

INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL

NOMBRE DEL SUSTENTANTE:

GUEL GARCIA JUAN CARLOS

NOMBRE DEL PROYECTO DE TITULACION:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

EMPRESA:

ASOCIACION DE USUARIOS JUNTA DE AGUAS, DEL DISTRITO DE RIEGO 01,
A.C.

NOMBRE DEL ASESOR DE TITULACION:

LNI. BENITO RODRIGUEZ CABRERA

TITULACION OCTUBRE DE 2017

DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS

El siguiente proyecto, es dedicado a mi familia, a mis padres, mis hermanos, quienes son el principal motor que me impulsa a cumplir mis sueños y realizar cada una de mis metas, debido a que me brindan su apoyo incondicional en cualquier instante y fungen como un soporte de motivación continuo, que me animan en los momentos más duros de mi vida estudiantil y personal. Así mismo se los dedico a mis amigos, quienes son parte fundamental en mi vida, porque los considero como mi segunda familia y forman parte de mi vida cotidiana y en ellos encuentro todo el apoyo moral y emocional que necesito, para realizar cada una de mis actividades y proyectos.

De igual manera quiero agradecer al Tecnológico de pabellón de Arteaga y al director, el MATI. Humberto Ambriz Delgadillo, por permitirme ser parte del instituto, abriéndome las puertas para recibir una educación de calidad, brindándome todas las herramientas necesarias para ser un futuro ingeniero competitivo. También agradezco al C. Prof. Cuauhtémoc Reyes Bernal, quien ha tenido la apertura de recibirnos y de darnos la oportunidad de implementar el proyecto en su empresa. Además agradezco a mi asesor, el LNI. Benito Rodríguez Cabrera, por su destacada participación, quien sin su ayuda y orientación no podría llevar a buen puerto el proyecto.

Juan Carlos Guel García

RESUMEN

El presente informe de residencias profesionales, ha sido elaborado para optar por el título de Ingeniero en Gestión Empresarial, como parte de la modalidad del perfeccionamiento profesional. Este informe está encuadrado en la línea de la investigación sobre las prácticas de los recursos humanos, por lo que su objeto es, desarrollar un manual de procedimientos, en una empresa perteneciente al sector de servicios, la cual lleva como nombre; Asociación de Usuarios de Junta de Aguas del Distrito De Riego 01. A. C.

El desarrollo de este informe va de acuerdo a los planteamientos teóricos, también expuestos en el documento, de manera que muestra cómo se complementa la teoría con la práctica. Así mismo cabe mencionar que este trabajo se centra fundamentalmente, en las prácticas que se llevan a cabo dentro de la recepción de usuarios, por lo que se tomó como base esta área para la elaboración del manual.

Como resultado de este informe, se obtendrá una visión general del área de recursos humanos y de los manuales de procedimientos, enfocados a las actividades prácticas que se llevan a cabo en un área de la organización en particular, como es la de recepción de usuarios. Por lo que el presente informe se divide en cuatro capítulos, los cuales describen el proyecto desde su concepción hasta la finalización del mismo. En el capítulo uno, se dan a conocer las generalidades del proyecto, en el cual se muestra un breve análisis de la empresa donde se implementa dicho proyecto. En el capítulo dos, se proporciona el marco teórico y conceptual. Mientras que en el capítulo tres, se desarrolla la propuesta del proyecto, en el cual, se presentan los aspectos metodológicos y así mismo se muestran las actividades que se desarrollaron durante todo el proyecto. Finalmente, el capítulo cuatro, se muestran los resultados obtenidos después de haber desarrollado la propuesta y así mismo se presentan las conclusiones, en las cuales se destacan los logros obtenidos así como los beneficios brindados a la empresa con dicho proyecto.

ÍNDICE

LISTA DE TABLAS	5
LISTA DE FIGURAS	6
INTRODUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO 1: GENERALIDADES DEL PROYECTO.....	9
1.1.- ANÁLISIS DE LA EMPRESA.....	11
1.2.- ANTECEDENTES.....	11
1.3.- CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA.....	12
1.4.- ESTRUCTURA ORGÁNICA	13
1.5.- PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.6.- OBJETIVO GENERAL	14
1.7.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
1.8.- JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	15
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	17
CAPÍTULO 3: DESARROLLO DEL PROYECTO	26
3.1.- METODOLOGÍA.....	28
3.2.- TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	29
3.3.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
3.3.1.- ACTIVIDADES A DESARROLLAR	31
3.2.- ANÁLISIS Y RECOLECCIÓN DE DATOS.....	33
3.2.1.- DESARROLLO DEL MANUAL.....	33
CAPÍTULO 4: EVALUACIÓN DE RESULTADOS	51
4.1.- RESULTADOS.....	52
4.2.- CONCLUSIONES.....	57
CAPÍTULO 5: COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICAS	59
5.1.- COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS	60
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	61
REFERENCIAS.....	62

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Cuadro de procedimientos para la recepción, registro y distribución de correspondencia	36
Tabla 2: Cuadro de procedimientos para envío de correspondencia.....	38
Tabla 3: Cuadro de procedimientos para el registro de visitantes.....	40
Tabla 4: Cuadro de procedimientos para recibir y trasladar llamadas telefónicas	42
Tabla 5: Cuadro de control de correspondencia recibida del area de recepcion.....	42
Tabla 6: Cuadro de control de correspondencia enviada del area de recepcion.....	42

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama de la empresa.....	13
Figura 2: Posición que ocupa el departamento de Recursos Humanos en el organigrama de la empresa	20
Figura 3: Organización del departamento de recursos humanos	21
Figura 4 : Oficio de solicitud.....	30
Figura 5: Constancia.....	31
Figura 6: Organigrama de la recepción de la Asociación de Usuarios Junta de Aguas del Distrito de Riego 01 A. C.	34
Figura 7: Flujograma de procedimientos para la recepción, registro y distribución de correspondencia	37
Figura 8: Flujograma de procedimientos para el envío de correspondencia.....	39
Figura 9: Flujograma de procedimientos para el registro de visitantes.....	41
Figura 10: Flujograma de procedimientos para recibir y trasladar llamadas telefónicas	41
Figura 11: Sistema del padrón de usuarios.....	46
Figura 12: Sistema del padrón de usuarios.....	46
Figura 13: Sistema del padrón de usuarios.....	47
Figura 14: Sistema del padrón de usuarios.....	47
Figura 15: Sistema del padrón de usuarios.....	48
Figura 16: Sistema del padrón de usuarios.....	48
Figura 17: Sistema del padrón de usuarios.....	49
Figura 18: Sistema del padrón de usuarios.....	50
Figura 19: Sistema del padrón de usuarios.....	50

INTRODUCCIÓN

Las funciones del área de recursos humanos son fundamentales para cualquier empresa, debido a que de ellas dependen el ambiente de trabajo, la productividad y la competitividad empresarial. Por esta razón, la gestión del capital humano es uno de los activos más importantes para conseguir los objetivos marcados, por lo que dar un adecuado soporte administrativo es primordial. Por lo tanto en el presente proyecto, se describe la creación de un manual administrativo de procedimientos para facilitar las prácticas de recursos humanos en la Asociación de Usuarios Juntas de Aguas del Distrito de Riego 01, A. C, con la finalidad de automatizar y mejorar las operaciones que se llevan a cabo dentro de la organización.

Por consiguiente, la finalidad de la creación del manual, está enfocado a mejorar las prácticas de los recursos humanos, dentro de la Asociación de Usuarios Junta de Aguas del Distrito de Riego 01 A. C, el cual proporciona una serie de beneficios que impactan en el ambiente laboral, debido a que se cuenta con guías de trabajo a ejecutar, los cuales fungen como un auxiliar en el adiestramiento y capacitación del personal así como auxiliar en la inducción al puesto, además permite describir en forma detallada las actividades del puesto, facilitando la interacción de las distintas áreas de la organización, debido a que indica las interrelaciones con otras áreas de trabajo.

Por tales motivos es que se decidió llevar a cabo la creación de un manual para la Asociación de Usuarios Junta de Aguas del Distrito de Riego 01, A. C, debido a que una vez que se detectó la necesidad y se estableció el planteamiento del problema fue necesario tomar decisiones que mejoraran y atacaran esta problemática surgida en dicha organización.

La estructura del presente estudio está dividida en cuatro capítulos, que describen el proyecto desde su concepción hasta la obtención de resultados y finalización del mismo.

En el capítulo uno, se dan a conocer las generalidades del proyecto, en donde se muestra un breve análisis de la empresa donde se implementó dicho proyecto, desde el perfil de la empresa, hasta los antecedentes y características de la misma. Además se realiza el planteamiento del problema así como los objetivos y justificación del presente estudio.

En el capítulo dos, se proporciona el marco teórico y conceptual, el cual es necesario para comprender el tema. Mientras que en el capítulo tres, se desarrolla el proyecto, es decir, se presentan los aspectos metodológicos, tales como, los procedimientos, las técnicas e instrumentos de recolección de la información, así como el tipo de investigación utilizados en el desarrollo del proyecto; así mismo se muestran las actividades que se desarrollaron durante todo el proyecto y también se muestra cómo se desarrolló la propuesta del manual. Finalmente, el capítulo cuatro cierra el proceso del proyecto, en el cual se analizan y evalúan los resultados obtenidos después de haber desarrollado la propuesta y así mismo se presentan las conclusiones, en las cuales se destacan los logros obtenidos así como los beneficios brindados a la empresa con dicho proyecto.



CAPÍTULO 1: GENERALIDADES DEL PROYECTO

1.1.- ANÁLISIS DE LA EMPRESA

PERFIL DE LA EMPRESA

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: Asociación de Usuarios Junta de Aguas del Distrito de Riego 01, A. C.

RAMO: SERVICIOS

DIRECCIÓN: José Vasconcelos N.4, C. P. 20660, Pabellón de Arteaga, Aguascalientes.

TELÉFONO: 465-9582468

E – MAIL: junta_de_aguas@yahoo.com

1.2.- ANTECEDENTES

1926: Se expide la Ley sobre Irrigación de Aguas Nacionales (Comisión Nacional de Irrigación - CNI). Inicia construcción de la presa de almacenamiento «Presidente Calles».

1929 – 1931: Termina construcción presa «Presidente Calles», estudios, proyecto y construcción estuvieron a cargo de J. G. White Engineering Corp.

1931 – 1936: Se crea el Distrito de Riego 001, Pabellón, Ags. Y la operación está a cargo de la CNI.

19 abril 1936: se entrega el distrito al Banco Nacional de Crédito Agrícola.

1947: Se organiza por primera vez la Junta de Aguas.

30 enero de 1948: Se hace la entrega Oficial del Distrito a los usuarios por conducto de la Junta de Aguas.

05 mayo de 1992: La Junta de Aguas se constituye como Asociación Civil y obtiene Título de Concesión con registro en REPDA 08AGS400101/12ATGC99 para utilizar y aprovechar aguas nacionales superficiales por un volumen anual de 43, 296,000.00 m³ por 20 años.

1.3.- CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA

La Asociación de Usuarios Junta de Aguas del Distrito de Riego 01, A. C. Empresa Moral Mexicana, constituida legalmente como Asociación Civil y agrupación agrícola en materia de riego, sin fines de lucro.

MISIÓN

Brindar y administrar un servicio concerniente a la distribución del de la presa calles, dando un servicio óptimo, de calidad a los usuarios de esta asociación y atender la problemática que circunstancialmente surjan.

OBJETIVO

El principal objetivo de la Asociación De Usuarios Junta De Aguas Del Distrito De Riego 01, A.C. es apoyar las gestiones de los productores y poner en resguardo Maquinaria y equipo agropecuario, para el desarrollo de las actividades productivas.

