEMESTRAL

ANUAL

OTROS

II. FUNCIONES DEL PUESTO

1. GENERICA

COORDINA FUNCIONES DE RECURSOS HUMANOS,
Y ES RESPONSABLE DEL SERVICIO AL CLIENTE.

2. ESPECIFICA

A) Recibe información sobre las vacantes existentes del cliente, para realizar un Plan de Reclutamiento.

B) Toma decisiones sobre bajas del personal en coordinación con el cliente.

C) Coordina a su personal a cargo para las diferentes actividades del día, como contratar, Atender al empleado.

D) Analiza el nivel de Rotación que existe.

E) Realiza chequeo de tarjetas del personal y realizar el Corte de nomina para pasarlo al Departamento de Sistemas(donde se procesa la nomina).

F) Controla el pago de nomina.

III.- RELACIONES DEL PUESTO

1. INTERNAS:

- ❖ Dirección de operaciones
- ❖ Sistemas(Departamento donde se realiza todo lo referente a la Nomina.)
- ❖ Atención al Empleado
- ❖ Seguro social
- ❖ Mensajería.

2. EXTERNAS

- ❖ Cliente
- ❖ Jefas de personal
- ❖ Jefa de Reclutamiento
- ❖ Prevención de Perdidas(Equipo de Seguridad)

IV.- REQUERIMIENTOS O REQUISITOS PARA EL PUESTO

1- INHERENTES AL PUESTO

ESCOLARIDAD: Lic. En Administración, Psicología
EDAD: 23 A 35 años.
SEXO: Indistinto
EXPERIENCIA: 1 año en Recursos Humanos
OTROS ESTUDIOS: Computación
IDIOMAS: Ingles 70 %
ESTADO CIVIL: Indistinto
DOMICILIO: Area Norte

2. INHERENTES AL PROSPECTO

RESPONSABILIDAD : Para realizar sus funciones
DON DE MANDO: Que sea un líder potencial, carismático y con facilidad de palabra.
HABILIDAD : Para coordinar y para saber manejar conflictos
PRESENTACION : Excelente presentación
CONOCIMIENTOS : De manejo de personal, IMSS, INFONAVIT, Computación, Relaciones industriales, Motivación.

ELABORO: ICM	REVISO: GSS	AUTORIZO: MSN
---------------------	--------------------	----------------------



GRUPO OLSTEN S.A. DE C.V.	Manual de Descripción de Puestos	Emite: CMI
<i>Autoriza: Dirección de Operaciones</i>	<i>Fecha de Elaboración: Marzo de 1999</i>	<i>Fecha de Revisión: Septiembre de 1999</i>
		<i>No. de Documento 1 Hoja de 5</i>

DESCRIPCION DEL PUESTO

I. IDENTIFICACION DEL PUESTO

1. TITULO DEL PUESTO

EJECUTIVO DE RECLUTAMIENTO

1.1 PUESTO EXISTENTE NUEVA CREACION

1.2 PUESTOS AFINES

Auxiliar de Recursos Humanos

2. PROPOSITO DEL PUESTO

Suministrar al Cliente el Personal confiable y adecuado (idóneo)

3. PROBABLES PUESTOS SUSTITUTOS

Ninguno

4. NUMERO DE PLAZAS

Unica

5. LOCALIZACION FISICA

- ❖ Bolsas de Trabajo
- ❖ Municipios
- ❖ Plazas
- ❖ Centros de Ayuda a la comunidad.

6. NIVEL ORGANIZACIONAL

Quinto nivel

7. REPORTA A:

COORDINADOR DE PERSONAL

4. SUBORDINADOS

AUXILIAR DE RECLUTAMIENTO

9. TIPO DE PUESTO

CONFIANZA

SINDICAL

BASE

HONORARIOS

EVENTUAL

OTROS

10. CLASIFICACION DEL PUESTO

ADMINISTRATIVO

11. MATERIAL Y EQUIPO

Para todo reclutador es necesario ver que medio de Reclutamiento va a utilizar en este caso lo más efectivo es utilizar Mantas y volantes por el tipo de personal que se está Reclutando, También Solicitudes, Computadora, Fax, Copiadora

12. ASPECTOS CONFIDENCIALES

Requerimientos de lo que necesita el cliente (Perfil), Sueldos.

