



# REPORTE FINAL PARA ACREDITAR LA RESIDENCIA PROFESIONAL DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

## PRESENTA:

DIANA GUADALUPE VELOZ DURÓN  
NUMERO DE CONTROL: A201050491

## CARRERA:

INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

### *“VOZ DE TEPEZALÁ”*



## H. AYUNTAMIENTO DE TEPEZALÁ

**Nombre del asesor externo**

Francisco Israel Pasillas Jiménez

**Nombre del asesor Interno**

M.C.A.Laura Villalobos Pardo

**Fecha:** diciembre 2024

<b>CAPÍTULOS</b>	<b>ESTRUCTURA DEL REPORTE DE RESIDENCIA PROFESIONAL</b>
<b>Capítulo 1: Preliminares</b>	1. Portada. 2. Agradecimientos. 3. Resumen. 4. Índice. (Usar tabla de contenido)
<b>Capítulo 2: Generalidades del proyecto</b>	5. Introducción. 6. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo el estudiante. 7. Problemas a resolver, priorizándolos. 8. Objetivos (General y Específicos). 9. Justificación.
<b>Capítulo 3: Marco teórico</b>	10. Marco Teórico (fundamentos teóricos).
<b>Capítulo 4: Desarrollo</b>	11. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.
<b>Capítulo 5: Resultados</b>	12. Resultados, planos, gráficas, prototipos, manuales, programas, análisis estadísticos, modelos matemáticos, simulaciones, normatividades, regulaciones y restricciones, entre otros. Solo para proyectos que por su naturaleza lo requieran: estudio de mercado, estudio técnico y estudio económico. 13. Actividades Sociales realizadas en la empresa u organización (si es el caso).
<b>Capítulo 6: Conclusiones</b>	14. Conclusiones del Proyecto, recomendaciones y experiencia personal profesional adquirida.
<b>Capítulo 7: Competencias desarrolladas</b>	15. Competencias desarrolladas y/o aplicadas.
<b>Capítulo 8: Fuentes de información</b>	16. Fuentes de información
<b>Capítulo 9: Anexos</b>	17. Anexos (carta de autorización por parte de la empresa u organización para la titulación y otros si son necesario). 18. Registros de Productos (patentes, derechos de autor, compra-venta del proyecto, etc.).

## ***CAPÍTULO 1: PRELIMINARES***

### ***1.1 Agradecimientos.***

A mis papás:

Su amor y apoyo incondicional han sido fundamentales en cada paso de mi camino. Gracias por estar siempre a mi lado y por ayudarme a alcanzar mis metas. Todo lo que soy y tengo hoyes gracias a ustedes.

A mis abuelitos:

Ustedes han sido más que solo abuelos para mí; han sido mis segundos padres, mis guías y mis ángeles guardianes. Su amor y apoyo incondicional han sido mi fuente de inspiración y motivación. Gracias por creer en mí y por estar siempre a mi lado.

A mis tíos:

Su apoyo y cariño han sido fundamentales en mi vida. No solo me han brindado un apoyo moral incondicional, sino que también han estado dispuestos a ayudarme económicamente en momentos de necesidad. Su generosidad y amor significan mucho para mí.

A mí misma:

Por mi determinación y perseverancia en seguir adelante, a pesar de los desafíos y obstáculos que se han interpuesto en mi camino. Me honra reconocer mi capacidad para superar las adversidades y seguir adelante con fuerza y resiliencia.

## **1.2 Resumen.**

El objetivo principal de la encuesta en formato digital es recopilar información de las diferentes áreas funcionales del H. Ayuntamiento de Tepezalá para la toma de decisiones informadas. Por ello es que definimos claramente el propósito y el alcance de la encuesta, así como el diseño y la estructura de la misma, ya que, es fundamental para obtener resultados eficientes. La encuesta incluyó una mezcla de preguntas de opción múltiple y abiertas que fueron claras, concisas para evitar ambigüedad.

Existen varios tipos de encuestas, en este caso implementamos las encuestas de satisfacción, pues, algunos de los enfoques de la administración a cargo de la alcaldesa Lic. Leticia Olivares Jiménez es apostar por una mejor atención y de calidad por parte de los trabajadores de todas las áreas.

## 1.3 Índice

<b>CAPÍTULO 1: PRELIMINARES</b> .....	3
1. Portada .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2. Agradecimientos.....	3
3. Resumen .....	3
4. Índice .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Lista de Tablas.....	7
Lista de Figuras.....	7
<b>CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO</b> .....	10
5.- Introducción.....	10
6. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.....	11
7. Problemas a resolver, priorizándolos .....	15
8. Justificación.....	16
9. Objetivos (General y Específicos) .....	17
<b>CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO</b> .....	18
10. Marco Teórico (fundamentos teóricos).....	18
<b>CAPÍTULO 4: DESARROLLO</b> .....	21
11. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Cronograma de actividades.....	22
Medición de tiempos en la línea de producción.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Elaboración de la propuesta de cambio de lay out.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Medición de tiempos en la línea de prueba .	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Adecuación de todas las líneas de producción de la división según el nuevo lay out .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Medición de tiempos y comparación contra la línea de prueba.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

Redacción de informes sobre la optimización para entregar a la gerencia. .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>CAPÍTULO 5: RESULTADOS .....</b>	<b>26</b>
12. Resultados.....	26
<b>CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES .....</b>	<b>41</b>
13. Conclusiones del Proyecto .....	41
<b>CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS.....</b>	<b>42</b>
14. Competencias desarrolladas y/o aplicadas .....	42
<b>CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>43</b>
15. Fuentes de información .....	43
<b>CAPÍTULO 9: ANEXOS.....</b>	<b>44</b>
17. Anexos .....	44
18. Registros de Productos.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