Objetivos específicos:

- A. Construcción, operación, conservación y administración de la infraestructura hidráulica del Distrito de Riego 001, Pabellón, Ags.
- B. Distribución y administración del recurso agua.
- C. Fomentar el mejoramiento de cultivos en cuanto a calidad y cantidad, establecimiento de sistemas, programas procedimientos agrícolas.
- D. Construcción de nuevas obras de infraestructura.
- E. Conservación, operación y mantenimiento de las nuevas obras del Distrito de Riego 001, Pabellón, Ags.

Tiene las siguientes características:

- A. Principal y mayor agrupación agrícola del Estado.
- B. Abarca 3 municipios: Rincón de Romos, Pabellón de Arteaga y Tepezalá.
- C. La integran: 21 ejidos y 9 sociedades.

EJIDOS

- A. Ejido Garabato
- B. Ejido San Luis de Letras
- C. Ejido Emiliano Zapata
- D. Ejido San. Fco. De los Romo
- E. Ejido Rincón de Romos
- F. Ejido Pabellón
- G. Ejido Colonia Progreso
- H. Ejido San Antonio
- I. Ejido Los Hornos
- J. Ejido San Jacinto
- K. Ejido El Chayote
- L. Ejido El Barranco
- M. Ejido Alamos
- N. Ejido Tepezalá
- O. Ejido Arroyo Hondo
- P. Ejido Tepezalá (La Victoria)
- Q. Ejido Carboneras
- R. Ejido El Refugio
- S. Ejido El Conquián.
- T. Ejido Santiago

SOCIEDADES

- A. Soc. Bajío de la Honda
- B. Soc. El Milagro
- C. Soc. Ex hacienda de Pabellón
- D. Soc. Miguel Hidalgo
- E. Soc. Oriente de Pabellón
- F. Soc. P.P. de Rincón de Romos

1.4.- ESTRUCTURA ORGÁNICA

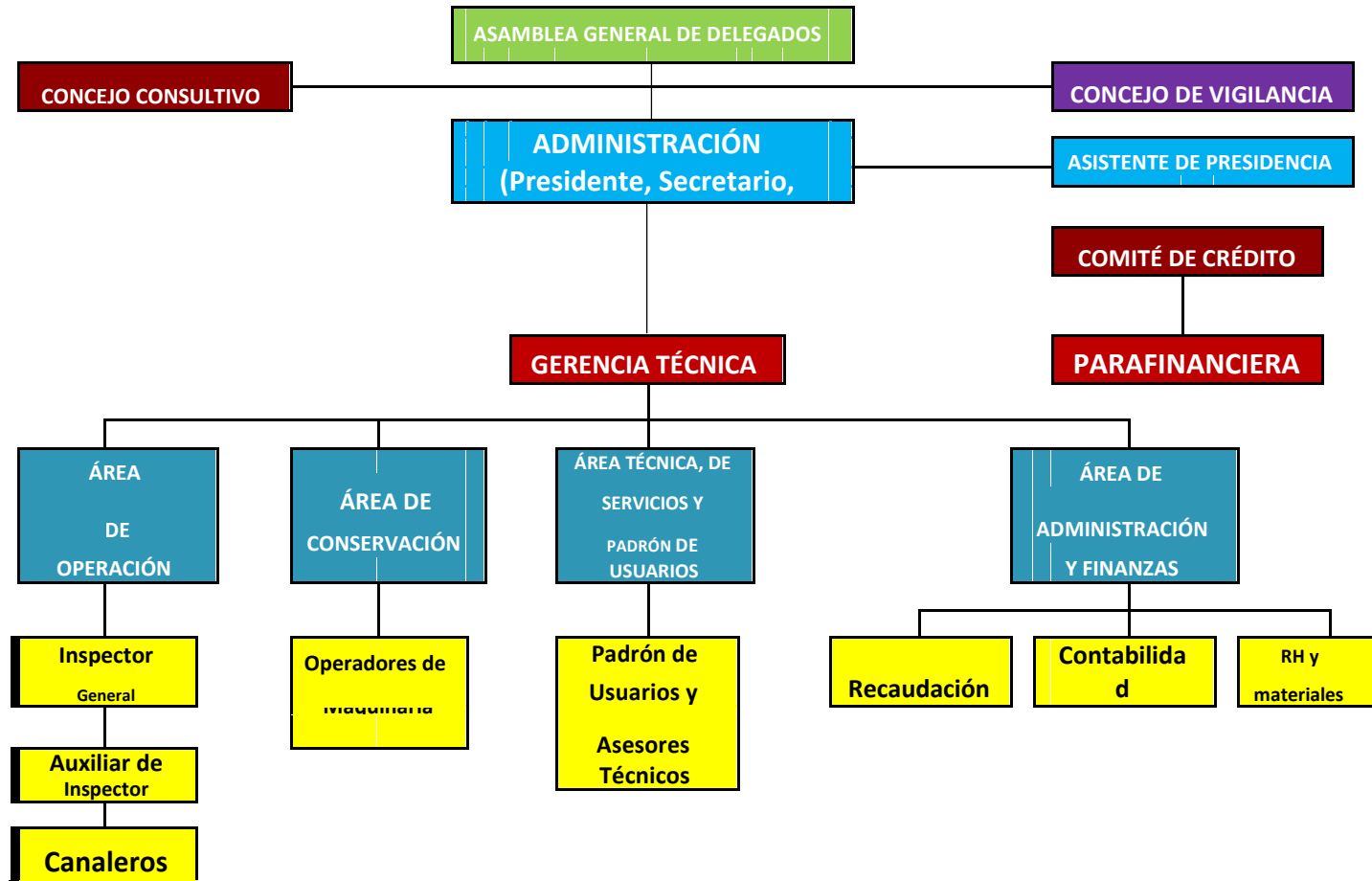


Figura 1: Organigrama de empresa

FUENTE: Asociación de Usuarios Junta de Aguas del Distrito de Riego 01, A. C.

1.5.- PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La organización de la Asociación Civil de Junta de Aguas del Distrito de Riego 01 A. C, carece de mecanismos de administración para realizar las prácticas enfocados a recursos humanos, lo cual origina que las actividades y operaciones que se llevan a cabo dentro de la asociación comienza de manera informal y muchas veces sin idea de controles administrativos, ni de los requerimientos que se requieren para trabajar. Por lo cual se detectó la necesidad de implementar manuales de procedimientos, los cuales sirvan como un auxiliar en el puesto, para el colaborador y en general para los directivos de la asociación, con el propósito de que realicen las funciones de una manera eficiente y automatizada, lo cual a su vez originara que se reduca el margen de error para realizar dichas actividades.

1.6.- OBJETIVO GENERAL:

Elaborar un manual administrativo de procedimientos con la finalidad de que ayude a mejorar las prácticas del área de Recursos Humanos para efficientar y automatizar las operaciones realizadas en dicha área, para la entrega del mes de Diciembre de 2016.

1.7.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- A. Revisión y preparación de actividades para la elaboración del manual, en un lapso de tres días.
- B. Recopilar toda la información correspondiente al desarrollo del manual, en un lapso de una semana.
- C. Consolidación de la información obtenida, en un lapso de dos días.
- D. Establecer las funciones que se llevan a cabo en el área de trabajo para automatizar las mismas, en un lapso de dos días.
- E. Aplicar herramientas de gestión para automatizar las operaciones del lugar donde se realiza el manual, en un lapso de tres días.
- F. Determinar los pasos a seguir para operar el sistema de padrón de usuarios, en un lapso de un día.
- G. Realizar el manual, en un lapso de dos semanas.

1.8.- JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Para los directores, administradores y responsables de la asociación civil, es indispensable contar con herramientas prácticas que le ayuden a cumplir con la misión planteada. Para lo cual la generación de manuales de procedimientos son un instrumento muy valioso dentro de cualquier organización, debido a que facilita al colaborador cumplir con sus funciones de una manera más eficiente y correcta, por lo que el margen de error es nulo. Al realizar un reconocimiento y análisis dentro de las áreas de la Asociación Junta de Aguas del Distrito de Riego 01 A. C., se pudo detectar que en todas sus operaciones carecen de controles administrativos dentro de algunas de las áreas; en particular en las enfocadas con Recursos Humanos.

Por lo tanto debido a esta necesidad detectada en dicha área, es oportuno desarrollar un proyecto de mejora que automatice y mejore los procesos para hacer de sus actividades un trabajo formal, de tal manera que sea reconocido al aplicar manuales de procedimientos a través del cual se registre y documente cada una de las funciones y operaciones que se llevan a cabo en esta área.

Así mismo el propósito del proyecto es estructurar el manual de una manera sencilla y clara de comprender, para cumplir con los requerimientos gubernamentales y sociales que la modernidad exige, ya que es indispensable implementar instrumentos que midan la efectividad de las aportaciones de las organizaciones, así como los compromisos asumidos con sus colaboradores. Por consiguiente, con la implementación de dicho manual se podrá contar con guías de trabajo a ejecutar, los cuales fungirán como un auxiliar en el adiestramiento y capacitación del personal así como auxiliar en la inducción al puesto, además permitirá describir en forma detallada las actividades del puesto, facilitara la interacción de las distintas áreas de la institución, debido a que muestra las interrelaciones con otras áreas laborales.

También permitirá que el personal operativo conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades de rutina y proporciona una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de la información así como de brindar una visión integral de la organización al personal. Además se establecen como referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento. Por lo tanto su aplicación tiene un sinnúmero de beneficios tanto para directivos, colaboradores y responsables de la asociación, debido a que es posible a través de ellos mejorar los procesos y en general la producción de la organización.



INSTITUTO TECNOLÓGICO[®]
de Pabellón de Arteaga
TEC

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

MARCO TEÓRICO

El presente estudio se refiere a la elaboración de un manual de procedimientos para recursos humanos que ayude a facilitar las prácticas de la organización donde se desarrolla el proyecto. Una vez que se han detectado los síntomas, las consecuencias, y establecido el planteamiento del problema; ahora se investiga en la teoría todos aquellos conceptos que puedan evidenciar y reforzar la premisa de la importancia de los recursos humanos en cualquier organización.

Por lo que toda empresa debe o debería contar con un área de recursos humanos encargada de la administración del personal (contrataciones, despidos, incentivos, capacitaciones, descripciones de puesto, etc.) y por medio de este, motivar y crear un ambiente laboral aceptable para todos los trabajadores de la empresa.

Principalmente el concepto de Administración de Recursos Humanos es definido como “la manera en que las organizaciones obtienen, desarrollan, evalúan, mantienen y conservan el número y el tipo adecuado de trabajadores, cuyo objetivo es suministrar a la organización una fuerza laboral efectiva”.¹

Así mismo es definido la Administración de Recursos Humanos como “el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos y las habilidades, de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general”.²

De la misma manera (Dessler, 2001, p2.) define a la Administración de Recursos Humanos como “las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización”. Tales prácticas y políticas incluyen, por ejemplo, lo siguiente:

- A. Realizar los análisis de puestos (determinar la naturaleza de la función de cada empleado)
- B. Planear las necesidades de personal y reclutar a los candidatos para cada puesto
- C. Seleccionar a los candidatos para cada puesto
- D. Aplicar programas de inducción y capacitación para los nuevos trabajadores
- E. Evaluar el desempeño
- F. Administrar los sueldos y los salarios (remunerar)
- G. Proporcionar incentivos y prestaciones
- H. Comunicar (entrevistar, asesorar, disciplinar)
- I. Capacitar y desarrollar a los empleados actuales
- J. Fomentar el compromiso de los colaboradores

La Administración de Recursos Humanos, tiene como objetivos, según Chiavenato: ³

- A. Crear, mantener y desarrollar un conjunto de recursos humanos con habilidades y motivación suficientes para conseguir los objetivos de la organización.
- B. Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de los recursos humanos y el logro de los objetivos individuales.
- C. Alcanzar eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles.