13. PERIODO DE REVISION

SEMESTRAL

ANUAL

OTROS

II. FUNCIONES DEL PUESTO**1. GENERICA**

A llegarse de personal

2. ESPECIFICA

- A) Proporciona al candidato una solicitud.
- B) Entrevista a los candidatos
- C) Selecciona al Personal
- D) Pide los documentos necesarios para la contratación
- E) Es el responsable de la Contratación
- F) Es el Responsable de corroborar las referencias del candidato.

III.- RELACIONES DEL PUESTO**1. INTERNAS:**

- ❖ Dirección de operaciones
- ❖ Departamento de Reclutamiento del Cliente
- ❖ Bolsas de Trabajo

2.EXTERNAS

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ❖ Jefas de personal ❖ Prevención de Perdidas(Equipo de Seguridad) |
|--|

IV.- REQUERIMIENTOS O REQUISITOS PARA EL PUESTO**1- INHERENTES AL PUESTO**

ESCOLARIDAD: Lic. En Administración, Psicología

EDAD: 23 A 35 años.

SEXO: Indistinto

EXPERIENCIA: 1 año en Reclutamiento

OTROS ESTUDIOS: Computación

IDIOMAS: No necesario

ESTADO CIVIL: Indistinto

DOMICILIO: Area Norte

2. INHERENTES AL PROSPECTO

RESPONSABILIDAD : Para llevar al pie de la letra los Requerimientos del Cliente

HABILIDAD : Para Entrevistar y saber percibir las cosas que no se pueden ver a simple vista

CONOCIMIENTOS : De los medios de Reclutamiento que se pueden utilizar en el Area Norte, así como conocimiento pleno de la zona, Bolsas de Trabajo.

ELABORO: ICM	REVISO: GSS	AUTORIZO: MSN
---------------------	--------------------	----------------------



GRUPO OLSTEN S.A. DE C.V.	Manual de Descripción de Puestos	Emite: CMI
Autoriza: Dirección de Operaciones	Fecha de Elaboración: Marzo de 1999	Fecha de Revisión: Septiembre de 1999
		No. de Documento 1 Hoja de 5

DESCRIPCION DEL PUESTO

I. IDENTIFICACION DEL PUESTO

1. TITULO DEL PUESTO

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

1.1 PUESTO EXISTENTE NUEVA CREACION

1.2 PUESTOS AFINES

Auxiliar de Recursos Humanos

2. PROPOSITO DEL PUESTO

Auxiliar al Coordinador del personal en funciones administrativas

3. PROBABLES PUESTOS SUSTITUTOS

Ninguno

4. NUMERO DE PLAZAS

Dos

5. LOCALIZACION FISICA

❖ Ubicación del
Coordinador de
personal.

6. NIVEL ORGANIZACIONAL

Quinto nivel

7. REPORTA A:

COORDINADOR DE PERSONAL

8. SUBORDINADOS

NINGUNO

9. TIPO DE PUESTO

CONFIANZA

SINDICAL

BASE

HONORARIOS

EVENTUAL

OTROS

10. CLASIFICACION DEL PUESTO

ADMINISTRATIVO

11. MATERIAL Y EQUIPO

COMPUTADORA, IMPRESORA, CALCULADORA, FAX, FOTOCOPIADORA, ENMICADORA, PERFORADORA, TELEFONO.

12. PERIODO DE REVISION

SEMESTRAL

ANUAL

OTROS

II. FUNCIONES DEL PUESTO

1. GENERICA

Auxiliar en las funciones de Recursos Humanos al Coordinador de personal

2. ESPECIFICA

- A) Llevar los diferentes controles como Catalogo de empleados, bajas de personal, incapacidades.
- B) Proporcionar los datos del Alta de un empleado
- C) Proporcionar Atención al empleado
- D) Auxiliar en el chequeo de Tarjetas del personal.
- E) Es responsable de realizar llamadas cuando el personal deja de asistir al trabajo y registrar el motivo por el cual dejan de trabajar y decirle al Coordinador.
- F) Auxilia al pago de nómina.

