



UNIVERSIDAD LASALLISTA BENAVENTE
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



CON ESTUDIOS INCORPORADOS A LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

CLAVE 8793-24

ELABORACIÓN DE UN MANUAL
DE PROCEDIMIENTOS Y DE ADIESTRAMIENTO
DE LA JEFATURA DE BOLSA DE TRABAJO Y CAPACITACIÓN

TESINA

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

PRESENTA:

MARINA SOFÍA RIVERA RODRÍGUEZ

ASESORA:

LIC. ELBA EUGENIA NAVARRO AGUILAR

CELAYA, GTO.

AGOSTO 2009



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

Página

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO DE CELAYA.....

1

1.1 Servicios que presta la Dirección de Desarrollo

Económico de Celaya..... 3

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES DE LA JEFATURA DE BOLSA DE TRABAJO Y CAPACITACIÓN EN EL MUNICIPIO DE CELAYA.....

5

2.1 Estructura Organizacional en la Jefatura de Bolsa de

Trabajo y Capacitación..... 10

2.2 Servicios que presta la Jefatura de Bolsa de

Trabajo y Capacitación..... 11

2.3 Misión..... 12

2.4 Visión..... 12

2.5 Valores..... 12

CAPÍTULO III

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO Y EN LA JEFATURA DE BOLSA DE TRABAJO Y CAPACITACIÓN.....

14

3.1 La Comunicación..... 15

3. 2 Comunicación Organizacional..... 17

3.2.1 Comunicación Interna..... 21

3.2.1.1 Clasificación de los Medios Internos..... 21

3.2.1.1.1 Directos..... 21

3.2.1.1.2 Indirectos..... 22

	Página
3.3 Comunicación Externa.....	24
3.4 Relaciones Públicas.....	25
3.5 Publicidad.....	25
3.6 Publicidad Institucional.....	25
3.7 Etapas de Organización.....	25
3.8 Sistema de Organización en la Dirección de Desarrollo Económico de Celaya.....	27
3.9 Estructura de la Dirección de Desarrollo Económico de Celaya.....	29
3.10 Análisis de Puestos.....	30

CAPÍTULO IV

MANUAL	31
4.1 ¿Qué es un manual?.....	32
4.2 Formato e índice de los manuales.....	32
4.3 Manuales departamentales.....	33
4.4 Manuales administrativos.....	34
4.5 Clasificación de los Manuales administrativos.....	34
4.5.1 Por su contenido.....	35
4.5.2 General.....	36
4.5.3 Específico.....	37

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y DE ADiestRAMIENTO DE LA JEFATURA BOLSA DE TRABAJO Y CAPACITACIÓN	38
---	----

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFÍA

INTRODUCCIÓN

La necesidad de contar con un manual de “procedimientos y adiestramiento” para todos aquellos estudiantes que han decidido realizar su servicio social o prácticas profesionales en la Jefatura de Bolsa de Trabajo y Capacitación perteneciente a la Dirección de Desarrollo Económico de la Presidencia Municipal de Celaya, Gto., se presenta en esta tesina, como un órgano de orientación inductiva.

En el Capítulo Primero, se presenta los antecedentes y servicios que presta la Dirección de Desarrollo Económico de Celaya.

Consecuentemente, en el Capítulo Segundo, se describen los antecedentes de la Jefatura de Bolsa de Trabajo y Capacitación, de igual forma su estructura organizacional y las actividades que desarrolla.

Serán tratados los aspectos de comunicación organizacional de esta dirección en el Capítulo Tercero, como lo es la comunicación interna y externa, asimismo haciendo mención de algunos los medios que se utilizan y otros que se pueden implementar en esta Jefatura.

En el Capítulo Cuarto se presentan tipos de manuales y su clasificación dando pauta a las condiciones que contiene el manual elaborado.

Es el Capítulo Quinto, donde está la propuesta del manual de procedimientos y de adiestramiento para la Jefatura de Bolsa de Trabajo y Capacitación.

Posteriormente son presentadas las conclusiones de este trabajo.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO DE CELAYA

La Jefatura de Bolsa de Trabajo y Capacitación pertenece a la Dirección de Desarrollo Económico del Municipio de Celaya, a continuación presento sus antecedentes.

“Esta Dirección se creó el 7 de Enero de 1998 por acuerdo del H. Ayuntamiento en el punto No. 8 con el nombre de Dirección de Control de Inversiones.

Esta Dirección fue creada para dar seguimiento a los lineamientos que conforman la guía operativa en el ramo 33 y algunas funciones operativas de la Dirección General de Control de Inversiones del Estado, con el objetivo de descentralizar funciones que venía desarrollando la citada. Al inicio esta Dirección contó con dos coordinaciones, una técnica y una administrativa.

Sobre la base de las necesidades y demandas de la sociedad en las áreas productivas empresariales; que en cumplimiento al convenio de coordinación entre el Gobierno Estatal y Municipal, se integró la Ventanilla Única de Gestión Empresarial el 1º de Junio 1998.

El 14 de Mayo de 1999, la Dirección de Control de Inversiones, por acuerdo del Honorable Ayuntamiento, cambió de nombre a Dirección General de Desarrollo Económico, con el objetivo de cumplir con el plan de Desarrollo Municipal 1998-2000 anexado al Acta 1ra. del Honorable Ayuntamiento.

En el año 2000, se establecieron cinco áreas dentro de la Dirección General de Desarrollo Económico: la Ventanilla Única de Gestión Empresarial Local, Atracción de Inversiones, Infraestructura y Estadística, Ferias y Eventos, una Coordinación: Coordinación de Calidad. ¹

¹ Manual de Calidad del Departamento de Bolsa de Trabajo y Capacitación de la Dirección de la Secretaría de Desarrollo Económico

El 10 de Octubre 2000 tomó posesión la Administración Municipal del Ing. José Manuel Mendoza Márquez.

En el 2003, toma posesión la administración con el Lic. José Rivera Carranza y en la Dirección General el Ing. Rodríguez Coello; en junio 2004 toma posesión Rebeca Lomelí Velasco de la Dirección.

En el 2006 toma el cargo de Presidente Municipal el L.A.E. Gerardo Hernández Gutiérrez y en la Dirección General el Ing. Juan Antonio Fernández Ortega.

1.1 Servicios que presta la Dirección de Desarrollo Económico de Celaya.

La Dirección de Desarrollo económico es la dependencia encargada de proponer, coordinar, impulsar y fomentar programas de acciones así como también el fortalecimiento de inversión y el generar empleos dando como resultado el desarrollo económico del Municipio.

Secretaría de Desarrollo Económico²:

- Atención a empresarios
- Información sobre infraestructura y estadística
- Solicitud de vacantes
- Requerimiento de personal
- Cursos de capacitación
- Asesoría de vinculación entre micro, pequeña empresa
- Gestión de trámites empresariales municipales

²

http://www.celaya.gob.mx/fileadmin/comunicacion_soc/TramitesServicios/

- Información de trámites y servicios externos del Gobierno Municipal a través del registro.
- Promoción de empresas en directorio empresarial municipal
- Capacitación sobre funciones de gestión empresarial y mejora regulatoria
- Sistema de apertura rápida de empresas
- Asesoría para trámites empresariales estatales y federal

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES DE LA JEFATURA DE BOLSA DE TRABAJO Y CAPACITACIÓN EN EL MUNICIPIO DE CELAYA

Se entrevistó al actual coordinador de la Jefatura de Bolsa de Trabajo y Capacitación con el fin de conocer el nombre y la aportación personal que hizo cada uno de los antecesores de este cargo ya sea desde la implantación, promoción, desarrollo e impulso de eventos que actualmente se da seguimiento por la gran asistencia y beneficios que ofrece.

El inicio de La Semana Cultural se dio en 1985 por la Delegación Federal del Trabajo (programa del Estado); fue el primer evento llevado por la Dirección de Personal de Desarrollo Económico en el Municipio de Celaya, antes de que se formara la Jefatura de Bolsa de Trabajo y Capacitación.

Se crea la jefatura con el nombre de Bolsa de Trabajo Empresarial en Marzo del 2000, ofreciendo su servicio en av. Torres Landa (en la torre GIRSA segundo piso interior 204), del 2000 al 2002 la Lic. Rosa Elena López Zapata es la responsable de este Departamento; del 2002 al 2004 queda como titular la Lic. Rocío Valenzuela. En el 2004 queda de subsidiario el Lic. José Jesús López Hernández y cambia instalaciones a Privada Venustiano Carranza 119 planta baja, en la zona centro de la ciudad de Celaya.



Bolsa de Trabajo Empresarial en
comienza sus servicios en la torre
GIRSA



Actuales instalaciones de Bolsa de Empleo y Capacitación, en Privada Venustiano Carranza 119 planta baja, en la zona centro de la ciudad de Celaya

Después de dos años de haberse instalado en el centro, cambia el nombre de “Bolsa de Trabajo Empresarial” por “Bolsa de Empleo y Capacitación” esto en octubre del 2006; al integrar el factor “capacitación” en el año 2007 se da origen al evento de “Jornada de Capacitación”, dirigiéndolo la Lic. Rocío Sánchez con apoyo del Lic. José Jesús López Hernández, siendo así Celaya el primer Municipio en el Estado de Guanajuato en realizar este tipo de Jornadas.

El Ing. Gabriel Márquez, siendo Jefe de Vinculación y Gestión Tecnológica, inició con la Jornada de Vinculación de Escuela-Empresa, que actualmente se sigue realizando pero dirigida por el Departamento de Bolsa de Empleo y Capacitación. Esta Jornada ha obtenido gratificantes beneficios tanto para las empresas como para los alumnos que desean adquirir experiencia y poner en marcha los conocimientos adquiridos en las aulas.

El Departamento de Bolsa de Trabajo y Capacitación, entre sus servicios se encuentra la capacitación para trabajadores de empresas, buscadores de empleo, vinculación de escuela-empresa o cursos para emprender tu propio negocio, todos ellos se imparten al público en general de una forma gratuita.



Jornada de Capacitación



Cursos para emprender tu propio negocio

Año con año se lleva a cabo la Feria del Empleo, programa que opera el Servicio Estatal de Empleo, se han obtenido resultados efectivos para la ciudadanía.

