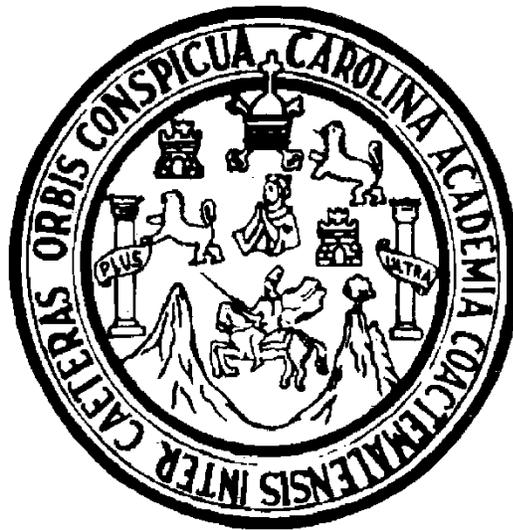


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TRABAJO DE GRADUACIÓN



**INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
REALIZADO EN EL CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE,
COBÁN, ALTA VERAPAZ.**

BILLY RAÚL CASTILLO GUILLÉN

COBÁN, ALTA VERAPAZ, MAYO DE 2018

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

**INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL
SUPERVISADO, REALIZADO EN EL CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE, COBÁN, ALTA VERAPAZ**

**PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DEL
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE**

**POR
BILLY RAÚL CASTILLO GUILLÉN
CARNÉ 201142955**

**COMO REQUISITO PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

COBÁN, ALTA VERAPAZ, MAYO DE 2018

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR MAGNÍFICO

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO

PRESIDENTE:	Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
SECRETARIA:	Lcda. T.S. Floricelda Chiquin Yoj
REPRESENTANTE DOCENTES:	Ing. Geól. César Fernando Monterroso Rey
REPRESENTANTE EGRESADOS:	Lic. Abog. Not. Edwin Alcides Barrios Sosa
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES:	Mtro. Disraely Dárin Manfredy Jom Hernández Br. Karla Vanesa Barrera Rivera

COORDINADOR ACADÉMICO

Ing. Ind. Francisco David Ruiz Herrera

COORDINADOR DE LA CARRERA

Lic. Julio Armando Samayoa Santiago

COMISIÓN DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

COORDINADOR:	Lic. Julio Armando Samayoa Santiago
SECRETARIA:	Lcda. Jessica Marbella Yalibat López
VOCAL:	Lic. Alvaro Heriberto Xoy Reyes

REVISOR DE REDACCIÓN Y ESTILO

Lic. Alvaro Heriberto Xoy Reyes

REVISOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

Lic. Julio Armando Samayoa Santiago

ASESOR

Ing. Milton Haroldo Rivera Chén

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE –CUNOR–
ADE-CPA
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7956-6600
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 12 de Septiembre 2017
Ref. No.: 15/CADE-43-2017

Señores
Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Administración de Empresas
Centro Universitario del Norte (CUNOR)
Cobán, A. V.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Asesoría del Trabajo de Graduación denominado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO REALIZADO EN EL CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE, COBÁN, ALTA VERAPAZ", elaborado por el estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Billy Raúl Castillo Guillén, Carné No. 201142955.**

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

Deferentemente,

“Id y Enseñad a Todos”

Ing. Milton Haroldo Rivera Chen
Asesor



C.c. archivo

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
ADE-CPA
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7956-6600
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 11 de Abril 2018
Ref. No.: 15/CADE-11-2018

Señores
Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Administración de Empresas
Centro Universitario del Norte (CUNOR)
Cobán, A. V.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Revisión del Trabajo de Graduación denominado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO REALIZADO EN EL CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE, COBÁN, ALTA VERAPAZ", elaborado por el estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Billy Raúl Castillo Guillén, Carné No. 201142955**.

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

Deferentemente,

"Id y Enseñad a Todos"

Lic. Julio Armando Samayoa Santiago
Revisor



C.c. archivo

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
ADE-CPA
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7956-6600
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 16 de Mayo del 2018
Ref. No.: 15/CADE-24-2018

Señores:
Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Administración de Empresas
Centro Universitario del Norte (CUNOR)
Cobán, A. V.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Revisión en cuanto a Redacción y Estilo del Trabajo de Graduación titulado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO REALIZADO EN EL CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE, COBÁN, ALTA VERAPAZ", elaborado por el estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Billy Raúl Castillo Guillén, Carné No. 201142955.**

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

Deferentemente,

"Id y Enseñad a Todos"


Lic. Álvaro Heriberto Xoy Reyes
Revisor de Redacción y Estilo



C.c. archivo



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
ADE-CPA
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7956-6600
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A.V. 23 de Mayo de 2018
Ref. No.: 15/CADE-28-2018

Licenciado
Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
Director Centro Universitario del Norte, CUNOR.

Respetable Señor Director:

Habiendo conocido los dictámenes favorables del asesor, revisor de trabajos de graduación y revisor de redacción y estilo; esta Comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO REALIZADO EN EL CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE, COBÁN, ALTA VERAPAZ", elaborado por el estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Billy Raúl Castillo Guillén, Carné No. 201142955**, previo a optar al título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Atentamente.

"Id y Enseñad a Todos"


Lic. Álvaro Heriberto Xoy Reyes
Vocal


Licda. Jessica Marbella Yalibat López
Secretaria


Lic. Julio Armando Samayoa Santiago
Coordinador Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera de Administración de Empresas

HONORABLE COMITÉ EXAMINADOR

En cumplimiento a lo establecido por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a consideración de ustedes el trabajo de graduación titulado: Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado realizado en el Centro Universitario del Norte, CUNOR, Cobán, Alta Verapaz, como requisito previo a optar al título profesional de Administrador de Empresas.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Billy Raúl Castillo Guillén', with a large, stylized flourish above it.

Billy Raúl Castillo Guillén

Carné 201142955

RESPONSABILIDAD

“La responsabilidad del contenido de los trabajos de graduación es: Del estudiante que opta al título, del asesor y del revisor; la Comisión de Redacción y Estilo de cada carrera, es la responsable de la estructura y la forma”.

Aprobado en punto SEGUNDO, inciso 2.4, subinciso 2.4.1 del Acta No. 17-2012 de Sesión extraordinaria de Consejo Directivo de fecha 18 de julio del año 2012

ÍNDICE GENERAL

	Página
RESUMEN	iii
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	3

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1	Caracterización	5
	1.1.1. Localización	5
	1.1.2. Recursos	6
	1.1.3. Situación tecnológica	10
	1.1.4. Situación económica	10
	1.1.5. Situación social y ambiental	11
	1.1.6. Situación político – legal	12
1.2	Descripción general de la institución	12
	1.2.1. Visión	13
	1.2.2. Misión	13
	1.2.3. Objetivos	14
	1.2.4. Situación administrativa	14
	1.2.5. Situación de mercado	21
	1.2.6. Situación financiera	23
	1.2.7. Situación de administración de operaciones	24
1.3.	Descripción y jerarquización de las situaciones encontradas	24
	1.3.1. Identificación de FODA	24
	1.3.2. Descripción de las situaciones encontradas	26
	1.3.3. Jerarquización de las situaciones encontradas	30

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1.	Plan de mantenimiento y guía de utilización de vehículos	33
2.2.	Guía de mantenimiento preventivo para el Centro Universitario del Norte.	34
2.3.	Manual de funciones y procedimientos para el personal operativo	35

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1.	Plan de mantenimiento y guía de utilización de vehículos	37
------	--	----

3.2.	Guía de mantenimiento preventivo para el Centro Universitario del Norte.	38
3.3.	Manual de funciones y procedimientos para el personal operativo.	38

CONCLUSIONES	41
RECOMENDACIONES	43
BIBLIOGRAFÍA	45
ANEXOS	47

Anexo 1: plan de mantenimiento y guía de utilización de vehículos del Centro Universitario del Norte

Anexo 2: guía de mantenimiento preventivo para el Centro Universitario del Norte.

Anexo 3: manual de funciones y procedimientos para el personal operativo.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Medios de transporte del CUNOR	8
Tabla 2	Distribución de recurso humano del CUNOR	9
Tabla 3	Carreras educativas a nivel grado	21
Tabla 4	Carreras educativas a nivel postgrado	22

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1	Organigrama General del Centro Universitario del Norte, CUNOR.	19
----------	--	----

RESUMEN

Se presenta el informe denominado Ejercicio Profesional Supervisado, como trabajo de graduación de la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC), realizado en el Centro Universitario del Norte, CUNOR, Cobán A. V. con el fin de desarrollar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación en la carrera de Administración de Empresas.

La institución donde se realizó dicho informe se dedica a la formación de profesionales, a través del desarrollo de Docencia, Investigación y el Servicio a la región.

Se elaboró un diagnóstico situacional de la institución, a través de herramientas de estudio que facilitaron identificar debilidades, lo cual serviría para implementar nuevas oportunidades para el centro de estudio.

Dentro de las situaciones en las cuales se podría mejorar se encuentran, el descontrol en la utilización y mantenimiento de vehículos, mal estado de la infraestructura del centro, desconocimiento de funciones y procedimientos por parte del personal operativo.

Para erradicar los hallazgos, se ejecutaron actividades a favor de la institución, las cuales son: plan de mantenimiento y guía de utilización de vehículos, para establecer un control y uso de los automóviles al servicio de la entidad, de la misma manera una guía de mantenimiento preventivo de la infraestructura del centro universitario, para la previsión y deterioro del centro, por ultimo un manual de funciones y procedimientos para el personal operativo

el cual es orientado a facilitar la realización de las diferentes actividades que tienen a su cargo

INTRODUCCIÓN

El Ejercicio Profesional Supervisado fue realizado en el Centro Universitario del Norte, CUNOR, área operativa del mismo, por lo cual se presenta de la manera siguiente.

En el capítulo uno, se presenta la información general del Centro, así como la reseña histórica su visión y misión. También se informa sobre su estructura organizativa y la forma en que está constituida legalmente y financieramente. Se hace referencia y se detallan los pormenores de su ubicación, datos del municipio y el medio en donde se desenvuelve, dirección y los recursos con los que cuenta en la actualidad. Culminando con la identificación de los problemas que afronta la entidad, como parte del diagnóstico general de la misma.

El capítulo dos, del mismo proporciona la teoría de las actividades realizadas a lo largo de la ejecución del Ejercicio Profesional Supervisado. Derivadas de los resultados obtenidos por medio del diagnóstico, se detallan los aspectos a ejecutar para subsanar los problemas encontrados dentro del funcionamiento de la entidad a la que se examinó. Así como las actividades para lograr el objetivo del ejercicio.

La tercera parte, se centra en la descripción de los resultados obtenidos por medio de la aplicación de los conocimientos adquiridos en la corrección de los hallazgos, así como la descripción del impacto que dichos procedimientos tendrán dentro del funcionamiento general de las actividades de la entidad que nos ocupa. Siendo así en síntesis el resultado final de la utilización de los conocimientos para el mejoramiento de los procesos organizativos del Centro Universitario del Norte.

OBJETIVOS

General

Proveer soluciones a los problemas administrativos y operativos del Centro Universitario del Norte, CUNOR, a través de la metodología que se imparte en la carrera de administración de empresas.

Específicos

Diseñar un control de mantenimiento preventivo para la flota de vehículos del Centro Universitario del Norte.

Diseñar una guía de mantenimiento preventivo para que los trabajadores del área de limpieza del centro realicen sus actividades en base a lo establecido.

Elaborar un manual de funciones y procedimientos para el personal operativo, con el propósito de dar a conocer cada una de las actividades que deben de realizar.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

A continuación se presenta información del Centro Universitario del Norte, CUNOR, ubicado en el kilómetro 210 carretera CA 14, ruta a las verapaces, Finca Sachamach Cobán, Alta Verapaz. Se dan a conocer aspectos geográficos, vías de acceso, recursos con los que cuenta y problemas de mayor relevancia específicos del área operativa de la institución.

1.1. Caracterización

En este apartado se presenta información sobre el municipio de Cobán, departamento de Alta Verapaz, lugar donde se encuentra ubicado el Centro Universitario del Norte CUNOR.

1.1.1. Localización

Alta Verapaz, se localiza en la Región II del norte de Guatemala, sus colindancias departamentales, son al Norte con el departamento de Peten, al Sur con el departamento de Baja Verapaz, el Progreso y Chiquimula; al Oeste con el departamento del Quiche y al Este con el departamento de Izabal. Está ubicado Geográficamente a 15° 29' 00 de latitud Norte y 90° 22' 36 de longitud Oeste, su cabecera departamental es Cobán, su extensión territorial es de 2 132 kilómetros cuadrados y se encuentra a una altura de 1 316.9 metros sobre el nivel del mar a 212 kilómetros de la ciudad capital, por lo que su clima es templado húmedo, los idiomas que predominan en el área son el Q'eqchi' y Español.¹

¹ Localización y colindancias de Cobán, Alta Verapaz. <http://wikiguate.com.gt/wiki/Cob%C3%A1n> (22 de febrero de 2 016).

1.1.2. Recursos

Es el patrimonio que posee el Centro Universitario del Norte.

a. Recursos materiales

Los recursos materiales del Centro Universitario del Norte CUNOR son esencialmente inmuebles, muebles y vehículos.

1) Inmuebles

El Centro Universitario posee una sola propiedad, la que fue donada por la Municipalidad de Cobán, el 07 de septiembre de 1976.

Dentro de sus instalaciones se encuentran varios módulos identificados cada uno por medio del abecedario iniciando desde la A hasta culminar con la J, clasificándose el edificio administrativo, aula magna, edificio de recursos educativos, salones didácticos, laboratorios de distinta índole, especialmente para las carreras científicas, cubículos para algunos de los catedráticos presupuestados, salones para los profesores que no cuentan con cubículos, edificio para coordinación académica para el servicio y mantenimiento de las instalaciones y bienes del Centro Universitario.

Se localizan granjas experimentales de Zootecnia y Agronomía; áreas de parqueo, cafetería y cancha de *basquetball*.

Los servicios se componen de energía eléctrica provista por la empresa Energía Renovable y Desarrollo Sostenible

ENERGUATE; agua entubada abastecida de un pozo del mismo inmueble, sustraído el líquido por medio de una bomba hacia un tanque de agua, ubicado en el punto más alto del establecimiento, dejándolo fluir por conexiones internas y en base a la gravedad hacia los servicios sanitarios, granjas, laboratorios y área de cafetería.

En cuanto a los drenajes, conduce los desechos sanitarios hacia la fosa séptica; los residuos materiales son depositados en el relleno sanitario del municipio, localizado en la comunidad Sachamach, zona 12.

2) Muebles

El Centro Universitario del Norte CUNOR, posee dentro de sus bienes muebles: pupitres, pizarras, cátedras, equipo de cómputo, visual y de audio, material bibliográfico, equipo especializado para la clínica de medicina, laboratorios de tejidos, química física, suelos, tecnología de la leche y los derivados de estos, equipo de campo como los de topografía y herramienta de trabajo como machetes y piochas.

En cuanto al tema administrativo, cuenta con los bienes físicos necesarios para el desempeño de sus colaboradores, tal es el caso de equipo y muebles de oficina, de campo (para el personal operativo), entre ellos de carpintería, herrería, mecánica, de limpieza, de guardianía y de intercomunicación.

3) Medios de transporte

Los medios de transporte que posee son para el servicio de la comunidad estudiantil, catedráticos y comisiones de trabajo administrativo docente; para su utilización se deben de solicitar a la Dirección y esta asigna, responsabiliza y programa su utilización. A continuación se describen cada uno de los medios de transporte del Centro Universitario del Norte CUNOR.

TABLA 1
MEDIOS DE TRANSPORTE CUNOR

Cantidad	Tipo	Marca	Descripción
1	Microbús	Toyota	De 25 pasajeros
1	Microbús	Hino	De 25 pasajeros
1	Microbús	Mazda	De 15 pasajeros
1	Pick up	Mazda	Doble cabina 4*4
1	Pick up	Mazda	Doble cabina 4*4
1	Pick up	JMC	Doble cabina 4*4
1	Pick up	Mitsubishi	Doble cabina 4*4
1	Pick up	Mitsubishi	Doble cabina 4*4
1	Pick up	Mitsubishi	Doble cabina 4*4
1	Pick up	Mitsubishi	Doble cabina 4*4
1	Motocicleta	Honda	CGL125

Fuente: Investigación de campo. Año 2 017.

b. Humanos

El Centro Universitario del Norte CUNOR cuenta con un conjunto de colaboradores para el servicio de la institución, está organizada de la siguiente manera:

TABLA 2
DISTRIBUCIÓN DE RECURSO HUMANO DEL
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

Cargo	Cantidad	Área
Director del Centro	1	Administración
Secretarías	16	Administración
Tesorero	1	Administración
Auxiliar de tesorería	2	Administración
Auxiliar de almacén	1	Administración
Auxiliar de inventario de bienes	2	Administración
Bibliotecario	2	Administración
Coordinador académico	1	Coordinación académica
Oficinista	1	Coordinación académica
Encargado de control académico	1	Coordinación académica
Auxiliar de control académico	3	Coordinación académica
Docentes titulares	39	Personal docente
Docentes interinos	203	Personal docente
Personal operativo	51	Operativo
Piloto	2	Operativo
Total	326	

Fuente: Investigación de campo. Año 2 017.

1.1.3. Situación tecnológica

Para facilitar el servicio que brinda el Centro Universitario del Norte, la institución hace uso de equipos de cómputo y sus accesorios como impresoras, escáner, fotocopadoras, utilizados tanto en el área administrativa como en los laboratorios para el uso de los estudiantes, además cuenta con el servicio de internet en todas las áreas de la Universidad y hace uso de sistemas informáticos y de comunicación como *Facebook*, *Instagram*, pagina web, correo electrónico para estudiantes y docentes.

En los diferentes laboratorios experimentales se hace el uso de microscopios, balanzas, pipetas, agitadores magnéticos, medidores portátiles, flujómetros, hornos de convección, campanas de flujo laminar, condensadores, estereoscopios, autoclaves; se cuenta con un salón de audiovisuales el cual está equipado con aparatos tecnológicos como: computadoras, cañoneras, audio envolvente, pantalla de reproducción, el auditorium cuenta con un equipo de amplificación y sonido de alta calidad.

1.1.4. Aspectos económicos

Para el funcionamiento de este centro de estudios se requiere de un presupuesto que cubra el trabajo e inversiones, para tal efecto la institución cuenta con una asignación presupuestal limitada, el 95 por ciento es utilizado para el pago de salarios de los colaboradores y el 5 por ciento restante se utiliza en compra de insumos de oficina, reparaciones de áreas afectadas, mantenimiento y limpieza del centro, remodelaciones necesarias, etc.

Según el sector económico el Centro Universitario del Norte se cataloga parte del sector público estatal ya que es una institución que brinda un servicio de educación superior.

1.1.5. Responsabilidad social y ambiental

El Centro Universitario del Norte cuenta con programas de responsabilidad social, realiza actividades en las que adquiere el compromiso de fomentar las buenas prácticas de sostenibilidad, a través de distintas iniciativas que contribuyan a la mejora del entorno social y natural.

La responsabilidad social se ve reflejada en la docencia, investigación y servicio que el CUNOR brinda, siendo este preparar a la comunidad estudiantil con educación superior y fomentando a los alumnos ser responsables en todas las dimensiones, avanzando hacia una sociedad de desarrollo sostenible, incursiona en el campo de la docencia a través del programa de cursos libres el cual tiene como función principal la integración de todos los sectores sociales a través de cátedras impartidas por personas capaces y experimentadas en los temas que desarrollan.