**1.4 Lista de Figuras/ Índice**

Figura 2.2.2 Instalaciones de Presidencia Municipal de Tepezalá 2024..10

Figura 2.2.7 Área de Recursos Humanos.....12

Figura 2.3.1 Encuestas físicas.....14

Figura 4.2 Lluvia de ideas.....21

Figura 4.3 Selección del Software.....21

Figura 4.4 Diseño y desarrollo de encuesta.....22

Figura 4.5 Presentación de la encuesta.....22

Figura 4.6 Encuestas realizadas a ciudadanía.....23

Figura 4.7 Implementación de la encuesta por área.....23

Figura 4.8 Evaluación para mejoras.....24

Figura 4.9 Aplicación de mejoras.....24

Figura 5.1.1 Encuestas de Satisfacción empleada en físico.....25

Figura 5.1.2 Encuesta de satisfacción en formato digital.....26

Figura 5.1.3 Tiempo en llenar los datos de la encuesta física.....27

Figura 5.1.4 Tiempo de elaboración de la encuesta, dado automáticamente.....28

Figura 5.1.5 Encuestas realizadas por área en papel.....29

Figura 5.1.6 Sistematización de resultados por año.....30

Figura 5.1.7 Espacio utilizado en los estantes anteriormente.....31

Figura 5.1.8 Espacio utilizado en los estantes actualmente.....32

Figura 5.1.9 Precio estimado de la caja de hojas de máquina.....33

Figura 5.1.10 Porcentaje de ahorro al utilizar encuesta en formato digital.....34

Figura 5.1.11 Metodología anterior (formato físico).....35

Figura 5.1.12 Metodología actual (formato digital).....36

Figura 5.1.13 Conteo de resultados en la metodología anterior.....37

Figura 5.1.14 Gráficas automatizadas por pregunta.....38

Figura 5.2.1 Capacitación a Directores.....40

Figura 9.1.1 Solicitud de residencias.....43

Figura 9.1.2 Solicitud de residencias.....44

Figura 9.1.3 Reporte Preliminar de Residencias.....45

Figura 9.1.4 Reporte Preliminar de Residencias.....46

Figura 9.1.5 Reporte Preliminar de Residencias.....47

Figura 9.1.6 Reporte Preliminar de Residencias.....48

Figura 9.1.7 Carta de presentación por parte del Tecnológico.....49

Figura 9.1.8 Carta de aceptación por parte del H. Ayuntamiento de Tepezalá...50

Figura 9.1.9 Carta de liberación por parte del H. Ayuntamiento de Tepezalá.....51



## ***CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO***

### ***2.1.- Introducción***

En la actualidad el uso excesivo de papel cuenta con diversos aspectos que impactan al medio ambiente negativamente, su proceso de producción, comercialización y consumo conllevan a la sobreexplotación de recursos naturales que son nocivos para la naturaleza.

Fabricar papel involucra la tala de árboles, así como la generación de emisiones de gases de efecto invernadero, lo que provoca que se retenga y aumente el calor en la atmósfera, así como la contaminación por combustibles fósiles y residuos.

El consumo de los recursos naturales requiere de grandes cantidades de energía como de agua, misma situación que engrandece la extinción de las especies animales y vegetales, ya que sus hábitats son destruidos, por ello es necesario minimizar el uso de papel, es la mejor opción medioambiental para evitar la generación de residuos y contaminación.

Es importante crear conciencia sobre el cuidado de los recursos naturales para asegurar los servicios ecosistémicos tales como lo es: el agua, alimentos, medicinas y materias primas que permiten el desarrollo económico, el incremento de la competitividad y la generación de empleo contribuyendo a mejorar la calidad de vida del planeta actual y futuramente.

En este proyecto se desarrollarán y mejoraran las estrategias para aplicar las encuestas de servicio que se hacen a la ciudadanía por parte de la Dirección de Recursos Humanos, eliminando el uso del papel diario que se genera en cantidades considerables con la contestación de cada una de las mismas, contribuyendo al cuidado del medio ambiente y aprovechamiento de la tecnología.

El H. Ayuntamiento de Tepezalá tiene como misión hacer del municipio de Tepezalá un referente de desarrollo, equidad, humanismo, e inclusión en el ámbito regional al aprovechar la riqueza ambiental, cultural y social.

## **2.2 Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.**

### **2.2.1 Perfil de la institución:**

El H. Ayuntamiento de Tepezalá es una Institución Pública Gubernamental que se encarga de dirigir la administración pública municipal, así como presentar y realizar propuestas sobre los asuntos de competencia para presidir las sesiones del ayuntamiento y informar sobre el estado de la administración pública municipal durante las sesiones del mismo.

Como antecedente se tiene registro del primer presidente a Jesús Salazar en el año de 1912 siendo hasta la fecha un total de 33 presidentes municipales, incluyendo la administración actual de la alcaldesa Lic. Leticia Olivares Jiménez.

El municipio cuenta con un total de 17 comunidades, 5 delegaciones, 1 colonia y la cabecera municipal, misma donde se encuentran sus instalaciones, está ubicada en Plaza Juárez #1, Zona Centro, Tepezalá Ags. C.P 20600.

Actualmente cuenta con 800 trabajadores, 311 de ellos están afiliados al seguro social y participan en las 22 áreas de presidencia: Agua Potable, Contraloría Municipal, Comunicación Social, Deporte y Arte, Desarrollo Agropecuario, Desarrollo Sustentable, DIF, Eventos especiales, Finanzas, Industria del Mezcal, Instituto Municipal de la Mujer, Medio Ambiente, Obras Públicas, Organización y Capacitación, Protección Civil, Recursos Humanos, Reglamentos, Secretaría del H. Ayuntamiento, Servicios Públicos, Sindicatura y Jurídico, Talleres y Turismo.



*Figura 2.2.2 Instalaciones de Presidencia Municipal de Tepezalá 2024*

**2.2.3 Misión:** Hacer del municipio de Tepezalá un referente de desarrollo, equidad, humanismo e inclusión en el ámbito regional al aprovechar la riqueza ambiental, cultural y social de sus habitantes como ejes de acción, atendiendo las necesidades más apremiantes en materia de seguridad, oportunidades laborales, salud, educación y medio ambiente a través de un gobierno eficiente, transparente y cercano a su gente.