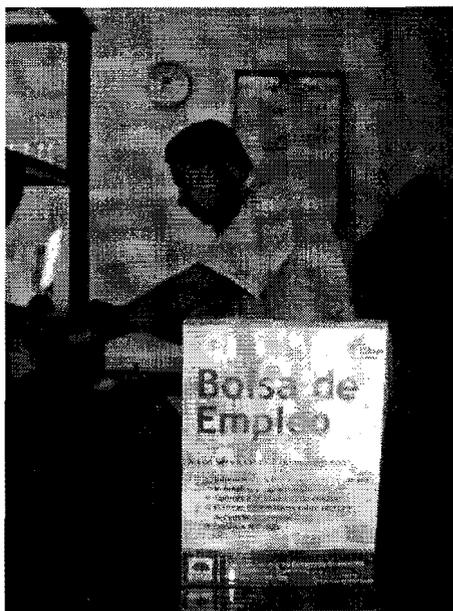
La consolidación del Sistema Estatal de Empleo se ha logrado con la participación del Servicio Estatal de Empleo, Cámara Nacional de Comercio (CANACO), Cámara Nacional de la Industria y del Trabajo (CANACINTRA), Asociación de Ejecutivos de Relaciones Industriales Asociación Civil (AERIBAC) y Bolsa de Empleo del Municipio.

Bolsa de Empleo y Capacitación desde sus inicios a la fecha ha logrado la vinculación más de 4'700 buscadores de empleo, difundiendo más de 200 vacantes cada semana y atendiendo 60 empresas al mes.



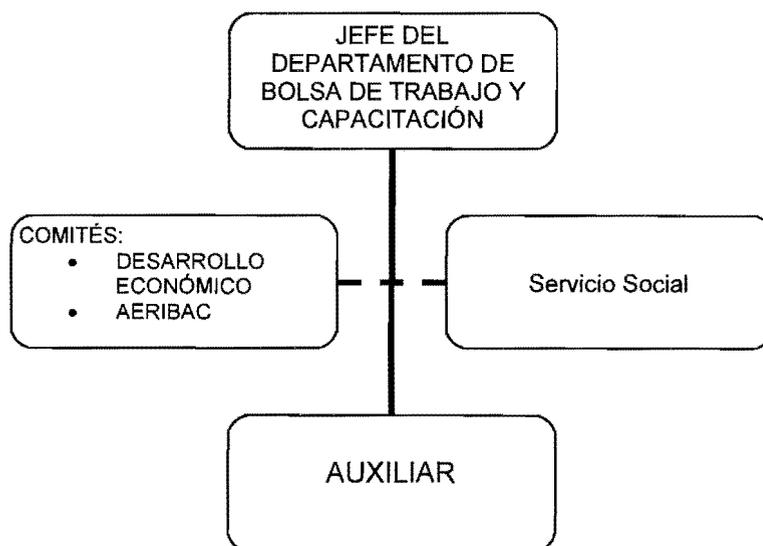
Atención a buscadores de empleo

Otro punto es la atención a empresas, se da de manera personalizada otorgando un servicio de calidad enfocando a las necesidades que se desea resolver.



Atención a empresas de manera personalizada

2.1 Estructura Organizacional en el Departamento de Bolsa de Trabajo y Capacitación.



AERIBAC.- Es un conjunto de empresas que se organizaron para concentrar una bolsa de trabajo de ellos.

Tiene de staff a los Comités que apoyan al titular en determinados eventos, jóvenes de las diversas preparatorias y universidades pueden hacer su servicio social en este departamento.

2.2 Servicios que presta la Jefatura de Bolsa de Trabajo y Capacitación:

- Requerimiento de personal
- Solicitud de vacantes.- Proporciona la información, orientación, asistencia y apoyo a las personas desempleadas y ocupadas de manera integral para facilitar la inserción laboral y la mejora ocupacional.
- Cooperación con las entidades locales en la realización de planes formativos que ayuden a disminuir el desempleo en la región.
- Talleres de capacitación a buscadores de empleo.
- Cursos de orientación al buscador de empleo
 - ¿Cómo elaborar un Currículum Vitae?
 - ¿Cómo presentarse a una entrevista de trabajo?
 - ¿Cómo encontrar un empleo?
- emprendedores y microempresarios.
 - El ABC del crédito
 - Forma tu microempresa
- Análisis del Mercado Laboral.
- Programas de Fomento al Empleo: Feria , Jornada, Foros y Miércoles de Empleo.
- Participación dentro del Comité de Desarrollo de Personal.

2.3 Misión

Generar y mantener empleos bien remunerados y de carácter sustentable mediante la promoción, la atracción de inversiones y el impulso de las empresas existentes.

2.4 Visión

Ser el eje económico principal en el centro del país, con una integración metropolitana para lograr un desarrollo sustentable en beneficio de los ciudadanos.

2.5 Valores

- **Honestidad:** Expresión y comportamiento, coherente, legítimo y sincero, privilegiando el interés del público.
- **Trabajo en equipo:** Integración y Colaboración tanto interna como externa de la organización y sectores involucrados, para lograr la sinergia en la obtención de los objetivos trazados por la Dirección General de Desarrollo Económico.
- **Lealtad:** Aceptación y fidelidad con los objetivos de la Dirección General de Desarrollo Económico y en general de la administración municipal desarrollando el auténtico cumplimiento de las normas y reglamentos correspondientes.

- **Respeto:** Reconocimiento y valoración, de los derechos, capacidades y cualidades de los demás.
- **Responsabilidad:** Compromiso en el alto sentido del deber, para lograr el cumplimiento de las metas ofertadas al beneficio de la ciudadanía.”³

³ Manual de Calidad del Departamento de Bolsa de Trabajo y Capacitación de la Dirección de la Secretaría de Desarrollo Económico

CAPÍTULO III

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO Y EN LA
JEFATURA DE BOLSA DE TRABAJO Y CAPACITACIÓN

3.1 La comunicación

Es importante para los seres humanos poder comunicarnos, ya que desde pequeños buscamos la forma de darnos a entender.

“La comunicación puede ser definida como el proceso a través del cual se transmite y recibe información en un grupo social.”⁴

Varios autores agregan elementos en el proceso de la comunicación humana con la finalidad que ser clara y precisa, sin embargo los tres elementos que siempre encontraremos son: fuente, mensaje y destino.

⁵Eileen McEntee en su libro “Comunicación Oral, el arte y ciencia de hablar en público” nos menciona con respecto a la comunicación los siguientes elementos:

- ▶ La fuente emisor (codificador): Persona o grupo de personas que dan origen al mensaje por medio de símbolos.
- ▶ El símbolo: Referente al significado que tienen las cosas para alguien; pueden ser oral, escrito, gestuales o gráficos; a veces un símbolo puede tener diferentes significados para otras personas.
- ▶ El mensaje (código): Es el contenido que se transmite oral, escrito, no verbal.

⁴ MUNICH GALINDO Y GARCÍA MARTÍNEZ. **Fundamentos de Administración**, Quinta edición, Editorial Trillas, México, 1990 No. Pág. 160

⁵ MC ENTEE DE MADERO, EILEEN, **Comunicación oral el arte y ciencia de hablar en público**, Tercera edición, Editorial Alambra, México, 1993

- ▶ El receptor (decodificador): Es la persona o grupo de personas que reciben el mensaje y lo decodifican obteniendo un significado.
- ▶ El canal: medio por el cual se transmite el mensaje. Ejemplos de este sería una carta, el teléfono, la televisión, el periódico, la computadora por mencionar algunos.
- ▶ El ruido: es la interferencia que va a existir al momento de transmitir el mensaje. Puede ser externo (por el ambiente), interno (emisor o receptor) o semántico (por desconocimiento del símbolo).
- ▶ La retroalimentación: Es la respuesta verbal o no verbal en mejora de la comunicación; podemos confirmar si fue claro el mensaje o se necesita reforzarlo.

⁶Otro autor como lo es David K. Berlo menciona que la comunicación deber ser sencilla, coherente y dirigida hacia un mismo objetivo; además existen por lo menos cuatro distintas clases de factores dentro de la fuente, mismos que pueden afectar la fidelidad del proceso y estos son:

- a) Habilidades comunicativas
- b) Actitudes
- c) Nivel de conocimiento
- d) Conocimiento socio-cultural

Es importante mencionar estos factores al igual las cinco habilidades de la comunicación que son:

⁶ BERLO, DAVID K. **Introducción a la teoría y a la práctica**, Editorial El Ateneo, 2004

- a) Hablar
- b) Escribir
- c) Leer
- d) Escuchar
- e) Reflexionar

Conocer las habilidades de nuestro receptor permitirá obtener una comunicación eficiente, también podemos verificar que el mensaje ha sido comprendido por medio del Feed-back, es decir la retroalimentación. El receptor podrá repetir las indicaciones solo de verificación, si existiera duda o confusión el emisor volvería a explicar lo que no haya quedado entendido.

La comunicación dentro de una organización la podemos encontrar desde una conversación telefónica informal hasta indicaciones complejas. En gran medida cada día utilizamos más canales con los cuales comunicarnos y lograrlo de una forma eficiente y eficaz.

3.2 Comunicación Organizacional

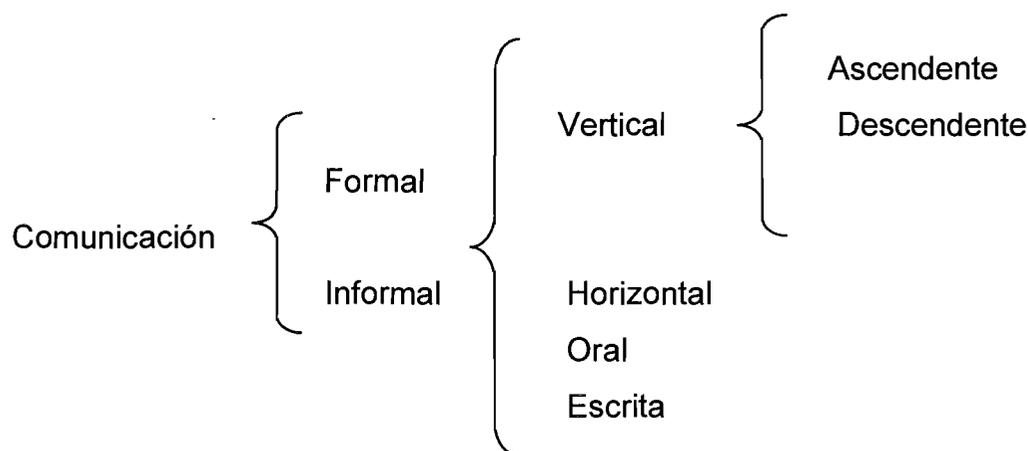
La comunicación organizacional se entiende, según Carlos Fernández Collado, como: "Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos".⁷

⁷ FERNÁNDEZ, COLLADO CARLOS, **La Comunicación en las Organizaciones**, Editorial Trillas, 1997, Pág. 27.

Este conjunto de actividades interdependientes, al integrarse, forman un conjunto específico de objetivos, es por eso que dentro de una organización cada quien debe desarrollar las actividades que se le denominen, al comprender su función se agilizará el trabajo y se obtendrán mejores resultados.