De igual manera, según (Milkovich, 1994, p.15); considera que uno de los principales objetivos de la administración de recursos humanos es, alcanzar la eficiencia. Las organizaciones eficientes maximizan los resultados al tiempo que maximizan los insumos.

Importancia de la administración de Recursos Humanos

“El propósito de la Administración de los Recursos Humanos es mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización, de manera que sean responsables desde un punto de vista estratégico, ético y social” ⁴

Por lo que dicho propósito produce un beneficio enorme a las empresas ya que las actividades de los recursos humanos contribuyen directamente al mejoramiento de la productividad al identificar mejores formas de alcanzar los objetivos de las empresas y, de una manera indirecta al contribuir al crecimiento personal del trabajador.

Por su parte, (Dessler, 2001, p2.) indica algunos de los motivos por los cuales la administración de personal debe ser importante para los gerentes.

- A. Evitar contratar a la persona equivocada para un puesto
- B. Tener una gran rotación de puestos
- C. Perder el tiempo con entrevistas inútiles
- D. Impedir que la compañía para la que trabaje sea multada por emplear practicas carentes de seguridad
- E. Evitar que los empleados consideren que sus sueldos son injustos y desiguales, en comparación con los de otras personas en la organización.
- F. Procurar que la falta de capacitación no afecte la eficiencia y se cometan injusticias laborales, entre otras.

POSICIÓN QUE OCUPA EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS EN EL ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

El área de personal es de vital importancia para la empresa, ya que influye decisivamente en:

- A. La aptitud y actitud del personal para lograr los objetivos estratégicos de la empresa.
- B. La eficiencia de la gestión de los procesos administrativos.
- C. El desarrollo coherente de la misión de la empresa.

Por tanto, su dirección se sitúa en el segundo nivel del organigrama en dependencia directa de la Dirección general y en el mismo nivel que las demás direcciones básicas de la empresa.



Figura 2: Posición que ocupa el departamento de Recursos Humanos en el organigrama de la empresa

FUENTE: BLOQUE 1: GESTIÓN INTEGRAL DE RECURSOS HUMANOS (Gonzales, 2002)

Si la departamentación de la empresa se ha efectuado según las funciones que debe desarrollar cada departamento, al área de personal le corresponde el Departamento de Personal o de Recursos Humanos.

La situación, las características y las funciones del departamento dependerán del tamaño y la actividad de la empresa. Así, en las empresas pequeñas o con pocos trabajadores no suele existir Departamento de Personal, se externalizan sus funciones, ya que se contrata el servicio de empresas especializadas, y en las empresas de gran tamaño existen departamentos de recursos humanos muy complejos.

La departamentación de una organización no convierte a cada uno de los departamentos en estructuras independientes. Por el contrario, organiza las relaciones que se deben establecer entre ellos; así, el Departamento de Recursos Humanos tiene relación directa con todos los demás, ya que en todos ellos hay trabajadores que responden a la política de recursos humanos definida por la empresa.

¿CÓMO SE ORGANIZA EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS?

El organigrama de organización del Departamento de Recursos Humanos, según las funciones que debe realizar, puede tener la siguiente forma:



Figura 3: Organización del departamento de recursos humanos

FUENTE: BLOQUE 1: GESTIÓN INTEGRAL DE RECURSOS HUMANOS (Gonzales, 2002)

IMPORTANCIA DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

La importancia de los manuales radica en que ellos explican de manera detallada los procedimientos dentro de una organización; a través de ellos logramos evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa. Estos pueden detectar fallas que se presentan con regularidad, evitando la duplicidad de funciones. Además son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que le explican todo lo relacionado con la misma, desde su reseña histórica, haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinado departamento.

Manual de Organización

Es la versión detallada por escrito de la organización formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad, responsabilidad de los distintos puestos de trabajo que componen su estructura. Estos manuales contienen información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, funciones organigramas, niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, así como canales de comunicación y coordinación de una organización. También incluyen una descripción de puestos cuando el manual se refiere a una unidad administrativa en particular.

Manual de Normas y Procedimientos

Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa de la empresa, como la enunciación de normas de funcionamiento básicas a los cuales deberá ajustarse los miembros de la misma.

Se detallan a continuación los elementos constitutivos de un manual de estas características:

- A. Normas de procedimientos: es la relación por escrito de la secuencia de los procedimientos que constituyen la base de la organización, con la indicación de los distintos sectores a través de los cuales los mismos se desenvuelven.

- B. Formularios: son todos aquellos documentos y comprobantes que circulan dentro de los circuitos administrativos.
- C. Flujograma: son los procedimientos descritos de manera gráfica, que se conocen también como diagramas de procedimientos.

Los manuales de normas y procedimientos en su calidad de instrumentos administrativos, tienen por objeto:

- A. Compilar en forma adecuada, secuencial y detallada las operaciones a cargo de la organización, los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su participación en dichas operaciones y los formatos a utilizar para la realización de las actividades institucionales agregadas en procedimientos.
- B. Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración.
- C. Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- D. Ayudar a la coordinación del trabajo y evitar la duplicidad de funciones.

Manual para Especialistas

Es aquel que agrupa normas, pautas e instrucciones de aplicación en forma específica a determinado tipo de actividades o tareas como por ejemplo: manual del vendedor o compendio de la secretaria.

La preparación de este tipo de manuales por parte de la misma empresa es recomendable cuando el número de empleados que los utiliza es lo suficientemente grande como para justificarlo.

El objetivo básico perseguido con su preparación, es el de entrenamiento y capacitación de empleados, como así servir también de elemento de consulta para la realización de las tareas asignadas.

Manual del Empleado

Su objetivo es lograr una rápida asimilación de personal nuevo (inducción) así como también para posterior entrenamiento, este manual es especialmente útil para niveles intermedios u operativos.

Se enuncian a continuación algunas informaciones que un manual de estas características debe contener:

- A. Actividades desarrolladas por la empresa.
- B. Breve reseña histórica.
- C. Objetivos generales que se persiguen.
- D. Derechos y obligaciones de los empleados en general.
- E. Normas de comportamiento básicas y de cumplimiento obligatorio para todo el personal.
- F. Servicios que la empresa presta a sus empleados.

Manual de Contenido Múltiple

Ya se ha visto que un manual puede contener material de tipo diverso, lo que hace que los tipos mencionados no resulten siempre bien definidos. La inmensa mayoría de los manuales de oficina parecen estar diseñados intencionalmente para varios fines, por ejemplo, en la preparación de cualquier manual de procedimientos existen dos requisitos indispensables para asegurar su éxito:

- A. Manifestación clara de las normas generales de la empresa.
- B. Comprensión total de la organización básica de la misma.

Es decir, de poco servirían las manifestaciones detalladas de procedimientos si al mismo tiempo la organización y las normas básicas no son, claramente firmes y comprensibles.

Manuales de Finanzas

Las responsabilidades del contralor y tesorero exigen de ellos que den instrucciones numerosas y específicas a todos aquellos que deben proteger en alguna forma los bienes de la empresa, para asegurar la comprensión de sus deberes en todos los niveles de la administración.

Manual de Calidad

Se define un manual de calidad como un documento que enuncia la política de la calidad y que describe el sistema de calidad de una organización. Este manual puede estar relacionado con las actividades totales de una organización o con una parte seleccionada de estas. Es importante que los requisitos y el contenido del sistema de la calidad y del manual de la calidad se estructuren de acuerdo con la norma que se intenta satisfacer. Esta norma suministra los lineamientos para desarrollar dichos manuales de calidad.

Por otro lado, con la investigación anteriormente realizada se puede concluir, que la información obtenida, permite tener un panorama general de los objetivos y sobre todo de la importancia de los recursos humanos, por lo cual también cabe mencionar, que los manuales de procedimientos, aplicados a cualquiera de las áreas funcionales de las organizaciones, son fundamentales y de gran ayuda para facilitar las actividades y funciones de sus colaboradores.

Establecido lo anterior es oportuno mencionar, que en la Asociación de Usuarios Junta de Aguas del Distrito de Riego 01, A.C, no se tiene ningún antecedente al respecto de la aplicación de manuales de procedimientos por lo que más adelante se realizara una comparativa del antes y después, una vez que se implemente el manual de procedimientos que se diseñara; debido a que se analizaran aquellos puntos carecientes en la organización y como a través de la aplicación del manual, es posible solucionarlos y mejorarlos, mencionando en el después los resultados obtenidos.



CAPÍTULO 3: DESARROLLO DEL PROYECTO

3.1.- METODOLOGÍA

Dentro de este apartado, se especifica la metodología que fue utilizada para el presente proyecto. Para el cual, se desarrollaron los pasos necesarios para realizar la investigación. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2003), los pasos a seguir son los siguientes: el planteamiento del problema, el tipo de investigación, diseño de la investigación, recolección de datos, análisis de datos y presentación del reporte de investigación; mismos puntos que fueron desarrollados claramente de manera que pueda ser comprensible el procedimiento que se realizó, para el cumplimiento de los objetivos del presente proyecto.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La organización de la Asociación Civil de Junta de Aguas del Distrito de Riego 01 A. C, carece de mecanismos de administración para realizar las prácticas enfocados a recursos humanos, lo cual origina que las actividades y operaciones que se llevan a cabo dentro de la asociación comienza de manera informal y muchas veces sin idea de controles administrativos, ni de los requerimientos que se requieren para trabajar. Por lo cual se detectó la necesidad de implementar manuales de procedimientos, los cuales sirvan como un auxiliar en el puesto, para el colaborador y en general para los directivos de la asociación, con el propósito de que realicen las funciones de una manera eficiente y automatizada, lo cual a su vez originara que se reduca el margen de error para realizar dichas actividades.

OBJETIVO GENERAL:

Elaborar un manual administrativo de procedimientos con la finalidad de que ayude a mejorar las prácticas del área de Recursos Humanos para efficientar y automatizar las operaciones realizadas en dicha área, para la entrega del mes de Diciembre de 2016.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Revisión y preparación de actividades para la elaboración del manual, en un lapso de tres días.
2. Recopilar toda la información correspondiente al desarrollo del manual, en un lapso de una semana.
3. Consolidación de la información obtenida, en un lapso de dos días.
4. Establecer las funciones que se llevan a cabo en el área de trabajo para automatizar las mismas, en un lapso de dos días.
5. Aplicar herramientas de gestión para automatizar las operaciones del lugar donde se realiza el manual, en un lapso de tres días.
6. Determinar los pasos a seguir para operar el sistema de padrón de usuarios, en un lapso de un día.
7. Realizar el manual, en un lapso de dos semanas.

3.2.- TIPO DE INVESTIGACIÓN

Hernández (2003) cita a Danhke quien divide la investigación en:

- A. **Exploratoria.**- En este tipo de investigación los estudios se lleva a cabo, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, sobre el cual se tienen muchas dudas o no se ha elaborado antes.
- B. **Descriptiva.**- En esta se pretende, describir propiedades, características y rasgos importantes, de cualquier fenómeno para su análisis.
- C. **Correlacional.**- Son las que realizan una evaluación, de la relación que se dé, entre dos o más variables.
- D. **Explicativas.**- Son las que se dirigen a tener una respuesta de los eventos, sucesos, fenómenos físicos y sociales.

Ahora de acuerdo a los tipos de investigación consultados y teniendo un conocimiento de los mismos, la investigación se definió como descriptiva, debido a que se realizó una recolección de datos de diversas variables a analizar, para hacer un reporte de los mismos y así poder generar evaluaciones para la elaboración del manual de procedimientos, de la empresa donde se desarrolla el presente proyecto.

3.3.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1.- ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Las siguientes actividades que se presentan a continuación, son las que se llevaron a cabo durante el transcurso del proyecto de inicio a fin, las cuales permitieron formalizar el manual administrativo de procedimientos, apoyando a la asociación a realizar algunas acciones referentes a la misma.