**2.2.4 Visión:** En 2024 Tepezalá será un municipio que habrá avanzado en el desarrollo, equidad, humanismo e inclusión de su población al atender sus necesidades más importantes a partir de siete pilares de desarrollo.

1. Desarrollo empresarial e innovador en su economía.
2. El desarrollo humano y competitivo a través de un gobierno humanista.
3. La promoción del turismo e industria como ejes de desarrollo.
4. Ofreciendo Seguridad pública cercana, confiable y de resultados.
5. Atendiendo un desarrollo sustentable.
6. Creando infraestructura de alto impacto.
7. Promoviendo la educación, el deporte, la cultura y el arte en todos sus sectores sociales.

**2.2.5 Objetivos:** El objetivo del actual gobierno municipal es llevar a cabo acciones concretas que contribuyan a lograr el desarrollo integral del municipio, que ofrezcan las condiciones para que sus habitantes mejoren su calidad de vida y abran nuevas oportunidades para el actual y futuro desarrollo económico, cultural, social y democrático del municipio, siempre teniendo como eje el respeto a sus tradiciones locales y su medio ambiente.

El plan de desarrollo municipal 2021-2024 tendrá como objetivos los siguientes aspectos.

- Atender las demandas prioritarias de la población.
- Propiciar el desarrollo armónico del municipio.
- Asegurar la participación de la sociedad en las acciones del gobierno municipal.
- Vincular el plan de desarrollo municipal con los planes de desarrollo federal y estatal.
- Aplicar de manera racional los recursos financieros para el cumplimiento del plan y los programas de desarrollo.

### **2.2.6 Descripción del área de trabajo:**

Recursos Humanos es el departamento que se encarga de todas aquellas actividades relacionadas con la gestión del personal y la atracción del talento humano.

Un área que no solo considera al empleado como un recurso, sino que ve por sus intereses, su entorno laboral y su estabilidad en el trabajo.

La misión principal de este departamento de Recursos Humanos es gestionar y organizar a las personas trabajadoras sin importar el área en que se están desarrollando para que se consigan los objetivos deseados de la manera más satisfactoria posible para todos los implicados.

También, debe cuidar que las tareas no se solapen y se vele para que exista un buen ambiente laboral, entre muchas otras cuestiones.



*Figura 2.2.7 Área de Recursos Humanos*

**2.2.8 Organigrama del área de Recursos Humanos incluyendo puesto de residentes.**



**FRANCISCO ISRAEL PASILLAS JIMÉNEZ**

DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS



**ATZIN GISSELL YAÑEZ DÍAZ**  
SUBDIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

RECEPCIONISTA

RESIDENTES



**NORMA SILVIA MEZA SILVA**



**MERCEDES LÓPEZ FLORES**



**SANDRA MIREYA VELÁZQUEZ MARMOLEJO**



**GALILEA CRUZ GUTIERREZ**



**DIANA GUADALUPE VELOZ DURÓN**

### **2.3 Problemas a resolver, priorizándolos.**

Dentro del departamento de Recursos Humanos se nos presentaron diversas oportunidades de mejora, una de ellas y la de mayor prioridad, misma que seleccionamos fueron las “Encuestas de Servicio”, es una serie de preguntas cortas que recaban la información suficiente para aplicarlas a la ciudadanía, proveedores y otros visitantes para conocer un poco más su experiencia mientras visitan nuestras instalaciones, estas encuestas eran aplicadas físicamente con lápiz y papel, misma acción que generaba grandes cantidades de hojas que a largo plazo se volvían un contaminante, así que optamos por digitalizar de manera individual la encuesta de cada área para que fuera aplicada por medio de cualquier dispositivo electrónico, teléfono celular, Tablet o computadora, haciendo uso y aprovechamiento de la tecnología con la que se dispone en las instalaciones, una mejor organización, mayor privacidad del contenido, facilidad para la búsqueda y recuperación de la información, mejorar la experiencia de los ciudadanos al aplicarla y reducir los costos excesivos.



*Figura 2.3.1 Encuestas físicas.*

## **2.4 Justificación**

Actualmente la mayoría de las instituciones aún dependen de papel para realizar las diversas tareas administrativas, esto genera un impacto negativo en el medio ambiente, el uso excesivo de papel tiene como consecuencia diferentes riesgos que con el tiempo pueden tener un alto impacto negativo, tales como:

- Impacto ambiental. Al ser un producto realizado con materia prima natural contribuye a la deforestación, al cambio climático y a la contaminación del agua.
- Costos económicos. El uso de papel en las oficinas genera costos económicos importantes tanto como para adquirirlo como para desecharlo.
- Espacio. El tener archivos en físico requiere de un espacio físico que puede ser mejor aprovechado.

Al analizar la situación que se tiene en la dependencia nuestro proyecto busca implementar la tecnología que permita reducir el uso de papel, se busca la optimización de recursos que permitan a las empresas e instituciones el obtener una ganancia mayor, en el caso del ayuntamiento se realizan actividades que ayuden a dar un mejor uso de los recursos para poder aprovecharlos al máximo y cubrir cada una de las necesidades y demandas que tienen. Al realizar un estudio se optó por aplicar una mejora en el área de recursos humanos, se trata de la implementación de la tecnología en las encuestas que se realizan para evaluar el trato y el desempeño de cada área que conforma a dicho ayuntamiento, estas encuestas son evaluadas por la alcaldesa cada semana ya que el brindar un buen servicio es una parte esencial de las políticas que se tienen en esta institución. Se busca optimizar el recurso de papel, con esto se pretende ahorrar dinero, que las encuestas sean más fáciles y prácticas además de ayudar al medio ambiente al minimizar el uso de papel.

Beneficios esperados:

- Reducción de costos.
- Optimización de papel
- Organización
- Aprovechamiento de la tecnología

## **2.5 Objetivos (General y Específicos)**

### **2.5.1 Objetivos Generales:**

La institución busca dar una solución más práctica que le ayude a cumplir con esta tarea diaria, la implementación de esta medida tiene tres beneficios fundamentales: la reducción del papel para contribuir al cuidado del medio ambiente y la conservación de recursos naturales; aumentar la eficiencia en la búsqueda y manejo de documentos para agilizar los trámites y generar ahorros significativos en costos, espacio y tiempo que se pueden aprovechar de mejor manera.