En su intento por definir el papel de la comunicación en el ámbito de las organizaciones, Annie Bartoli expresa que “la organización y la comunicación se encuentran estrechamente vinculadas para el funcionamiento de la empresa que busca resultados”.⁸

Las redes de comunicación dentro de una empresa se exponen de una forma muy sencilla en el siguiente cuadro sinóptico:



9

“**Formal:** Aquella que se origina en la estructura formal de la organización y fluye a través de los canales organizacionales. Ejemplo: correspondencia, instructivos, manuales, órdenes, etc.”¹⁰

⁸ BARTOLI, ANNE, **Comunicación y organización: la organización comunicante y la comunicación organizada.** Editorial Paidós, Barcelona España. 1992

⁹ Op. Cit.4, Página 162

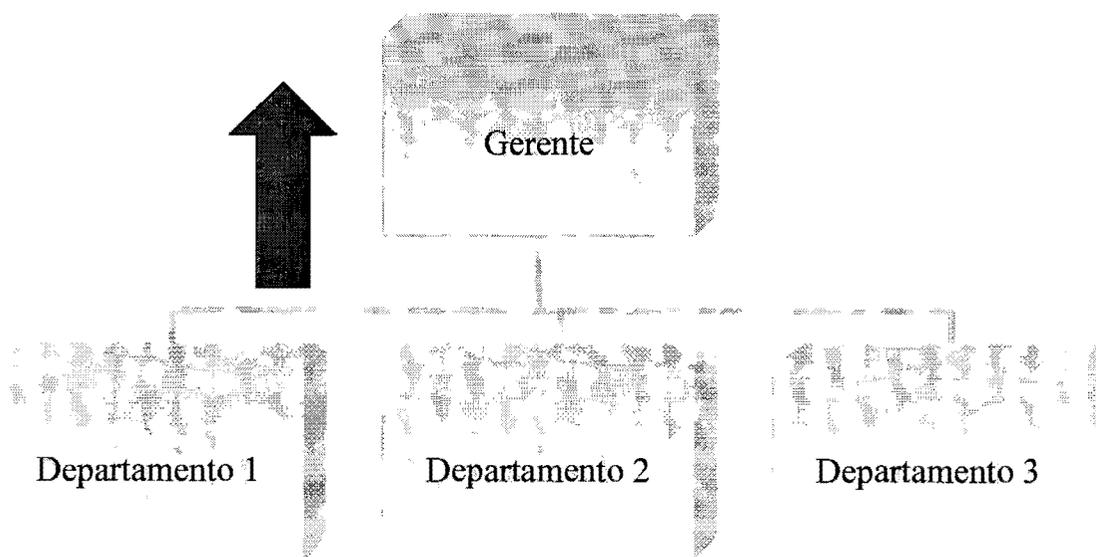
¹⁰ Ídem. Página 161

“**Informal:** Surge de los grupos informales de la organización y no sigue los canales formales, aunque se puede referir a la organización. Ejemplo: chismes, comentarios, opiniones, etc.”¹¹

Por lo general la comunicación informal puede llegar a influir más que la comunicación formal.

“**Vertical:** Cuando fluye de un nivel administrativo superior, a uno inferior, o viceversa: quejas, reportes, sugerencias, órdenes, instrucciones.”¹²

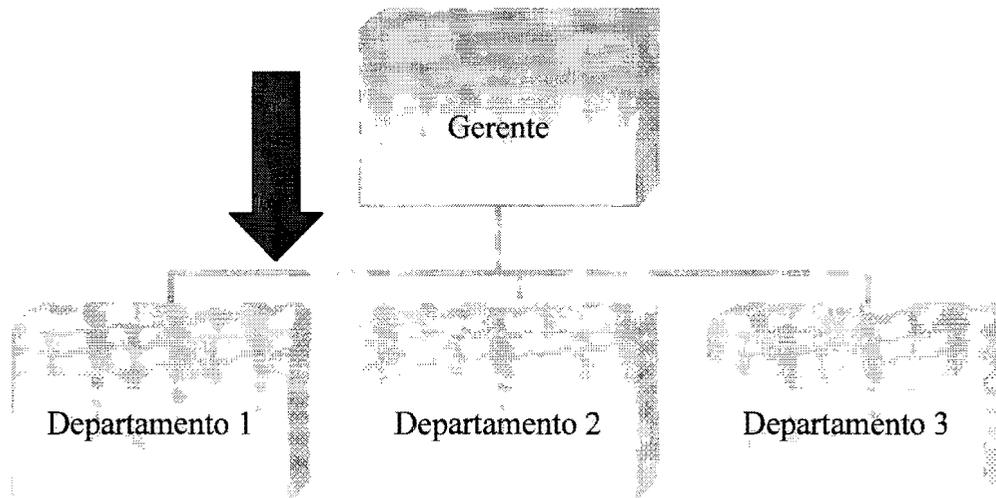
- **Comunicación ascendente:** Es aquella que se realiza desde abajo hacia arriba en la jerarquía. Su comunicación va a fluir de los departamentos hacia los miembros de rango alto y se debe mantener una postura de respeto eligiendo el medio de comunicación mas adecuado.



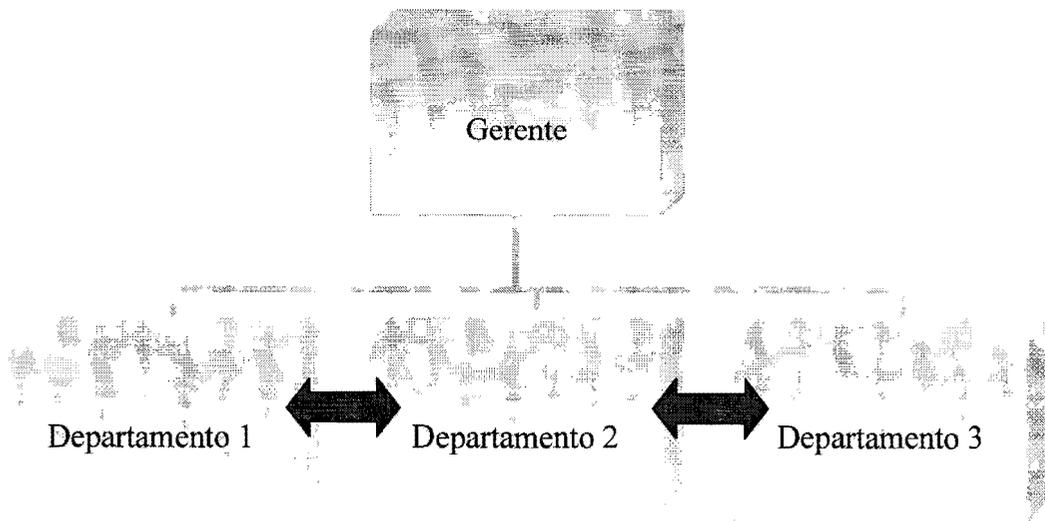
¹¹ Ídem Página 161

¹² Ídem Página 161

- **Comunicación descendente:** es aquella que se realiza desde arriba hacia abajo en la jerarquía. El medio de comunicación a utilizar debe ser el ideal para los subordinados, tomando en cuenta las habilidades que tengan nuestros receptores para codificar el mensaje.



Comunicación Horizontal: Se da en niveles jerárquicos semejantes: memorandum, circulares, juntas, etc.¹³



¹³ Ídem Página 161

La *Comunicación organizacional* está conformada por:

- 1 Comunicación Interna
- 2 Comunicación Externa
- 3 Relaciones Públicas
- 4 Publicidad
- 5 Publicidad Institucional

3.2.1 Comunicación Interna

Este tipo de mensajes se transmiten dentro de la organización, su difusión por diferentes medios de comunicación que más adelante los mencionaremos; con el objetivo de alcanzar las metas y mantener las buenas relaciones entre los integrantes de la organización.

Es importante para la Jefatura de Bolsa de Trabajo y Capacitación que la comunicación interna se transmita de forma clara y sencilla con el fin de obtener mejores relaciones internas asimismo no se duplican las funciones.

Es importante que al ingresar personal de servicio social o prácticas profesionales cuente con un medio de comunicación que describa las actividades a desarrollar cada persona con el fin de agilizar trámites y prestar un mejor servicio.

3.2.1.1 Clasificación De Los Medios Internos¹⁴

3.2.1.1.1 Directos

Este medio de comunicación se transmite de persona a persona, dentro de estos se encuentran:

¹⁴ <http://www.gestiopolis.com/Canales4/ger/comuninter.htm>

A) Reuniones en Grupos:

Se reúnen los integrantes de la organización, para tratar sobre cualquier asunto de trabajo y se debe estar abierto a las opiniones de los asistentes.

Las reuniones en grupo se aplican en La Jefatura de Bolsa de Trabajo y Capacitación periódicamente para llegar marcar fechas de actividades.

B) Reuniones Individuales:

Se tratan de una reunión de forma personalizada entre los mandos intermedios con sus subordinados, estos encuentros pueden ser con formalidad o lo contrario a esto.

Las reuniones individuales nos permiten motivar al trabajador o comentar sobre errores del trabajo con los cuales adquirimos experiencias futuras.

3.2.1.1.2 Indirectos¹⁵

Son aquellos medios de comunicación que en algunas empresas falta aplicar con el objetivo de mejorar el proceso de comunicación, como pueden ser: algunas de ellas son: Periódico Mural, Cartas, Oficios, Revistas Internas, Boletín informativo, Reuniones periódicas, Manuales entre otros.

1. Publicaciones Internas

- ▶ Es unidireccional.
- ▶ Descendente ya que transmite los intereses de nivel administrativo superior.
- ▶ Puede ser revista, boletín, periódico interno o manuales.

¹⁵ <http://www.gestiopolis.com/Canales4/ger/comuninter.htm>

2. Circulares Internas

- ▶ Es unidireccional.
- ▶ Descendente.
- ▶ No se utiliza en pequeñas y medianas empresas.
- ▶ Las circulares Internas también son conocidas como memorandum.

3. Tablero de Anuncios

- ▶ Es unidireccional.
- ▶ Descendente.
- ▶ Colocado en lugares estratégicos dentro de la empresa y donde se coloca escritos, cuadros, gráficos, fotografías, carteles o similares.

4. Carteles

- ▶ Elementos gráficos de información concreta.
- ▶ Diseño que atraiga la atención del personal de la empresa.

5. Videos

- ▶ En estos audiovisuales su objetivo es transmitir información general y sus actividades de la empresa además de los productos o servicios que ofrece.

6. Encuesta a los Empleados

- ▶ Es unidireccional.
- ▶ Ascendente.
- ▶ Obtiene la opinión de los empleados sobre algún aspecto de la empresa, como puede ser de sus actividades o procesos e igualmente, recibir sugerencias de los trabajadores.

7. Buzón de Sugerencias

- ▶ Es unidireccional.