Diversas actividades administrativas

Principalmente se realizaron actividades y funciones encomendadas por el cuerpo directivo de la asociación de usuarios, como se muestra en las siguientes figuras:

Oficios.- Se realizaron oficios para llevar a cabo varios trámites, como solicitar apoyos para los usuarios de la junta de aguas por diversos motivos con las diferentes dependencias de gobierno como: Sagarpa, Conagua, distrito de riego, Sedrai, etc. así como para solicitar permisos e invitaciones de asamblea general.



Figura 4: Oficio de solicitud

FUENTE: Asociación de Usuarios Junta de Aguas del Distrito de Riego 01, A. C.

Constancias.- También se elaboraban diversas constancias con la finalidad de acreditar a los usuarios del distrito de riego, como miembros activos de la asociación, para trámites de procampos así como para solicitar préstamos en el banco y para solicitar apoyos de diésel, entre otros.



Figura 5: Constancia

FUENTE: Asociación de Usuarios Junta de Aguas del Distrito de Riego 01, A. C.

Además se trabajó en el sistema del padrón de usuarios, el cual contiene información general de cada uno de los clientes, así mismo facilita llevar a cabo un control de cuotas sobre los pagos que realizan los usuarios de la asociación.

Al llevar a cabo las distintas actividades, anteriormente mencionadas, permitieron tomarlas como base para el desarrollo del manual y así poder determinar la organización del mismo. Por lo cual, para la elaboración de dicho manual fue necesario seguir los siguientes pasos, para su estructura:

- A. Objetivos general y específicos
- B. Justificación del manual
- C. Estructura orgánica
- D. Funciones del área de recepción
- E. Cuadro de procedimiento para la recepción, registro y distribución de correspondencia
- F. Flujograma de procedimientos para la recepción, registro y distribución de correspondencia
- G. Cuadro de procedimientos para envío de correspondencia
- H. Flujograma de procedimientos para envío de correspondencia
- I. Cuadro de procedimientos para el registro de visitantes
- J. Flujograma de procedimientos para el registro de visitantes
- K. Cuadro de procedimientos para recibir y trasladar llamadas telefónicas
- L. Flujograma de procedimientos para recibir y trasladar llamadas telefónicas

Anexos

- 1. Cuadro de control de correspondencia recibida
- 2. Cuadro de control de correspondencia enviada
- 3. Manual del usuario para operar el sistema de padrón de usuarios

3.2.- ANÁLISIS Y RECOLECCIÓN DE DATOS

3.2.1.- DESARROLLO DEL MANUAL

OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL

Brindar las directrices necesarias para el eficaz desempeño de las funciones que se llevan a cabo en el área de recepción, para tener un documento en el que se describan todas y cada una de las actividades propias de dicha área, que sirva de guía o referencia, tanto para directivos como para el personal en general de la organización, con la finalidad de prestar un excelente servicio a los Usuarios de la Asociación de Junta de Aguas del Distrito de Riego 01. A. C.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- A. Establecer los procedimientos correspondientes para la recepción y traslado de llamadas telefónicas y correspondencia.
- B. Dictar las directrices para la atención a los usuarios que visiten el establecimiento de la Asociación de Usuarios Junta de Aguas del Distrito de Riego 01. A. C.
- C. Documentar las funciones que se realizan en la recepción de usuarios.
- D. Determinar registros que permitan monitorear la recepción y traslado de correspondencia.
- E. Establecer los pasos que se siguen para operar el sistema de padrón de usuarios.

JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL

El presente manual de procedimientos, surgió debido a la necesidad de contar con guías de trabajo para fortalecer los puntos de entrada, que los usuarios de la asociación, puedan utilizar para acceder a sus servicios: llamadas telefónicas, envío de correspondencia por medio del servicio electrónico y a través de visitas personales al establecimiento, de manera que sus requerimientos sean atendidos con agilidad, atención y prontitud.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

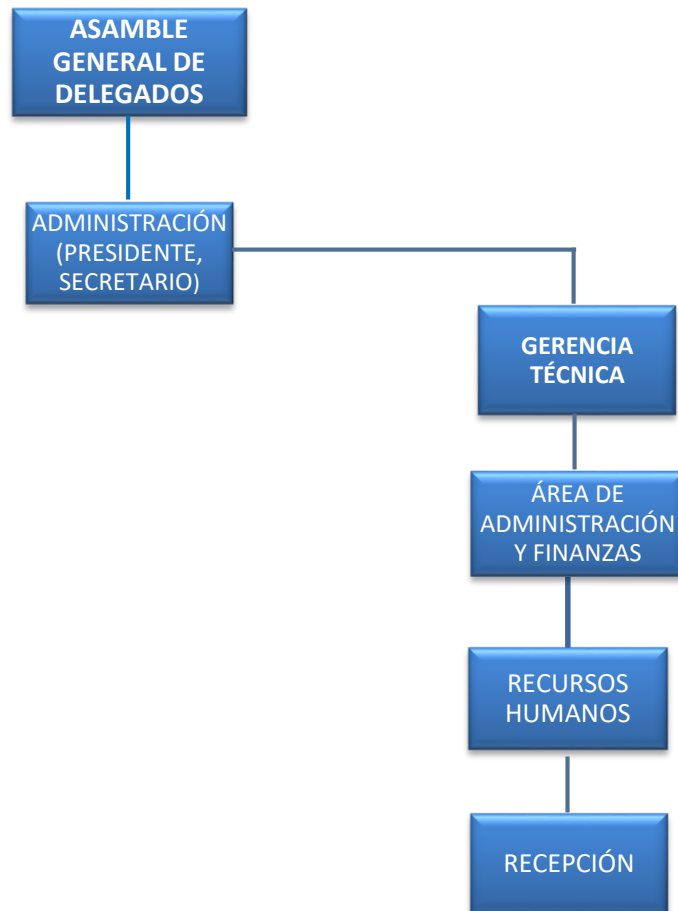


Figura 6: Organigrama de la recepción de la Asociación de Usuarios Junta de Aguas del Distrito de Riego 01 A. C.

FUENTE: Elaboración propia.

FUNCIONES DEL ÁREA DE RECEPCIÓN

- A. Establecer una comunicación eficaz y eficiente con el usuario, a través de los diferentes medios de contacto.
- B. Registrar los diferentes eventos en las herramientas de gestión, para consultas futuras y monitoreo de correspondencia.
- C. Ofrecer atención de primer nivel a los usuarios de la Asociación Junta de Aguas del Distrito de Riego 01. A. C.
- D. Estar actualizada e informada del que hacer institucional, con el fin de proporcionar una buena información al usuario.
- E. Realizar oficios y constancias.
- F. Operar el sistema de padrón de usuarios. (Ver Anexo No. 3)
- G. Archivar los oficios de los tramites del padrón de usuarios
- H. Recabar firmas y sellos de la directiva.
- I. Recibir y trasladar las llamadas telefónicas por asuntos específicos de trabajo.
- J. Recibir, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia recibida.
- K. Atender, registrar y orientar a las personas que visitan las instalaciones.
- L. Recibir y controlar el acceso de personas que acuden a realizar alguna diligencia o visita a la Asociación de Usuarios de Junta de Aguas del Distrito de Riego 01 A. C. canalizándolas con las personas que las van a atender.
- M. Llevar el control y registro de las llamadas telefónicas que se reciben para los funcionarios y directivos de la Asociación de Usuarios de Junta de Aguas del Distrito de Riego 01 A. C.

CUADRO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, REGISTRO Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA

RESPONSABLE	NO. DE PASOS	ACTIVIDAD
RECEPCIONISTA	1	Recibe la correspondencia de la empresa de servicio o particulares.
	2	Verifica que el destinatario labore para la Asociación de Usuarios Junta de Aguas del Distrito de Riego 01 A. C.
	3	Realiza el registro en el “Cuadro de control de correspondencia recibida”. (Ver anexo No. 1)
	4	Entrega la correspondencia al destinatario.
COLABORADOR O DIRECTIVO	5	Anota la fecha y hora de recibido, lo firma y sella.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

Tabla 1: Cuadro de procedimientos para la recepción, registro y distribución de correspondencia

FUENTE: Elaboración propia.

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, REGISTRO Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA

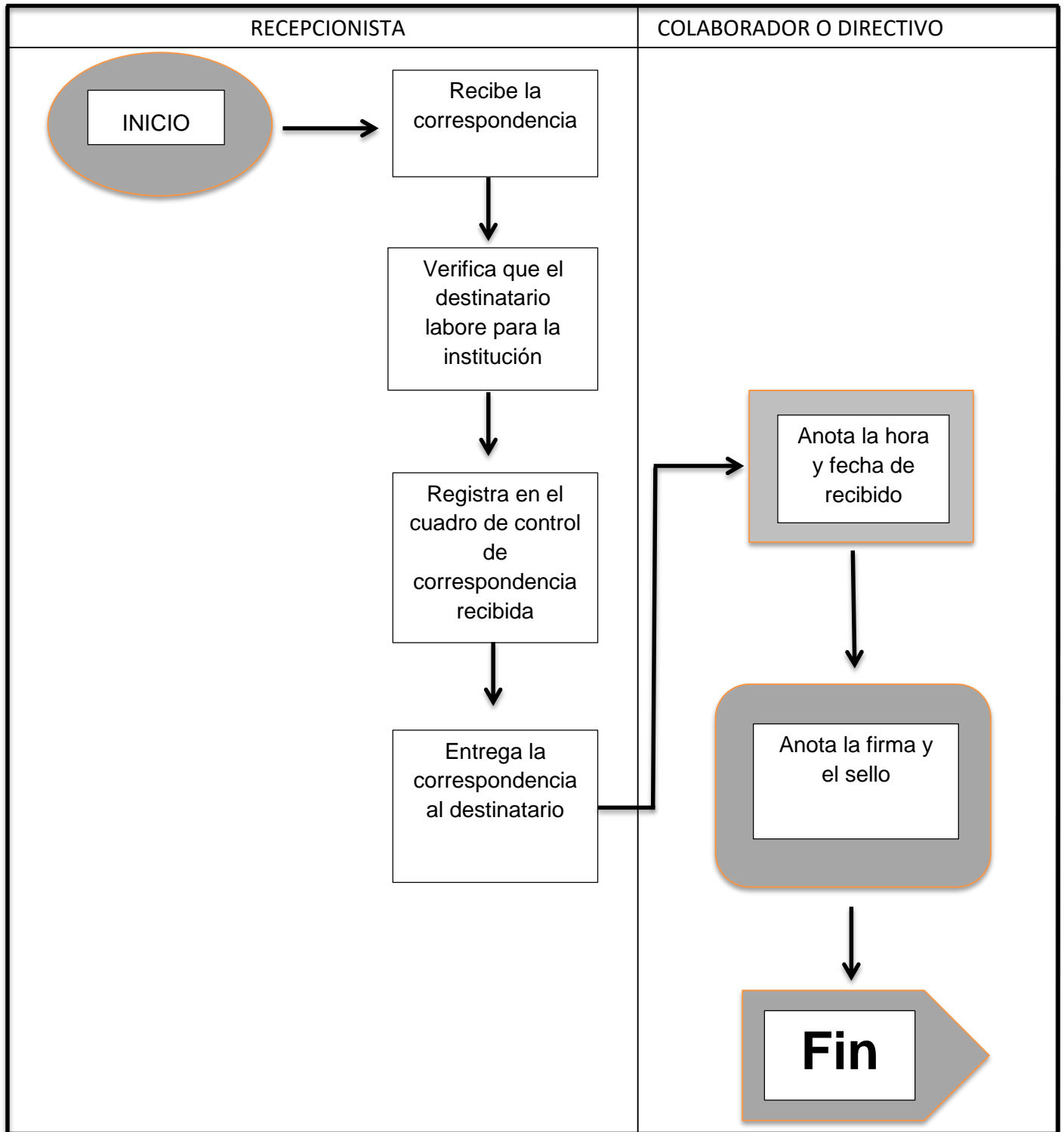


Figura 7: Flujograma para la recepción, registro y distribución de correspondencia

FUENTE: Elaboración propia.