Complementando el compromiso que la institución adquiere con la sociedad, también se realizó un convenio con la municipalidad de Cobán, para que a los estudiantes del centro se les permita realizar prácticas en las distintas instituciones, empresas y otras, en donde se necesitara el apoyo requerido.

En cuanto a la responsabilidad ambiental, se realizan actividades que aportan a la mitigación de la contaminación, siendo algunas de ellas la clasificación de basura, jardinería y programas realizados por las diferentes carreras en coordinación con los docentes, promoviendo la cultura ambiental en la sociedad estudiantil.

1.1.6. Situación político-legal

La situación político-legal de la institución según lo establecido en el Artículo 82 de la Constitución Política de la República de Guatemala establece:

Artículo 82. Autonomía de la Universidad de San Carlos de Guatemala. La Universidad de San Carlos de Guatemala, es una institución autónoma con personalidad jurídica. En su carácter de única universidad estatal le corresponde con exclusividad, dirigir, organizar y desarrollar la educación superior del Estado y la educación profesional universitaria estatal, así como la difusión de la cultura en todas sus manifestaciones. Promoverá que todos los medios a su alcance la investigación de todas las esferas del saber humano y cooperara al estudio y solución de los problemas nacionales. Se rige por su Ley Orgánica y por los estatutos y reglamentos que ella emita, debiendo observarse en la conformación de los órganos de dirección, el principio de representación de sus catedráticos titulares, sus graduados y sus estudiantes.²

La creación de Facultades y Centros Universitarios, se rige por las leyes y criterios establecidos por el Consejo Superior Universitario.

1.2. Descripción general de la institución y su ambiente de control

Esta sección describe datos específicos del Centro Universitario del Norte, institución estudiada para el efecto, siendo asignada el área administrativa y operativa, que está a cargo del Asistente de dirección, esta

² Asamblea Nacional Constituyente –ANC-, Constitución Política de la República de Guatemala, (Guatemala: Magna Terra Editores. 2008) 35. (03 de marzo 2 016).

oficina tiene a cargo capacitación, horarios, manejo de personal, asignación y supervisión de tareas, así como de requerimiento de materiales, mantenimiento, carpintería, energía y asistir al Director en cualquier actividad que se requiera.

1.2.1. Visión

Formación de profesionales con una alta excelencia académica, capaces de coadyuvar a la solución de la problemática nacional y regional. Potenciando las diversas carreras para que generen respuestas a las necesidades de la población, asociaciones de productores, comunidades urbanas y rurales, organismos estatales, empresas privadas, instituciones educativas, de salud y colegios profesionales, considerando como eje transversal la conservación del medio ambiente. A través del desarrollo de actividades en el plano de la Docencia, Investigación y el servicio.³

1.2.2. Misión

El Centro Universitario del Norte es la principal institución de educación superior, en el norte del país, vinculada y comprometida con el desarrollo integral en los campos socios culturales, científicos y humanísticos. Formando profesionales con principios éticos y excelencia académica, de enfoque multiétnico y cultura democrática.⁴

³ Universidad de San Carlos de Guatemala/Centro Universitario del Norte, Plan Operativo Anual 2 013. (Cobán A.V.: Usac/Cunor) pág. 2 (02 de marzo 2 016).

⁴ *Ibíd.*

1.2.3. Objetivos

Formar profesionales de alto nivel académico en las diferentes áreas del conocimiento, en los grados de Educación Superior que la Universidad ofrece (técnico, licenciatura y maestría), para que ejecuten con eficiencia y eficacia las tareas asignadas en las diferentes áreas profesionales.

Fomentar la generación de conocimiento científico, tecnológico y humanístico, mediante el proceso de formación profesional.

Determinar objetivamente la respuesta de la Educación Superior a las demandas profesionales y sociales de Guatemala, así como la interpretación del desarrollo científico y tecnológico a nivel nacional y mundial.

Lograr el desarrollo integral de la persona por medio de la Educación Superior, así como su caracterización de valores individuales y sociales.⁵

1.2.4. Situación administrativa

a. Planeación

El Centro Universitario del Norte cuenta con planeación que le permite alcanzar sus metas y objetivos a través de las diferentes técnicas y procedimientos, las actividades que se realizan en la institución se planifican de forma anual y se basa de acuerdo al presupuesto que se le otorga al centro el cual la mayor parte, se utiliza para el uso de funcionamiento, sueldos y salarios de docentes y personal administrativo y operativo,

⁵ Cunor, <http://Cunor.Usac.Edu.gt/> (02 de marzo de 2 016).

por lo que es necesario recurrir a la gestión para poder lograr las actividades que el presupuesto no establece.

La institución utiliza los lineamientos principales para la planeación de todas las unidades académicas el cual es llamado Plan estratégico USAC 2022 y de acuerdo a este se realiza el Plan Operativo Anual (POA) que contiene la descripción de todas las actividades que se llevarán a cabo en el transcurso del año.

La planeación, utilizada por el CUNOR se deriva del Plan estratégico el cual tiene como base la misión, visión, políticas, reglamentos, objetivos, programas y presupuestos, de la misma forma se maneja una planificación interna a través de un calendario semanal para llevar un orden de actividades y bienes muebles e inmuebles del centro.

En Coordinación Académica, se realiza una planeación anual de las actividades académicas por semestre, el encargado de ejecutar esta tarea es el Coordinador Académico, el cual bajo este mandato, realiza reuniones dos veces por mes con su equipo de coordinadores de las carreras para dar solución a los inconvenientes y tomar en cuenta opiniones, dicha tal actividad se lleva a cabo con información del Consejo Directivo.

b. Organización

La institución es compleja, con gran número de niveles que coordinan e integran las labores de las personas a través de la interacción, con una estructura jerárquica centralizada ya que la toma de decisiones para los diferentes departamentos

depende de la aprobación del nivel más alto de la estructura, la misma se ha adecuado según la demanda educativa.

Cada oficina existente en la institución posee una función específica con tareas establecidas, a continuación se describen como están integradas las oficinas del CUNOR.

El Consejo Directivo es el órgano de decisión regional, se integra por el Director del centro, dos profesores titulares electos, un egresado a nivel licenciatura, dos estudiantes electos por la asamblea de la organización estudiantil y el coordinador académico que asiste y apoya.

Mientras que el Director es elegido por profesores titulares del centro, estudiantes y egresados a través de un proceso electoral, el consejo directivo es presidido por el director tiene duración de cuatro años. Tiene como función, planificar, gestionar, organizar, coordinar, dirigir y controlar las actividades administrativas y de docentes, con apoyo de la oficina de secretaría.

Asistente de dirección, esta oficina tiene a cargo capacitación, horarios, manejo de personal, asignación y supervisión de tareas, así como de requerimiento de materiales, mantenimiento, carpintería, energía y asistir al Director en cualquier actividad que se requiera.

Planeación y gestión, tiene la función de realizar el Plan Operativo Anual USAC, calendarizar las actividades y la utilización de los bienes del centro, también gestiona ante

instituciones privadas para cubrir necesidades de los estudiantes y del centro.

Tesorería, es un área integrada por el auxiliar de tesorería, auxiliar de almacén y el auxiliar de inventarios de bienes y servicios, encargados de administrar, coordinar actividades relacionados con el manejo y control de fondos presupuestarios, operaciones financieras de la institución, ejecutar tareas y dar apoyo a otras actividades que se les encomienden.

Reproducción de materiales, en el área se reproducen folletos, exámenes y otros documentos de apoyo docente, está a cargo de un operador de equipo de reproducción de materiales.

Biblioteca, sección en donde se ejecutan labores de atención a consultas bibliográficas de docentes y estudiantes, se encuentran a cargo dos auxiliares bibliotecarios que se dividen por jornadas.

Coordinación Académica, es la encargada de coordinar, planificar y organizar las actividades de investigación, docencia y servicio, está integrada por un Coordinador Académico un Encargado de Control Académico, una oficinista, tres auxiliares y 15 coordinadores de carrera.

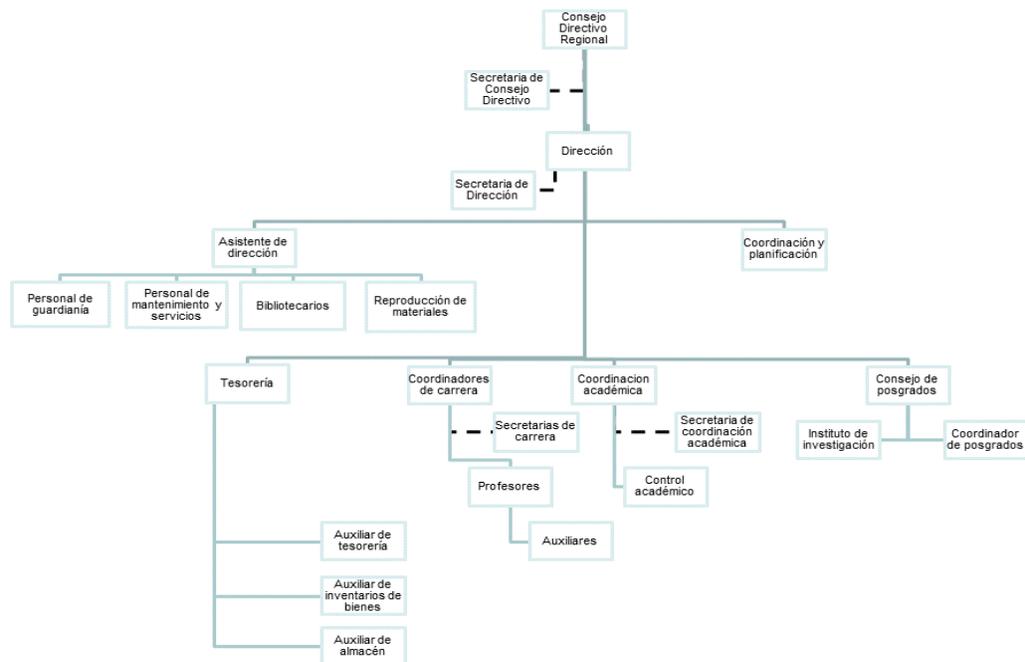
El Coordinador Académico y su equipo de trabajo tienen a su cargo actividades de tipo académicas, atención a estudiantes y docentes, el Coordinador ejerce supervisión directa sobre el personal de apoyo de la unidad. El colaborador que integra el puesto de Control Académico es el encargado de

resolver necesidades estudiantiles, y supervisar a los auxiliares de control académico. La secretaria realiza trabajo de oficina, ejecuta otras labores auxiliares de apoyo en el proceso de trámites administrativos y académicos.

Los auxiliares ejecutan tareas de registro, control y archivo, atienden asuntos relacionados con el control académico estudiantil.

Postgrado, está integrado por un coordinador general, un auxiliar, y coordinadores por maestrías, su función es aperturar maestrías y brindar atención a los profesionales que deseen tener información acerca de este.

IMAGEN 1 ORGANIGRAMA GENERAL DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE CUNOR



Fuente: Investigación de campo. Año 2 017.

c. Integración

En el Centro Universitario del Norte se integran los recursos humanos y materiales disponibles para formar profesionales competitivos.

La administración de recursos humanos es ejercida por el Consejo Directivo, el cual realiza el proceso de reclutamiento de personal, empleando fuentes internas y externas tomando en cuenta las propuestas de los coordinadores de carrera en cuanto a los profesores, respecto al personal ellos evalúan las opciones en el medio y en ambos casos toman decisiones basadas en los requerimientos de cada puesto, guiándose en el análisis y valuación de puestos.

Se tiene el sistema de formación de profesores universitarios, el cual consiste en el desarrollo de dos capacitaciones al año.

El proceso de inducción de personal, incluye información detallada sobre las funciones a desempeñar en base al área asignada, sea operativa, administrativa o docente.

d. Dirección

El director del Centro Universitario del Norte supervisa el cumplimiento de las actividades, sin embargo delega autoridad a los responsables de cada área para que velen por el cumplimiento de las actividades que les corresponden.

Los canales de comunicación que se utilizan en la institución son de tipo jerárquico ya que todas las actividades

administrativas y académicas se comunican de forma escrita o verbal, de esta forma, la toma de decisiones se realiza con el consentimiento del nivel más alto de la estructura organizacional.

e. Control

En la institución el director controla el cumplimiento de las actividades por medio de los informes que le proporcionan los encargados de cada área respecto al proceso de control que se realizó en cuanto a la ejecución de las actividades correspondientes.

Existen controles preventivos los cuales funcionan como alerta para no cometer errores y los correctivos que aplican posterior al error como una consecuencia de haberse cometido ya la acción.

Existen controles en todas las áreas del Centro, administrativas, de personal y contables como el POA, calendarización de los bienes, objetivos medibles para lograr actividades, control por medio de la observación de un superior, préstamo de equipo, permiso laboral, licencias laborales, presupuestos, requerimiento de materiales entre otros logrando que todas las actividades se lleven a cabo de la mejor manera y alcanzando un clima organizacional adecuado para que todos realicen sus tarea de forma eficiente.

1.2.5. Situación de mercado

El Centro Universitario del Norte CUNOR ofrece a la población el servicio de educación superior, investigación y desarrollo personal.

Trabaja promoción y publicidad en medios de comunicación, realiza publicaciones a través de redes sociales y su página de internet, anualmente se realiza el INFOCUNOR el cual tiene como objetivo que los graduandos conozcan las diferentes carreras que existen en el centro, también se posee la oficina de comunicación y divulgación la cual es la encargada de dar a conocer a través de los diferentes medios el Centro Universitario del Norte. A continuación se detalla información sobre su situación de mercado actual.

a. Servicios

El Centro Universitario del Norte tiene una variedad de opciones educativas para la población estudiantil a continuación se detallan las siguientes.

**TABLA 3
CARRERAS EDUCATIVAS A NIVEL GRADO**

No.	Carrera	Plan
1	Ingeniería en gestión ambiental	Diario
2	Ingeniería en ciencias y sistemas	Diario
3	Ingeniería civil	Diario
4	Ingeniería industrial	Diario
5	Geología	Diario
6	Agronomía	Diario
7	Medicina	Diario
8	Licenciatura en Zootecnia	Diario

9	Licenciatura en Trabajo Social	Diario
10	Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario	Diario
11	Licenciatura en Administración de empresas	Diario y fin de semana
12	Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría	Diario y fin de semana
13	Licenciatura en Psicología	Fin de semana
14	Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa	Fin de semana
15	Profesorado de Educación Primaria Bilingüe Intercultural	Diario

Fuente: Investigación de campo. Año 2 017.

TABLA 4

OFERTA EDUCATIVA A NIVEL POST-GRADO

No.	Maestrías
1	Desarrollo Rural
2	Derecho Notarial y Registral
3	Derecho Civil y Procesal civil
4	En Docencia Universitaria con Énfasis en Andragogía

Fuente: Investigación de campo. Año 2 017.

b. Cobertura

El servicio que presta la institución a la población estudiantil cubre todo el departamento de Alta Verapaz principalmente en la cabecera departamental Cobán y municipios aledaños.

c. Comunicación

El CUNOR da a conocer sus servicios a través de redes sociales ofreciendo variedad de carreras promocionando de forma sencilla y completa los servicios que se prestan. La institución, a través de su página www.usac.edu.gt publica convocatorias y procesos a la población estudiantil interesada en adquirir el servicio.

A través de la comunicación de boca en boca los estudiantes del Centro también realizan actividades para promover la carrera a la que pertenecen y de esta forma captar la atención de muchos de la población estudiantil.

La institución realiza una actividad dentro de las instalaciones del centro llamada INFOCUNOR y con esto da a conocer la diversidad de carreras que existen por medio de volantes trifolios, videos, fotos, presentaciones entre otros a estudiantes del último año de diversificado de los diferentes centros educativos que hay en el municipio de Cobán.

Actualmente se tuvo la apertura del Departamento de Comunicación y Divulgación el cual es el encargado de dar a conocer a través de los diferentes medios de comunicación el Centro Universitario del Norte.

1.2.6. Situación financiera

Los recursos financieros del Centro Universitario del Norte son administrados por la dirección y operados por el departamento de tesorería, quien registra las operaciones financieras, realiza y presenta los informes respectivos en un período de tiempo establecido.

Los recursos económicos provienen de la Universidad de San Carlos de Guatemala, asignando al Centro Universitario del Norte la cantidad de veintiún millones ochenta y cinco mil quinientos cincuenta y uno con cero centavos, como parte de la distribución de los recursos económicos procedentes de la asignación privativa del Presupuesto General de Ingresos Ordinarios del Estado.

1.2.7. Situación de administración de operaciones

El Centro Universitario del Norte maneja sus actividades a través de procesos que son coordinados por cada área. Los procesos en las carreras son supervisados por coordinación académica.

Los principales procesos para el ingreso de estudiantes al Centro Universitario del Norte son:

- 1) Pruebas de orientación vocacional
- 2) Pruebas de conocimientos básicos
- 3) Pruebas específicas
- 4) Preinscripción en línea
- 5) Inscripción en ventanilla
- 6) Asignación de cursos

1.3. Descripción y jerarquización de las situaciones encontradas

1.3.1. Identificación de FODA

Para identificar y evaluar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del Centro Universitario del Norte se presenta a continuación la descripción de dichos aspectos.

a. Fortalezas

El Centro Universitario del Norte posee 15 carreras para la exigente demanda estudiantil que tiene la región de alta Verapaz, las amplias instalaciones facilitan la atención a todo el estudiantado, el prestigio en la sociedad lo conserva por ser la única universidad estatal en el país y por la excelente formación de profesionales al servicio de la sociedad, la apertura de nuevas carreras hace que el centro tenga una demanda estudiantil alta, a través de las evaluaciones docentes se asegura el mejoramiento de la excelencia académica que es tan importante en nuestro medio, la universidad brinda la oportunidad a los egresados el incursionar en el ámbito de docencia también posee un excelente plan de remuneración para los colaboradores de la institución en todas las áreas.

b. Oportunidades

Dentro de las principales oportunidades están una mayor demanda de estudiantes de nivel medio para realizarse el examen de admisión, los egresados tienen calidad académica para el mercado laboral exigente, persuasión de nuevos estudiantes a través de nuevas carreras, centro de investigación como ente de la educación superior de la región y el programa de cursos libres los cuales dan la oportunidad de docencia y formación de la población.

c. Debilidades

Las principales deficiencias del centro son la carencia del normativo de promoción y evaluación de la carrera de Médico y Cirujano, el desconocimiento de funciones y procedimientos por parte de los colaboradores del área operativa, también la falta de plan de capacitación para personal de guardianía, el descontrol

en la utilización y mantenimiento de vehículos, mal estado de la infraestructura del centro, de igual forma la escases de información acerca de las actividades culturales, deportivas y académicas y por último la falta de rutas de evacuación y señalización del Centro Universitario del Norte.

d. Amenazas

El escaso presupuesto para el funcionamiento de la universidad, las universidades privadas facilitan la graduación de su alumnado, la diversidad de universidades en la región, la imagen negativa de la sociedad por la realización de actividades no autorizadas, por parte de los estudiantes y la poca divulgación de los servicios con los que cuenta la universidad.