### **2.5.2 Objetivos específicos:**

- Desarrollar una encuesta en una plataforma. El método de ejecución se realiza mediante un programa, más parecido a una aplicación, donde se almacenarán los datos y a su vez se generarán graficas que ayuden a detectar problemas y visualizar mejor la información.
- Mejorar la privacidad. Restringir el acceso al uso del correo a personas externas al área de recursos humanos para evitar la manipulación de información.
- Facilitar la búsqueda y recuperación de información. Al ser almacenada en un correo se pueden comprar los resultados de diferentes fechas y realizar un balance.
- Mejor experiencia para el usuario. Ajustes en el tamaño de la letra y facilidad para trasladarse de una pregunta a otra.
- Reducción de costos. Ahorrar el recurso tanto económico como natural, reduciendo la deforestación, realizando menos impresiones y dándole un mejor uso al espacio que comúnmente se usa para almacenar.



## **CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO**

### **3.1 Marco Teórico (fundamentos teóricos).**

#### **3.1.2 Encuesta digital.**

De acuerdo con la Facultad de Ciencias Sociales, Buenos Aires (2007), las encuestas digitales son un método de recolección de datos, pues se caracterizan por ser fáciles de diseñar, realizar y responder, tienen un bajo costo y requiere de pocos conocimientos técnicos, se muestran como una alternativa metodológica a las clásicas encuestas que se hacen físicas o por teléfono, tienen sus propias posibilidades y limitaciones, tal como cualquier otra modalidad de encuesta.

#### **3.1.3 Encuesta de satisfacción.**

Las encuestas de satisfacción según Zambelli (2021), nos dice que son una herramienta que nos permite obtener retorno de su público objetivo. Y, con los datos en mano se pueden hacer mejoras para aumentar su aprobación, nos comenta que se utiliza como canal directo entre el consumidor y la empresa. Es decir, entender qué tan satisfactorio es el producto o servicio, también es útil para medir la motivación de los trabajadores. Y así se busquen alternativas para mejorar el ambiente de trabajo.

#### **3.1.4 Análisis de resultados.**

Según Hurtado (2010), por su parte, define el análisis e interpretación de resultados como técnicas que relacionan, interpretan y buscan dar significado a la información que se expresa en códigos verbales e icónicos.

Al respecto, Talaya (2008) nos dice que el análisis de los datos toma en cuenta las características de los objetivos específicos, las variables estudiadas y los instrumentos aplicados, se organizan por ítems, tabulador, el número de respuesta frecuencia, calculando el porcentaje de respuestas dada por la muestra seleccionada y finalmente se grafica en esta etapa de la investigación cualitativa y cuantitativa de los porcentajes de respuestas de los distintos ítems, orientado siempre al análisis en el contexto de los objetivos de la investigación.

### **3.1.5 Satisfacción del ciudadano.**

En el pasado muchas organizaciones públicas prestaban poca atención a la calidad del servicio o carecían de sensibilidad hacia los clientes, menciona Saxena (2005). En este caso los ciudadanos, pero esto está cambiando con el movimiento denominado NPM. El NPM supone que el sector público debe ser más eficiente, buscando resultados positivos en su gestión. Hasta recientemente, la administración pública sólo usaba indicadores “hard” Son habilidades técnicas o conocimientos específicos que se adquieren a través de la formación especializada o la experiencia. Permiten realizar una labor o profesión (como recursos u outputs) para controlar dichos resultados. Sin embargo, la dificultad en contabilizarlos ha estimulado el uso de indicadores “soft” Son habilidades personales o capacidades interpersonales que ayudan a colaborar, comunicar y liderar. Se refieren a rasgos de la personalidad que se desarrollan con el tiempo, como la credibilidad, la generosidad o la capacidad de comunicarse efectivamente, como el grado de satisfacción.

### **3.1.6 Atención a la ciudadanía.**

Según el Instituto de Información Científica y Tecnológica (2019) la atención a la Ciudadanía ocupa un lugar principal en el trabajo que desarrolla el estado cubano, para garantizar la libertad y la dignidad plena del hombre, el disfrute de sus derechos, el ejercicio del cumplimiento de sus deberes y el desarrollo integral de su personalidad. La Atención a la Ciudadanía, trabaja para garantizar la mayor imparcialidad, oportunidad y justeza las investigaciones de los planteamientos de la población sobre la institución y sus miembros, al brindar una atención a la población con sensibilidad, transparencia y justicia.

### **3.1.7 Cuidado del medio ambiente**

La protección del medio ambiente implica adoptar un comportamiento responsable y sostenible por parte de todos los seres vivos, especialmente los humanos, para preservar y defender el entorno natural, afirma González (2019). Es fundamental reconocer que cualquier alteración en un componente del medio ambiente puede tener un impacto dominó en el resto, generando consecuencias negativas.

### **3.1.8 Recopilación de datos**

Esta es una técnica que implica un conjunto de estrategias y herramientas cuidadosamente seleccionadas para recopilar información de manera metódica, precisa y exhaustiva, con el fin de obtener datos relevantes y confiables, según Hernández Sampieri (2010).

### **3.1.9 Servicio**

Un servicio es aquel que genera lealtad a través de la entrega de beneficios adicionales que van más allá de su propósito básico, afirma Serna (1999). Este valor agregado incrementa la experiencia del cliente, mejorando su percepción y fidelidad hacia la marca, y diferenciándola de otras opciones en el mercado.

### **3.1.10 Optimización de recursos**

Ramírez (2021) considera que el objetivo de los expertos en TI es crear valor para sus organizaciones mediante la gestión eficaz de recursos, buscando beneficios económicos, financieros, comerciales y tecnológicos. Esto requiere optimizar el uso de recursos, reducir costos y gestionar riesgos, asegurando que la inversión en TI genere un retorno tangible y sostenible que beneficie a la empresa.