III.- RELACIONES DEL PUESTO

1. INTERNAS:

- ❖ Coordinador del personal
- ❖ Jefas de personal
- ❖ Seguro Social
- ❖ Sistemas
- ❖ Prevención de perdidas (equipo de seguridad de la empresa)

2.EXTERNAS:

- ❖ Reclutamiento
- ❖ Intendencia

IV.- REQUERIMIENTOS O REQUISITOS PARA EL PUESTO

1- INHERENTES AL PUESTO

ESCOLARIDAD:	Pasante de Administración, o Carrera trunca en administración
EDAD:	20 años a 30 años.
SEXO:	Indistinto
EXPERIENCIA:	1 año mínimo en personal
OTROS ESTUDIOS:	Computación
IDIOMAS:	No necesario
ESTADO CIVIL:	Indistinto
DOMICILIO:	Area Norte

2. INHERENTES AL PROSPECTO

RESPONSABILIDAD :	Para llevar todos los controles al pie de la letra.
HABILIDAD :	Para el trato con el empleado, así como de realizar las entrevistas de salida cuando el empleado renuncia y ser analítica para detectar algún problema.
CONOCIMIENTOS :	Movimientos del IMSS, Lectura de tarjetas.

ELABORO: ICM	REVISO: GSS	AUTORIZO: MSN
---------------------	--------------------	----------------------

CONCLUSIONES

Ya que la Organización a la que se hace referencia su misión es, la de Servicio de la Administración de personal eventual, se debe de tomar muy en cuenta la diversidad de clientes que se tienen, por lo que al hacer el análisis de la misma se llego a la conclusión de que los problemas por los que atraviesa tales como, fuga de obligaciones, duplicidad de tareas, Tiempos muertos, in conformidad con el trabajo realizado, tiene origen al carecer de una clara asignación de funciones y obligaciones.

Situación por la cual se propone un Manual de Descripción de puestos, que de cómo resultado una optimización de los Recursos con los que se cuenta así como un adecuado crecimiento y desarrollo para la Organización y para el personal.

La utilización de este manual permitirá:

Reducir tiempos muertos.- Para que con ello se pueda aprovechar el tiempo de manera eficiente y realizar constantemente pequeñas juntas o sesiones acerca de las dudas más frecuentes que se presentan en el trabajo en las que en conjunto con los empleados se busque soluciones y de esta forma involucrarlos, motivarlos y fomentar su crecimiento en sus respectivos puestos.

Evitar la fuga de obligaciones.- Por ser uno de los principales factores en el cual se pierde mucho tiempo, se duplica la información al no definir la obligación para cada uno de los puestos y por consecuencia no se tiene un control del personal para que realice o no las actividades propias del puesto al no contar con ellas por escrito. " La obligación de todos, se vuelve obligación de nadie."

Eliminar Duplicidad de funciones.- También se invierte tiempo en ocupar a dos personas en la misma tarea por no contar con la descripción específica de funciones básicas. Se piensa que al documentarlas y delimitarlas se eliminarán dicha duplicidad. Ya que lo más importante a cubrir por el empleado serán las funciones descritas en su descripción en particular sin dejar de lado el apoyo y desarrollo de actividades inherentes al puesto.

BIBLIOGRAFIA

- ❖ Arias Galicia Fernando.
Administración de Recursos Humanos.
México, Trillas, 1994.
- ❖ Aquino a. Jorge
Recursos Humanos
Buenos Aries, Ediciones Macchi, 1997.
- ❖ De Buen Unna Carlos
Ley Federal de Trabajo
México, Themis, 1997.
- ❖ Fernández Sampieri Roberto. Fernández Collado Carlos.
Metodología de la Investigación.
México, Mc GrawHill 1996.
- ❖ Guth Aguirre Alfredo
Reclutamiento, Selección e Integración de Recursos Humanos.
México, Trillas, 1994.
- ❖ Munch Galindo.
Fundamentos de Administración.
México, Trillas, 1997.
- ❖ Reyes Ponce Agustín.
Administración de Empresas.
México, Trillas, 1993.
- ❖ Reyes Ponce Agustín.
Administración de Personal 1ra. Parte Relaciones Humanos
México, Limusa, 1994.
- ❖ Rodríguez Valencia, Joaquín.
Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativos.
México, Ecafsa, 1998.
- ❖ Sánchez Barriga, Francisco.
Técnicas de Administración de Recursos Humanos.
México, Limusa, 1993.
- ❖ Williams B. Werther Jr.
Administración de personal y Recursos Humanos.
México, Mc Graw Hill, 1993