CUADRO DE PROCEDIMIENTOS PARA ENVÍO DE CORRESPONDENCIA

RESPONSABLE	NO. DE PASOS	ACTIVIDAD
COLABORADOR O DIRECTIVO	1	Solicita verbalmente el envío de correspondencia.
RECEPCIONISTA	2	Verifica el destinatario en el documento entregado por el colaborador o directivo.
	3	Registra en el “Cuadro de control de correspondencia enviada”, los datos del remitente, destinatario y fecha de envío. (Ver anexo no. 2)
COLABORADOR O DIRECTIVO	4	firma y sella de recibido
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

Tabla 2: Cuadro de procedimientos para envío de correspondencia

FUENTE: Elaboración propia

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ENVÍO DE CORRESPONDENCIA

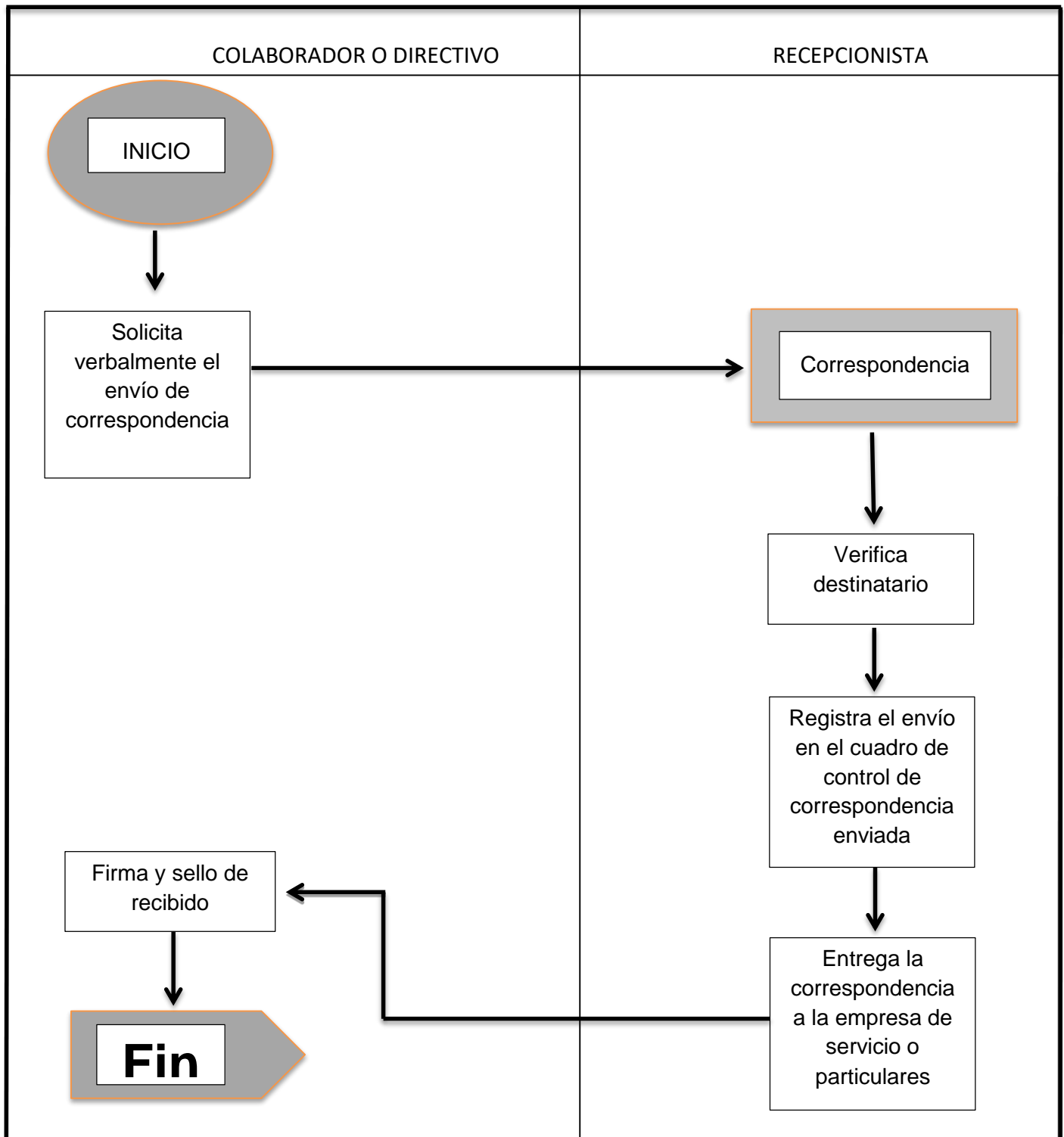


Figura 8: Flujograma de procedimientos para el envío de correspondencia

FUENTE: Elaboración propia.

CUADRO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO DE VISITANTES

RESPONSABLE	NO. DE PASOS	ACTIVIDAD
RECEPCIONISTA	1	Recibe al usuario y pregunta el motivo de su visita.
	2	Informa de manera verbal al colaborador o directivo.
	2.1	Responde que lo recibirá en el área de recepción.
	2.2	Responde que pase a su centro de trabajo y continúa el procedimiento en el paso 3.
	3	Registra el nombre del visitante, la hora de ingreso al establecimiento y el nombre del colaborador o directivo a quien visita.
	4	Le orienta acerca de la ubicación del puesto de trabajo del colaborador o directivo.
	5	Registra la hora de salida del establecimiento y solicita que firme el registro.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

Tabla 3: Cuadro de procedimientos para el registro de visitantes

FUENTE: Elaboración propia.

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO DE VISITANTES

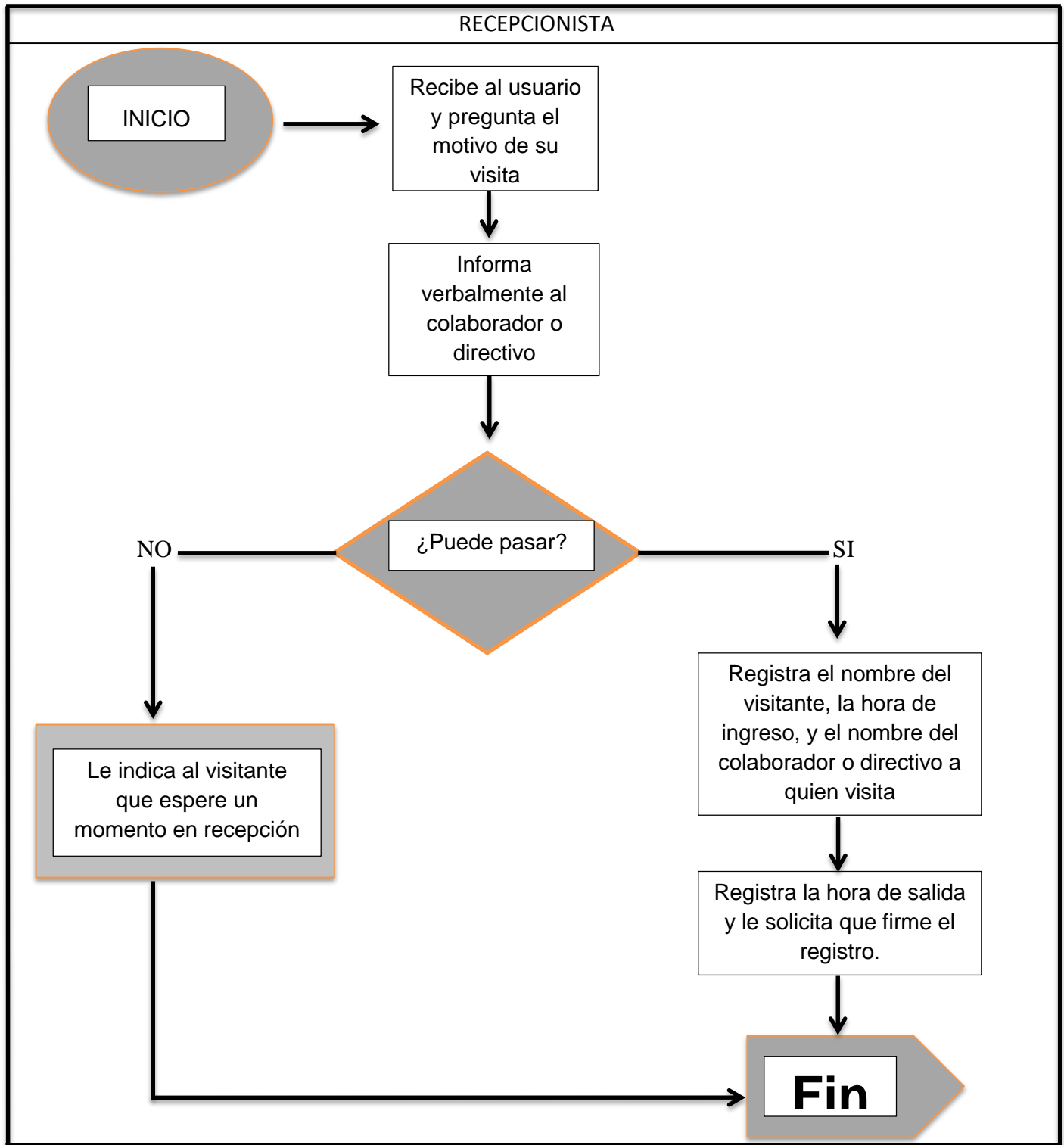


Figura 9: Flujoograma de procedimientos para el registro de visitantes

FUENTE: Elaboración propia.

CUADRO DE PROCEDIMIENTOS PARA RECIBIR Y TRASLADAR LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS

RESPONSABLE	NO. DE PASOS	ACTIVIDAD
RECEPCIONISTA	1	Recibe la llamada y contesta amablemente.
	2	Pregunta el motivo de su llamada.
	3	Traslada la llamada a quien corresponda.
COLABORADOR O DIRECTIVO	4	Recibe y contesta llamada.
RECEPCIONISTA	5	Registra la llamada.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

Tabla 4: Cuadro de procedimientos para recibir y trasladar llamadas telefónicas

FUENTE: Elaboración propia.