## CAPÍTULO 4: DESARROLLO

### 4.1 Cronograma de actividades.

No.	ACTIVIDADES	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1	Lluvia de ideas de alternativas de solución.					
2	Selección del software.					
3	Diseño y desarrollo de las encuestas.					
4	Ponerlo en marcha.					
5	Pruebas piloto					
6	Implementación.					
7	Evaluación.					
8	Aplicar Mejoras.					

## 4.2 Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.

### 1. Lluvia de ideas de alternativas de solución.

Una vez que identificamos las diferentes carencias que había en el H. Ayuntamiento, desarrollamos una lluvia de ideas, misma que nos ayudó a seleccionar la idea que requería mayor atención, en este caso, fue realizar las encuestas en formato digital.



Figura 4.2 Lluvia de ideas.

### 2. Selección del software.

Buscamos un Software que fuera económico y su vez practico para que las chicas que laboran como auxiliar administrativo pudieran manejar la plataforma e interpretar los datos obtenidos fácilmente.

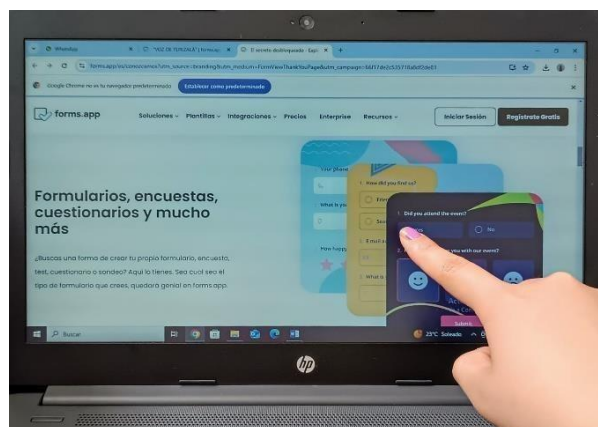


Figura 4.3 Selección del Software.

### 3. Diseño y desarrollo de las encuestas.

Una vez seleccionado el software que se utilizó se plasmaron las preguntas necesarias para recabar la información que permite a los trabajadores conocer la opinión de la ciudadanía en cuanto a la atención que recibieron.



*Figura 4.4 Diseño y desarrollo de encuesta.*

### 4. Ponerlo en marcha.

Ya que se diseñaron y desarrollaron las encuestas en formato digital compartimos a los directores de cada área el enlace que los direcciona a la contestación de las preguntas, les dimos una breve explicación para que supieran las ventajas de manejar de esta manera la contestación de las mismas y los enseñamos a utilizarla.



*Figura 4.5 Presentación de la encuesta.*

## 5. Pruebas piloto.

Se realizó un estudio de diagnóstico mediante encuestas durante un período de 1 mes, con el objetivo de identificar las problemáticas existentes y evaluar la situación actual en el área. Los resultados obtenidos permitieron diseñar e implementar estrategias de mejora y soluciones efectivas para abordar las necesidades detectadas.



*Figura 4.6 Encuestas realizadas a ciudadanía*

## 6. Implementación.

Una vez terminado y puesto a prueba el proyecto, se dio a la tarea de darlo a conocer a cada área para su implementación. Este proceso asegura que el proyecto sea integrado de manera efectiva en cada área, garantizando su adecuada utilización y maximizando sus beneficios.



*Figura 4.7 Implementación de la encuesta por área*

## 7. Evaluación.

Se realizó una encuesta en la que se tomaron en cuenta los comentarios de ciudadanos y directores de diferentes áreas, y se trabajó para resolver los problemas detectados. Este proceso es fundamental para garantizar la participación ciudadana y la transparencia en la toma de decisiones.



*Figura 4.8 Evaluación para mejoras*

## 8. Aplicar Mejoras.

Concluyendo el ciclo de mejora, se implementaron los ajustes y optimizaciones necesarias para garantizar un servicio de excelencia, gracias a las valiosas opiniones y sugerencias recopiladas a través de nuestras encuestas.



*Figura 4.9 Aplicación de mejoras*



## CAPÍTULO 5: RESULTADOS

### 5.1 Resultados

Derivado de las acciones se logró:

1. Convertir en formato digital las encuestas de satisfacción.

**ANTES:**




**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**  
**H. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEPEZALÁ**

LOCALIDAD O COMUNIDAD: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_




DIRECCIÓN POR LA QUE FUISTE ATENDIDO (A): \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Marca con una X la carita que creas más conveniente según tu criterio.




¿El tiempo de respuesta a tu solicitud, trámite o servicio fue?

		
EXCELENTE	REGULAR	MALO




¿Te sientes satisfecho por la atención recibida por parte del servidor público que fuiste atendido?

		
EXCELENTE	REGULAR	MALO

¿Consideras que la información que se te brindó ayudó a que resolvieras tus dudas, trámites o servicio solicitado?

		
EXCELENTE	REGULAR	MALO

En general Cómo consideras que se encuentra la oficina donde fuiste atendido?

		
EXCELENTE	REGULAR	MALO

El H. Ayuntamiento le gustaría que nos dieras una sugerencia para mejorar nuestro servicio hacia la

Comentarios:

*Figura 5.1.1 Encuestas de Satisfacción empleada en físico.*

## DESPUÉS:

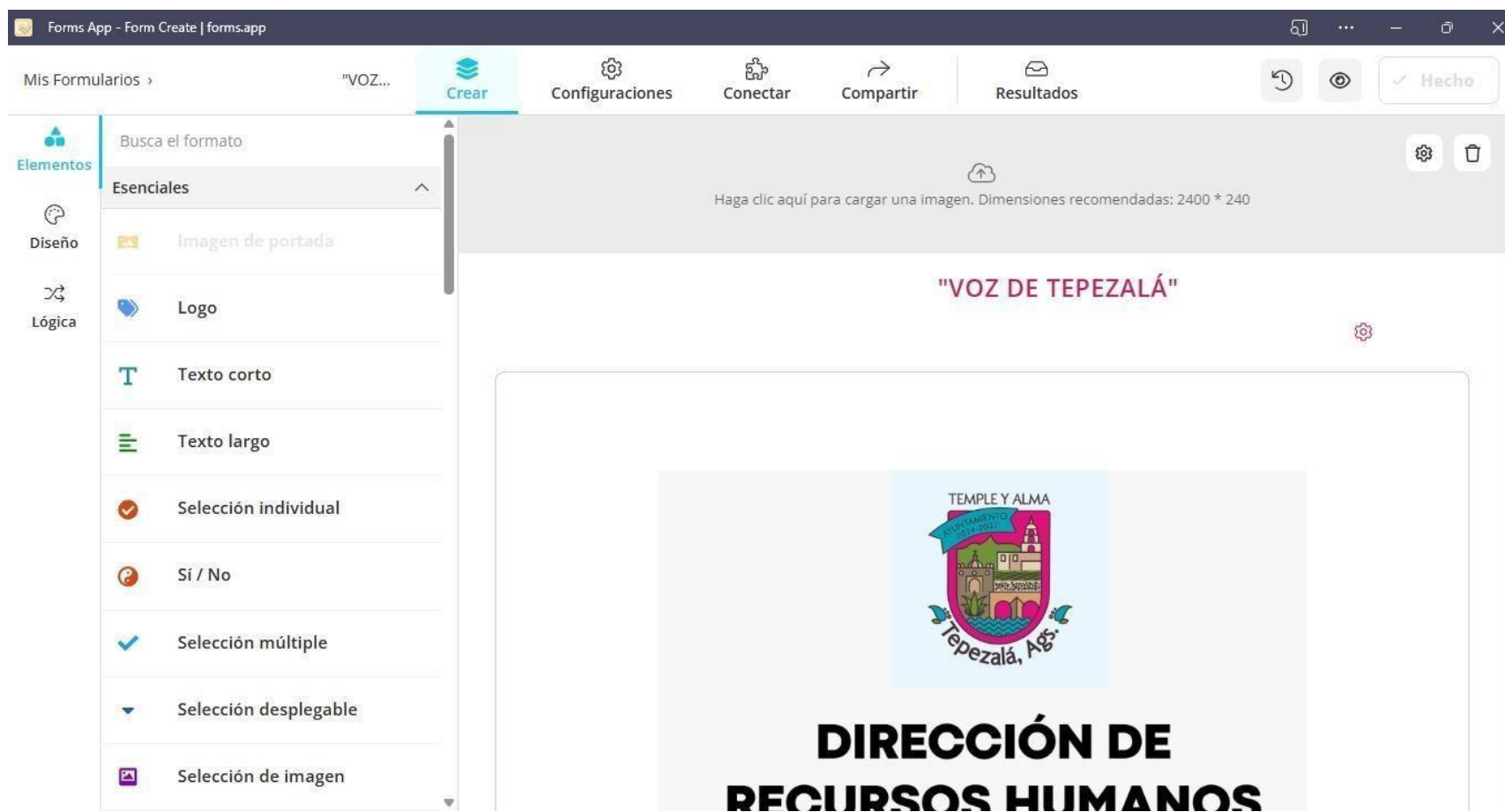


Figura 5.1.2 Encuesta de satisfacción en formato digital.