1.3.2. Descripción de las situaciones encontradas

Para definir la problemática del CUNOR, se realizó el diagnostico respectivo, utilizando diferentes herramientas que permitieron determinar los problemas que actualmente aquejan a esta casa de estudios. De esta manera se describen a continuación las situaciones encontradas las cuales incluyen condición, causas, efectos, criterio y recomendación

a. Los vehículos del Centro Universitario del Norte carecen de controles de servicios preventivos y correctivos.

1) Condición

Los vehículos en el centro se encuentran en estado deplorable ya que nunca se realizó un control de servicios lo cual genero deterioro en ellos, Lo utilizan varias

personas sin autorización, además del responsable del vehículo.

2) Causas

La falta de presupuesto y la inexistencia de una persona encargada para el mantenimiento de vehículos es la principal causa del deterioro de los mismos, la inexistencia de controles para uso y mantenimiento genera un estado deplorable, personas no autorizadas hacen uso de los mismos. La programación de vehículos con diferentes pilotos.

3) Efectos

Existen vehículos en mal estado y otros inservibles, los pilotos no se hacen responsables por cualquier eventualidad ya que no se cumplen con las fechas para el mantenimiento de los vehículos, personas no autorizadas utilizan los mismos sin el cuidado necesarios.

4) Criterio

Existen dos tipos de mantenimiento de vehículos: el mantenimiento correctivo: Es el que corrige la falla una vez que ésta ha sucedido y el mantenimiento preventivo se realiza una serie de operaciones para disminuir el número de desperfectos, el mantenimiento de tipo preventivo, trae una serie de ventajas que benefician al propietario del vehículo en una forma directa

5) Recomendación

Plan de mantenimiento y proceso de utilización de vehículos del Centro Universitario del Norte.

b. Desconocimiento de funciones y procedimientos por parte de los colaboradores de campo.

1) Condición

Los trabajadores de campo son contratados de manera empírica, no reciben la información necesaria desde el momento en que inician a laborar, es por ello que desconocen las funciones y procedimiento para realizar sus actividades de la mejor manera.

2) Causas

Las causas que originan el problema es la inexistencia de una contratación formal, la no divulgación de sus funciones y procedimientos, la carencia de una inducción en donde el colaborador conozca su área de trabajo y las actividades que tiene que realizar y de qué forma hacerlas.

3) Efectos

Los efectos que provocan las causas antes mencionadas son el incumplimiento de funciones y procedimientos de los colaboradores, los trabajos mal realizados, personas inadecuadas en el puesto y la falta de conocimiento de las líneas jerárquicas dentro del Centro Universitario del Norte.

4) Criterio

Al momento de ingresar a ejercer su cargo, al colaborador se le debe dar información necesaria de las funciones, procedimientos y áreas asignadas para la realización de sus actividades, y así minimizar los trabajos deficientes.

5) Recomendación

Realización de un manual de funciones y procedimientos para los trabajadores de campo del Centro Universitario del Norte.

c. Mal estado de la infraestructura del Centro Universitario del Norte

1) Condición

La infraestructura del centro se encuentran en mal estado debido a la acumulación de basura y pintas en las paredes, el deterioro es notable en los bienes del centro debido a la falta de cuidado por parte de los alumnos. Los baños se mantienen en mal estado y sucio.

2) Causas

Debido a la carencia de presupuesto no se realiza el mantenimiento requerido, el desinterés por parte de los encargados de limpieza hace que los baños y lugares sociales se mantengan sucios y con olores fétidos, la inexistencia de una persona encargada de supervisar al personal de limpieza y mantenimiento.

3) Efectos

Los efectos son el deterioro de la infraestructura, acumulación de basura y pintas y malestar de los estudiantes por el descuido de estas áreas que son parte importante de su formación académica

4) Criterio

Conservar la infraestructura, equipamiento e instalaciones en condiciones de funcionamiento seguro, eficiente y confiable, para no interrumpir la prestación de los servicios.

5) Recomendación

Implementación de una guía de limpieza y mantenimiento para el Centro Universitario del Norte.

1.3.3. Jerarquización de las situaciones encontradas

Las situaciones encontradas en la unidad de práctica se jerarquizaron en base a la importancia establecida por el asistente de dirección área en la cual se desarrolla en el diagnóstico institucional a continuación se presentan.

- a.** Los vehículos del Centro Universitario del Norte carecen de controles de servicios preventivos y correctivos
- b.** Mal estado de la infraestructura del Centro Universitario del Norte

- c.** Desconocimiento de funciones y procedimientos por parte de los colaboradores de campo

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1. Plan de mantenimiento y guía de utilización de vehículos del Centro Universitario del Norte

Se elaboró dicho plan para tener un mejor control de servicios preventivos y así tener una óptima conservación de los vehículos ya que son parte fundamental para la realización de traslados cotidianos en el centro.

Por consiguiente, se inició con la evaluación de los vehículos del centro acompañado de una persona interina (piloto) para poder verificar el estado actual de cada uno, se procedió a la elaboración de un protocolo para la utilización de los mismos en el que nos indica los elementos necesarios a evaluar previo a la utilización de un automotor, entre ellos neumáticos, refrigerantes, niveles de aceites y equipo de emergencia.

Posteriormente, se creó un formato de control de utilización de vehículos en donde se detalla la fecha de utilización, hora de entrada como de salida, persona responsable, lugar de destino, kilometraje inicial - final y datos generales del vehículo a utilizar. Seguidamente se elaboró un listado de vehículos en donde se describe las características principales de cada uno como la marca, tipo, modelo, año, color, número de motor, entre otros.

Como siguiente actividad se proporcionó un modelo de *software* para el control de mantenimiento preventivo de vehículos en donde se detalla en el menú principal, el ingreso, mantenimiento, reportes del vehículo como choferes, combustible y base de datos, así también crea un cardex vehicular en donde especifica el tipo de mantenimiento que se realizará, los datos de gasto, numero de factura, ingreso de combustible, kilometrajes recorridos.

Para finalizar el plan de mantenimiento se elaboró una hoja de control la cual contiene particularidades del vehículo y del responsable del mismo así también un listado de las partes elementales de los automotores. Finalmente se llevó a dirección la guía para su autorización y entrega al personal encargado de vehículos.

2.2 Implementación de una guía de mantenimiento preventivo de la infraestructura del Centro Universitario del Norte.

Se realizó una guía de mantenimiento preventivo para mejorar la apariencia del centro y así mantener las áreas sociales, edificios y baños en el mejor estado posible para el agrado de los docentes, estudiantes y personas que visitan la universidad. Debido al bajo presupuesto no se realiza el mantenimiento requerido, el desinterés por parte de los encargados de limpieza hace que los baños y lugares sociales se mantengan sucios y con olores fétidos

Se inició con la elaboración de un diagnóstico situacional del área para poder establecer cuáles son las causas que generan el deterioro y abandono de la infraestructura, seguidamente se establecieron los diferentes tipos de limpieza que se pueden realizar ya sea en zonas de paso, salidas y vías de circulación de los lugares de trabajo, se le indico a cada encargado los procesos de limpieza que debe de realizar y supervisar.

Posteriormente, se profundizó con la guía de limpieza la cual nos indica las consideraciones generales que debe de seguir el personal operativo, el tipo de limpieza manual o mecánica, los lineamientos como la limpieza general, suelos, baños, vidrios y muebles con las respectivas tareas y obligaciones que tiene que ejecutar cada colaborador.

Con el fin de gestionar correctamente los procedimientos se crearon normas básicas de orden y limpieza entre las cuales están: eliminar lo innecesario y clasificar lo útil, evitar ensuciar y limpiar después, favorecer el orden y la limpieza, luego se establecieron las notas generales para el personal operativo indicando el horario general, mostrando el área asignada de trabajo, enseñando los formatos de inspección que deben de llenar a la hora de realizar las tareas y estableciendo fechas para limpieza de tanque y traslado de desechos al basurero municipal.

2.3 Realización de un manual de funciones y procedimientos para los trabajadores de campo del Centro Universitario del Norte.

Para el desarrollo de una mejor manera del personal operativo del centro se realizaron actividades en las que se establecieron las tareas y procedimientos específicos que debe realizar cada colaborador.

Se definió la denominación y número de cargos que conforman la estructura del área operativa del centro, describiendo alfabéticamente cada uno de los puestos: agente de vigilancia, albañil, carpintero, electricista, guardián agropecuario, herrero, jardinero, mecánico automotriz, peón, piloto y trabajador de mantenimiento.

Se establecieron las atribuciones principales y específicas de cada puesto, las especificaciones requeridas para cada uno, el nivel de educación y la experiencia que debe poseer, por ultimo las habilidades y competencias a desarrollar en el área asignada.

Así mismo se realizó un manual de procedimientos en donde se definieron los procesos que corresponden a cada actividad que realizan los operativos del centro, acompañado de cada encargado se procedió a enumerar los pasos específicos de cada procedimiento para describirlo en dicho manual. Posteriormente se elaboraron flujogramas de procedimientos en actividades operativas para realizar de una forma eficiente todos los procesos.

Se creó la simbología de diseño el cual describe cada símbolo utilizado dentro del manual, se enlistaron todos los procesos a desarrollarse como la limpieza del tanque de agua, mantenimiento de edificios, baños, áreas verdes, mantenimiento menor y mayor de vehículos, en donde se establecieron normas de procedimiento, descripción del procedimiento, área de inicio y finalización, persona responsable y la actividad a realizar, por último se elabora un diagrama de flujo donde esta explicito lo que se debe realizar.

CAPITULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Plan de mantenimiento y guía de utilización de vehículos del Centro Universitario del Norte

En la ejecución se realizaron actividades que contribuyen a tener un mejor control y cuidado de los activos de la entidad, el cual era el objetivo principal que se planteó. Dentro del plan de mantenimiento se logró realizar un protocolo para la utilización de vehículos, con los elementos principales que se deben tomar en cuenta antes de realizar cualquier uso de vehículos y así lograr que cualquier comitiva tuviera los elementos esenciales a la hora de emprender cualquier viaje.

También se implementó un formato de control de uso de vehículos para las personas que utilizan los automotores del centro estipulando la fecha de salida, lugar de destino, que vehículo está utilizando, fecha de regreso y firma, con ello se logró normalizar el uso de los vehículos los cuales era utilizados para actividades extracurriculares sin autorización de las autoridades del centro.

Se logró tener el control de la cantidad total de vehículos que posee la institución por medio de un listado, en el cual se detallan las características principales de cada automotor.

Con la utilización del *software* en el centro se logró tener un mejor control de servicios de mantenimiento menor y mayor, para darle un excelente trato a los vehículos de la universidad, en el cual se detallan las

fechas de servicio, kilometraje, cantidad gastada en el servicio, tipo de aceite y filtro, persona responsable del servicio entre otros.

Por último se implementó la hoja de control de uso de vehículos en donde se reguló para que era utilizado cada automotor, la persona que era responsable en la utilización del vehículo, hacia donde se dirigía y con qué fin era utilizado.

3.2. Guía de mantenimiento preventivo para el Centro Universitario del Norte.

Con la guía de mantenimiento preventivo, se mejoró la apariencia del centro por lo tanto las áreas sociales, edificios y baños se logró que se mantengan en un estado, agradable a los docentes, estudiantes y personas que visitan la universidad.

Con la implementación de formatos de control de limpieza, tanto para los edificios como para baños, se alcanzó que los colaboradores tengan responsabilidad y tareas asignadas que realizar y así no dejar sin efecto cada obligación estipulada.

Así mismo, se establecieron las áreas específicas de trabajo, para la eficiencia de la limpieza del Centro Universitario del Norte, por medio de un listado de responsabilidad para el aseo, logrando comprometer a los trabajadores a realizar dicha actividad.

A través del listado de responsabilidad para el traslado de desechos sólidos y limpieza de tanque, se logra el compromiso de cada colaborador de realizar la tarea asignada en la fecha que le corresponde.

3.3. Manual de funciones y procedimientos para los trabajadores de campo del Centro Universitario del Norte.

La implementación del manual de funciones, permitió describir con claridad las actividades del personal operativo y distribuir las responsabilidades de cada uno de los cargos, conocer el funcionamiento interno de la institución como las tareas específicas de cada puesto, el lugar donde desempeñar sus obligaciones, requerimientos específicos del puesto, atribuciones, habilidades y competencias que se requieren para cubrir el área de trabajo, características principales, con el fin de beneficiar a la institución para tener las funciones que se deben desempeñar al momento de contratar personal y saber que actividades desarrollar en cada puesto de trabajo.

A través del manual de procedimientos, se logró aumentar la eficiencia de los empleados, por medio de diagramas de flujo en los cuales se describen los procesos que cada colaborador debe de realizar según la actividad asignada. Indicando que hacer y cómo hacer, por medio de normas específicas de cada procedimiento, a la vez se logró la coordinación de acciones y de esta manera evitar duplicidades en cada proceso.

CONCLUSIONES

A través de los diferentes métodos administrativos, se implementaron soluciones a los problemas encontrados, así como implantar un precedente para evitar cometer los mismos, de esta manera cuidar los intereses del Centro Universitario del Norte.

El plan de mantenimiento y uso de vehículos de la institución, regularizó la utilización, manejo, cuidado y disponibilidad de los mismos, mejorando el área en diferentes aspectos, así mismo se crearon protocolos de utilización, hojas de control de uso y responsabilidad de vehículos, registros para el cuidado preventivo de los automóviles y *software* de control de mantenimiento con el fin de maximizar el tiempo de vida de cada uno.

El mantenimiento de la infraestructura de la universidad es de gran importancia para que la convivencia y armonía tanto de estudiantes, trabajadores administrativos, operativos, como catedráticos sea la mejor a través del orden, limpieza y seguridad para desempeñarse eficientemente en lo que se realiza.

Se realizó un manual de funciones y procedimientos del área operativa que fue fundamental para crear un mejor control de los colaboradores del área operativa en las tareas a realizar y las obligaciones que deben desempeñar y no caer en duplicidades de trabajo.

RECOMENDACIONES

Es importante que el área de asistencia al director haga uso y cumplimiento a las herramientas administrativas otorgadas, para contribuir con el buen funcionamiento del centro y lograr una mejor eficiencia de todos.

Hacer uso del sistema de control de servicios y formato de utilización para vehículos del Centro Universitario del Norte, con el fin de modernizar ese aspecto y así tener una base de datos la cual respaldará cualquier eventualidad con los mismos.

Proporcionar la guía de mantenimiento al personal operativo encargado de la realización de las tareas de limpieza, orden y seguridad de edificios para que puedan guiarse y así realizar sus labores de la mejor manera dentro de la universidad.

Utilizar los manuales de funciones y procedimientos en la institución para poder realizar las labores de una manera más eficiente y así también evaluar su funcionamiento y de haber algo disfuncional, modificarlos.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional Constituyente -ANC-. *Constitución Política de la República de Guatemala*. Guatemala: Magna Terra Editores, 2008.
- Concepto de normativo*, <http://mpyec.blogcindario.com/2009/06/00001-que-es-un-sistema-normativo.html> (02 de mayo de 2016).
- Definición de empresas*. http://biblio3.url.edu.gt/Libros/org_empresas/6.pdf (03 de mayo de 2016).
- Guía de concepto*. <http://deconceptos.com/general/guía> (02 de mayo de 2016).
- Historia del Centro Universitario del Norte Cunor*. <http://cunor.usac.edu.gt/> (07 de febrero de 2016).
- Morales Quijada, Ileana Marilí. *Centro Universitario del Norte*. Ejercicio Profesional Supervisado, Carrera de Administración de Empresas. Centro Universitario del Norte- Universidad de San Carlos de Guatemala. Cobán, Alta Verapaz, Guatemala: Carrera de Administración de empresas, 2013.
- Pereira Orozco, Alberto, *Nociones generales de Derecho 1*, Guatemala: Ediciones Pereira, 1990.
- Poou Gonzales, Yenifer Liliana. *Centro Universitario del Norte*. Ejercicio Profesional Supervisado, Carrera de Administración de Empresas. Centro Universitario del Norte- Universidad de San Carlos de Guatemala. Cobán, Alta Verapaz, Guatemala: Carrera de Administración de empresas, 2016.
- Recursos naturales de Cobán Alta Verapaz*. <http://www.guatificate.com/municipio-de-coban-alta-verapaz.html> (10 de febrero de 2016).
- Rodríguez, Valencia Joaquín. *Administración moderna de personal*. Mexico: Editorial Thomson, 2007.
- Universidad de San Carlos de Guatemala -USAC-. *Plan Operativo Anual 2013*. Centro Universitario del Norte- Universidad de San Carlos de Guatemala. Cobán, Alta Verapaz, Guatemala: Unidad de gestión y planificación, 2016.

----- . *Catálogo de estudios 2000*. Guatemala: departamento de registro y estadística dirección general de administración, 2000.

Urdaneta O. "Cómo hacer un manual de funciones; Técnicas y Consejos". *Revista Gerencia Al Día*. 30. (junio de 1982): 7-16.

Vías de acceso del municipio de Cobán. www.siinsan.gob.gt/portals/0/pdf/RV.pdf (15 de febrero de 2016).



V.º B.º

Adán García Véliz

Licenciado en Pedagogía y Administración Educativa
BIBLIOTECARIO



ANEXO 1

INTRODUCCIÓN

El presente plan contiene un sistema de mantenimiento y control vehicular, las actividades realizadas contribuirán al desarrollo y mejoramiento de la institución y sus activos.

La primera actividad es la elaboración de un protocolo para la utilización de vehículos el cual detalla los elementos principales que debemos de tomar en cuenta antes de salir en un vehículo del Centro Universitario del Norte, CUNOR.

También se contribuyó con la elaboración de un listado de los vehículos y formato de control de uso de los mismos, el cual nos facilitará la información de las personas, lugar de destino, hora y fecha de utilización de los mismos.

Se realizó un sistema computarizado, del mantenimiento de los vehículos, en donde permitirá llevar control de choferes a cargo, kilometrajes de los automotores, control de combustible y reportes mensuales del estado de los mismos.

OBJETIVOS

General

Brindar a la institución un documento en donde se fomente la conservación y cuidado de los vehículos.

Específicos

Establecer orden y control de los vehículos para una mejor utilización y vida de los mismos en el Centro Universitario del Norte.

Elaborar registro de las personas responsables y usuarios de los automotores y así crear un control específico en el centro.

Maximizar el tiempo de vida de los automotores a través de un mantenimiento preventivo.

PROTOCOLO PARA UTILIZACIÓN DE VEHÍCULOS

Antes de salir, constatar el buen estado del vehículo y que estén todos los elementos necesarios para el viaje, los elementos principales que debemos tomar en cuenta antes de salir del Centro Universitario del Norte “CUNOR”.

Neumáticos:

La presión correcta para todos los neumáticos oscila entre 28 y 32 libras. Es primordial efectuar comprobaciones frecuentes de la presión, ya que una variación de sólo unas cuantas libras produce una diferencia apreciable en las características de desplazamiento, la facilidad del manejo y el desgaste de los neumáticos.

También es conveniente revisar la presión cada vez que se le hace servicio al automóvil, para reducir la posibilidad de inconvenientes relacionados con el desplazamiento, la dirección o el desgaste de los neumáticos a causa de una presión incorrecta.

Refrigerante:

El refrigerante cumple una misión fundamental entre los líquidos del vehículo: circula por el circuito interno del motor y absorbe parte del calor que genera la combustión, por lo que evita un sobrecalentamiento que podría ser fatal. Un exceso de temperatura podría fundir los pistones e incluso desencadenar una peligrosa explosión interna, lo mejor es que cada semana pudiera verificar si el radiador está gastando líquido.