- ▶ Ascendente.
- ▶ Es utilizado para recabar opiniones y sugerencias de los empleados.

8. Correo Electrónico

- ▶ Se dirige a diversos mandos y empleados de la empresa.
- ▶ Es cada vez más frecuente utilizar este medio.

9. Videoconferencia

- ▶ Aún estando en diferentes lugares permite estar conectado por video y sonido en tiempo real en una conferencia.

10. Página WEB o Portal en INTERNET

- ▶ Puede ser utilizada para la comunicación interna en la empresa.
- ▶ Puede generar una imagen ante la sociedad ya que puede ser restringida a través de claves de acceso o abierta a todo el que quiera entrar.¹⁶

3.3 Comunicación Externa

Su principal objetivo es conservar y afinar las relaciones públicas además de proyectar en mejora su imagen corporativa de la organización.

Al prestar sus servicios la Jefatura de Bolsa de Trabajo y Capacitación, la comunicación externa que se desea alcanzar debe ser óptima; las instituciones gubernamentales tienen una mala imagen ante la sociedad por lo burocrático; pero se están buscando soluciones para cada uno de los errores cometidos.

¹⁶ <http://www.gestiopolis.com/Canales4/ger/comuninter.htm>

3.4 Relaciones Públicas

Se desea mantener las buenas relaciones entre los administrativos que forman la organización por medio de actividades y programas de comunicación.

3.5 Publicidad

Son los diferentes mensajes emitidos a través de los distintos medios masivos de comunicación que tienen como objetivo incrementar la venta de los productos o servicios de la organización.

Para difundir los eventos que realizan de la Jefatura de Bolsa de Trabajo y Capacitación utilizan los medios masivos de comunicación como son la radio, el periódico, el canal local y las revistas gratuitas.

3.6 Publicidad Institucional

Se considera como una herramienta de las relaciones públicas; ya que evoca en el público una imagen favorable de la organización.

La Jefatura de Bolsa de Trabajo y Capacitación en cada uno de los eventos que realiza, cuida la imagen institucional que proyecta.

3.7 Etapas de Organización

“Las etapas de Organización son:

- ▶ División del trabajo.
- ▶ Coordinación.

División del trabajo: Separación y delimitación de actividades, con la finalidad de realizar con mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo una función, dando paso a la especialización y perfeccionamiento en el trabajo.

Para dividir el trabajo es necesario tomar en cuenta las siguientes etapas:¹⁷

División de trabajo {	Jerarquización Departamentalización Descripción de funciones, actividades y obligaciones
-----------------------	--

“Jerarquización: Es la disposición de las funciones de una organización por orden de rango, grado o importancia.”¹⁸

“Los niveles jerárquicos son el conjunto de órganos agrupados de acuerdo con el grado de autoridad y responsabilidad que posean, independientemente de la función que realice.”¹⁹

“Departamentalización: Es la división y agrupamiento de las funciones y actividades en unidades específicas, con base en su similitud.”²⁰

“Descripción de funciones, actividades y obligaciones: Define con toda claridad las labores y actividades de desarrollarse en cada una de las unidades concretas de trabajo o puesto de los distintos departamentos de la organización.”²¹

¹⁷ Op. Cit. 4 Página 115

¹⁸ Ídem Página 117

¹⁹ Idem. Página 117

²⁰ Ídem. Página 117

²¹ Ídem. Página 122

“Coordinación: Es la sincronización de los recursos y los esfuerzos de un grupo social, con el fin de lograr oportunidad, unidad, armonía y rapidez, en el desarrollo y la consecución de los objetivos”²²

3.8 Sistema de Organización en la Dirección de Desarrollo Económico de Celaya. ²³

En esta Dirección [ei Desarrollo Económico] la estructura organizacional que utiliza es la Lineo-funcional, a continuación se mencionarán las características de cada una de ellas y su función.

“La Organización lineal o militar: su autoridad y responsabilidad se concentra en una sola persona para cada función y las actividades las transmite en línea”.²⁴

“Las ventajas de este sistema:

- ▶ Es sencillo y claro.
- ▶ No existen conflictos de autoridad ni fugas de autoridad.
- ▶ Rapidez de acción, se mantiene una firme disciplina.
- ▶ Es fácil y útil en pequeñas empresas o departamentos.”²⁵

“Las desventajas que tiene son:

- ▶ Carece de la especialización.
- ▶ Carece de flexibilidad.
- ▶ Se facilita la arbitrariedad.
- ▶ Los jefes se saturan de trabajo.

²² Ídem. Página 124

²³ Ídem. Página 126

²⁴ REYES PONCE, AGUSTÍN, **Administración de empresas teoría y práctica**. Editorial Limusa. Página 221

²⁵ Op. Cit. 24, Página. 221

- ▶ La organización se apoya en “hombres” la pérdida de uno de estos provoca caos.”²⁶

“La Organización funcional o de Taylor: Fundador de la “Administración Científica” Federick Taylor observó que en la organización lineal no se tenía la “especialización” por eso propone en la organización funcional “la división de trabajo y la especialización”. ”²⁷

“Sus ventajas son:

- ▶ Mayor especialización y eficiencia en cada persona.
- ▶ La división del trabajo es planeada y no incidental.
- ▶ Separación del trabajo manual del intelectual.
- ▶ Disminuye la presión sobre un solo jefe por los especialistas.”²⁸

“Las desventajas de la organización funcional:

- ▶ Dificultad para localizar y fijar la responsabilidad, es por eso que se da fuga de responsabilidad.
- ▶ Afecta en la disciplina y moral del trabajador por contradicho o real de las órdenes.
- ▶ Origina confusión y conflictos por la duplicidad de mando.”²⁹

“Organización lineo-funcional: Tiene la mezcla de las dos anteriores, de la primera la autoridad y responsabilidad directa; de la segunda la especialización de las funciones.”³⁰

²⁶ Ídem Página .223

²⁷ Ídem. Página 125

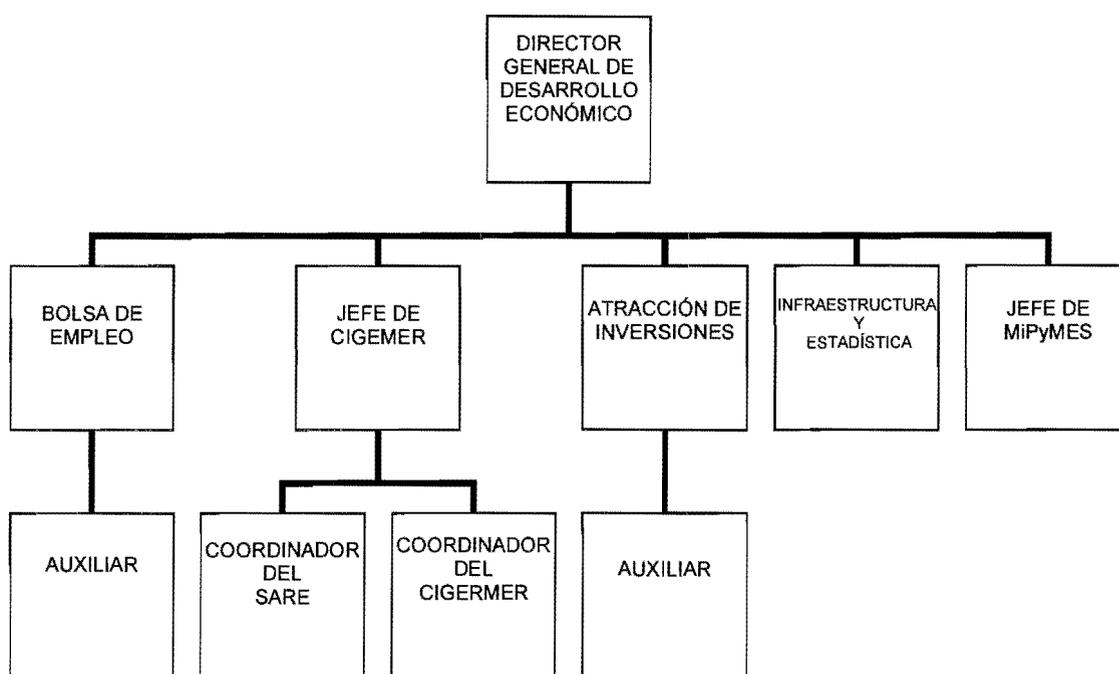
²⁸ Ídem. Página 126

²⁹ Op. Cit. 4, Página 126.

³⁰ Ídem Página 126

“Dentro de este tipo de organización, se puede incluir el staff. Este tipo de organización no disfruta de autoridad de línea o poder para imponer sus decisiones”.³¹

3.9 Estructura Organizacional de la Dirección de Desarrollo Económico de Celaya



CIGEMER.- Centro Integral de Gestión Empresarial y Mejora Regulatoria.

MiPyMES.- Micro, Pequeñas y Medianas Empresas.

SARE.- Sistema de Apertura Rápida de Empresas.

El Organigrama de la Dirección de Desarrollo Económico tiene cinco Departamentos cada uno de ellos realiza actividades y funciones específicas, dirigidas a un general que es en beneficio al desarrollo económico de nuestra ciudad [ei Celaya, Gto.].

³¹ Op. Cit. 4, Página 128

3.10 Análisis de Puestos

El análisis de puestos es una técnica que nos ayudará a clasificar funciones, delimitar responsabilidades y fijar obligaciones.

“Entre sus objetivos son:

- ▶ Mejorar los sistemas de trabajo.
- ▶ Delimitar funciones y responsabilidades
- ▶ Evitar fugas de autoridad y responsabilidad.
- ▶ Fundamentar programas de entrenamiento.
- ▶ Retribuir adecuadamente al personal.
- ▶ Mejorar la selección de personal.”³²

³² Op. Cit. 4, Página 129

CAPÍTULO IV
MANUAL

4.1 ¿Qué es un manual?³³

Son documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática, información acerca de la organización de la empresa.

Son de gran utilidad ya que:

- Uniforman y controlan el cumplimiento de las funciones de la empresa.
- Delimitan actividades, responsabilidades y funciones.
- Aumentan la eficiencia de los empleados, ya que indican lo que se deben hacer y cómo se debe hacer.
- Son una fuente de información, pues muestran la organización de la empresa.
- Ayudan a la coordinación y evitan la duplicidad y las fugas de responsabilidad.
- Son una base para el mejoramiento de sistemas.
- Reducen costos al incrementar la eficiencia.

4.2 Formato e índice de los manuales

El contenido debe dividirse de acuerdo con una clasificación primaria de temas:

- Índice
- Objetivos y antecedentes del manual.
- Cada sección debe llevar la fecha en que se termine o corrija, se emita y quede vigente.
- Nombre de las personas que intervinieron en la elaboración del manual.