2. Optimizar el tiempo de respuesta para contestar las encuestas.

**ANTES:**



*Figura 5.1.3 Tiempo en llenar los datos de la encuesta física.*

## DESPUÉS:

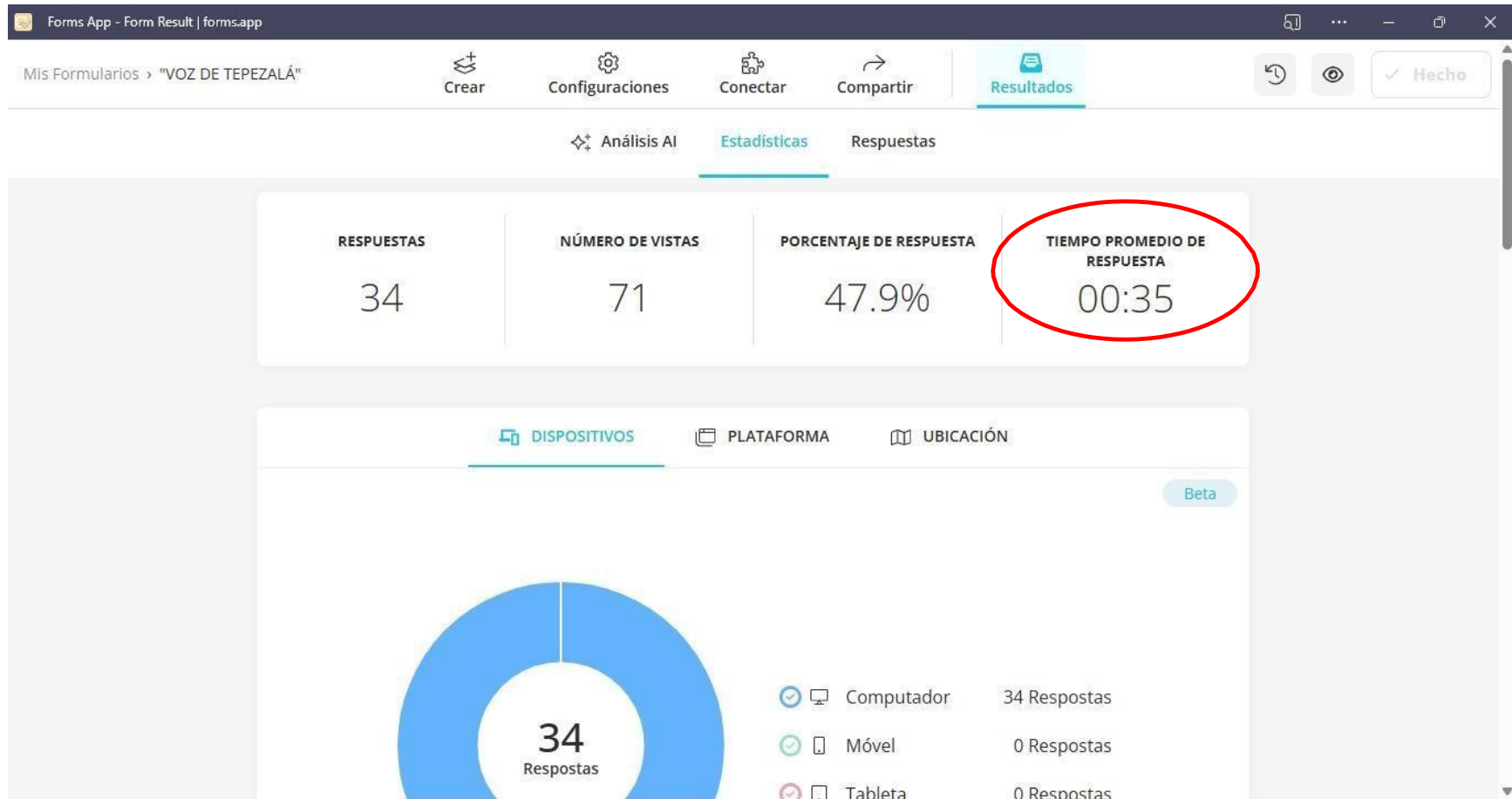


Figura 5.1.4 Tiempo de elaboración de la encuesta, dado automáticamente.

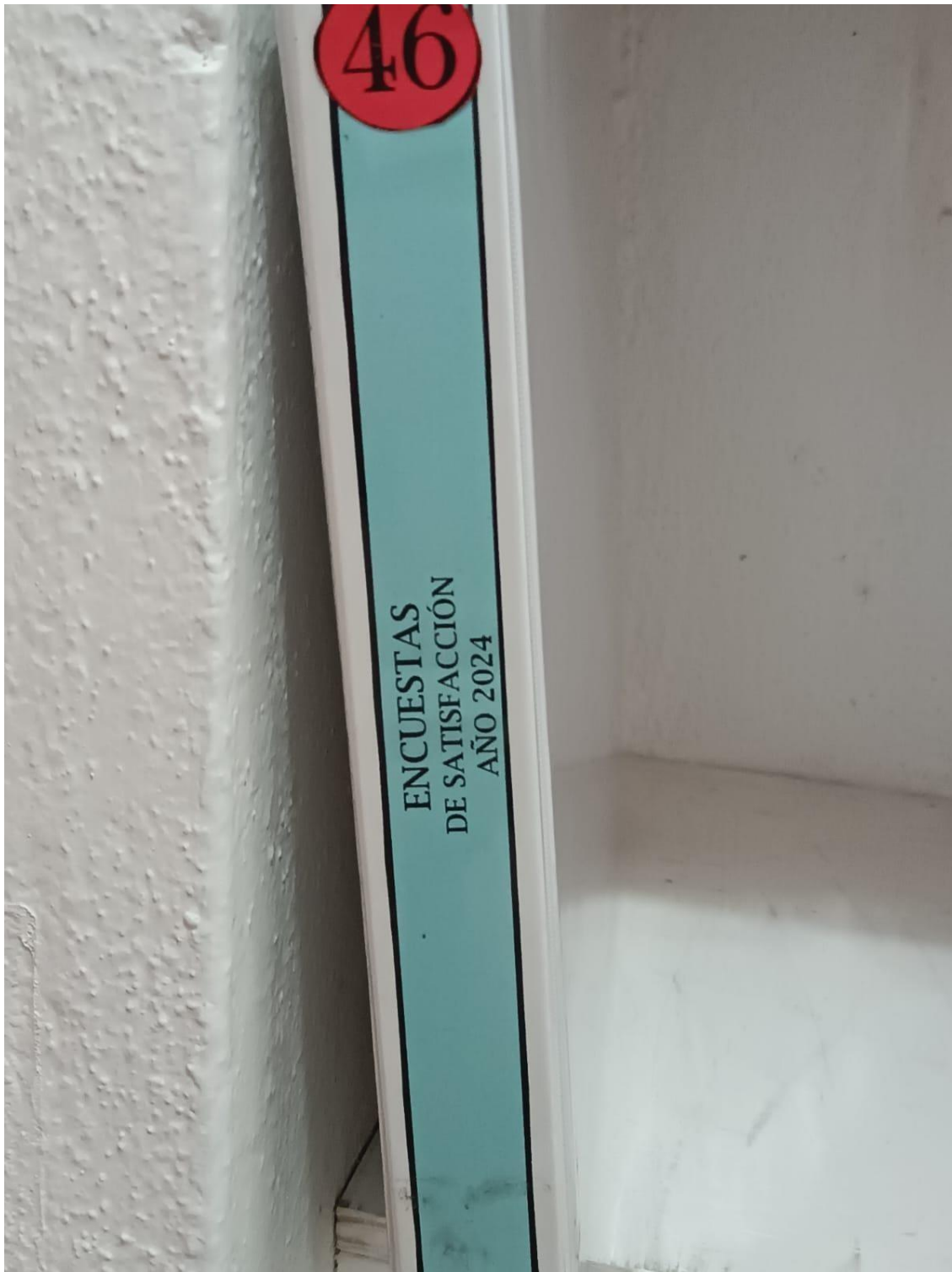
3. Reducir el uso de papel impreso.