ANEXOS

RECOPIACION DE INFORMACION

Para realizar este manual de descripción de puestos se utilizó un cuestionario que nos permitiera obtener los elementos necesarios para su formulación.

A continuación se presenta el formato (Blanco y un ejemplo llenado) que se utilizó para recopilar la información y partir para la realización de la Descripción de Puestos.

CUESTIONARIO

Instrucciones : Sirvase leer cuidadosamente este cuestionario, cualquier duda consulta con la persona que se lo entrego.

DATOS GENERALES

FECHA:

Nombre del puesto: _____

Horario : _____

Ubicación del puesto: _____

Area o Departamento: _____

Puesto al que reporta: _____

Anote los puestos que dependan directamente de Ud.:

Para desempeñar su trabajo necesita tener contactos:

Internos con:

Externos con:

DESCRIPCION GENERICA:

Describa en forma general y breve en que consiste el trabajo que desempeña:

DESCRIPCION ANALITICA:

Anote las actividades diarias que realiza:

ACTIVIDADES PERIODICAS:

Describa todas las obligaciones y operaciones que realiza solamente a intervalos de tiempo, indicando la frecuencia con que se realizan:

ACTIVIDADES EVENTUALES:

Describa las obligaciones y operaciones que realiza de vez en cuando:

ESPECIFICACION DEL PUESTO**CONOCIMIENTOS NECESARIOS**

Requiere:	Si	No
Leer y escribir	()	()
Operaciones aritméticas	()	()
Mecanografía	()	()
Contabilidad	()	()
Archivo	()	()

NIVEL DE CONOCIMIENTOS

Marque con una "X" los estudios mínimos necesarios que consideres para desarrollar el puesto:

Primaria	_____	preparatoria o vacacional	_____
Secundaria	_____	Carrera corta	_____
Carrera técnica o comercial	_____	Carrera profesional	_____

EXPERIENCIA

Anote el tiempo mínimo requerido que consideras para adquirir los conocimientos y la destreza necesaria en el puesto.

Entrenamiento requerido en el puesto _____

Áreas de trabajo en la que requirió haberse desempeñado dentro o fuera de la empresa.

CRITERIO

En el desarrollo encomendadas al puesto requiere que habitualmente se tomen decisiones; Describe que decisiones toma en su puesto:

ESFUERZO MENTAL Y/O VISUAL

Marque con una "X" lo que requiera el puesto:

Ligera atención	()	Atención dispersa	()
Atención constante	()	Esfuerzo visual	()
Atención concentrada	()	Esfuerzo auditivo	()

POSICION

Señale con una "X" en que posición desempeña su trabajo:

De pie	()
Sentado	()
Caminando	()
Agachado	()

OBSERVACIONES GENERALES

Utilice este espacio en caso de que quiera agregar un comentario adicional a su descripción:

Nombre del Analista

Nombre del Empleado

CUESTIONARIO

Instrucciones : Sírvase leer cuidadosamente este cuestionario, cualquier duda consulta con la persona que se lo entrego.

DATOS GENERALES

FECHA:

Nombre del puesto: Coordinador de personal

Horario : LUNES A VIERNES DE 8:30 a.m. A 6:30 p.m. y los SABADOS 8:30 a 1:00

Ubicación del puesto: Debe de estar físicamente donde se encuentra la Empresa del cliente.