¡CUIDADO! - Nunca destapar este recipiente si el vehículo está caliente, ya que el líquido saldrá a presión y podría ocasionar alguna quemadura.

Líquido de frenos:

Esta dentro de los circuitos hidráulicos del vehículo fundamentales para la seguridad, así que conviene revisarlo periódicamente (un par de veces al año). El

cambio de líquido será cada dos años, aproximadamente, ya que la humedad acelera su deterioro y el punto de ebullición se reduce también con el tiempo.

El nivel de este líquido solo puede bajar por dos razones:

Que el líquido de frenos baja a un nivel aceptable durante el desgaste normal de las pastillas de freno. Cuando coloque pastillas nuevas el nivel volverá a subir, por lo que no es necesario rellenar el depósito.

Existe una fuga en el sistema. En este caso se recomienda llevar el vehículo al taller para que reparen la falla.

Aceite:

Lo primero que se necesita es que el vehículo se coloque en un lugar completamente horizontal, motor apagado y a temperatura fría, casi siempre se encontrará una varilla en el motor con la que se puede medir el nivel de aceite, esta tiene dos marcas que indican nivel máximo y mínimo.

La primera medición no sirve de mucho, entonces procedemos a limpiar la varilla con un trapo y volver a introducirla hasta el tope en el depósito de aceite durante unos segundos.

El nivel de aceite aquí deberá estar entre las dos marcas. Si está por debajo, la recomendación es que se rellene el depósito con el mismo tipo de aceite que se usa.

Equipo de emergencia:

Listado con el kit de herramientas imprescindibles que siempre hay que llevar en el vehículo.

1. **Desarmador plano y otro de estrella.** También llevar uno con cabezas intercambiables de varios diámetros y tamaños.
2. **Alicates con zona de corte.** Para pelar cables o cortar cualquier pieza de plástico o material similar, si es necesario.
3. **Llave inglesa.** para aflojar o apretar tuercas.
4. **Cinta aislante.** Puede servir para aislar un cable que pueda aparecer en mal estado y para localizar o marcar el punto a reparar posteriormente.

5. **Tricket.** para cambiar neumáticos con llave de cruz.
6. **Triángulos reflectivos.** sirven para avisar a otros usuarios de la vía de que el vehículo está parado por una avería o contratiempo.
7. **Juego de llaves Allen o hexagonales.** Pequeñas tuercas y tornillos que sólo se pueden apretar o aflojar si se dispone de unas llaves Allen o hexagonales.
8. **Caja con fusibles.** Los fallos más comunes cuya señal de aviso se refleja en el tablero del vehículo se deben a que alguno de los fusibles está fundido.
9. **Lámpara o linterna.** Herramienta básica sobre todo cuando se tiene que manipular, mirar o arreglar algo del vehículo en un momento y lugar con poca luz natural.

Filtro de aire

El filtro de aire es muy importante en el automóvil ya que es el encargado de evitar que entre suciedad en el motor. Si el filtro no trabaja adecuadamente la suciedad podría entrar en el motor trayendo con ello diferentes problemas, por lo tanto es importante verificar el filtro de aire y cambiarlo si es necesario.

Es recomendable cambiar el filtro de aire una o dos veces por año o cada 10 000 kilómetros. Tener en cuenta que el ambiente por donde circula el automóvil afectara en el tiempo para cambiar el filtro por ello es recomendable una verificación periódica

Formato de control de uso de vehículos del Centro Universitario del Norte

Semana: 06/03/2017 – 12/03/2017 Tipo: PICK UP Placa: P 318 FXP

Fecha	Hora		Nombre del usuario	Lugar de origen	Lugar de destino	kilometraje		conductor	
	salida	entrada				Inicial	Final	Nombre	firma
07/03/2017	07:00 am	07:00 pm	Licenciado Juan Rojas	Cobán	Tactic	235,000	235,060	Domingo Rax	Domingo rax

NOMBRE
RESPONSABLE

Listado de vehículos del Centro Universitario del Norte
Autobús marca HINO, serie F8112, SA, año de 1993, color crema, amarillo, Gris Verde y Rojo, Chasis No. FB1125-12919, motor WOAD-B37539 de 5 toneladas, 2 ejes, 4 cilindros, para 25 pasajeros.
Pickup Mitsubishi, estilo L200 4WD, Mod. 1994, C.C. 2477, 1 tonelada, Motor 4D56GJ4685 Chasis DJNK340RP03818, 4 puertas, 4 cilindros, color blanco, negro, rojo, corinto, amarillo, accionado por diésel, uso particular, 2 ejes 6 asientos
Vehículo tipo PickUp, Mazda, modelo 2001 color azul crepúsculo, 5 asientos, 2 ejes 4 puertas, línea B2500, 1 tonelada, chasis MM7UNY0W100140992, motor No. WLAT 193746 accionado por diésel.
Vehículo tipo PickUp, Mazda, modelo 2001 color verde crepúsculo, 5 asientos, 2 ejes 4 puertas, línea B2500, 1 tonelada, chasis MM7UNY0W100140981, motor No. WLAT 193892 accionado por diésel.
Vehículo tipo Microbús, marca Mazda, Modelo 2006 color blanco, asiento 15 pasajeros, puertas 5, Ejes 2, accionado por diésel de 4 cilindros, C.C. 2,200 0 tonelaje serie No. JM75KYO2160119962, motor No. R2883679
Vehículo Marca Toyota tipo Autobús Mod. 89, color blanco/verde línea COASTER con No. de motor 3B-1051583 y chasis No. BB21-0012805 serie BB21L-MR, No. de placa O-109BBC para 26 personas con motor diésel de 3431 c.c. con 90 caballos de fuerza cuatro cilindros 2 ejes caja mecánica de cinco velocidades y retroceso palanca palanca de mano al piso, filtro tipo snorkel
Vehículo tipo pick-up modelo 2009, marca Mitsubishi , línea L200 GLS 4WD, color verde claro, cuatro puertas, serie KB4TGJNXZL. No. de placas P0818DQN, Chasis MMBJNKB409D001366, motor accionado por diésel.
Motocicleta nueva Marca Honda, tipo moto línea; CGR-125 Storm, modelo 2009, asiento 2, cilindro 1, desplazamiento 125 C.C., ejes 2, combustible gasolina, uso motocicleta color rojo metalico. Negro con letras, multicolor, Chasis No. LALPCJF83061361, motor No.SDH167FMI-C 93009288*

Vehículo tipo pick-Up marca JMC diesel, año 2008 con capacidad 5 asientos, color verde oscuro, 4 puertas, 2 ejes, 4 cc. 2800 modelo JX1021DSJ, línea baodian, doble cabina 2.8 L 4x4 T/M DSL. LETEDAD168HPO1074, motor 7B086735

Vehículo marca Mitsubishi, estilo L 200 GLS 4WD, modelo 2009 desplazamiento 2477 C.C. motor No. 4D56UCBP2025, chasis MMBJNKB409D050353, 4 puertas, color plateado metálico, capacidad 1 tonelada, combustible diésel, 2 ejes 4 cilindros, 5 asientos, serie KB4TGJNXZL

CONTROL DEL MANTENIMIENTO DE LOS VEHÍCULOS

VISTA PRINCIPAL



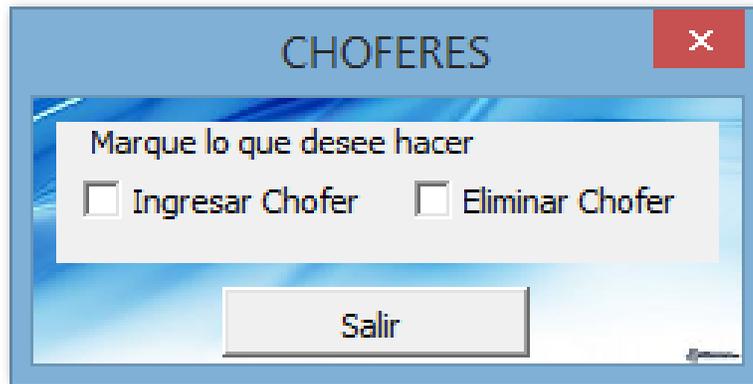
En el menú principal se aprecian las diferentes opciones a las cuales podemos recurrir en el software para control de mantenimiento de vehículos.

INGRESO DE VEHÍCULOS AL SISTEMA



En esta opción se ingresan los datos específicos de cada vehículo, marca, placa, color. Posteriormente también se requiere establecer la fecha y el kilometraje del último servicio realizado.

INGRESO DE CHOFERES AL SISTEMA



CHOFERES

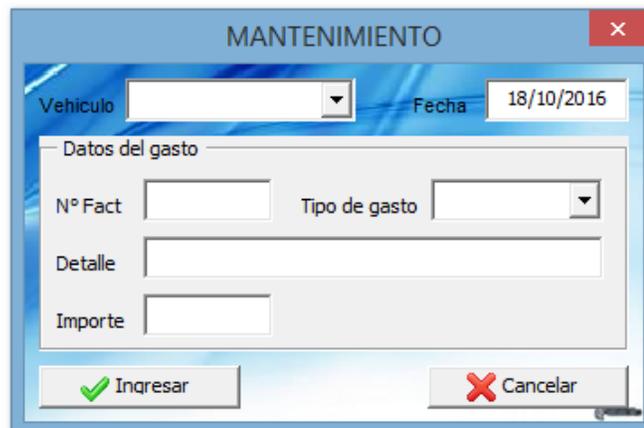
Marque lo que desee hacer

Ingresar Chofer Eliminar Chofer

Salir

Seguidamente se da el ingreso al sistema de los choferes que tendrán a su cargo la utilización de los automotores, especificando su nombre, apellido y número de licencia.

CONTROL DE MANTENIMIENTO DE LOS VEHÍCULOS



MANTENIMIENTO

Vehiculo Fecha 18/10/2016

Datos del gasto

Nº Fact Tipo de gasto

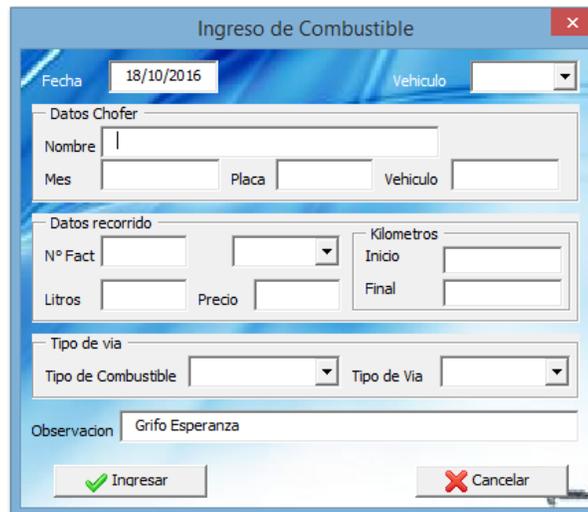
Detalle

Importe

Ingresar Cancelar

En esta opción se establece a que vehiculo se le esta realizando el servicio, la fecha y el detalle de los gastos en los que se incurrieron en el mantenimiento preventivo.

CONTROL DE COMBUSTIBLE



The screenshot shows a software window titled "Ingreso de Combustible". It contains several input fields and buttons. At the top, there is a "Fecha" field with the value "18/10/2016" and a "Vehiculo" dropdown menu. Below this is a "Datos Chofer" section with a "Nombre" text box, and "Mes", "Placa", and "Vehiculo" dropdown menus. The "Datos recorrido" section includes "Nº Fact" and "Litros" text boxes, a "Precio" text box, and "Kilometros" with "Inicio" and "Final" text boxes. There are also "Tipo de Combustible" and "Tipo de Via" dropdown menus. An "Observacion" text box contains the text "Grifo Esperanza". At the bottom, there are two buttons: "Ingresar" with a green checkmark icon and "Cancelar" with a red X icon.

En el control de combustible se establece que vehiculo se utilizo, la fecha, los datos del chofer que se requieren, datos del recorrido, tipo de combustible y alguna observacion si hubiere.

REPORTES DE TODOS LOS DATOS INGRESADOS



Por último se obtiene un reporte de todos los datos ingresados, se tiene la opción de enviar el informe a la dirección de correo deseada y la creación del reporte general del mes.

HOJA DE CONTROL DE USO DE VEHÍCULOS

	CONTROL DE USO DE VEHÍCULOS				Hoja No.	001	
					Fecha	13/01/2018	
Vehículo							
Marca	Mitsubishi		Placa	P-318fxp		Modelo	L200
Responsable							
Nombre	Mario Leonardo				No. Licencia		
DPI	1698-36533-0101				1698-36533-0101		
EXTERIOR							
Retrovisores	2	X	1		Observaciones		
silvines	2	X	1		Observaciones		
Stops	2	X	1		Observaciones		
Pide vías	2	X	1		Observaciones		
Funcionamiento De parabrisas	Si	X	No		Observaciones		
Batería	Si	X	No		Observaciones		
Estado de llantas	Buenas				Observaciones		
INTERIOR							
Radio	Si	X	No		Observaciones		
Bocinas	Si	X	No		Observaciones		
Mandos de aire	Si	X	No		Observaciones		
Guantera	Si	X	No		Observaciones		
Luz interior	Si	X	No		Observaciones		
Retrovisor interior	Si	X	No		Observaciones		
Apoya cabezas	Si	x	No		Observaciones	Apoya cabeza del conductor roto	
Cinturones de seguridad	Si	X	No		Observaciones		
Alfombras	Si	X	No		Observaciones	Solo alfombras de hule	
Manecillas	Si	x	No		Observaciones		
ACCESORIOS							
Llanta de repuesto	Si	X	No		Observaciones		
Tricket	Si	X	No		Observaciones		
Llave de chuchos	Si	X	No		Observaciones		
Triángulos reflectivos	Si	X	No		Observaciones		
Caja de herramientas	Si	x	No		Observaciones		
<p>Nota. Al firmar el siguiente documento, se le debe dar el uso y cuidado adecuado al vehículo que está bajo su responsabilidad.</p>							

Firma del responsable

ANEXO 2

INTRODUCCIÓN

El objetivo de esta guía es establecer las normas o disposiciones que forman los lineamientos del Plan de Limpieza y Desinfección del Centro, con el fin de mantener las instalaciones libres de posibles focos de contaminación, prevenir condiciones de insalubridad que puedan ser agresivas o afecten a los estudiantes y servidores de la entidad y disponer de un área de estudio y trabajo limpia, saludable y segura. El acatamiento de estas normas permitirá una operación más eficiente, de mayor calidad, sin accidentes y contribuirá a las buenas relaciones entre el estudiante y personal.

OBJETIVOS

General

Crear y mantener un ambiente físico higiénico, seguro, confortable y agradable para los estudiantes y catedráticos.

Específicos

Establecer normas preventivas para la conservación de la limpieza.

Conservar en condiciones adecuadas de higiene los edificios, mobiliario, equipamiento y útiles pertenecientes al centro para el buen desarrollo de formación de los estudiantes, catedráticos y trabajadores.

Controlar que las condiciones de orden y seguridad sean las adecuadas dentro de la institución para que el funcionamiento sea el óptimo esperado.

1. ORDEN, LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

Suciedad es cualquier cuerpo extraño indeseado depositado en una superficie, dicho cuerpo puede ser de origen orgánico e inorgánico; a continuación se presentan los diferentes tipos de limpieza.

1.1. Tipos de limpieza

- a. Las zonas de paso, salidas y vías de circulación de los lugares de trabajo y en especial, las salidas y vías de circulación previstas para la evacuación en casos de emergencia deberán permanecer libres de obstáculos de forma que sea posible utilizarlas sin dificultades en todo momento.
- b. Los lugares de trabajo, incluidas las áreas de servicio, y sus respectivos equipos e instalaciones, se limpiarán diariamente y siempre que sea necesario para mantenerlos en todo momento en condiciones higiénicas adecuadas.
- c. La periodicidad de la limpieza dependerá del tipo de lugar de trabajo y de su utilización. Como indicación, las zonas de paso y las vías de circulación deben limpiarse al menos una vez por día.

El primer objetivo de la limpieza es la higiene; la limpieza consiste en eliminar una superficie sucia que retiene microorganismos. Otro objetivo de la limpieza es la imagen, dejar todo en orden, ya que es la primera impresión que permanece en la memoria de las personas al llegar y salir de un área de estudio o trabajo.

El encargado de limpieza debe supervisar dentro del centro:

- El estado de los pisos, paredes, ventanas, baños y servicios sanitarios.
- El estado higiénico general del inmueble.

- Los procedimientos de limpieza.
- El manejo y disposición de basura.
- El llenado de formato: frecuencia de aseo en los baños que se encuentra en cada uno de los baños de servicio.

1.2. Guía de Limpieza

La guía de limpieza debe especificar las distintas labores de limpieza que se deben realizar. Esta guía debe considerar que las labores de limpieza sean realizadas por las personas designadas, por lo que deberán ser entrenados y tener acceso a este documento.

1.2.1. Consideraciones generales de la guía

- a. Los encargados que lleven a cabo los trabajos de limpieza deben estar debidamente capacitados en los procedimientos establecidos para cada área.
- b. Todos los productos de limpieza y desinfección serán proveídos por el área de almacén del centro.
- c. Todos los productos de limpieza y desinfección deberán estar rotulados y contenidos en recipientes destinados para tal fin.
- d. El detergente no limpia solo, precisa de una acción de mecánica al aplicarlo sobre la superficie a limpiar.
- e. Más producto no significa necesariamente más limpieza ni limpieza más rápida; se puede, incluso, conseguir el efecto contrario.

- f. No deben mezclarse productos en general, pues hay productos incompatibles cuya mezcla puede ser peligrosa.
- g. El elemento mecánico de la limpieza lo compone el conjunto de operaciones físicas (frotamientos) que el operario realizará sobre la superficie a limpiar con el fin de ayudar al producto a desprender la suciedad y retirarla de la misma.

1.2.2. Diferentes tipos de limpieza

La limpieza puede ser manual (en la que se utiliza toallas, trapeador, escoba, mop, etc), en la que se emplea el esfuerzo físico; o por medios mecánicos (aspiradora, pulidora, etcétera), es decir, máquinas específicas, recordar siempre que la limpieza se empieza por arriba, terminando en el suelo, al que se le pasará la escoba todos los días.

1.3. LINEAMIENTOS GENERALES

A continuación se presentan los lineamientos que deben ser considerados al establecer los procedimientos de limpieza y desinfección:

1.3.1. Limpieza general

Diariamente se procederá a la limpieza general del lugar de trabajo, por lo cual se recomiendan los siguientes pasos:

- a. Recolectar la basura de los cestos en un tambo.

- b. En todo proceso de limpieza se deben recoger y desechar los residuos de producto, polvo o cualquier otra suciedad adherida a las superficies que se limpian a través del paso de una escoba.
- c. Preparar la solución con la que se procederá a limpiar (ya sea agua con cloro o jabón, según sea el caso).
- d. El paso siguiente es enjabonar o aplicar la solución previamente preparada a las superficies a limpiar, esparciendo la solución con un trapeador o esponja.
- e. Una vez que toda la superficie esté en contacto con el jabón diluido o la solución preparada, se procede a restregar las superficies eliminando completamente todos los residuos que puedan estar presentes en ellas. Muchas veces estos residuos no son visibles, por esta razón la operación debe ser hecha meticulosamente, de modo que toda el área que está siendo tratada quede completamente limpia.
- f. El enjuague final se hace con agua limpia y un trapo de modo que el agua arrastre totalmente el jabón o la solución preparada.
- g. Después de este enjuague se debe hacer una revisión visual para verificar que ha sido eliminada toda la suciedad. En caso de necesitarse se debe hacer de nuevo un lavado con jabón o con la solución preparada hasta que la superficie quede completamente limpia.
- h. Una vez finalizada la tarea que se desarrolló, se deberá:
 - Dejar todos los productos utilizados y equipos de trabajo en el lugar previamente asignado para ello.