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS PARA RECIBIR Y TRASLADAR LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS

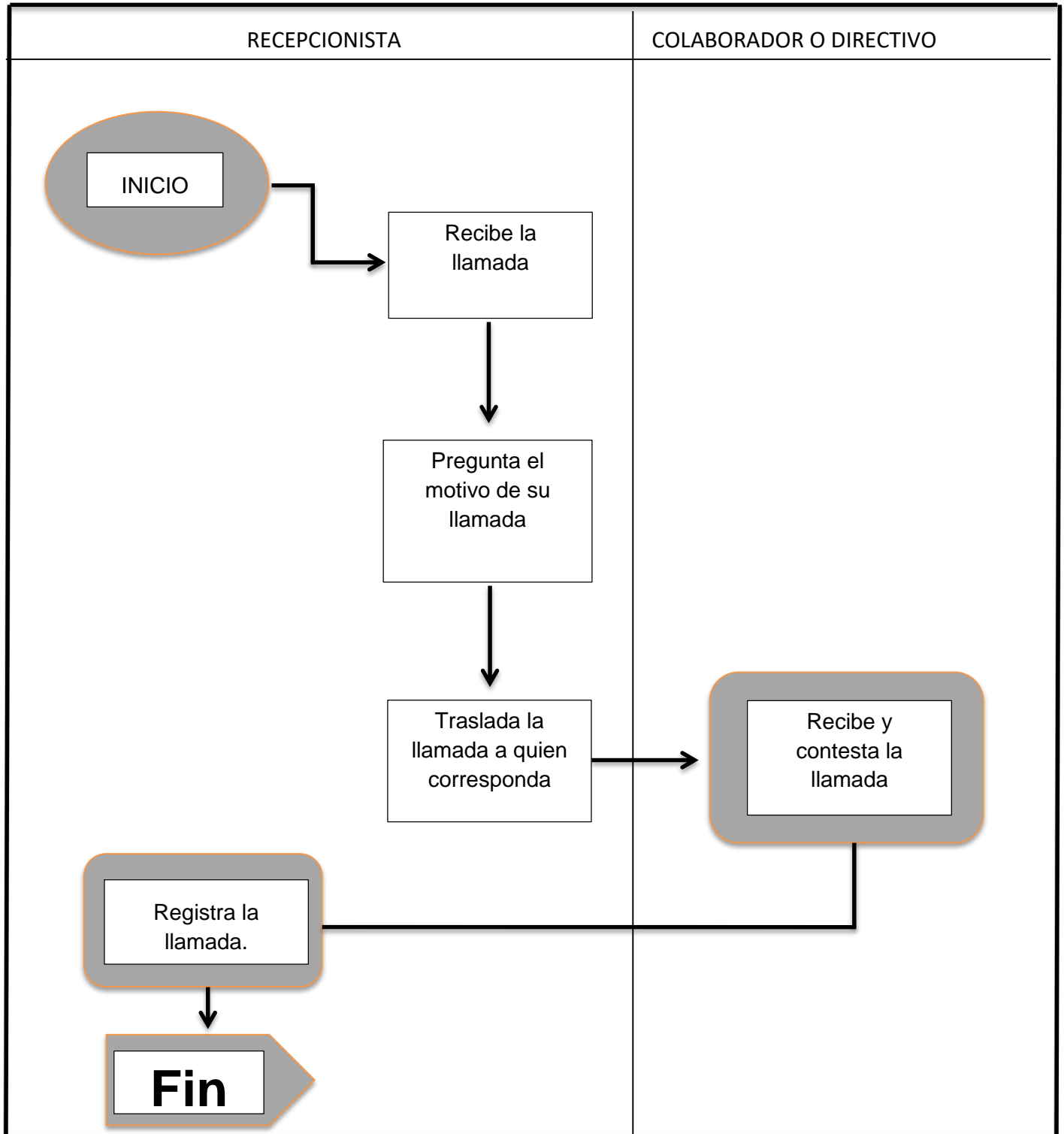


Figura 10: Flujograma de procedimientos para recibir y trasladar llamadas telefónicas

FUENTE: Elaboración propia.

ANEXO No. 1

CUADRO DE CONTROL DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA DEL ÁREA DE RECEPCIÓN

DEPARTAMENTO: _____

CORRESPONDIENTE AL MES DE: _____

No.	FECHA DE RECEPCIÓN	REMITENTE	DIRECCIÓN DEL REMITENTE	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DESTINATARIO	NOMBRE DE QUIEN RECIBE	FECHA
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							

Tabla 5: Cuadro de control de correspondencia recibida del área de recepción

FUENTE: Elaboración propia.

ANEXO No. 2

CUADRO DE CONTROL DE CORRESPONDENCIA ENVIADA DEL ÁREA DE RECEPCIÓN

DEPARTAMENTO: _____

CORRESPONDIENTE AL MES DE: _____

No.	FECHA DE RECEPCIÓN	NOMBRE DEL REMITENTE	UNIDAD ADMINISTRATIVA	DESCRIPCIÓN	DESTINATARIO	DIRECCIÓN DEL DESTINATARIO	FECHA DE ENVÍO
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							

Tabla 6: Cuadro de control de correspondencia enviada del área de recepción

FUENTE: Elaboración propia

ANEXO No. 3

MANUAL DEL USUARIO PARA OPERAR EL SISTEMA DE PADRÓN DE USUARIOS

Paso 1: Abrir programa y se desplegara la siguiente ventana



Figura 11: Sistema del padrón de usuarios

FUENTE: Asociación de Usuarios Junta de Aguas del Distrito de Riego 01 A. C.

Paso 2: Ingresar usuario y poner contraseña

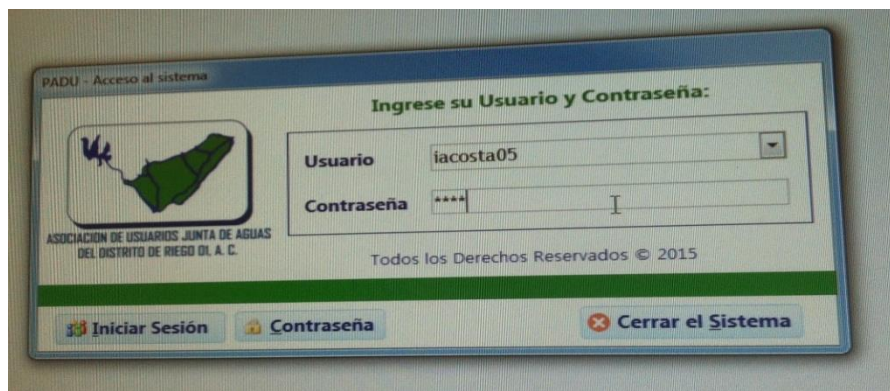


Figura 12: Sistema del padrón de usuarios

FUENTE: Asociación de Usuarios Junta de Aguas del Distrito de Riego 01 A. C.

Paso 3: iniciar sesión y se abrirá la página oficial de inicio y desplegara la siguiente ventana:

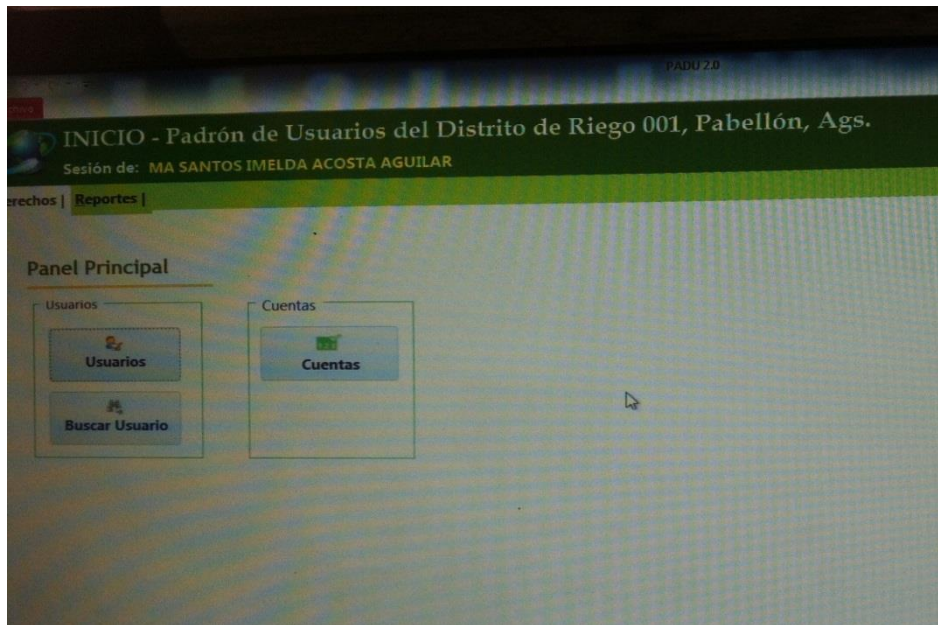


Figura 13: Sistema del padrón de usuarios

FUENTE: Asociación de Usuarios Junta de Aguas del Distrito de Riego 01 A. C.

Paso 4: Para ingresar al padrón de usuarios, en la opción del panel principal, existen tres formas para entrar, como se muestra en la siguiente imagen:

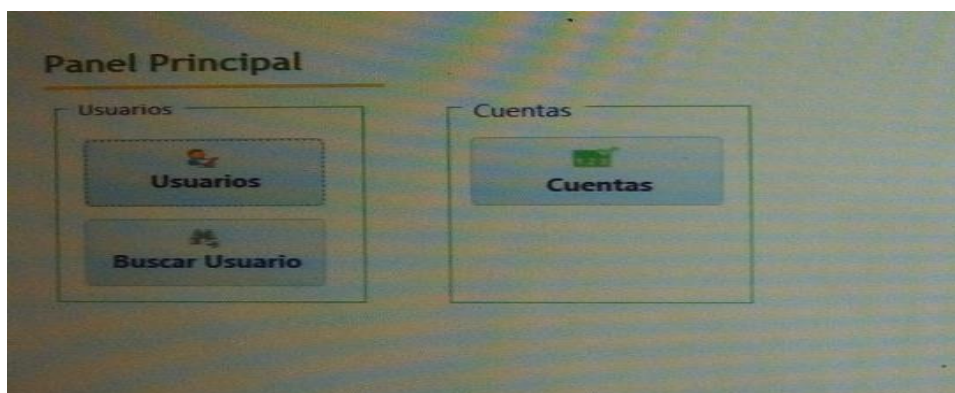


Figura 14: Sistema del padrón de usuarios

FUENTE: Asociación de Usuarios Junta de Aguas del Distrito de Riego 01 A. C.

Paso 4.1: Si se selecciona en el panel de control, la opción “buscar usuarios” mostrara la siguiente ventana:

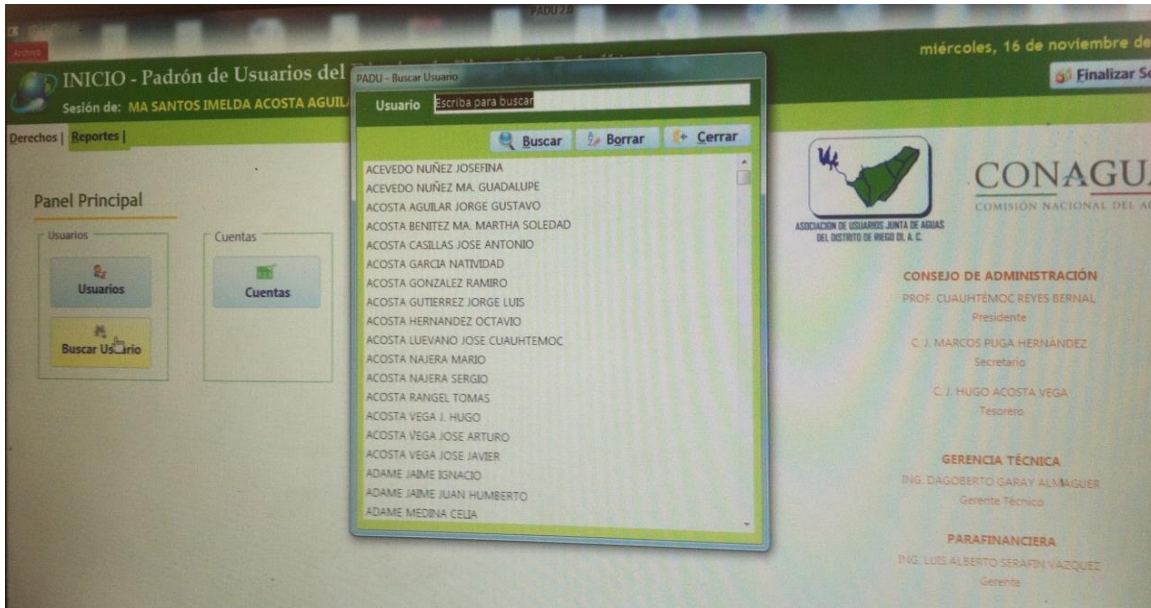


Figura 15: Sistema del padrón de usuarios

FUENTE: Asociación de Usuarios Junta de Aguas del Distrito de Riego 01 A. C.

Al desplegar la ventana, mostrara los usuarios de la asación en orden alfabético.