³³ Op. Cit. 4, Página 135

- Debe llevar instrucciones para hacerlo más comprensible.
- Redacción clara, concisa y ordenada.
- Complementarse con graficas.

4.3 Manuales departamentales

Contiene:

- a) Objetivos generales de la empresa, los del departamento de que se trate y, los de sus secciones básicas.
- b) Políticas y normas generales de la empresa y del departamento correspondiente.
- c) Carta de organización general y departamental.
- d) Reglamentación de los aspectos de coordinación interdepartamental.
- e) Análisis de puestos.
- f) Gráficas de proceso, y de flujo.

Ventajas:

- a) Describen el funcionamiento de un departamento.
- b) Se emplean para dar instrucciones en el departamento.
- c) Presentan el flujo de trabajo.
- d) Delimitan funciones, actividades y responsabilidades.
- e) Son una fuente de consulta y un medio de adiestramiento.

El manual creado para este departamento beneficiará al trabajador en conocer su entorno, el cómo y con quién dirigirse y conducirse en sus actividades a desempeñar.

4.4 Manuales administrativos³⁴

Los manuales administrativos ofrecen elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, ya que facilitan el aprendizaje de la organización, por una parte, y por la otra, proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, pues son una fuente de información en las cuales se trata de mejorar y orientar los esfuerzos de un empleado, para lograr la realización de las tareas que se le han encomendado.

Depende de la información de las necesidades de cada institución o empresa privada, para saber con qué tipo de manuales se debe contar.

Se hace la aclaración de qué pueden abarcar dichos manuales a toda la empresa: una dirección, un departamento, una oficina, sección, una mesa, un puesto, etcétera.

4.5 Clasificación de los Manuales administrativos:

Los diferentes organismos (públicos o privados) tienen necesidad de manuales diferentes dependiendo de los objetivos a lograr.

Existen diversas clasificaciones de los manuales, a los que se designan los nombres diversos, pero que pueden resumirse de la siguiente manera:

³⁴http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manualesadministrativos/default3.asp
http://www.conacyt.mx/Fondos/Fondos_ManualAdministracionProyectos.pdf

- Por su contenido
- General
- Especifico

4.5.1 Por su contenido

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

- Manual de Historia
- Manual de organización
- Manual de políticas
- Manual de contenido múltiple
- Manual de producción
- Manual de compras
- Manual de ventas
- Manual de Finanzas
- Manual de contabilidad
- Manual de crédito y cobranzas
- Manual de personal
- Manual técnico
- Manual de procedimientos
- Manual de adiestramiento o instructivo

Manual de procedimientos: Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo.

Este manual es una guía (como hacer las cosas) de trabajo al personal y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso. La implementación

de este manual sirve para aumentar la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo.

Manual de adiestramiento o instructivo: Estos manuales explican, las labores, los procesos y las rutinas de un puesto en particular; son comúnmente mas detallados que un manual de procedimientos.

El supuesto en el que se basa este tipo de manual es que el usuario tiene muy poco conocimiento previo de los temas cubiertos. Por ejemplo, un manual de adiestramiento "explica cómo debe ejecutarse el encendido de la terminal de la computadora y emitir su señal", mientras que un manual de procedimientos omitir esta instrucción y comenzaría con el primer paso activo del proceso.

El manual de adiestramiento también utiliza técnicas programadas de aprendizaje o cuestionarios de auto evaluación para comprobar el nivel de comprensión del contenido por el usuario.

Otra clasificación aceptada de los manuales administrativos se refiere a las necesidades que tienen las oficinas y de acuerdo a su ámbito de aplicación; pueden elaborarse manuales con una cobertura mayor o menor.

4.5.2 General

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

- Manual general de políticas
- Manuales generales de organización
- Manual general de políticas

4.5.3 Especifico

Manual específico de reclutamiento y selección: Se refiere a una parte de una área específica (personal). Y contiene la definición uniforme respecto al reclutamiento y selección personal en una organización.

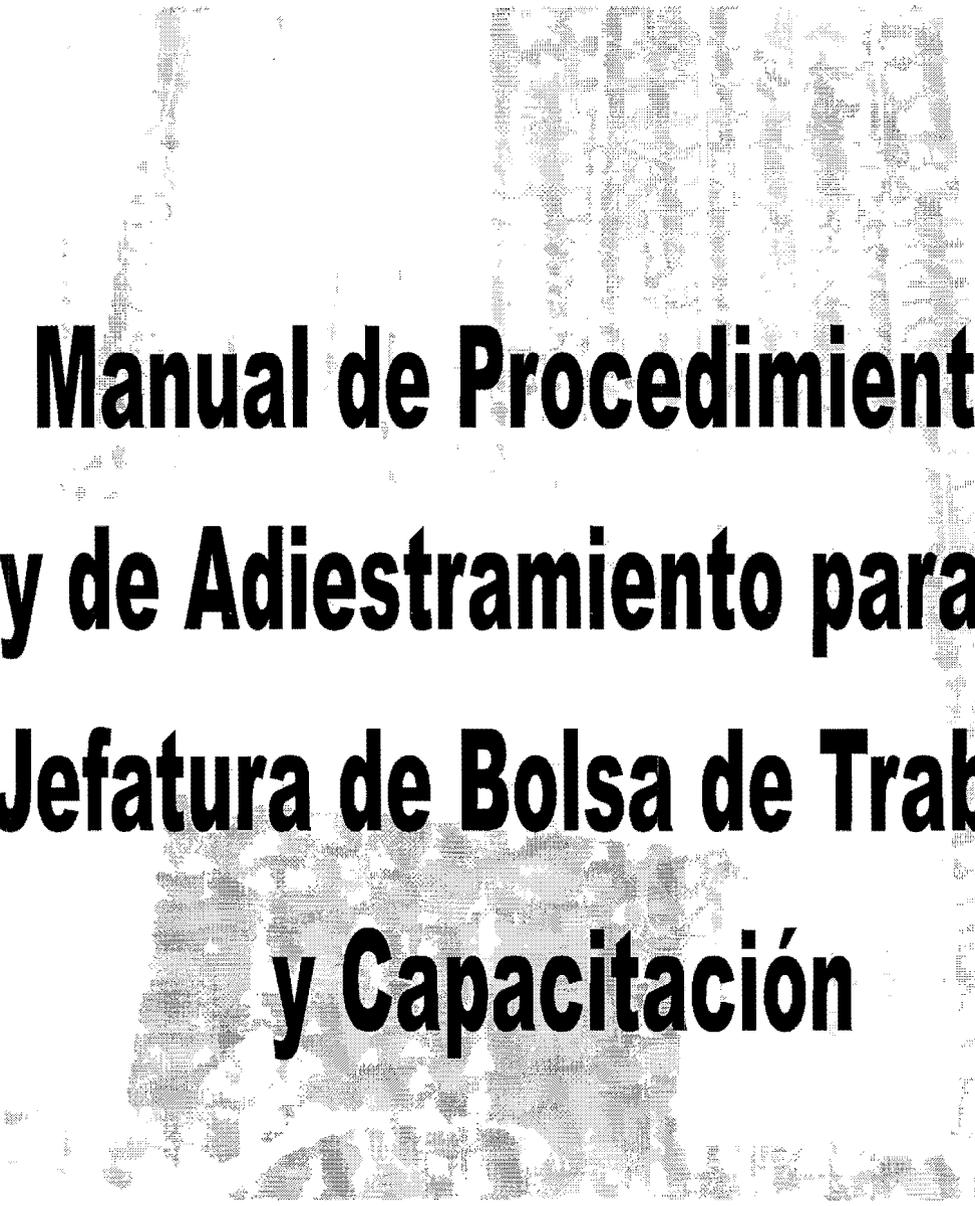
- Manual específico de auditoría interna
- Manual específico de políticas de personal
- Manual específico de procedimientos de tesorería

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y DE ADIESTRAMIENTO PARA LA JEFATURA DE BOLSA DE TRABAJO Y CAPACITACIÓN



bolsadeempleoycapacitación



**Manual de Procedimientos
y de Adiestramiento para la
Jefatura de Bolsa de Trabajo
y Capacitación**



IDENTIFICACION

DIRECCIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO DE CELAYA, GTO.

JEFATURA DE BOLSA DE TRABAJO Y CAPACITACIÓN

LUGAR Y FECHA DE ELABORACION: Celaya, Gto. Enero 2009.

RESPONSABLE DE SU ELABORACIÓN:

Marina Sofía Rivera Rodríguez

REVISADO POR:

Lic. Elba Eugenia Navarro Aguilar

AUTORIZADO POR:

Lic. José Jesús López Hernández
Jefe de la Jefatura de Bolsa de
Trabajo y Capacitación



H. Ayuntamiento de Celaya
Administración 2006 - 2009



ÍNDICE

Páginas

Introducción

CAPÍTULO I

GENERALES..... 1

1.1 Historia de la Jefatura de Bolsa de Trabajo y Capacitación..... 2

1.2. Misión..... 5

1.3. Visión..... 5

1.4. Valores..... 5

1.5. Política..... 6

1.6. Objetivo..... 7

CAPÍTULO II

ORGANIGRAMA EN LA JEFATURA DE BOLSA DE TRABAJO Y CAPACITACIÓN..... 8

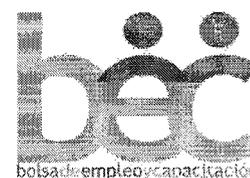


H. Ayuntamiento de Celaya
Administración 2008 - 2009



CAPÍTULO III	
FUNCIONES Y DESCRIPCIONES DE PUESTOS DEL	
ORGANIGRAMA.....	10
3.1 Jefe del Jefatura de Bolsa de Trabajo y Capacitación.....	11
3.2 Auxiliar de la Jefatura de Bolsa de Trabajo y Capacitación.....	15
3.3 Servicio Social, Prácticas Profesionales y Residente.....	19
 CAPÍTULO IV	
DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS.....	22
4.1 Identificación.....	23
4.1.1 Personal que Labora.....	23
4.1.2 Personal De Servicio Social, Practicantes y Residentes.....	23
4.1.3 Uso del Gafete	23
4.2 Presencia.....	24
4.2.1 Personal que Labora y Personal de Servicio Social, Practicantes y Residentes.....	24





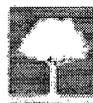
4.3 Área de Trabajo	25
4.3.1 Uso del equipo de trabajo.	25
4.3.2 Uso del teléfono.....	25
4.3.3 Higiene y Seguridad.	26

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.....	27
5.1 Procedimiento para contestar el teléfono.....	29
5.2 Procedimiento para atender a buscadores de empleo.....	31

CAPÍTULO VI

DIAGRAMAS DE FLUJO.....	33
6, 1 Diagrama de flujo para contestar el teléfono.....	34
6.2 Diagrama de flujo para atender a buscadores de empleo.....	35





INTRODUCCIÓN

El presente manual está elaborado con la finalidad de que la Jefatura de Bolsa de Trabajo y Capacitación cuente con un documento que nos permita conocer cómo está organizada en lo referente a los puestos que la integran y a las funciones.