- Comprobar su buen estado, notificando cualquier anomalía al responsable inmediato o procediendo a su reparación, sustitución o subsanación, si corresponde.
- Depositar los desperdicios o residuos en los tambos habilitados para ello.

El encargado de limpieza realizará mensualmente o con mayor frecuencia, de ser necesario, una revisión de orden y limpieza en cada una de las áreas.

1.3.2. Limpieza de suelos

- a. Barrido húmedo: Es una técnica muy rápida y eficaz para el mantenimiento de suelo medianamente sucio. Este tipo de barrido trata de eliminar el principal inconveniente del barrido seco tradicional: el de levantar polvo.

En el barrido húmedo, el polvo de la superficie se recoge por medio de un trapo húmedo cuya finalidad no es la de mojar el suelo, sino el hacer que el polvo quede adherido a dicho trapo sin levantarse de la superficie.

Para que este tipo de barrido resulte eficaz debe realizarse, preferentemente, sobre suelos lisos o protegidos. El barrido húmedo de la superficie puede realizarse de dos formas diferentes, dependiendo del tipo de superficie de que se trate:

- b. POR EMPUJE: Consiste en avanzar por la superficie mientras se empuja el trapo, sin levantarlo del suelo. Este método es eficaz en superficies despejadas (pasillos).

- c. EN RETROCESO: En este caso, el trapeador resbala sobre el suelo mientras el operario va para atrás efectuando un deslizamiento que abarque toda la superficie.

En ambos casos, el trapeador, que no debe despegarse de la superficie, irá recogiendo el polvo, que quedará adherido. Las partículas más gruesas que no quedan pegadas al trapo serán arrastradas hasta el lugar donde serán recogidas con un recogedor.

1.3.3. Limpieza de baños

- a. En primer lugar se abrirán las ventanas para ventilar el área. A continuación se vacían los cestos de basura.
- b. Para limpiar los lavamanos se usará un detergente o desinfectante o quita sarro o germicida, eliminando la suciedad con agua y secando bien para que no queden marcas de agua.
- c. Nunca deben usarse productos ni elementos que puedan rayar la superficie.
- d. La taza del inodoro debe frotarse con una escobilla, utilizando un agente limpiador, se limpiará el asiento, la cisterna (en caso de existir) y la parte exterior del inodoro.
- e. En caso de que llegue a formarse sarro en el fondo del inodoro se empleará el producto específico para eliminarlo (quita sarro).
- f. A la vez que se limpian los sanitarios se limpiarán también espejos, griferías, etc.

- g. Las llaves de paso deben limpiarse con un trapo empapado en agua y un detergente. No debe usarse ningún producto o elemento que pudiera rayar el cromado de los mismos. Si tienen manchas de cal producidas por el agua, se eliminarán con un detergente ácido o con un poco de vinagre.
- h. Asimismo, se comprobará que los desagües se encuentran limpios y sin pelos, y que el agua corra sin dificultad a través de ellos. En caso contrario deberá utilizarse un destapa baños.
- i. Tanto los lavamanos como las cisternas deben cerrar perfectamente ya que el goteo continuo es un desperdicio de agua y produce manchas en los azulejos.
- j. Los espejos se limpian con un paño suave que no deje pelusa, o periódico y agua.
- k. Se terminará la limpieza de los baños de servicio trapeando el suelo desde el fondo del mismo, en dirección a la puerta. Se utilizarán detergentes adecuados al tipo de material empleado para el suelo.

1.3.4. Limpieza de vidrios

- a. Para realizar la limpieza de los vidrios se necesitan los siguientes elementos: trapos, esponjas o cepillo de cerda para la limpieza, franela o papel periódico para el secado. Aunque éstos y los trapos pueden sustituirse por un jalador de goma especial para la limpieza de vidrios, un detergente, un producto aerosol o una emulsión limpia vidrios.

- b. El procedimiento a seguir comienza por mojar y escurrir el trapo, esponja o cepillo de cerda en el recipiente que contiene agua con el producto de limpieza.
- c. Se empieza a limpiar el vidrio, comenzando por los bordes y avanzando hacia la parte superior del vidrio y hacia abajo, inmediatamente, y antes de que se seque, se pasará el otro trapo o esponja mojado y escurrido en el agua limpia o un jalador de goma.
- d. Por último, se secará con un trapo limpio o papel periódico las cuatro orillas del vidrio.
- e. Limpiar los vidrios cuando no les dé el sol, pues hace que se seque demasiado rápido lo que produce la aparición de manchas o marcas.
- f. Cambiar el agua con frecuencia para que la suciedad disuelta no vuelva a depositarse en los vidrios.
- g. Para eliminar las manchas más frecuentes se utilizará el aguarrás o el alcohol, así como espátulas o amoníaco (para retirar masilla) y agua caliente para quitar etiquetas.

1.3.5. Limpieza de muebles

- a. Para quitar el polvo de los muebles de madera se utilizará un trapo húmedo. Una vez eliminado el polvo se revisará que el mueble no tenga ningún tipo de mancha y si es así, deberá tratarse con cera especial para muebles.

- b. Los muebles encerados se limpian únicamente con trapos limpios y secos para eliminar el polvo y productos abrillantadores superficiales; no se deben emplear nunca aceites u otros productos no apropiados para ello, pues el mueble perdería su color.
- c. Los muebles chapados se rayan con facilidad y deberán tratarse de acuerdo con el tipo de chapa de madera de que se trate, pero en ningún caso debe mojarse; si se derrama agua sobre ellos deberán secarse inmediatamente, puesto que la humedad podría levantar la madera.
- d. En los laminados plásticos no debe usarse sobre ellos ningún producto que ralle. Si es preciso, pueden limpiarse con un trapo humedecido en agua y jabón.
- e. Para la eliminación de manchas se debe tener en cuenta el tipo de mancha de que se trata. Si la mancha se produjo por el derramamiento de bebidas, se limpiará lo antes posible, secando la mancha y aplicando un abrillantador, cera o aceite para muebles, según el tipo de madera.
- f. Para eliminar las manchas de sangre se frotará la superficie con agua oxigenada. El pegamento que dejan los adhesivos puede quitarse con un poco de aceite.
- g. Para la limpieza de muebles de metal no deben utilizarse productos que rayen ni disolventes, pues la mayoría de los metales suelen tratarse con un barniz especial o laca que podría resultar dañado con estos productos.

- h. Para el mantenimiento de los muebles de cuero es suficiente con quitarles el polvo periódicamente con un aspirador y después pasar un paño seco para sacarle brillo.

1.4. Normas básicas de orden y limpieza

Con el fin de gestionar correctamente este procedimiento es imprescindible facilitar la sensibilización, formación, información y participación de todo el personal para mejorar los procedimientos de trabajo, fomentar la creación de nuevos hábitos, implantar lo establecido y responsabilizar individualmente a mandos medios y superiores, así como al personal operativo, en el éxito de conseguir un entorno agradable y seguro en el centro de trabajo.

Para ello se actuará mediante acciones fundamentales, estableciendo, promoviendo, cumpliendo y vigilando la aplicación de las siguientes normas.

1.4.1. Eliminar lo innecesario y clasificar lo útil

- a. Se facilitarán los medios para eliminar lo que no sirva, dotando de los cestos adecuados que faciliten su eliminación selectiva.
- b. Se actuará sobre las causas de acumulación de cosas no necesarias.

1.4.2. Acondicionar los medios para guardar y localizar el material fácilmente

- a. Se guardarán adecuadamente las cosas en función de quién, cómo, cuándo y dónde se haya de encontrar aquello que se busca. Cada sitio de guarda estará concebido en función de su funcionalidad y rapidez de localización.

- b. Se habituará al personal a colocar cada cosa en su lugar y a eliminar lo que no sirve, en el contenedor adecuado, de forma inmediata.

1.4.3. Evitar ensuciar y limpiar después

- a. Eliminar selectivamente y controlar todo lo que pueda ensuciar.
- b. Organizar la limpieza del lugar de trabajo y de los elementos clave con los medios necesarios.
- c. Aprovechar la limpieza como medio de control del estado de los útiles de trabajo.

1.4.4. Favorecer el orden y la limpieza

- a. Se procurará que el entorno favorezca comportamientos adecuados y seguros.
- b. Se procurará que el entorno facilite la evacuación del personal ante una eventual situación de emergencia.
- c. Se subsanarán las anomalías con rapidez.
- d. Se normalizarán procesos de trabajo acordes con el orden y la limpieza.

1.5. NOTAS GENERALES

El horario de trabajo para el personal operativo será de 8:00 a 12:00 y de 14:00 a 18:00 horas y dispondrán de 2 horas para tomar sus alimentos.

El personal operativo deberá permanecer en su área de trabajo, para llevar a cabo la limpieza profunda de acuerdo con la guía de limpieza, en caso de que se solicite su apoyo en otras áreas, se le notificará y se les indicará que material necesitarán para realizar el servicio solicitado.

HOJA DE INSPECCIÓN

Fecha: 23/01/2018
 Responsable: Carlos Saquil
 Hoja de inspección: 1

ASPECTOS A EVALUAR	CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES
	BUENO	REGULAR	MALO	
ÁREAS GENERALES				
Patios y alrededores limpios	x			
Vías de acceso limpias y despejadas	X			
Pisos de entradas y alrededores	X			
Puertas externas	X			
Puertas internas	X			
Paredes		X		
Ventanas	X			
Escaleras		X		
Lámparas		X		
Áreas de almacén y archivos	x			

HOJA DE INSPECCIÓN

Fecha: 23/01/2018
Responsable: Carlos Saquil
Hoja de inspección: 2

ASPECTOS A EVALUAR	CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES
	BUENO	REGULAR	MALO	
ÁREAS DE BAÑOS				
Lavamanos	X			
Inodoro	X			
Piso	X			
Ventanas		X		
Puertas		X		
Bote de basura	X			
Jabón			X	No se encontró jabón dentro del baño
Papel Higiénico			X	No se encontró papel higiénico

**ÁREAS ASIGNADAS A CARLOS TEODORO SAQUIL
EDIFICIO H**

Área verde							P A S I L L O 3
H7	H6	H5	H4	H3	H2	H1	
PASILLO 1							
H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	
Coord. psicología	Coord. medicina						
PASILLO 2							
Corredor 1		Coordinaciones varias		Baños mixtos de alumnos			
Baños mixtos	Corredor 2						

- **Horario de trabajo:** 05:30 a 13:30 de lunes a viernes
- **Limpieza:** barrer, trapear, limpiar vidrios, quitar telarañas, recolectar basura, chapear, ordenar escritorios, limpieza de puertas, limpieza de cátedras.
- Reportarse con jefe inmediato: asistente de dirección
- Asistir cuando se le sea requerido en otras áreas del centro

**ÁREAS ASIGNADAS A CARLOS POOU
EDIFICIO H**

Área verde							P A S I L L O 3
H7	H6	H5	H4	H3	H2	H1	
PASILLO 1							
H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	
Coord. psicología	Coord. medicina						
PASILLO 2							
Corredor 1		Coordinaciones varias		Baños mixtos de alumnos			
Baños mixtos	Corredor 2						

- **Horario de trabajo:** 05:30 a 13:30 de lunes a viernes
- **Limpieza:** barrer, trapear, limpiar vidrios, quitar telarañas, recolectar basura, chapear, ordenar escritorios, limpieza de puertas, limpieza de cátedras.
- Reportarse con jefe inmediato: asistente de dirección
- Asistir cuando se le sea requerido en otras áreas del centro

**ÁREAS ASIGNADAS A CESAR CHEN
EDIFICIO "J" SEGUNDO NIVEL**

<u>J204</u>	Baño de mujeres 1er nivel		<u>J203</u>
	Corredor		
<u>J205</u>	c o r r e d o r		<u>J202</u>
<u>J206</u>			
<u>J207</u>		GRADAS Y BARANDA DE ACCESO AL 2DO NIVEL	<u>J201</u>
Carretera			
<u>Área verde</u>	Corredor Frente a pimienta		<u>Área verde</u>

- **Horario de trabajo:** 06:00 a 11:00 y 14:00 a 17:00 de lunes a viernes
- **Limpieza:** barrer, trapear, limpiar vidrios, quitar telarañas, recolectar basura, chapear, ordenar escritorios, limpieza de puertas, limpieza de cátedras.
- Reportarse con jefe inmediato: asistente de dirección
- Asistir cuando se le sea requerido en otras áreas del centro

**ÁREAS ASIGNADAS A CARLOS CHOC
EDIFICIO "J" PRIMER NIVEL**

<u>J104</u>	Baño de hombres 1er nivel		<u>J103</u>	C O R R E D O R
	Corredor			
<u>J105</u>	c o r r e d o r		<u>J102</u>	
<u>J106</u>				
<u>J107</u>			<u>J101</u>	
corredor				
<u>Área verde</u>	Corredor Frente a pimienta		<u>Área verde</u>	

**EDIFICIO HÉCTOR LOBOS
SEGUNDO NIVEL**

Oficina 1	Oficina 2	Oficina 3	Baños mixtos	Oficina 4	Oficina 5	Oficina 6
Pasillo						
Oficina 7	Oficina 8	Oficina 9	Oficina 10	Oficina 11	Oficina 12	Oficina 13

- **Horario de trabajo:** 07:00 a 11:00 y 14:00 a 18:00 de lunes a viernes
- **Limpieza:** barrer, trapear, limpiar vidrios, quitar telarañas, recolectar basura, chapear, ordenar escritorios, limpieza de puertas, limpieza de cátedras.
- Reportarse con jefe inmediato: asistente de dirección
- Asistir cuando se le sea requerido en otras áreas del centro

ÁREAS ASIGNADAS A ERVIN CAAL

MODULO "D"

D4	D3	D2b	D2a	D1	BAÑOS
	CORREDOR				

MODULO "E"

BAÑOS	E1	E2	E3	E4	E5	AUDIO VISUALES
CORREDOR					CORREDOR	

- **Horario de trabajo:** 07:00 a 11:00 y 14:00 a 18:00 de lunes a viernes
- **Limpieza:** barrer, trapear, limpiar vidrios, quitar telarañas, recolectar basura, chapear, ordenar escritorios, limpieza de puertas, limpieza de cátedras.

- Reportarse con jefe inmediato: asistente de dirección
- Asistir cuando se le sea requerido en otras áreas del centro

ÁREAS ASIGNADAS A CARLOS ANTONIO PAAÚ
MODULO “F”

F4	F3	F2	F1	baños
	Corredor			

MODULO “G”

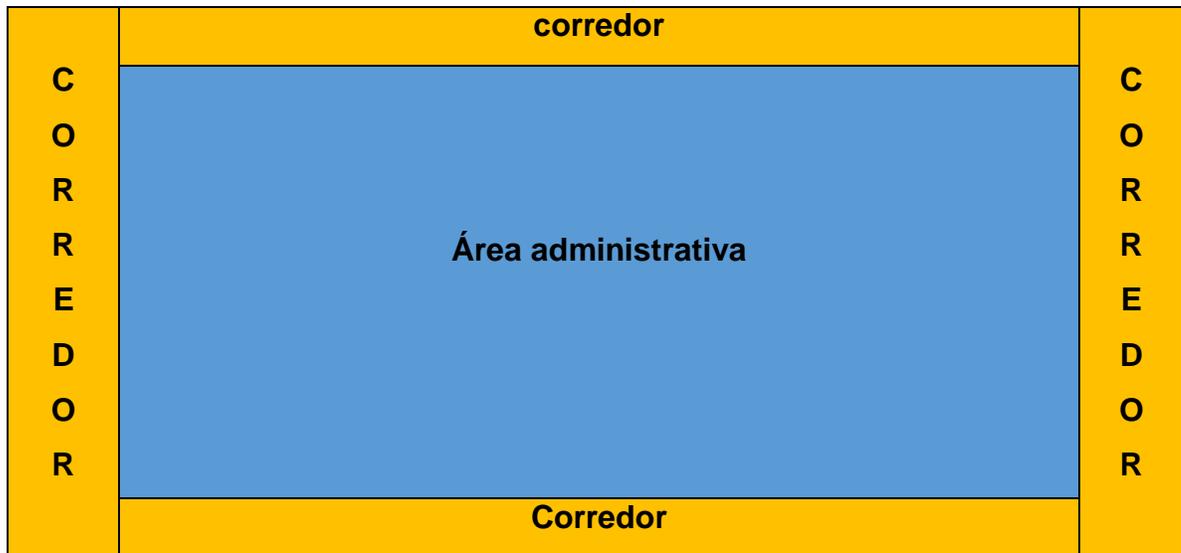
Baños	G1	G2	G3	G4
Corredor				

MÓDULO DE DOCENTES ÁREA “D”



- **Horario de trabajo:** 06:00 a 14:00 de lunes a viernes
- **Limpieza:** barrer, trapear, limpiar vidrios, quitar telarañas, recolectar basura, chapear, ordenar escritorios, limpieza de puertas, limpieza de cátedras.
- Reportarse con jefe inmediato: asistente de dirección.
- Asistir cuando se le sea requerido en otras áreas del centro.

ÁREAS ASIGNADAS A RODOLFO POP YOJ
ÁREA ADMINISTRATIVA



- **Horario de trabajo:** 08:00 a 12:00 y 14:00 a 18:00 de lunes a viernes
- **Limpieza:** barrer, trapear, limpiar vidrios, quitar telarañas, recolectar basura, chapear, ordenar escritorios, limpieza de puertas, limpieza de cátedras.
- Reportarse con jefe inmediato: asistente de dirección
- Asistir cuando se le sea requerido en otras áreas del centro

**ÁREAS ASIGNADAS A RONY PACAY
BIBLIOTECA**

Salón de computo	biblioteca		corredor	C O R R E D O R
	Mesas y baños de biblioteca			
Oficina Ing. caal	Entrada a biblioteca	Oficina PEBI		
Corredor frente a Aula Magna				
Aula Magna				
Oficina Ing. Ruiz		Oficina Ing. Tello	corredor	C O R R E D O R
Corredor				

- **Horario de trabajo:** 07:00 a 11:00 y 12:00 a 16:00 de lunes a viernes
- **Limpieza:** barrer, trapear, limpiar vidrios, quitar telarañas, recolectar basura, chapear, ordenar escritorios, limpieza de puertas, limpieza de cátedras.
- Reportarse con jefe inmediato: asistente de dirección
- Asistir cuando se le sea requerido en otras áreas del centro

**ÁREAS ASIGNADAS A AMÉRICA MACZ YOJ
COORDINACIÓN ACADÉMICA Y EDIFICIO HÉCTOR LOBOS 1ER
NIVEL**

DE LUNES A VIERNES

Coordinación académica	Oficina 1	Oficina 2
	Oficina 3	Oficina 4
Corredor	Entrada edificio Héctor Lobos	Baño mixto
	Oficina 5	Oficina 6
	Oficina 7	Oficina 8
	Oficina 9	Oficina 10

Sábados

Edificio "F"

F4	F3	F2	F1	baños
	Corredor			

EDIFICIO "D"

D4	D3	D2b	D2a	D1	BAÑOS
	CORREDOR				

- **Horario de trabajo:** 07:00 a 11:00 de lunes a viernes
- **Horario de trabajo:** 06:00 a 16:00 sábados

- **Limpieza:** barrer, trapear, limpiar vidrios, quitar telarañas, recolectar basura, chapear, ordenar escritorios, limpieza de puertas, limpieza de cátedras.