Paso 4.2: Si se selecciona en el panel de control, la opción “cuentas” mostrara la siguiente ventana:

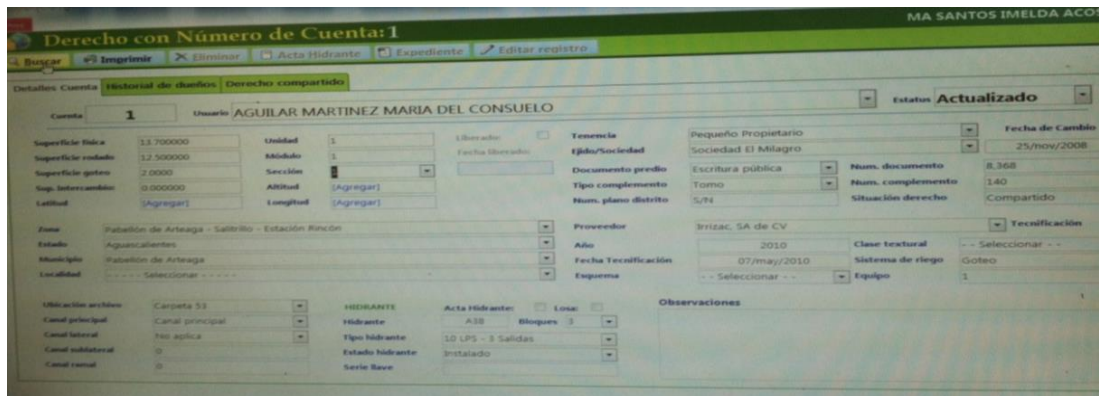


Figura 16: Sistema del padrón de usuarios

FUENTE: Asociación de Usuarios Junta de Aguas del Distrito de Riego 01 A. C.

Paso 4.3: si se selecciona en el panel de control, la opción de “usuario” mostrara la siguiente ventana. Cabe mencionar que esta opción es la más recomendada de utilizar debido a que es más fácil de adquirir la información de cada usuario.

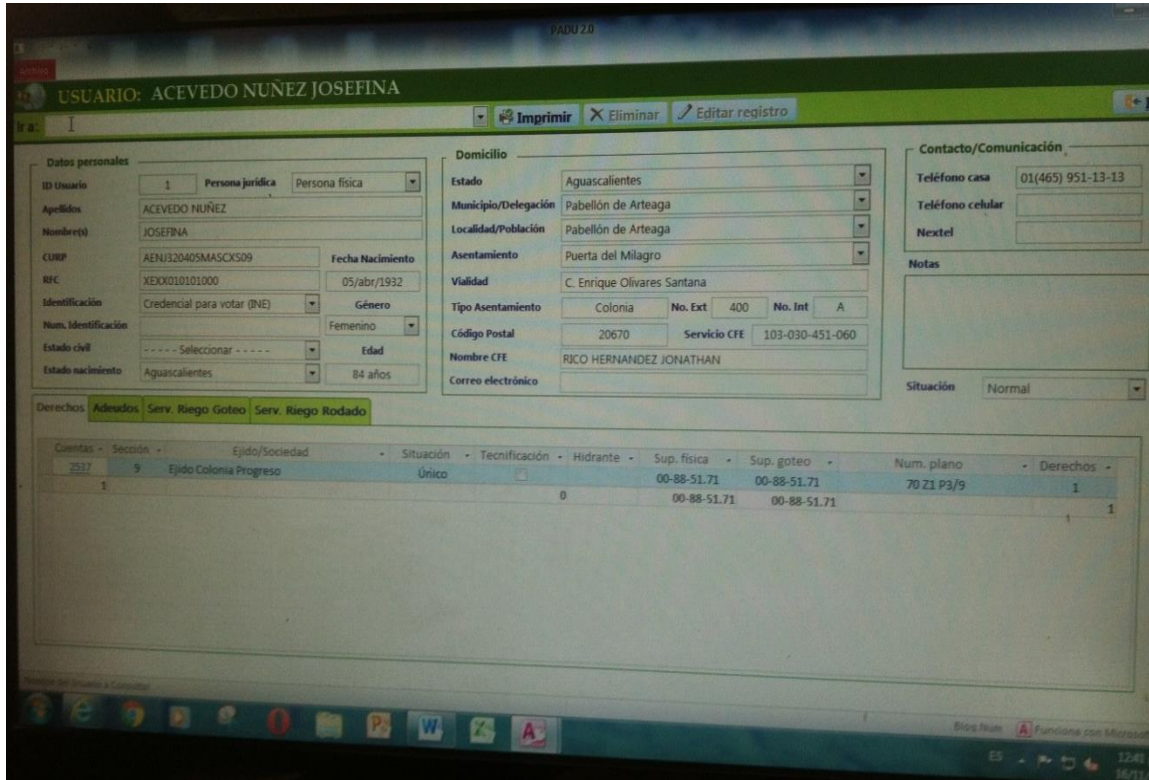


Figura 17: Sistema del padrón de usuarios

FUENTE: Asociación de Usuarios Junta de Aguas del Distrito de Riego 01 A. C.

Al desplegar la ventana, muestra información del usuario, tales como: datos personales, domicilio y contactos de comunicación.

Paso 5: posteriormente ingresar al apartado " Ir a:", para buscar el usuario y generar la información que se necesite. "IR A"

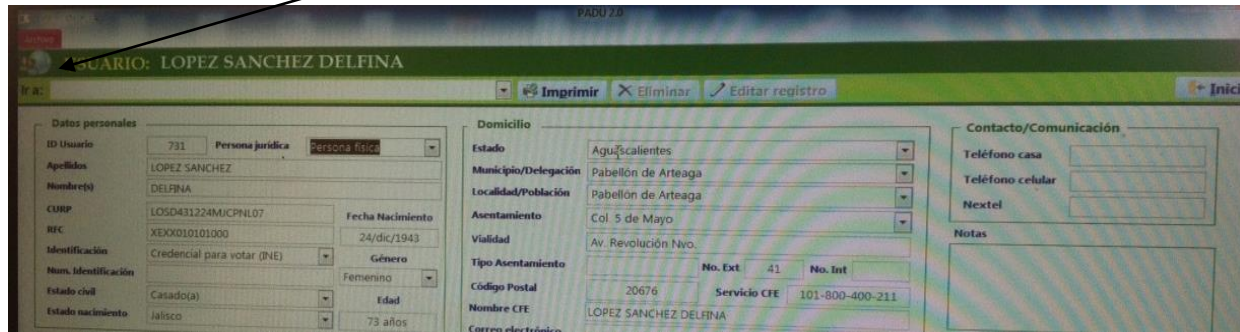


Figura 18: Sistema del padrón de usuarios

FUENTE: Asociación de Usuarios Junta de Aguas del Distrito de Riego 01 A. C.

Paso 6: Al ingresar a los datos del usuario aparecerán los siguientes datos: cuenta, sección, ejido/sociedad, situación, tecnificación, superficie física, número de plano, derechos, etc.

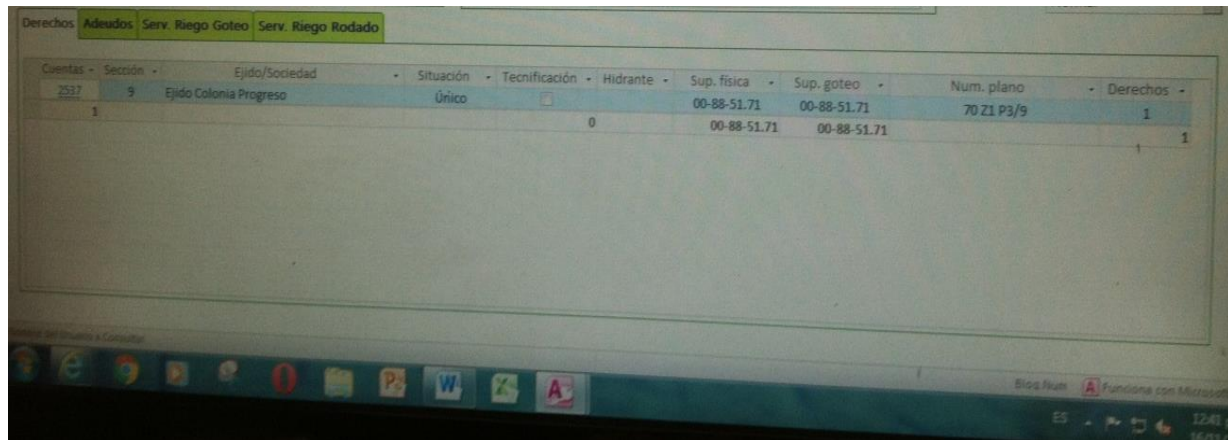
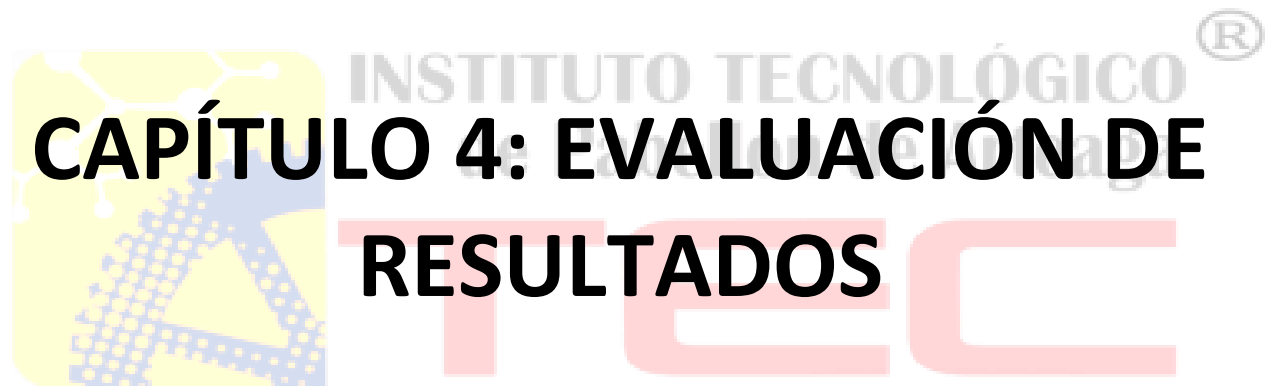


Figura 19: Sistema del padrón de usuarios

FUENTE: Asociación de Usuarios Junta de Aguas del Distrito de Riego 01 A. C.

Al desplegar la información general, esto permitirá tomar datos de cada usuario y poder realizar constancias, oficios, reportes, movimientos de derechos y cambios.; según sea el trámite que se desea realizar.



CAPÍTULO 4: EVALUACIÓN DE RESULTADOS

4.1.- RESULTADOS

UNA VEZ QUE SE LLEVÓ A CABO LA IMPLEMENTACIÓN DEL PRESENTE PROYECTO, SE OBTUVO LO SIGUIENTE:

Se generó un manual de procedimientos para la Asociación de Usuarios Junta de Aguas del Distrito de Riego 01. A. C., para lo cual es oportuno realizar una comparativa del antes y el después:

Antes de la elaboración del manual, en la Asociación de Usuarios Junta de Aguas del Distrito de Riego 01, A. C. no se contaba con lo siguiente:

1. No se tenía registro alguno de las actividades que se llevaban a cabo en el área de recepción, lo cual provocaba que muchas de las veces se omitieran pasos o se cometieran errores para realizar eficientemente las funciones.
2. También necesitaban instrumentos que automatizaran y estandarizaran los procesos, como cuadro de procedimientos y flujo gramas, debido al que no contar con ellos, no tenían guías de trabajo a ejecutar, por lo cual solo la encargada del área y nadie más podía realizar las actividades por falta de estas herramientas, lo cual provocaba que cuando estaba vacante el puesto, se tenían dificultades para que otra persona, realizara eficientemente las actividades.
3. Además no contaban con formatos que les facilitaran el monitoreo de las actividades, debido a que les hacía falta cuadros, en los cuales registrarán la correspondencia enviada y recibida, lo cual originaba que no llevaran un control de las dependencias a las que enviaban y en su caso recibían correspondencia.
4. De igual manera no tenían una guía para operar el sistema de padrón de usuarios, por lo cual en ocasiones existía confusión para operar de manera fácil y rápidamente el sistema.