Es de gran importancia contar con información precisa y clara del área de trabajo, con la finalidad de quienes trabajan, realizar servicio social o prácticas profesionales en ella, conozcan con exactitud cuáles son las funciones que deben desempeñar.

En este documento se encontrará la historia de la Jefatura de Bolsa de Trabajo y Capacitación, su misión, visión, valores, objetivos, organigrama y adiestramiento.

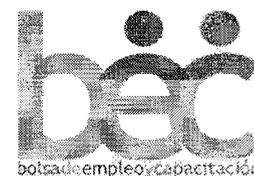
Este manual debe ser revisado cada año para adecuarlo a los posibles cambios organizacionales.



H. Ayuntamiento de Celaya
Administración 2006 - 2009

CAPÍTULO I

GENERALES



1.1 Historia de la Jefatura de Bolsa de Trabajo y Capacitación

Este primer capítulo de generales menciona los antecedentes de la Jefatura de Bolsa de Trabajo y Capacitación, como son su historia, la visión, misión, valores, políticas y objetivos. Esta información se alude en el Capítulo II Antecedentes de la Jefatura de Bolsa de Trabajo y Capacitación en el Municipio de Celaya de esta tesina.

Parte de esta información fue recabar del manual anterior del departamento, se ha modificado y ampliado con la finalidad de obtener con el personal mejores resultados y una identificación con el departamento.





1.2. Misión

Generar y mantener empleos bien remunerados y de carácter sustentable mediante la promoción, la atracción de inversiones y el impulso de las empresas existentes.

1.3. Visión

Ser el eje económico principal en el centro del país, con una integración metropolitana para lograr un desarrollo sustentable en beneficio de los ciudadanos.

1.4. Valores

- **Honestidad:** Expresión y comportamiento, coherente, legítimo y sincero, privilegiando el interés del público.
- **Respeto:** Reconocimiento y valoración, de los derechos, capacidades y cualidades de los demás.
- **Trabajo en equipo:** Integración y Colaboración tanto interna como externa de la organización y sectores involucrados, para lograr la sinergia en la obtención de los objetivos trazados por la Dirección General de Desarrollo Económico.





- **Lealtad:** Aceptación y fidelidad con los objetivos de la Dirección General de Desarrollo Económico y en general de la administración municipal desarrollando el auténtico cumplimiento de las normas y reglamentos correspondientes.
- **Responsabilidad:** Compromiso en el alto sentido del deber, para lograr el cumplimiento de las metas ofertadas al beneficio de la ciudadanía.”

1.5. Política

En la dirección General de Desarrollo Económico nos comprometemos a mantener la certificación ISO 9001, a través de un proceso de mejora continua, para satisfacer las necesidades de la sociedad Celayense.

1.6. Objetivo

Mantener los niveles de satisfacción de los clientes en un 95%, desde la primera visita.



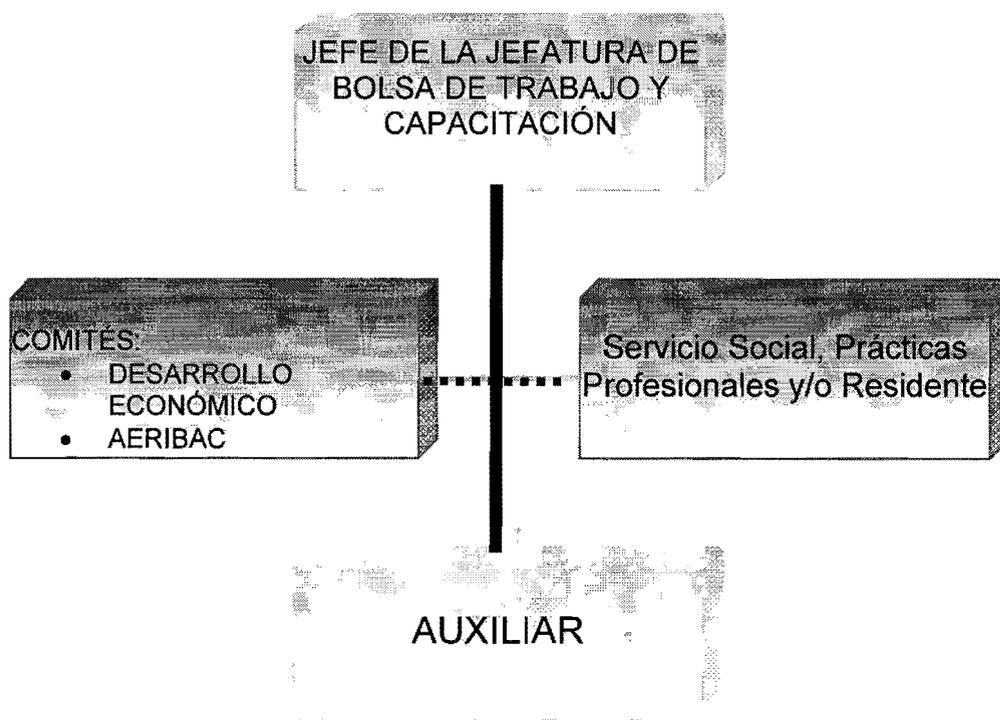
CAPÍTULO II

ORGANIGRAMA EN LA JEFATURA DE BOLSA DE TRABAJO Y CAPACITACIÓN



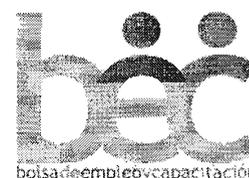
Es de gran relevancia conocer el organigrama de este departamento, se identifica la jerarquía y la responsabilidad de cada área.

Este organigrama tiene una área staff, su función de esta área es apoyar al en determinados eventos en este departamento.



CAPÍTULO III

FUNCIONES Y DESCRIPCIONES DE PUESTOS DEL ORGANIGRAMA



3.1 Jefe del Departamento de Bolsa de Trabajo y Capacitación

Nombre del puesto: **Jefe del Departamento de Bolsa de Trabajo y Capacitación**

Edad: Mayor de 25 años

Sexo: Indistinto

Escolaridad: Rama económico administrativas.

Estado Civil: Indistinto.

Experiencia: De uno a tres años en puestos similares.

Horario de trabajo: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Objetivo del puesto:

Apoyar al sector empresarial con capital humano así como planear, organizar y dirigir ferias o eventos en materia de empleo y capacitación.

Puestos a su cargo:

Auxiliar del departamento y staff de Servicio Social y Prácticas Profesionales.

Funciones Generales:

- ▶ Atención a buscadores y empleadores de empleo.
- ▶ Promover los programas de de bolsa de trabajo y capacitación.
- ▶ Realizar talleres a buscadores de empleo.



- ▶ Planear, organizar y ejecutar eventos en materia de empleo y capacitación.
- ▶ Realizar el estudio de mercado laboral.
- ▶ Dar continuidad al programa Vinculación Escuela-Empresa.
- ▶ Asistir a reuniones en materia de empleo y capacitación con diferentes organismos empresariales y/o empresas.
- ▶ Solución de problemas y toma de decisiones

Habilidades Requeridas:

- ▶ Capacidad Organizativa.
- ▶ Trabajo en equipo efectivo.
- ▶ Manejo de tecnología.
- ▶ Negociación.
- ▶ Visión creativa.

Actitudes

- ▶ Servicio
- ▶ Orden
- ▶ Sensibilidad
- ▶ Puntualidad
- ▶ Dinámico
- ▶ Activo





Responsabilidades

- ▶ Trato con el público.
- ▶ Relaciones interpersonales.
- ▶ Manejo de información confidencial.
- ▶ Requiere de actualización constante.
- ▶ Supervisión de subordinados.
- ▶ Planeación, coordinación y control en proyectos de impacto.
- ▶ Toma de decisiones
- ▶ Tener una comunicación eficaz con el personal así como con los ciudadanos.
- ▶ Mantener una línea directa de comunicación con sus subordinados con el objetivo de conocer la situación del área.

Actividades

- ▶ Elaboración y revisión de los reportes que se realizan dentro del departamento con la finalidad de dar seguimiento y/o tomar acciones correctivas si así se requiere.
- ▶ Planeación, coordinación y control de los programas de Fomento al Empleo: Feria, Jornada, Foros y Miércoles de Empleo.
- ▶ Planeación, coordinación y control de Talleres de capacitación a buscadores de empleo.
- ▶ Cooperación con las entidades locales en la realización de planes formativos que ayuden a disminuir el desempleo en la región.





- ▶ Análisis del Mercado Laboral.
- ▶ Participación dentro del Comité de Desarrollo de Personal.
- ▶ Autorizar permisos de ausentismo de sus subordinados.
- ▶ Toma de decisiones.
- ▶ Informar a sus subordinados de sus despidos.
- ▶ Organización y Limpieza de su Área de Trabajo.





3.2 Auxiliar del Departamento de Bolsa de Trabajo y Capacitación

Nombre del puesto: *Auxiliar del Departamento de Bolsa de Trabajo y Capacitación*

Edad: Mayor de 21 años

Sexo: Indistinto

Escolaridad: Rama económico administrativas.

Estado Civil: Indistinto.

Experiencia: Un año en puestos similares.

Horario de trabajo: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Objetivo del puesto:

Apoyar en las actividades del departamento enfocadas en la atención a buscadores de empleo y a la planeación, coordinación y control de talleres, ferias, jornadas o eventos en materia de empleo y capacitación.

Puestos a su cargo:

Ninguno

Funciones Generales:

- ▶ Atención a buscadores y empleadores de empleo.
- ▶ Promover los programas de de bolsa de trabajo y capacitación.
- ▶ Realizar talleres a buscadores de empleo.





- ▶ Apoyar en la planeación, organización y ejecución de eventos en materia de empleo y capacitación.
- ▶ Apoyo al asistir a reuniones en materia de empleo y capacitación con diferentes organismos empresariales y/o empresas.
- ▶ Solución de problemas y toma de decisiones

Habilidades Requeridas:

- ▶ Capacidad Organizativa.
- ▶ Trabajo en equipo efectivo.
- ▶ Manejo de tecnología.
- ▶ Responsabilidad
- ▶ Visión creativa.

Actitudes

- ▶ Servicio
- ▶ Orden
- ▶ Sensibilidad
- ▶ Puntualidad
- ▶ Dinamismo
- ▶ Disciplina



Responsabilidades

- ▶ Trato con el público.
- ▶ Manejo de documentos.
- ▶ Requiere de actualización constante.
- ▶ Tener una comunicación eficaz con el personal así como con los buscadores de empleo.
- ▶ Mantener una línea directa de comunicación con su jefe inmediato con el objetivo dar a conocer la situación del área.