- Reportarse con jefe inmediato: asistente de dirección

- Asistir cuando se le sea requerido en otras áreas del centro

**CONTROL DE LIMPIEZA TANQUE DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA,
JULIO – DICIEMBRE 2016**

NO.	NOMBRE	DÍA	MES
1	Mario Caal sis/Rony Pacay	4	Julio
2	Erbin Caal	11	
3	Oscar Calderón	18	
4	Cesar Armando Chen	25	
5	Carlos Antonio Paau	1	Agosto
6	Carlos Poou	8	
7	Carlos Choc	15	
8	Rodolfo Pop Yoj	22	
9	Carlos Pacay	29	
10	Carlos Saquil	5	Septiembre
11	German Winter	12	
12	Oscar Pérez	19	
13	Arturo Caal	26	
14	Ronald Gutiérrez	3	Octubre
15	Rony Pacay	10	
16	Erbin Caal	17	
17	Oscar Calderón	24	
18	Cesar Armando Chen	31	
19	Carlos Antonio Paau	7	Noviembre
20	Carlos Poou	14	
21	Carlos Choc	21	
22	Rodolfo Pop Yoj	28	
23	Carlos Pacay	5	Diciembre
24	Carlos Saquil	12	
25	German Winter	19	
26	Oscar Pérez	26	

Enterado

Lic. Gonzalo Eskenasy

- Reportar con el Asistente de Dirección al finalizar la limpieza del tanque.

**CONTROL DE TRASLADO DE DESECHOS AL BASURERO
MUNICIPAL
AGOSTO – DICIEMBRE 2016**

No.	Nombre	Día	Mes
1	Rony Pacay Erbin Caal Oscar Calderón	22	AGOSTO
2	Cesar Armando Chen Carlos Antonio Paau Carlos Poou	26	
3	Carlos Choc Rodolfo Pop Yoj Carlos Pacay	29	
4	Carlos Saquil German Winter Oscar Pérez	2	SEPTIEMBRE
5	Arturo Caal Ronald Gutiérrez	5	
6	Rony Pacay Erbin Caal Oscar Calderón	9	
7	Cesar Armando Chen Carlos Antonio Paau Carlos Poou	12	
8	Carlos Choc Rodolfo Pop Yoj Carlos Pacay	16	
9	Carlos Saquil German Winter Oscar Pérez	19	
10	Arturo Caal Ronald Gutiérrez	23	
11	Rony Pacay Erbin Caal Oscar Calderón	26	
12	Cesar Armando Chen Carlos Antonio Paau Carlos Poou	30	

NO.	NOMBRE	DIA	MES	
13	Carlos Choc Rodolfo Pop Yoj Carlos Pacay	3	OCTUBRE	
14	Carlos Saquil German Winter Oscar Pérez	7		
15	Arturo Caal Ronald Gutiérrez	10		
16	Rony Pacay Erbin Caal Oscar Calderón	14		
17	Cesar Armando Chen Carlos Antonio Paau Carlos Poou	17		
18	Carlos Choc Rodolfo Pop Yoj Carlos Pacay	21		
19	Carlos Saquil German Winter Oscar Pérez	24		
20	Arturo Caal Ronald Gutiérrez	28		
21	Rony Pacay Erbin Caal Oscar Calderón	31		
22	Cesar Armando Chen Carlos Antonio Paau Carlos Poou	4		NOVIEMBRE
23	Carlos Choc Rodolfo Pop Yoj Carlos Pacay	7		
24	Carlos Saquil German Winter Oscar Pérez	11		
25	Arturo Caal Ronald Gutiérrez	14		
26	Rony Pacay Erbin Caal Oscar Calderón	18		
27	Cesar Armando Chen Carlos Antonio Paau Carlos Poou	21		
28	Carlos Choc Rodolfo Pop Yoj Carlos Pacay	25		

29	Carlos Saquil German Winter Oscar Pérez	28	DICIEMBRE
30	Arturo Caal Ronald Gutiérrez	2	
31	Rony Pacay Erbin Caal Oscar Calderón	5	
32	Cesar Armando Chen Carlos Antonio Paau Carlos Poou	9	
33	Carlos Choc Rodolfo Pop Yoj Carlos Pacay	12	
34	Carlos Saquil German Winter Oscar Pérez	16	
35	Arturo Caal Ronald Gutiérrez	19	
36	Rony Pacay Erbin Caal Oscar Calderón	23	
37	Cesar Armando Chen Carlos Antonio Paau Carlos Poou	26	
38	Carlos Choc Rodolfo Pop Yoj Carlos Pacay	30	

- ✓ Cada trabajador es responsable de llevar sus desechos del módulo que tiene a su cargo al área de carga ubicada del lado derecho del edificio H para que los responsables del traslado realicen su labor, los días de traslado de desechos son todos los lunes y viernes de cada mes.

TRABAJO A REALIZAR:

- **RECOLECCIÓN DE BASURA**
- **TRASLADO AL BASURERO MUNICIPAL**
- **LAVADO DE VEHÍCULO EN EL QUE SE TRASLADÓ LA BASURA**
- **REPORTE CON EL SUPERIOR INMEDIATO: ASISTENTE DE DIRECCIÓN**

Enterado
(Encargado de mantenimiento)

Lic. Gonzalo Eskenasy
(DIRECTOR CUNOR)

ANEXO 3

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	3
ÍNDICE ALFABÉTICO DE PUESTOS	5
FUNCIONES DEL PERSONAL OPERATIVO	
1 Agente de vigilancia	7
2 Albañil	9
3 carpintero	11
4 Electricista	13
5 Guardián agropecuario	15
6 Herrero soldador	17
7 Jardinero	19
8 Mecánico automotriz	21
9 Peón	23
10 Piloto automovilista	25
11 Trabajador de mantenimiento	27

INTRODUCCIÓN

El presente manual, es el resultado del estudio de Clasificación de Puestos del nivel de servicio del Centro Universitario del Norte, CUNOR.

Su propósito es brindar la información necesaria para que las autoridades responsables de la administración del centro, Parte Administrativa, implementen las funciones de los puestos sobre los cuales ejercen autoridad y responsabilidad.

Asimismo, facilitar la delimitación de los deberes, autoridad y responsabilidad en los diversos puestos, los requisitos de formación y experiencia que se requieren para su eficiente desempeño.

Contempla en forma técnica y organizada la clasificación de todos los puestos de este nivel, para adecuarlos a la estructura organizacional.

Además, es un instrumento que puede ser utilizado para diferentes acciones de administración de personal, como reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño, uso racional de los recursos humanos, evaluación del desempeño.

OBJETIVOS

General

Describir con claridad todas las actividades del personal operativo del centro, y distribuir la responsabilidad en cada uno de los cargos.

Específicos

Establecer las funciones encomendadas a cada puesto de trabajo

Mejorar el desempeño del recurso humano del centro.

Identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal operativo para poder desarrollar actividades en busca de una mejora dentro del centro.

ÍNDICE ALFABÉTICO DE PUESTOS, NIVEL DE SERVICIO DEL PERSONAL DE CAMPO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE, CUNOR

TÍTULO DEL PUESTO

1. Agente de Vigilancia
2. Albañil
3. Carpintero
4. Electricista
5. Guardián Agropecuario
6. Herrero - Soldador
7. Jardinero
8. Mecánico automotriz
9. Peón
10. Piloto Automovilista
11. Trabajador de Mantenimiento

Título del Puesto: agente de vigilancia

1.1 Atribuciones del Puesto

1.1.1 Principal:

Trabajo de servicio que consiste en ejecutar tareas que garanticen las condiciones de seguridad de las instalaciones del centro y dependencias administrativas en general, resguardando los bienes muebles y/o inmuebles que tienen asignados los mismos.

1.1.2 Específico:

- a.** Cuidar el orden y seguridad de las instalaciones, efectuando recorridos en las zonas asignadas.
- b.** Controlar el ingreso y egreso de personas, vehículos, mobiliario y equipo.
- c.** Velar porque los vehículos estacionados en su área no sean dañados.
- d.** Vigilar que ninguna persona, sin autorización, permanezca dentro de las instalaciones después de la jornada ordinaria de labores.
- e.** Brindar apoyo en la realización de tareas de limpieza, mensajería y jardinería.
- f.** Verificar que al concluir la jornada de trabajo, las luces estén apagadas y que ventanas, puertas y llaves de agua permanezcan cerradas.

g. Rendir informe de las anomalías ocurridas durante su turno de trabajo.

h. Realizar otras tareas inherentes a la naturaleza del puesto.

1.2 Especificaciones del Puesto:

1.2.1 Educación:

Personal Externo e Interno: Cuarto año de nivel medio y adiestramiento en normas de seguridad y defensa personal.

1.2.2 Experiencia:

Personal Externo: Dos años en el desempeño de puestos similares.

Personal Interno: Un año en el desempeño de puestos similares.

1.3 Habilidades y Competencias:

1.3.1 Conocimiento y manejo de armas.

1.3.2 Conocimientos en técnicas de defensa personal.

1.3.3 Estatura mínima 1.65 metros.

1.3.4 Complexión fuerte.

1.3.5 Estar comprendido entre 18 y 35 años de edad.

Título del Puesto: albañil

2.1 Atribuciones del Puesto

2.1.1 Principal:

Trabajo de servicio que consiste en la ejecución de tareas de albañilería en la construcción y reparación de edificios.

2.1.2 Específico:

- a. Elaborar y presentar el presupuesto de materiales para su aprobación.
- b. Preparar y trazar terrenos para zanjar, levantar o colocar tubería de cemento para drenaje.
- c. Construir cimientos con pedrín y mezcla de arena y cal o cemento.
- d. Armar formaletas y fundir estructuras y terrazas en cemento, arena, pedrín y varillas de hierro.
- e. Preparar material a utilizar en la construcción de paredes, estructuras y terrazas.
- f. Colocar ladrillos de cemento en los pisos de los edificios nuevos o cambiar los deteriorados.
- g. Reparar banquetas, muros, filtraciones en techos y lozas, drenajes varios, tallados en paredes y repellos.
- h. Trasladar materiales y desechos de los trabajos de construcción.

- i. Colocar pisos y azulejos.
- j. Hacer muros de piedra, block, ladrillo y concreto.
- k. Construir banquetas, bordillos, jardineras, túmulos, cajas de registro, paredes y otros similares.
- l. Asignar y supervisar el trabajo que realiza el ayudante de albañilería.
- m. Informar a su superior de los trabajos efectuados.
- n. Realizar otras tareas inherentes a la naturaleza del puesto.

2.2 Especificaciones del Puesto:

2.2.1 Educación:

Personal Externo: Primaria completa y acreditar cursos de albañilería.

Personal Interno: Primaria completa.

2.2.2 Experiencia:

Personal Externo: Dos años como Albañil.

Personal Interno: Tres años como Ayudante de Trabajo Operativo, con conocimientos de albañilería

Título del Puesto: Carpintero

3.1 Atribuciones del Puesto

3.1.1 Principal:

Trabajo de servicio que consiste en construir y reparar muebles, divisiones u otros objetos de madera.

3.1.2 Específico:

- a. Construir y reparar objetos de madera, como pizarrones, puertas, librerías, gabinetes, mesas, escritorios, bastidores de ventanas, probetas, formaletas y otros similares.
- b. Ensamblar y/o ajustar elementos interiores y exteriores de madera, como artesanado, tabique, closets y demás mobiliario que se indique.
- c. Colocar chapas, bisagras, pasadores, puertas, ventanas y vidrios.
- d. Cortar, cepillar, lijar, barnizar y/o pintar mobiliario u otros objetos de madera.
- e. Asignar y supervisar las labores sencillas del ayudante de carpintería.
- f. Informar al jefe inmediato de las actividades realizadas diariamente.
- g. Limpiar y mantener en buen estado las herramientas y equipo manual o eléctrico que se utiliza.

h. Realizar otras tareas inherentes a la naturaleza del puesto.

3.2 Especificaciones del Puesto:

3.2.1 Educación:

Personal Externo: Primaria completa y acreditar capacitación en carpintería.

Personal Interno: Primaria completa.

3.2.2 Experiencia:

Personal Externo: Dos años en la realización de trabajos diversos de carpintería.

Personal Interno: Tres años como Ayudante de Trabajo Operativo con conocimiento de carpintería.

Título del Puesto: Electricista

4.1 Atribuciones del Puesto

4.1.1 Principal:

Trabajo de servicio que consiste en instalar, reparar y mantener equipos, sistemas y aparatos eléctricos en edificios y otras áreas de la Universidad.

4.1.2 Específico:

- a. Dibujar diagramas eléctricos de instalaciones y circuitos.
- b. Elaborar presupuesto de materiales para reparaciones e instalaciones eléctricas.
- c. Instalar material y reparar sistemas, aparatos y equipos eléctricos, como conductores de corriente, fusibles, toma corrientes superficiales y ocultos, timbres, alarmas y otros similares.
- d. Revisar, calcular y colocar accesorios eléctricos.
- e. Velar por el buen estado y funcionamiento de equipos, instalaciones y servicios eléctricos.
- f. Informar a un superior sobre los trabajos efectuados.
- g. Armar y desarmar motores eléctricos.
- h. Detectar y reparar fallas del sistema eléctrico de bombas de agua y sistema hidroneumático.

- i. Detectar fallas eléctricas.
- j. Cambiar bombillas, interruptores, lámparas, reflectores y otros.
- k. Revisión de planos de instalaciones eléctricas.
- l. Dividir circuitos eléctricos cuando se han recargado con aparatos eléctricos o cuando se va a modificar un ambiente por redistribución de espacios físicos.
- m. Realizar otras tareas inherentes a la naturaleza del puesto.

4.2 Especificaciones del Puesto:

4.2.1 Educación:

Personal Externo: Bachiller Industrial y Perito en Electricidad.

Personal Interno: Tercer año básico y capacitación en electricidad

4.2.2 Experiencia:

Personal Externo: Dos años en instalaciones eléctricas, así como mantenimiento y reparación de las mismas.

Personal Interno: Tres años en instalaciones eléctricas, así como mantenimiento y reparación de las mismas.

Título del Puesto: Guardián Agropecuario

5.1 Atribuciones del Puesto

5.1.1 Principal:

Trabajo de servicio que consiste en la ejecución de tareas que garanticen las condiciones de seguridad de las instalaciones bajo su responsabilidad y aquellas relacionadas con el campo.

5.1.2 Específico:

- a. Velar por el orden y seguridad de las instalaciones, efectuando recorridos en las zonas asignadas.
- b. Cuidar y alimentar animales, limpiar las áreas en que habitan (estanques, establos, jaulas y otros).
- c. Apoyar en labores de siembra y corte de grama y fertilizar suelos.
- d. Proporcionar medicamentos a los animales.
- e. Auxiliar en tareas sencillas a personal técnico y/o profesional.
- f. Asistir partos de ganado.
- g. Rendir informes de las anomalías ocurridas en el turno de trabajo.
- h. Realizar otras tareas inherentes a la naturaleza del puesto.

5.2 Especificaciones del Puesto:

5.2.1 Educación:

Personal Externo: Primaria completa y conocimientos agropecuarios, normas de seguridad y defensa personal.

Personal Interno: Primaria completa.

5.2.2 Experiencia:

Personal Externo: Un año en la ejecución de tareas de vigilancia y/o guardianía, que incluya actividades relacionadas con el cuidado de animales de granja.

Personal Interno: Dos años como Peón, con conocimiento de vigilancia y/o guardianía, preferentemente que incluya actividades relacionadas con el cuidado de animales de granja.

Título del Puesto: Herrero soldador

6.1 Atribuciones del Puesto

6.1.1 Principal:

Trabajo de servicio que consiste en realizar tareas de soldadura eléctrica y autógena para elaborar estructuras y otros objetos de metal.

6.1.2 Específico:

- a. Elaborar estructuras y marcos de metal para ventanas, puertas, escritorios y otros enseres.
- b. Efectuar tareas de soldadura eléctrica y autógena en lugares o instalaciones que se le indique.
- c. Reparar puertas, portones, marcos, ventanas, sillas y otros objetos de metal.
- d. Construir y/o reparar rejas de protección.
- e. Hacer cálculo y solicitud de materiales para la realización de cada trabajo.
- f. Asignar y supervisar las labores del ayudante a su cargo.
- g. Realizar otras tareas inherentes a la naturaleza del puesto.

6.2 Especificaciones del Puesto:

6.2.1 Educación:

Personal Externo: Primaria completa y capacitación en construcciones metálicas y soldadura.

Personal Interno: Primaria completa.

6.2.2 Experiencia:

Personal Externo Dos años en la realización de trabajos de herrería.

Personal Interno: Tres años como Ayudante de Trabajo Operativo, con conocimientos en trabajos de herrería.

Título del Puesto: Jardinero

7.1 Atribuciones del Puesto

7.1.1 Principal:

Trabajo de servicio que consiste en realizar tareas de siembra y cultivo de plantas ornamentales, construcción de cercos y arriates, recolección y transporte de desechos en jardines y otras áreas de la Universidad.

7.1.2 Específico:

- a.** Preparar la tierra, sembrar, fertilizar, podar, deshierbar, regar, fumigar y trasplantar todo tipo de flores y árboles ornamentales, grama, etc.
- b.** Determinar y manejar los distintos tipos de tierra para jardinería.
- c.** Determinar y manejar las diferentes clases de semillas para pastos, plantas para interiores y exteriores, arbustos y árboles, así como el tiempo para efectuar la recolección de semillas.
- d.** Realizar la propagación de grama, plantas, arbustos y árboles mediante los distintos procedimientos.
- e.** Controlar plagas por procedimientos naturales o químicos.
- f.** Abonar, fumigar, limpiar y deshierbar las plantas ornamentales.
- g.** Construir cercos, arriates para proteger las plantas.
- h.** Trasplantar y/o injertar plantas.

i. Realizar los trabajos de recolección y transporte de desechos que se encuentren en las zonas verdes que tiene asignadas, trasladándolos a los depósitos correspondientes.

j. Realizar otras tareas inherentes a la naturaleza del puesto.

7.2 Especificaciones del Puesto:

7.2.1 Educación:

Personal Externo: Primaria completa y conocimiento en jardinería ornamental.

Personal Interno: Primaria completa.

7.2.2 Experiencia:

Personal Externo: Un año en trabajos de jardinería.

Personal Interno: Dos años en trabajos de jardinería.

Título del Puesto: Mecánico automotriz

8.1 Atribuciones del Puesto

8.1.1 Principal:

Trabajo de servicio que consiste en revisar, mantener y reparar vehículos, máquinas, equipo y aparatos con motores de gasolina.

8.1.2 Específico:

- a. Revisar, mantener y reparar motores de vehículos de gasolina y otras máquinas similares.
- b. Limpiar, engrasar y lubricar vehículos y/o maquinaria y equipo.
- c. Elaborar presupuesto de materiales para reparaciones encomendadas.
- d. Controlar el kilometraje de salida y entrada de vehículos.
- e. Velar por el buen estado de los vehículos y maquinaria, para su mejor funcionamiento.
- f. Realizar reparaciones de maquinaria agrícola.
- g. Revisar y efectuar cambios de aceite, baterías, candelas, platinos y otros accesorios.
- h. Desmontar y montar motores y el chasis para reparar o cambiar piezas estropeadas.
- i. Realizar otras tareas inherentes a la naturaleza del puesto.