Después de la creación del manual, en la Asociación de Usuarios Junta de Aguas del Distrito de Riego 01, A. C. ahora se tiene lo siguiente:

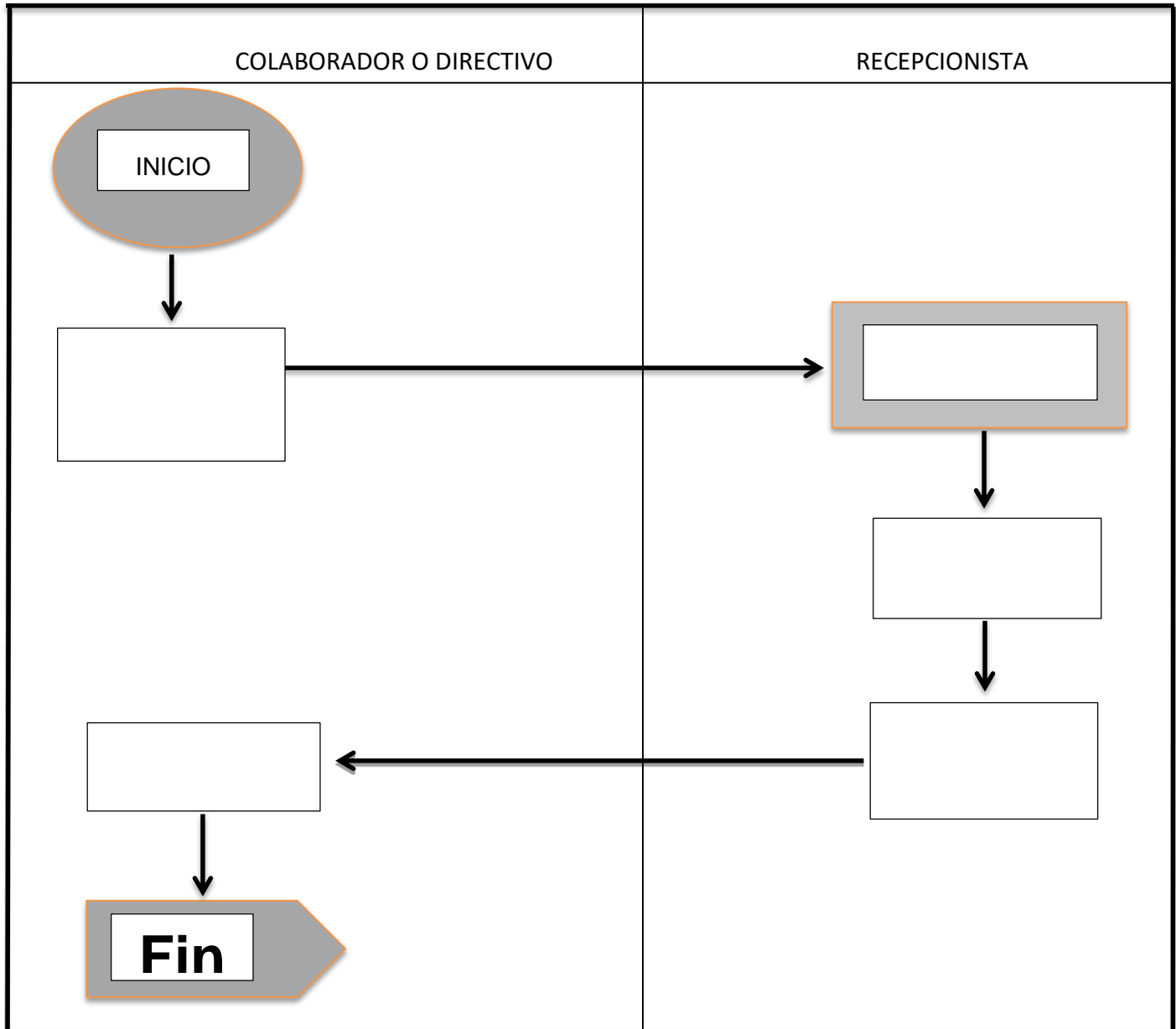
1. Principalmente para su elaboración, se determinó los objetivos por los cuales se creó el manual y así mismo se estableció la naturaleza del mismo, es decir, porque surgió. Lo cual ayudo a partir como referencia para fundamentar la creación del mismo.
2. Actualmente se tienen plasmadas y documentadas las funciones que se llevan a cabo en el área de recepción de usuarios. Lo cual permite que se estandaricen los procedimientos y no se omitan pasos, para disminuir el margen de error en cada actividad realizada.
3. Así mismo se establecieron cuadros de procedimientos, los cuales muestran el desarrollo de las actividades paso a paso, para facilitar la realización de las mismas. Para lo cual se obtuvo como resultado el siguiente cuadro de procedimientos, el cual permite, que a través de su aplicación, se deleguen responsabilidades y así mismo se plasman cada una de las actividades que se llevan a cabo, así como los pasos a seguir, debido a que se contara con indicaciones para orientar a los responsables de realizar las acciones:

CUADRO DE PROCEDIMIENTO ADQUIRIDO

RESPONSABLE	NO. DE PASOS	ACTIVIDAD

- De igual manera, hoy se cuenta con herramientas que muestran los procedimientos de cada actividad, como los flujos gramas, los cuales presentan el proceso de inicio a fin, de las actividades que se llevan a cabo en el área de recepción. Para lo cual se obtuvo como resultado el siguiente flujo grama de procesos, el cual permite que a través de él, mostrar los procesos de las actividades, siendo un auxiliar de gestión para las personas responsables de dichas funciones; por lo que es muy útil, debido a que simplifica los procesos para realizarlos de una mejor manera, evitando errores y disminuyendo tiempos de operación.

FLUJOGRAMA DE PROCESOS ADQUIRIDO



5. Así mismo, se establecieron formatos, como cuadros de registro, de los cuales se obtuvo como resultado un mejor control en el monitoreo de las actividades, debido a que ahora ya se cuenta con un registro de cada operación realizada en dicha área.

6. Además se determinó una guía para operar el sistema de padrón de usuarios, la cual ahora permite tomarla como referencia y guía, debido a que es una herramienta de gestión, que facilita su manejo para el buen desarrollo de las funciones que se realizan en el padrón de usuarios de la recepción.

4.2.- CONCLUSIONES

Con la implementación del presente proyecto, se obtienen un sinnúmero de beneficios, que impactan no solo en los directivos de la asociación sino también en sus colaboradores, debido a que con la aplicación del manual, favorece las condiciones de trabajo, facilitando el desarrollo de las actividades, lo cual propicio por ende un aumento en la productividad; debido a que a través de él, se muestra información relevante y muy importante correspondiente a las prácticas que se llevan a cabo en el área de recursos humanos, enfocado y aplicado a la recepción de usuarios. Por lo tanto con la creación e implementación del mismo se solucionó la problemática establecida para el presente estudio.

Mencionado lo anterior, cabe destacar cada uno de los logros obtenidos con la culminación de dicho proyecto, como son los siguientes:

- A. Principalmente se consiguió recopilar toda la información necesaria para la elaboración del manual así como consolidar la información de manera que fuera segura y confiable.
- B. Así mismo, se logró documentar cada una de las actividades desarrolladas en el área de recepción; lo cual permite que los colaboradores, tengan como guía y referencia documental, herramientas de gestión, que les ayuden a llevar a cabo eficientemente las prácticas de dicha área, con lo cual a su vez se automatizan y estandarizan las funciones.
- C. También con su implementación, se mejora la productividad y por ende los tiempos de operación, lo cual se consigue, al realizar más rápido las actividades y con un menor margen de error.
- D. Además se adquirieron herramientas, como cuadros de procedimientos y flujo gramas, los cuales permiten mostrar los procesos y estos a su vez, proporcionan ser un auxiliar al área de trabajo, facilitando las actividades.

- E. De igual manera se obtuvo, una guía para operar el sistema del padrón de usuarios, el cual es muy importante, debido a que en él se almacenan todos los datos de los usuarios de la asociación, y en base a ellos se lleva un control de los mismos, por lo que el manual operativo sirve de modelo y orientación para facilitar su manejo.

Por lo tanto, con los resultados mencionados anteriormente, mismo que fueron estandarizados y aplicados a la asociación, logro concluir en términos generales, que los objetivos planteados, se cumplieron al llevar a cabo la implementación del manual de procedimientos y al proporcionarle a la Asociación de Usuarios Junta de Aguas del Distrito de Riego 01, A. C., herramientas de gestión, que les permitan documentar y automatizar los procedimientos de sus actividades.



CAPÍTULO 4: COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS

5.1.- COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS

COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS	
Adaptabilidad	Poder Perdurar efectivamente dentro de la Asociación, donde se presentaron situaciones cambiantes y difíciles.
Análisis de problemas	Habilidad necesaria para identificar las principales causas de los problemas que se presentaron y proporcionaron una solución.
Motivación	Realizar cada una de las funciones satisfactoriamente para lograr el objetivo de la Asociación.
Atención al Cliente	Identificar las necesidades principales y darle una solución, tomando las mejores Decisiones.
Compromiso	Lograr cumplir satisfactoriamente las actividades, las cuales fueron asignadas para el beneficio de la Asociación.
Tolerancia al Estrés	Mantener un carácter firme al presentarse una acumulación de trabajo.
Escuchar	Capacidad para detectar información importante.
Energía	Capacidad de mantener un nivel de actividad adecuado para cumplir con el trabajo.
independencia	Capacidad de tomar decisiones sin afectar a terceros.
Impacto	Dar una buena impresión hacia los demás.
Resistencia	Capacidad para mantenerse en un nivel de trabajo adecuado.
Trabajo en Equipo	Disponibilidad para participar en un grupo de trabajo de dos o más personas.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades por Quincena Planeado (P) Realizado (R)	Ago-1ª		Ago-2ª		Sept-1ª		Sept-2ª		Oct-1ª		Oct-2ª		Nov -1ª		Nov- 2ª		Dic-1ª	
	Reconocimiento diagnóstico del área de Trabajo.	R	R	R	R	P												
Determinar el manual y preparar actividades para el desarrollo del mismo.					R	P												
Recopilar información correspondiente al manual y consolidar la información obtenida.						R	P	P										
Establecer los procedimientos que se llevan a cabo en el área de trabajo así como detallar las operaciones de la misma.								R	R	P	P							
Elaboración de cuadros de procedimientos y flujogramas											R	P	R	P				
Desarrollo de la estructura y contenido del Manual													R	R	P			
Ejecución y Retroalimentación del Manual																R	R	P

REFERENCIAS

BIBLIOGRAFÍA

2. Arias Galicia, F. (1997). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Trillas.
3. Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw Hill.
- Esquivel, M. (2012). Importancia de los Manuales . *Planeación Estratégica de los Recursos Humanos*, 1-8.
- Gary, D. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Pearson .
- G., M. (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos*. USA: Addison-Wesley.
- Gonzales, B. (2002). Bloque 1: Gestión Integral de Recursos Humanos. *Comunidad docentes*, 3-9.
- Hernandez, R. f. (2006). *Metodología de la investigación* . Mexico : Mc Graw-Hill.
1. Werther, W. (2000). *Administración de personal y Recursos Humanos* . Mexico : McGraw Hill.
4. Wether, W. (1996). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. Mexico: McGraw Hill.