Area o Departamento: Atención al cliente

Puesto al que reporta: Dirección de Operaciones

Anote los puestos que dependan directamente de Ud.:

Reclutador, Dos Auxiliares Administrativos, Auxiliar de Reclutamiento

Para desempeñar su trabajo necesita tener contactos:

Internos con:

Gentes a su cargo, Sistemas, Atención al Empleado, IMSS, Crédito y Cobranza.

Externos con:

Cliente, Reclutamiento, Prevención de Perdidas

DESCRIPCIÓN GENERAL:

Describe en forma general y breve en que consiste el trabajo que desempeña:

Atención al cliente y Coordinación de la gente a su cargo y empleados del cliente

DESCRIPCION ANALITICA:

Anote las actividades diarias que realiza:

Atención al personal, Toma de decisiones en cuanto a bajas del personal en coordinación con el cliente, actualizar el catalogo de personal, control de incapacidades, bajas y altas, Supervisar a los empleados y al personal que tengo a mi cargo.

ACTIVIDADES PERIODICAS:

Describe todas las obligaciones y operaciones que realizas solamente a intervalos de tiempo, indicando la frecuencia con que se realizan:

Recibir información del cliente de reclutamiento de cuantas vacantes existen en el momento para formular el plan de reclutamiento, Hacer chequeo de tarjetas y realizar el corte de nomina y pasarla al departamento correspondiente, pago de nomina, Asistir a juntas con mi Jefe inmediato para realizar revisiones de lo que se está haciendo.

ACTIVADES EVENTUALES:

Describe las obligaciones y operaciones que realizas de vez en cuando:

Asistir a tomar decisión con la persona de Seguridad para resolver algún conflicto en cuanto a rescisión del contrato del empleado de la empresa

ESPECIFICACION DEL PUESTO**CONOCIMIENTOS NECESARIOS**

Requiere:	Si	No
Leer y escribir	(x)	()
Operaciones aritméticas	(x)	()
Mecanografía	(x)	()
Contabilidad	(x)	()
Archivo	(x)	()

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

NIVEL DE CONOCIMIENTOS

Marque con una "X" los estudios mínimos necesarios que consideres para desarrollar el puesto:

Primaria	_____	preparatoria o vacacional	_____
Secundaria	_____	Carrera corta	_____
Carrera técnica o comercial	_____	Carrera profesional	<u> X </u>

EXPERIENCIA

Anote el tiempo mínimo requerido que consideras para adquirir los conocimientos y la destreza necesaria en el puesto.

Entrenamiento requerido en el puesto 2 años

Áreas de trabajo en la que requiere haberse desempeñado dentro o fuera de la empresa.

Reclutamiento y selección, nominas, IMSS, INFONAVIT, Resolución de conflictos entre empleados, Motivación.

CRITERIO

En el desarrollo encomendadas al puesto requiere que habitualmente se tomen decisiones; Describa que decisiones toma en su puesto:

Considerable responsabilidad en la Toma de Decisiones ya que pueden afectar el trabajo del departamento u el de otros por ejemplo: Selección del personal, Rescisión de contrato, pago de nomina, división y asignación del trabajo, Elección de cursos de acción del propio trabajo y de sus colaboradores.

ESFUERZO MENTAL Y/O VISUAL

Marque con una "X" lo que requiera el puesto:

Ligera atención	()	Atención dispersa	(x)
Atención constante	(x)	Esfuerzo visual	(x)
Atención concentrada	(x)	Esfuerzo auditivo	()

POSICION

Señale con una "X" en que posición desempeña su trabajo:

De pie	()
Sentado	(x)
Caminando	(x)
Agachado	()

OBSERVACIONES GENERALES

Utilice este espacio en caso de que quiera agregar un comentario adicional a su descripción:

Trabajar sobre una constante presión para poder reportar ala oficina y al Cliente.

Mantener siempre una Comunicación constante con el Cliente y la oficina, para enviar información

Errónea o duplicarla.

Realizar la nomina con una mayor concentración y limpieza para evitar errores de nomina y sé

Empiece a iniciar una insatisfacción con los empleados por mal pago.

Limpieza porque puede interpretarse mal algún concepto.

Tener al día los controles que se lleven para evitar malas decisiones.

Nombre del Analista

Nombre del Empleado