8.2 Especificaciones del Puesto:

8.2.1 Educación:

Personal Externo: Bachiller Industrial y Perito en Mecánica Automotriz.

Personal Interno: Tercer año básico y capacitación en mecánica automotriz.

8.2.2 Experiencia:

Personal Externo: Dos años en mecánica automotriz.

Personal Interno: Tres años en mecánica automotriz.

Título del Puesto: Peón

9.1 Atribuciones del Puesto

9.1.1 Principal:

Trabajo de servicio que consiste en ejecutar diversas tareas sencillas, ordinarias, livianas y pesadas que complementan las funciones de mantenimiento y servicio; empleado para ello esfuerzo físico.

9.1.2 Específico:

- a. Regar y chapear áreas que se asignen.
- b. Acarrear tierra, abrir zanjas y remover la tierra, alambrado.
- c. Limpiar, barrer y recoger basura en las áreas exteriores de edificios.
- d. Cuidar y/o criar ganado vacuno, porcino, ovino y bovino.
- e. Limpiar y pintar paredes de los edificios.
- f. Trasladar equipo, muebles y/o materiales a los lugares que se indique.
- g. Velar por el buen estado y uso adecuado de las herramientas a su cargo.
- h. Solicitar y controlar los materiales y herramientas que requiera para la ejecución de su trabajo.
- i. Realizar otras tareas inherentes a la naturaleza del puesto.

9.2 Especificaciones del Puesto:**9.2.1 Educación:**

Personal Externo e Interno: Primaria completa y conocimiento en el manejo de herramientas propias del puesto.

9.2.2 Experiencia:

Personal Externo e Interno: Seis meses en labores propias del puesto.

Título del Puesto: Piloto automovilista

10.1 Atribuciones del Puesto

10.1.1 Principal:

Trabajo de servicio que consiste en conducir vehículos livianos y/o pesados, para transportar personas o realizar otras actividades oficiales de la Universidad.

10.1.2 Específico:

- a.** Conducir vehículos livianos y/o pesados.
- b.** Transportar personal administrativo, docente, alumnos y otras personas relacionadas con el quehacer universitario.
- c.** Transportar materiales y/o equipo, conforme itinerarios establecidos.
- d.** Velar por el buen funcionamiento y mantenimiento del vehículo a cargo.
- e.** Efectuar reparaciones sencillas de los vehículos a cargo.
- f.** Realizar labores de mensajería en vehículo automotriz, cuando sea requerido.
- g.** Solicitar la autorización para obtener el combustible y lubricantes.
- h.** Informar sobre el combustible y lubricantes utilizados y el kilometraje recorrido.

i. Realizar otras tareas inherentes a la naturaleza del puesto.

10.2 Especificaciones del Puesto:

10.2.1 Educación:

Personal Externo: tercer año básico, conocimiento de mecánica automotriz y mecánica general.

Personal Interno: primaria completa, conocimiento de mecánica automotriz y mecánica general.

10.2.2 Experiencia:

Personal Externo: dos años en la conducción de vehículo automotriz.

Personal Interno: tres años en la conducción de vehículo automotriz.

Título del Puesto: Trabajador de mantenimiento

11.1 Atribuciones del Puesto

11.1.1 Principal:

Trabajo de servicio que consiste en ejecutar tareas de mantenimiento de edificios, instalaciones, maquinaria y/o equipo liviano de una dependencia de la Universidad.

11.1.2 Específico:

- a. Realizar trabajos sencillos de electricidad, carpintería, albañilería, pintura, mecánica, soldadura y otras tareas de mantenimiento.
- b. Elaborar cálculos y costos de los trabajos de reparación y mantenimiento a realizar.
- c. Llevar registro de costos de materiales.
- d. Ejecutar labores de limpieza de edificios, instalaciones y áreas verdes.
- e. Mantener en buenas condiciones el funcionamiento del sistema eléctrico, la distribución de agua potable y otros servicios.
- f. Elaborar y presentar informes periódicos sobre las actividades realizadas.
- g. Realizar otras tareas inherentes a la naturaleza del puesto.

11.2 Especificaciones del Puesto:**11.2.1 Educación:**

Personal Externo: tercer año básico.

Personal Interno: primaria completa.

11.2.2 Experiencia:

Personal Externo: dos años en la ejecución de tareas relacionadas con el mantenimiento de instalaciones de edificios.

Personal Interno: tres años en la ejecución de tareas relacionadas con el mantenimiento de instalaciones de edificios.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCESOS	3
PROCESOS DEL ÁREA OPERATIVA	
1 Limpieza de tanque de agua	5
2 Mantenimiento de edificios	8
3 Mantenimiento de baños	11
4 Mantenimiento de áreas verdes	14
5 Mantenimiento menor de vehículos	17
6 Mantenimiento mayor de vehículos	20

INTRODUCCIÓN

El presente documento posee distintos procedimientos del personal operativo que se desarrollan en el Centro Universitario, entre lo más destacado están: los procedimientos que inician desde actividades de limpieza, hasta mantenimiento de vehículos que desarrollan procedimientos para efectuar sus actividades, como es el caso del personal de mantenimiento de edificios, jardinería y el área de vehículos, estructurándose en su totalidad con normas concretas para cada procedimiento, descripción de cada uno y el diagrama de flujo correspondiente.

OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCESOS

General

Proveer al área operativa del Centro Universitario del Norte -CUNOR- un manual en el cual se puedan guiar para desempeñar sus actividades.

Específicos

Estandarizar a través de un manual de procesos, las actividades desempeñadas por parte del personal operativo, para el buen funcionamiento del Centro Universitario del Norte -CUNOR-.

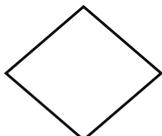
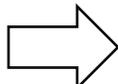
Establecer procesos que respalden las acciones de servicio del Centro Universitario del Norte -CUNOR-.

Facilitar la ejecución de funciones y responsabilidades del área operativa del Centro Universitario del Norte -CUNOR-.

1.1 Flujograma de procedimientos en actividades operativas

Para poder realizar las actividades operativas es necesario contar con procedimientos para que se realice de una forma eficiente, por lo que a continuación se describe el significado de cada símbolo a utilizar en el flujograma y luego se describe cada procedimiento para tener claro que se debe hacer para cumplir con dichas fases.

SIMBOLOGÍA DE DISEÑO

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Operación. Representa una instrucción que debe ejecutarse.
	Elección. Representa una pregunta e indica el destino del flujo de información con base en respuestas alternativas de sí y no.
	Representa inicio / fin del sistema. Indica donde comienza y donde termina el algoritmo.
	Transportación. Indica el movimiento de personas, material o equipo.

1.2 Limpieza del tanque de agua

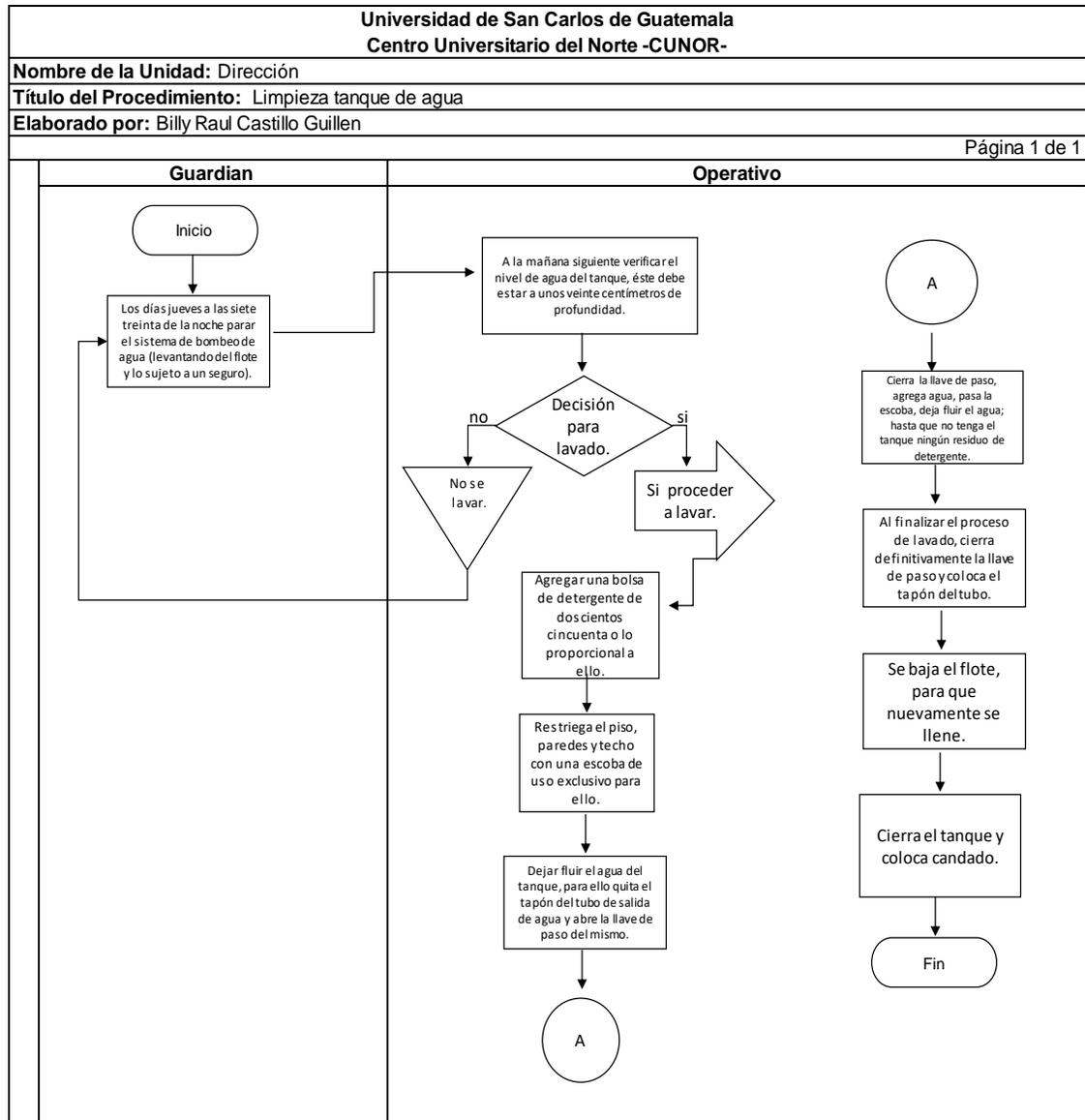
1.2.1 Normas del procedimiento

- a. Se debe tener enseres y equipo de protección para el desempeño de tal labor.
- b. El trabajador operativo que realice esta actividad debe cumplir con el uso del equipo respectivo.
- c. La limpieza del tanque de agua deberá hacerse una vez por semana.

1.2.2 Descripción del procedimiento

Descripción del procedimiento			
Nombre de la unidad: Dirección			
Título del procedimiento: Limpieza tanque de agua			
Hoja No. 1 de 1		No. de formularios: 0	
Inicia: Área de tanque de agua		Termina: Área de tanque de agua	
Unidad	Puesto responsable	Paso No.	Actividad a realizar
Dirección	Guardianía	1	Los días jueves a las siete treinta de la noche parar el sistema de bombeo de agua (levantando del flote y lo sujeto a un seguro).
	Operativo	2	A la mañana siguiente verificar el nivel de agua del tanque, éste debe estar a unos veinte centímetros de profundidad.
		3	Decide, iniciar o no el lavado: 2.1 Si está a esta altura, proceder a lavar. 2.2 No procede a lavar, da tiempo que esté a esa altura e inicia el proceso.
		4	Agregar una bolsa de detergente de doscientos cincuenta o lo proporcional a ello.
		5	Restregar el piso, paredes y techo con una escoba de uso exclusivo para ello
		6	Dejar fluir el agua del tanque, para ello quita el tapón del tubo de salida de agua y abre la llave de paso del mismo.
		7	Cierra la llave de paso, agrega agua, pasa la escoba, deja fluir el agua; hasta que no tenga el tanque ningún residuo de detergente.
		8	Al finalizar el proceso de lavado, cierra definitivamente la llave de paso y coloca el tapón del tubo.
		9	Se baja el flote, para que nuevamente se llene.
		10	Cierra el tanque y coloca candado.

1.2.3 Diagrama de flujo



1.3 Mantenimiento de edificios

1.3.1 Normas del procedimiento

- a. Se debe tener enseres y equipo adecuado para el desempeño de tal labor.

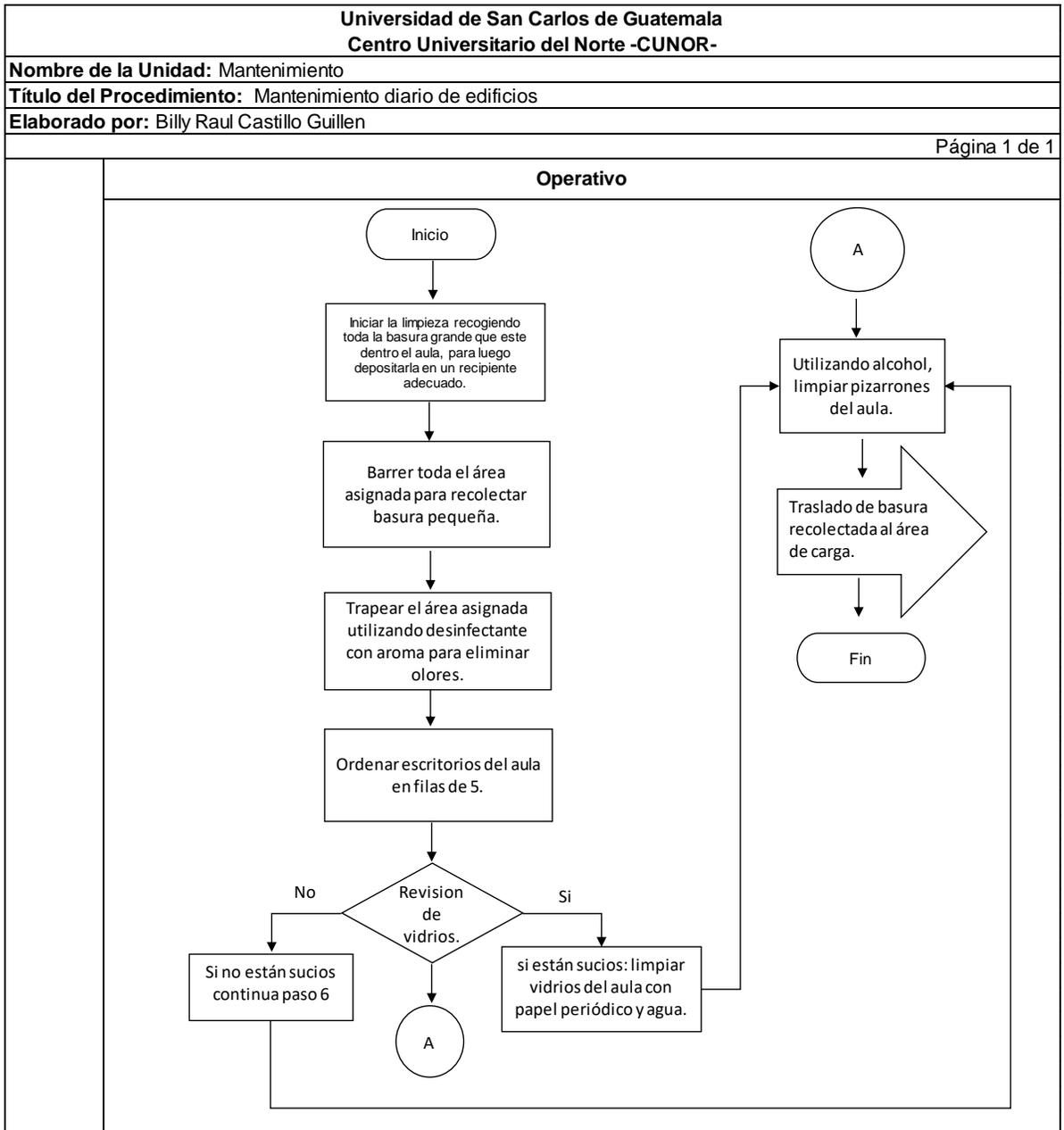
- b. El trabajador operativo que realice esta actividad debe cumplir con el uso del equipo respectivo.

- c. La limpieza de edificios deberá hacerse todos los días de la semana.

1.3.2 Descripción del procedimiento

Descripción del procedimiento			
Nombre de la unidad: Dirección			
Título del procedimiento: Mantenimiento diario de edificios			
Hoja No. 1 de 1		No. de formularios: 0	
Inicia: Área de edificios asignada		Termina: Área de carga de basura	
Unidad	Puesto responsable	Paso No.	Actividad a realizar
Dirección	Operativo	1	Iniciar la limpieza recogiendo toda la basura grande que este dentro el aula, para luego depositarla en un recipiente adecuado.
		2	Barrer toda el área asignada para recolectar basura pequeña.
		3	Trapear el área asignada utilizando desinfectante con aroma para eliminar olores.
		4	Ordenar escritorios del aula en filas de 5.
		5	Revisión de vidrios 5.1 si están sucios: limpiar vidrios del aula con papel periódico y agua. 5.2 si no están sucios continuar con el proceso.
		6	Utilizando alcohol, limpiar pizarrones del aula.
		7	Traslado de basura recolectada al área de carga.

1.3.3 Diagrama de flujo



1.4 Mantenimiento de baños

1.4.1 Normas del procedimiento

- a. Se debe tener enseres y equipo adecuado para el desempeño de tal labor.