Actividades

- ▶ Elaboración de reportes que se realizan dentro del departamento.
- ▶ Proporcionar la información, orientación, asistencia y apoyo a las personas desempleadas para facilitar la inserción laboral y la mejora ocupacional.
- ▶ Capturar solicitudes de empleo en el sistema.
- ▶ Actualización del sistema de captura.
- ▶ Planeación, coordinación y control de Cursos de orientación al buscador de empleo
 - ¿Cómo elaborar un currículum vitae?
 - ¿Cómo prepararte para una entrevista de trabajo?
 - Medios para buscar empleo.



Emprendedores y microempresarios.

- Mujeres emprendedoras y empresarias
 - Determina bien tus costos
 - El hombre taxi
 - ¿Qué hago con mi empresa familiar?
 - Técnicas de investigación de mercado
 - Programa de modernización y capacitación al comercio detallista (PROMODE)
 - Como promover eficientemente su producto o servicio.
-
- ▶ Archivar documentación.
 - ▶ Organización y Limpieza de su Área de Trabajo.
 - ▶ Contestar el teléfono.
 - ▶ Las demás actividades que le sean indicadas por su jefe inmediato superior.



3.3 Servicio Social, Prácticas Profesionales y Residente

Área Staff del Departamento

de Bolsa de Trabajo y Capacitación:

**Servicio Social, Prácticas
Profesionales y Residente.**

Edad: Mayor de 15 años

Sexo: Indistinto

Escolaridad: Estudiante de Preparatoria o Profesional.

Estado Civil: Indistinto.

Horario que presta: Lunes a Viernes de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Objetivo del área:

Apoyar en las actividades del departamento enfocadas en la atención a buscadores de empleo y en los talleres, ferias, jornadas o eventos en materia de empleo y capacitación.

Habilidades Requeridas:

- ▶ Capacidad Organizativa.
- ▶ Trabajo en equipo efectivo.
- ▶ Manejo de tecnología.
- ▶ Responsabilidad



Actitudes

- ▶ Servicio
- ▶ Puntualidad
- ▶ Dinámico
- ▶ Disciplina

Responsabilidades

- ▶ Trato con el público.
- ▶ Manejo de documentos.
- ▶ Mantener una línea directa de comunicación con su jefe inmediato con el objetivo dar a conocer la situación del área.

Actividades

- ▶ Elaboración de reportes que se realizan dentro del departamento.
- ▶ Proporcionar la información, orientación, asistencia y apoyo a las personas desempleadas para facilitar la inserción laboral y la mejora ocupacional.
- ▶ Capturar solicitudes de empleo en el sistema.
- ▶ Apoyo en Cursos de orientación al buscador de empleo, emprendedores y microempresarios.
- ▶ Archivar documentación.
- ▶ Organización y Limpieza de su Área de Trabajo.
- ▶ Contestar el teléfono.
- ▶ Las demás actividades que le sean indicadas por su jefe inmediato superior.



CAPÍTULO IV
DISPOSICIONES
ADMINISTRATIVAS



Es necesario que conozcas los siguientes lineamientos que presenta la Jefatura de Bolsa de Trabajo y Capacitación con la finalidad de nuestro trabajo se cumpla de forma eficiente.

4.1 Identificación

Es una forma de pertenecer al grupo de trabajo del departamento, al igual que la gente nos pueda reconocer con facilidad.

4.1.1. Personal que Labora.

Es de suma importancia que tu expediente se mantenga actualizado, por ello el cambio de datos personales es necesario comunicarlo al departamento de personal.

4.1.2. Personal De Servicio Social, Practicantes y Residentes.

Es necesario que tu expediente se encuentre tanto en la oficina donde brinda sus servicios como en la Jefatura de Servicio Social.

4.1.3. Uso del Gafete. Es importante que portes a la vista el gafete que se te asigne, esto como medida de seguridad e identificación.

4.2 Presencia

Es la imagen que proyectamos del departamento de Bolsa de trabajo y Capacitación, es necesario que el personal se presente siguiendo las indicaciones que a continuación se mencionan.





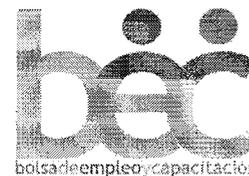
4.2.1. Personal que Labora y Personal de Servicio Social, Practicantes y Residentes.

- ▶ Ropa de vestir apropiada, en caso de las mujeres evitar el uso de ropa escotada, o que muestre el ombligo, minifalda o ropa translúcida.
- ▶ Si se asignan otro tipo de actividades que requieran de otro tipo de vestimenta, evitará el uso de ropa rota y deslavada.
- ▶ No se permite el uso de sombreros, gorras, paliacates o algún tipo de prenda u objeto que cubra la cabeza.
- ▶ Los hombres traerán el cabello corto.
- ▶ Los estudiantes que tenga asignado un uniforme deberá portarlo, según el convenio pactado y evitarán traer ropa deportiva (short y playera sin mangas).
- ▶ Evitar aretes u objetos de otro tipo en perforaciones de ceja, nariz, boca, orejas, lengua, cuello etc.
- ▶ Evitar tatuajes visibles.

4.3 Área De Trabajo

El espacio en donde vamos a laborar se deberá mantener al margen con las siguientes indicaciones:





4.3.1 Uso del equipo de trabajo

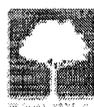
- ▶ Al iniciar y al finalizar tus actividades utiliza correctamente el equipo.
- ▶ En caso de que tengas algún problema con el equipo, repórtalo a tu jefe inmediato.
- ▶ Se prohíbe el acceso a páginas de Internet para fines de entretenimiento, solo se podrá utilizar si la situación lo requiere.
- ▶ Recuerda que el uso del correo electrónico debe ser exclusivamente por asuntos de trabajo.

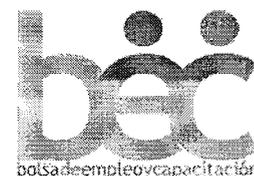
4.3.2 Uso del teléfono

- ▶ Es una herramienta de trabajo.
- ▶ Para poder hacer llamadas de larga distancia y celular deberás marcar la clave asignada.
- ▶ Registrar la llamada e indicando la justificación de la misma en una libreta exclusiva para llamadas.
- ▶ El teléfono celular (personal) debe ser utilizado en caso de emergencia y con discreción, mantenlo siempre en vibrado.

4.3.3 Higiene y Seguridad

- ▶ Puedes beber cualquier líquido (excepto bebidas alcohólicas) en el área de trabajo, con la precaución de no derramarlo.
- ▶ Si vas a consumir otro tipo de alimento, lo deberás hacer en el área de comedor.





- ▶ Alrededor de la oficina encontrarás extintores los cuales podrás hacer uso en caso de emergencia, asimismo procura informar a tu jefe inmediato y de no perder la calma.
- ▶ No esta permitido presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo el efecto de algún narcótico.
- ▶ Mantener limpio y en orden tu área de trabajo.
- ▶ Si deseas tener objetos personales procura que estos no sobre pasen el limite y no pierda la armonía de la oficina.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS



Los procedimientos administrativos que a continuación se mencionan ayudarán al personal de Servicio Social, Prácticas Profesionales y/o Residentes, de guía para ser eficientes al contestar el teléfono, mejore la atención a buscadores de empleo.

Existe en la Jefatura de Bolsa de Trabajo y Capacitación un manual para capturar en el sistema las solicitudes de empleo, este último se te entregará en el momento que se te asigne en ventanilla.



H. Ayuntamiento de Celaya
Administración 2006 - 2009



PROCEDIMIENTO PARA CONTESTAR EL TELEFONO

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Suena el teléfono	Persona que llama
2	Descolgar el teléfono. Decir: Buenos días Bolsa de Empleo, ¿con quién tengo el gusto?	Persona que contesta
3	Motivo de la llamada	
3.1	Si la llamada es para la persona que contesta, se continúa con la conversación según las <i>Recomendaciones</i>	Persona que contesta
3.2	Si la llamada es para otra persona hay que pasar la llamada inmediatamente. Decir a la persona en línea: "En un momento lo comunico"	Persona que contesta
3.2.3	Enterar a la persona que tiene una llamada, especificando nombre de la persona que llama	Persona que contesta
3.2.3.1	Si la persona no se encuentra, puede decir: "Por el momento no se encuentra (persona a quien se busca) gusta dejar algún mensaje"	
3.2.3.1.1	Si deja un mensaje, este se anota y se finaliza diciendo: Yo le comunico su mensaje, gracias por llamar, que tenga un buen día. (Pasar al punto 3.2.5)	
3.2.3.2	Si no deja un mensaje, finalizar diciendo: en cuanto llegue (nombre de la persona) yo le comento que usted llamó, que tenga un buen día.	
3.2.4	Colgar el teléfono	Persona que contesta
3.2.5	Comunicar el recado a la persona a quién se buscaba.	Persona que contesta





RECOMENDACIONES

- ▶ Hablarle siempre de usted a la persona que está del otro lado de la línea.
- ▶ Utilizar un tono de voz adecuado.
- ▶ Hablar de forma cortés
- ▶ Dar respuesta en menos 15 segundos para comunicar a la persona.
- ▶ Cuando la persona diga "Gracias" contestar con: "A usted", "Al contrario".
No contestar con "De nada".