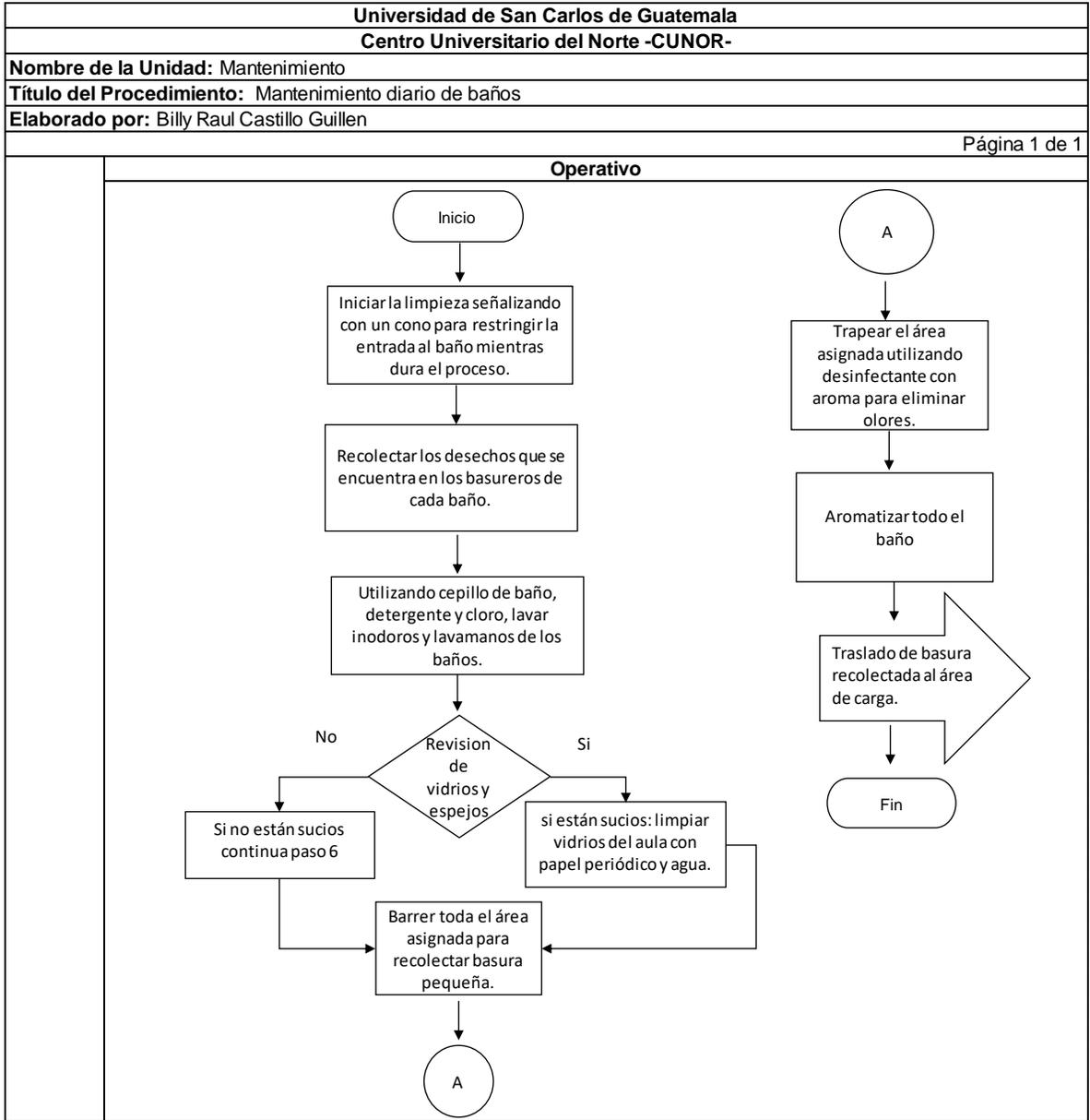
- b. El trabajador operativo que realice esta actividad debe cumplir con el uso del equipo respectivo.

- c. La limpieza de edificios deberá hacerse todos los días de la semana.

1.4.2 Descripción del procedimiento

Descripción del procedimiento			
Nombre de la unidad: Dirección			
Título del procedimiento: Mantenimiento diario de baños			
Hoja No. 1 de 1		No. de formularios: 0	
Inicia: Área de baños asignada		Termina: Área de carga de basura	
Unidad	Puesto responsable	Paso No.	Actividad a realizar
Dirección	Operativo	1	Iniciar la limpieza señalizando con un cono para restringir la entrada al baño mientras dura el proceso.
		2	Recolectar los desechos que se encuentra en los basureros de cada baño.
		3	Utilizando cepillo de baño, detergente y cloro, lavar inodoros y lavamanos de los baños.
		5	Revisión de vidrios y espejos 5.1 si están sucios: limpiar vidrios y espejos del baño con papel periódico y agua. 5.2 si no están sucios continuar con el proceso.
		6	Barrer toda el área asignada para recolectar basura pequeña.
		7	Trapear el área asignada utilizando desinfectante con aroma para eliminar olores.
		8	Aromatizar todo el baño
		9	Traslado de basura recolectada al área de carga.

1.4.3 Diagrama de flujo



1.5 Mantenimiento de áreas verdes

1.5.1 Normas del procedimiento

- a. Se debe tener equipo adecuado para el desempeño de tal labor.

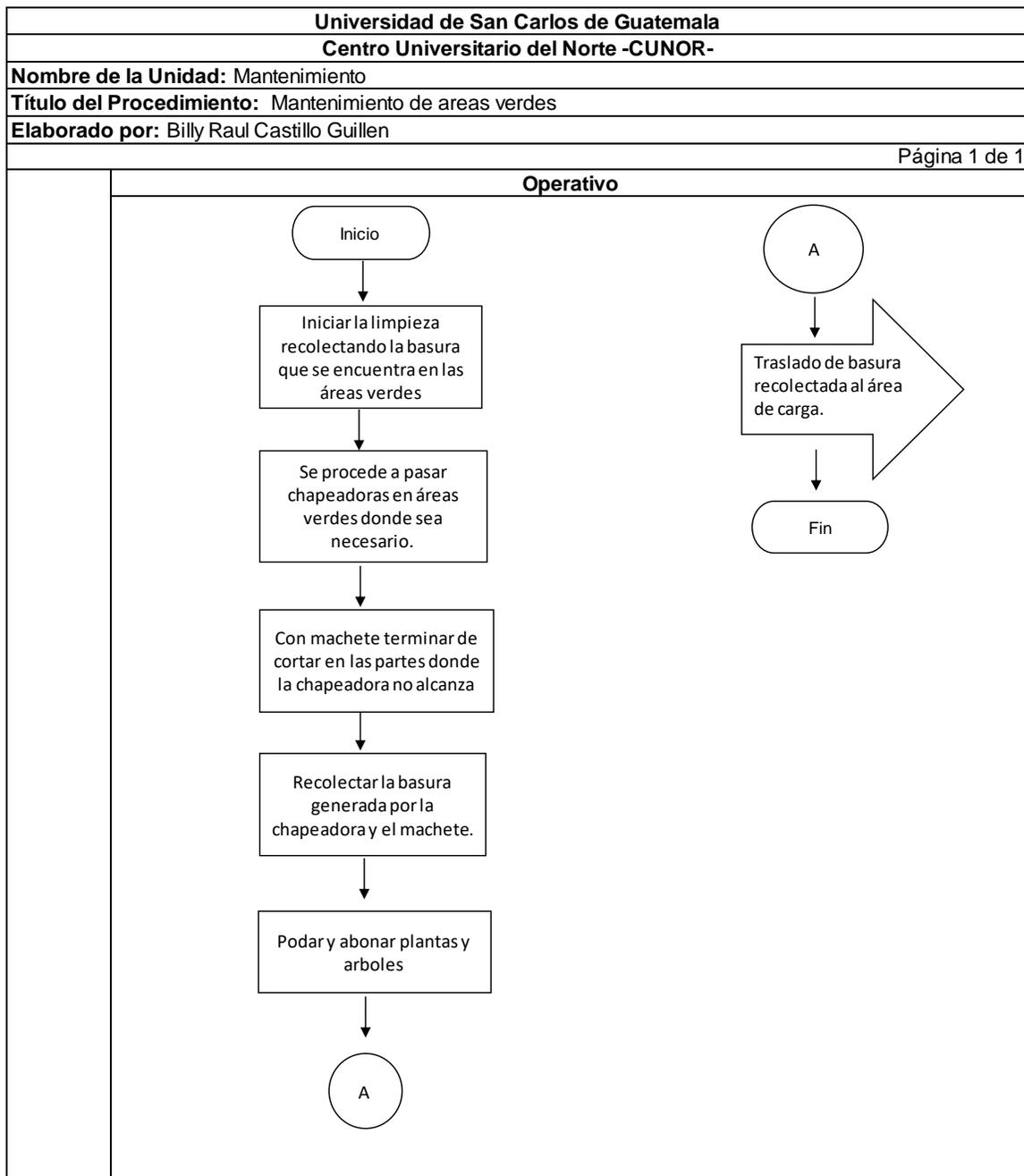
- b. El trabajador operativo que realice esta actividad debe cumplir con el uso del equipo respectivo.

- c. La limpieza de áreas verdes se realiza con forme vaya avanzando el operativo

1.5.2 Descripción del procedimiento

Descripción del procedimiento			
Nombre de la unidad: Dirección			
Título del procedimiento: Mantenimiento de áreas verdes			
Hoja No. 1 de 1		No. de formularios: 0	
Inicia: Áreas verdes del centro		Termina: Áreas de carga de basura	
Unidad	Puesto responsable	Paso No.	Actividad a realizar
Dirección	Operativo	1	Iniciar la limpieza recolectando la basura que se encuentra en las áreas verdes
		2	Se procede a pasar chapeadoras en áreas verdes donde sea necesario
		3	Con machete terminar de cortar en las partes donde la chapeadora no alcanza
		5	Recolectar la basura generada por la chapeadora y el machete.
		6	Podar y abonar plantas y arboles
		7	Traslado de toda la basura al área de carga

1.5.3 Diagrama de flujo



1.6 Mantenimiento menor de vehículos

1.6.1 Normas del procedimiento

- d. Se debe tener equipo adecuado para el desempeño de tal labor.

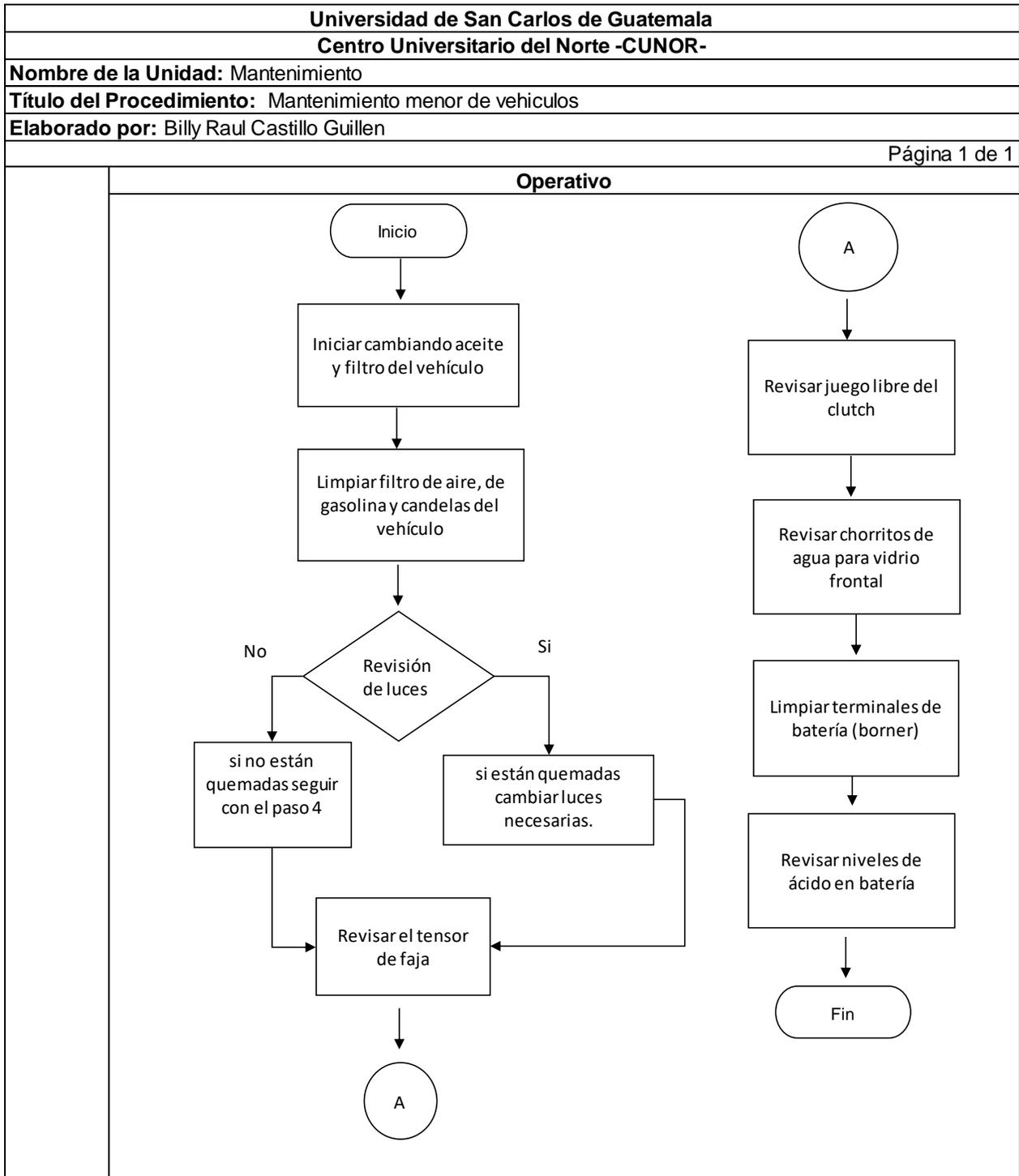
- e. El trabajador operativo que realice esta actividad debe cumplir con el uso del equipo respectivo.

- f. El mantenimiento menor de vehículos se realizara cada cinco mil (5 000) kilómetros.

1.6.2 Descripción del procedimiento

Descripción del procedimiento			
Nombre de la unidad: Dirección			
Título del procedimiento: Mantenimiento menor de vehículos			
Hoja No. 1 de 1		No. de formularios: 0	
Inicia: fosa vehicular		Termina: fosa vehicular	
Unidad	Puesto responsable	Paso No.	Actividad a realizar
Dirección	Operativo	1	Iniciar cambiando aceite y filtro del vehículo
		2	Limpiar filtro de aire, de gasolina y candelas del vehículo
		3	Revisión de luces: 3.1. si están quemadas cambiar luces necesarias 3.2 si no están quemadas seguir con el proceso
		4	Revisar el tensor de faja
		5	Revisar juego libre del clutch
		6	Revisar chorritos de agua para vidrio frontal
		7	Limpiar terminales de batería (borner)
		8	Revisar niveles de ácido en batería

1.6.3 Diagrama de flujo



1.7 Mantenimiento mayor de vehículos

1.7.1 Normas del procedimiento

- a. Se debe tener equipo adecuado para el desempeño de tal labor.

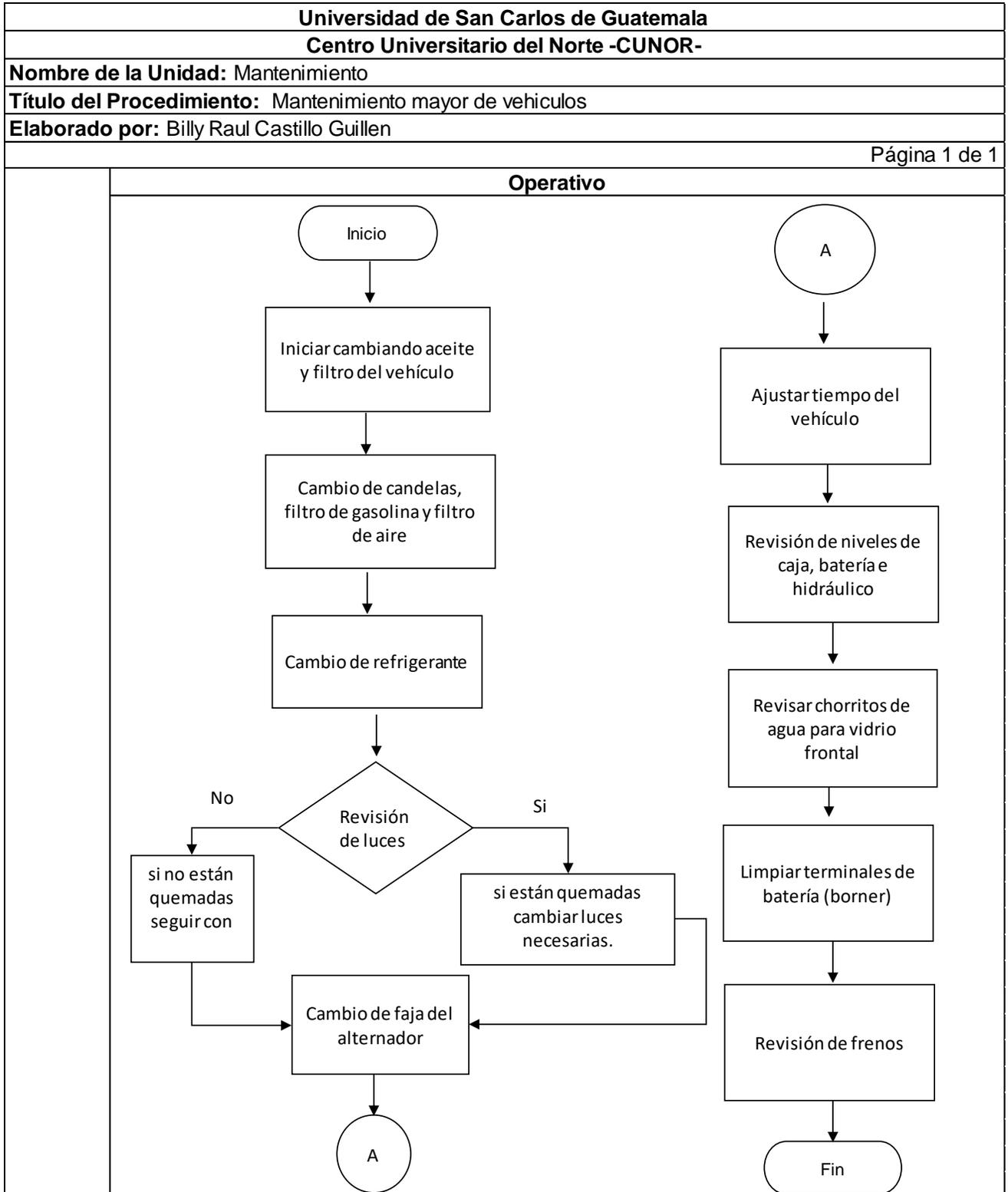
- b. El trabajador operativo que realice esta actividad debe cumplir con el uso del equipo respectivo.

- c. El mantenimiento mayor de vehículos se realizara cada quince mil (15 000) kilómetros.

1.7.2 Descripción del procedimiento

Descripción del procedimiento			
Nombre de la unidad: Dirección			
Título del procedimiento: Mantenimiento mayor de vehículos			
Hoja No. 1 de 1		No. de formularios: 0	
Inicia: fosa vehicular		Termina: fosa vehicular	
Unidad	Puesto responsable	Paso No.	Actividad a realizar
Dirección	Operativo	1	Iniciar cambiando aceite y filtro del vehículo
		2	Cambio de candelas, filtro de gasolina y filtro de aire
		3	Cambio de refrigerante
		4	Revisión de luces: 3.1. si están quemadas cambiar luces necesarias 3.2 si no están quemadas seguir con el proceso
		5	Cambio de faja del alternador
		6	Ajustar tiempo del vehículo
		7	Revisión de niveles de caja, batería e hidráulico
		8	Revisar chorritos de agua para vidrio frontal
		9	Limpiar terminales de batería (borner)
		10	Revisión de frenos

1.7.3 Diagrama de flujo



**USAC
CUNOR**

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario del Norte



No. 133-2018

El Director del Centro Universitario del Norte de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer los dictámenes de la Comisión de Trabajos de Graduación de la carrera de:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Al trabajo titulado:

**INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO REALIZADO
EN EL CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE, COBÁN, ALTA VERAPAZ**

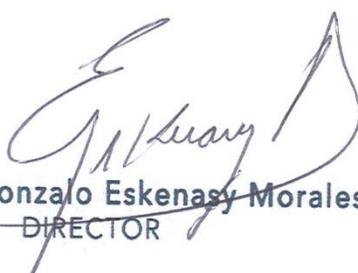
Presentado por el (la) estudiante:

BILLY RAÚL CASTILLO GUILLÉN

Autoriza el

IMPRIMASE

Cobán, Alta Verapaz 24 de Mayo de 2018.


Lic. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
DIRECTOR