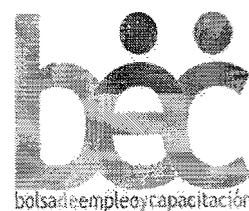




PROCEDIMIENTO PARA ATENDER A BUSCADORES DE EMPLEO

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Colocar la lista de vacantes en el lugar asignado	Personal de Bolsa de Empleo y Capacitación
2	Llega a mostrador	Buscador de Empleo
3	Saludar de forma amable (<i>Recomendaciones</i>)	Personal de Bolsa de Empleo y Capacitación
3.1	Preguntar si es la primera vez que viene al departamento de ser así seguir con el procedimiento en caso contrario pasar al punto (3.2.3)	
3.2	Se le pide su solicitud de empleo o CV (Currículo Vitae) y se analiza (<i>Recomendaciones</i>) (pasar al punto 4)	
3.2.3	Se le pide su nombre completo y se buscan datos en el sistema del solicitante y se analiza. (<i>Recomendaciones</i>)	
4	Solicita el número de la vacante que le interesa comentando que solo puede dar información máxima de 3 vacantes.	Personal de Bolsa de Empleo y Capacitación
5	Le informa los números	Buscador de Empleo
6	Examina en el sistema la información de las empresas. Si cubre los requisitos se le da la información y se elabora una carta de presentación dirigida a la empresa solicitada.	Personal de Bolsa de Empleo y Capacitación
7	Registrar en el sistema las actualizaciones del solicitante	





RECOMENDACIONES

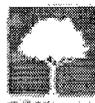
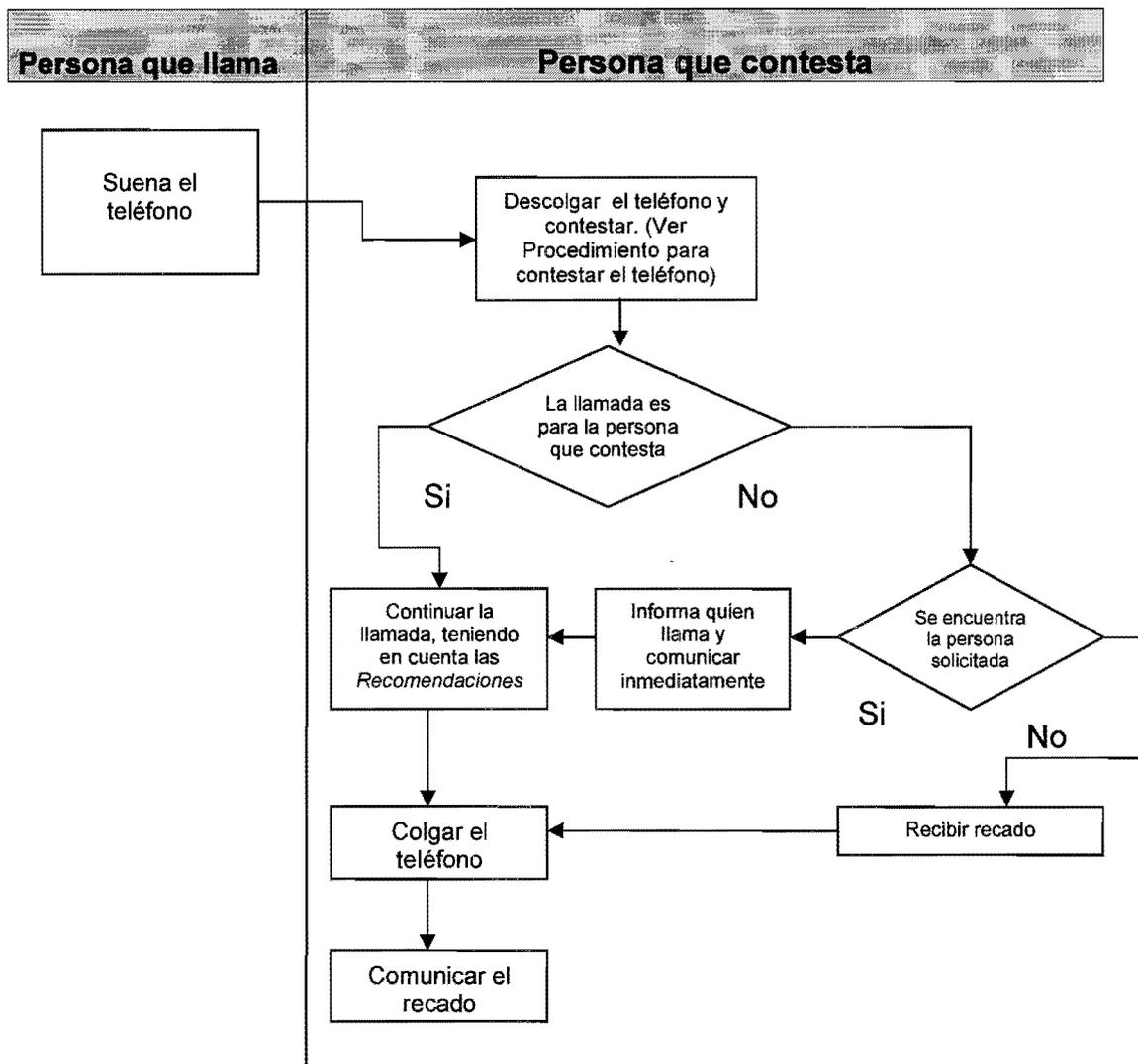
- ▶ Saludar con amabilidad y siempre hablarle de usted al buscador de empleo.
- ▶ Puedes iniciar diciendo lo siguiente: “buen día en que le puedo ayudar”, “bienvenido a bolsa de empleo”.
- ▶ Al analizar la solicitud de empleo, CV o los datos capturados en el sistema, debes enfocarte en la edad, estudios y experiencia.



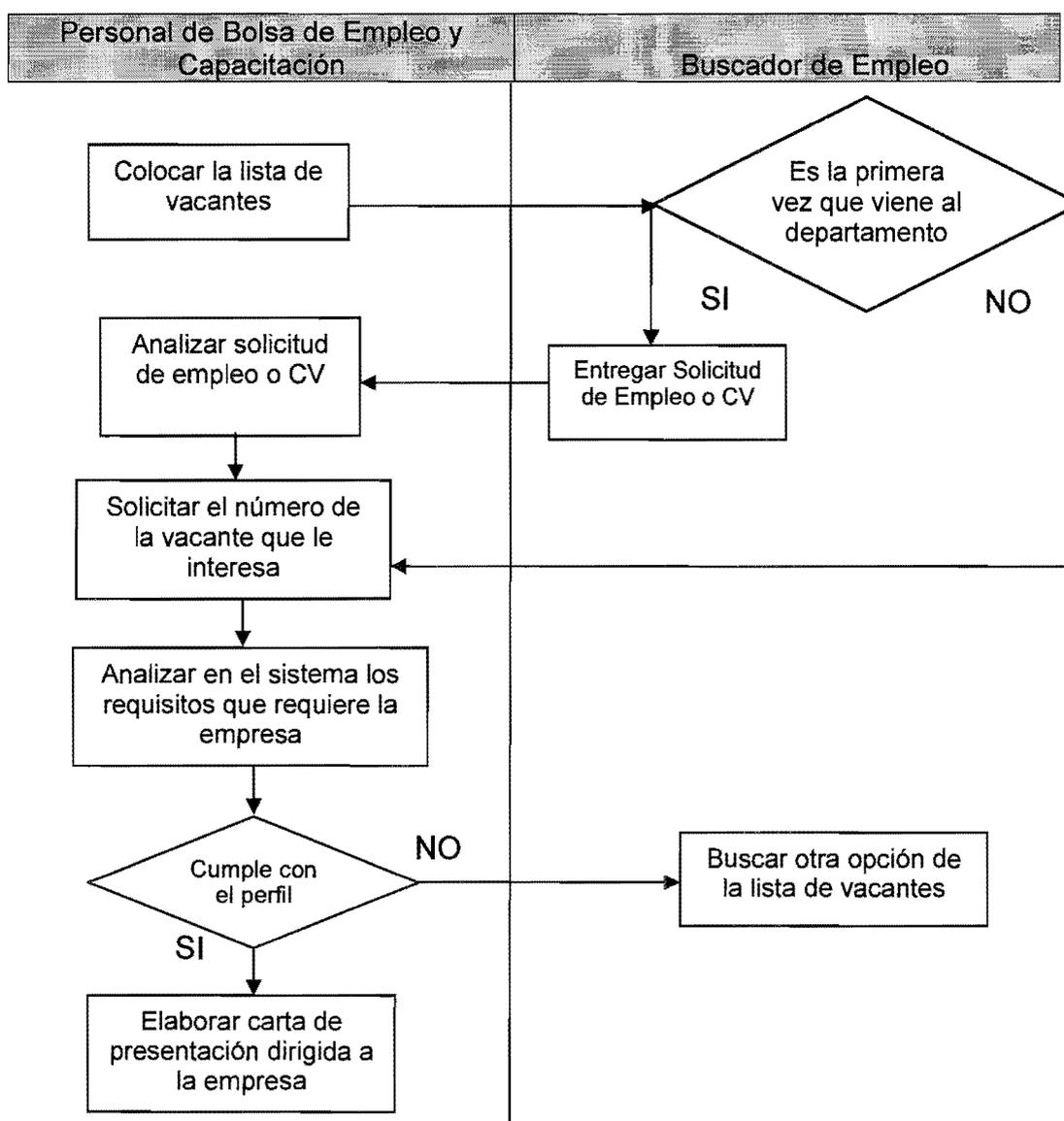
CAPÍTULO VI

DIAGRAMAS DE FLUJO

6.1 Diagrama de flujo para contestar el teléfono



6.2 Diagrama de flujo para atender a buscadores de empleo



CONCLUSIONES

La comunicación organizacional nos permite dar mejores resultados, en el trabajo diario de toda empresa, pues es herramienta útil de vinculación y difusión de la información institucional.

Al elaborar este manual de "Procedimientos y Adiestramiento" facilitó el conocer las funciones internas de la Jefatura de Bolsa de Trabajo y Capacitación, tanto en su identidad y descripción de actividades de cada puesto, como el reglamento y procesos administrativos que se deben seguir.

Otro de los beneficios, es que sin necesidad de interrumpir en las actividades y tiempo de otros empleados, se pudo integrar el personal fácilmente al trabajo brindando un mejor servicio y atención a buscadores de empleo.

El manual contiene un control de modificaciones y debe tener una revisión cada año para adecuarlo a los posibles cambios organizacionales.

La Dirección de Desarrollo Económico, al calificar el éxito de este manual, ha instruido la creación de otros para auxiliar áreas respectivas.

BIBLIOGRAFÍA

- BARTOLI, ANNE. **Comunicación y organización: la organización comunicante y la comunicación organizada**, Editorial Paidós, Barcelona España. 1992, 204 p.p.
- BERLO, DAVID K. **Introducción a la teoría y a la práctica**, Tercera edición, Editorial El Ateneo, Buenos Aires, 2004, 265 p.p.
- FERNÁNDEZ COLLADO, CARLOS. **La comunicación en las organizaciones**, Editorial Trillas, México, 1991, 368 p.p.
- MC ENTEE DE MADERO, EILEEN. **Comunicación oral el arte y ciencia de hablar en público**, Tercera edición, Editorial Alambra, México, 1993, 313 p.p.
- MUNICH GALINDO Y GARCÍA MARTÍNEZ. **Fundamentos de administración**, Quinta edición, Editorial Trillas, México, 240 p.p.
- REYES PONCE, AGUSTÍN. **Administración de empresas teoría y práctica**, primera edición, Editorial Limusa. México, 391 p.p.

OTRAS FUENTES

- Manual De Calidad del Departamento de Bolsa de Trabajo y Capacitación de la Secretaria de Desarrollo Económico
- http://www.celaya.gob.mx/fileadmin/comunicacion_soc/TramitesServicios/
- http://www.conacyt.mx/Fondos/Fondos_ManualAdministracionProyectos.pdf
- http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manualesadministrativos/default3.asp
- <http://www.gestiopolis.com/Canales4/ger/comuninter.htm>