**ANTES:**



*Figura 5.1.5 Encuestas realizadas por área en papel.*

**DESPUÉS:**



*Figura 5.1.6 Sistematización de resultados por año.*

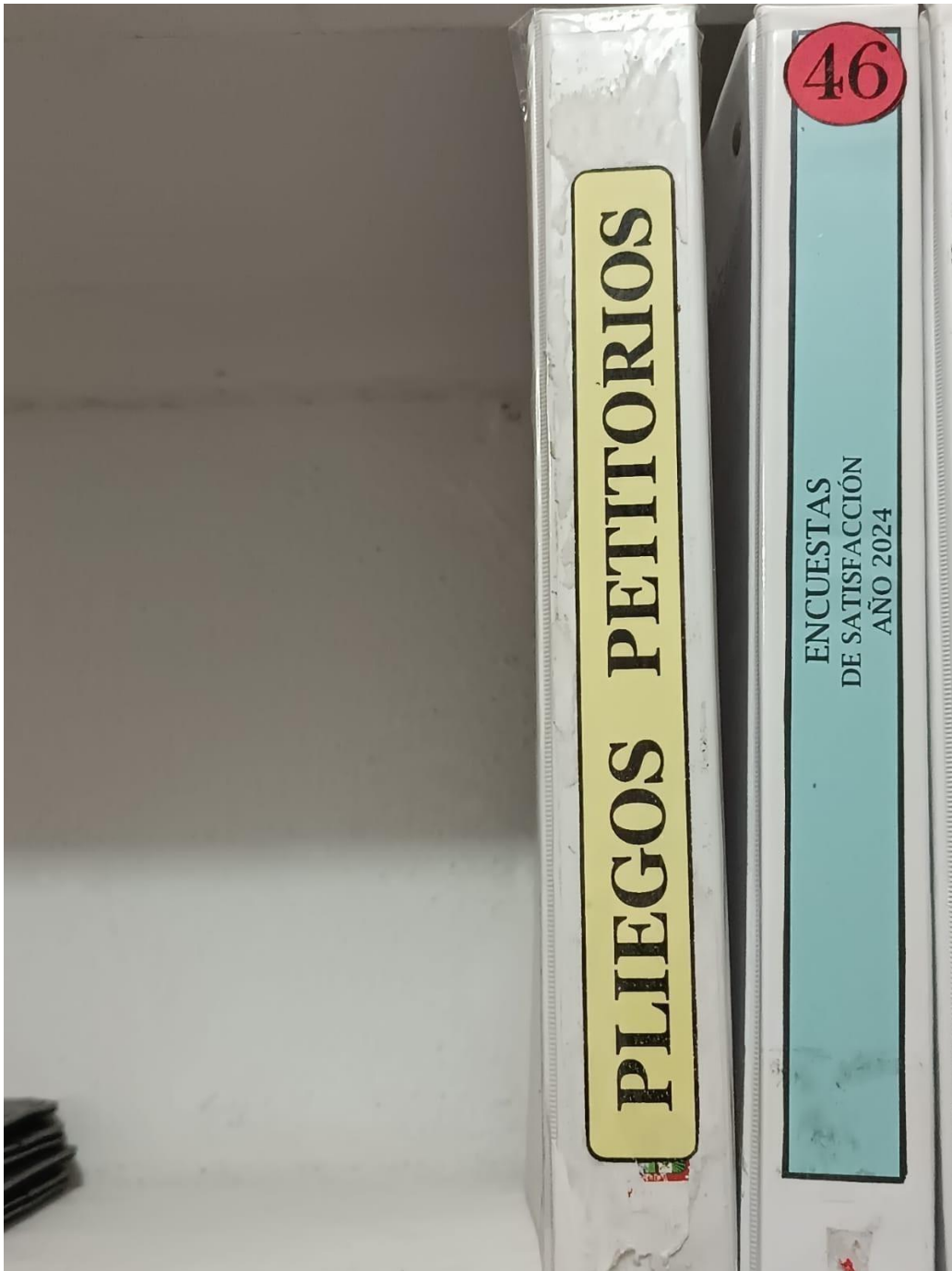
4. Minimizar espacio en los estantes.

**ANTES:**



*Figura 5.1.7 Espacio utilizado en los estantes anteriormente.*

**DESPUÉS:**



*Figura 5.1.8 Espacio utilizado en los estantes actualmente.*



5. Minimizar costos materiales (papel).

**ANTES:**

Se muestran resultados de **PRECIO DE LA CAJA DE HOJAS DE MAQUINA**  
Buscar, en cambio, PRESIO DE LA CAJADE HOJAS DE MAQUINA

Patrocinado :

		
Office Depot   Papel Bond   10 paquetes de hojas...	Caja de Papel Office Depot 6369 / Carta / 5000 hoja...	Caja Hoja Carta Ecobond C/5000 Hojas Blancura a...
<b>MXN 1,099.00</b> MXN 366.33 durante 3 Amazon MX	<b>MXN 1,229.00</b> Office Depot	<b>MXN 1,099.00</b> MXN 111.54 durante 12 (... Amazon MX
Carta · Papel · Hojas Blancas	Carta · Caja De Papel · Hojas	Carta · Papel · Caja · Blanco

Figura 5.1.9 Precio estimado de la caja de hojas de máquina.

DESPUÉS:

Forms App - Packages | forms.app

### ¡Ahorra a lo grande con las ofertas inigualables del BlackFriday!

Plan de Pago Mensual | **Plan de Pago Anual**

Ahorre hasta un 65%

**Gratis** Suscripción actual

Experimente forms.app y cree formularios atractivos de forma gratuita.

**Basic**

El plan de referencia para principiantes y pequeñas empresas.

**15 USD/mes**  
facturado anualmente

**COMPRAR BASIC**

5 formularios

100 respuestas de formulario /mes

10 MB de espacio para archivos

10 notificaciones por correo electrónico /mes

✓ Opción de eliminar marca

**Pro** RECOMENDADO

El mejor plan para la mayoría de las empresas y organizaciones.

**25 USD/mes**  
facturado anualmente

**COMPRAR PRO**

Ilimitado formularios

10.000 respuestas de formulario /mes

100 GB de espacio para archivos

Ilimitado notificaciones por correo electrónico /mes

✓ Opción de eliminar marca

**Premium**

El plan perfecto para recopilar respuestas a gran escala.

**59 USD/mes**  
facturado anualmente

**COMPRAR PREMIUM**

Ilimitado formularios

100.000 respuestas de formulario /mes

1 TB de espacio para archivos

Ilimitado notificaciones por correo electrónico /mes

✓ Opción de eliminar marca

Figura 5.1.10 Porcentaje de ahorro al utilizar encuesta en formato digital.

6. Aprovechar los medios digitales lo máximo posible.

ANTES:

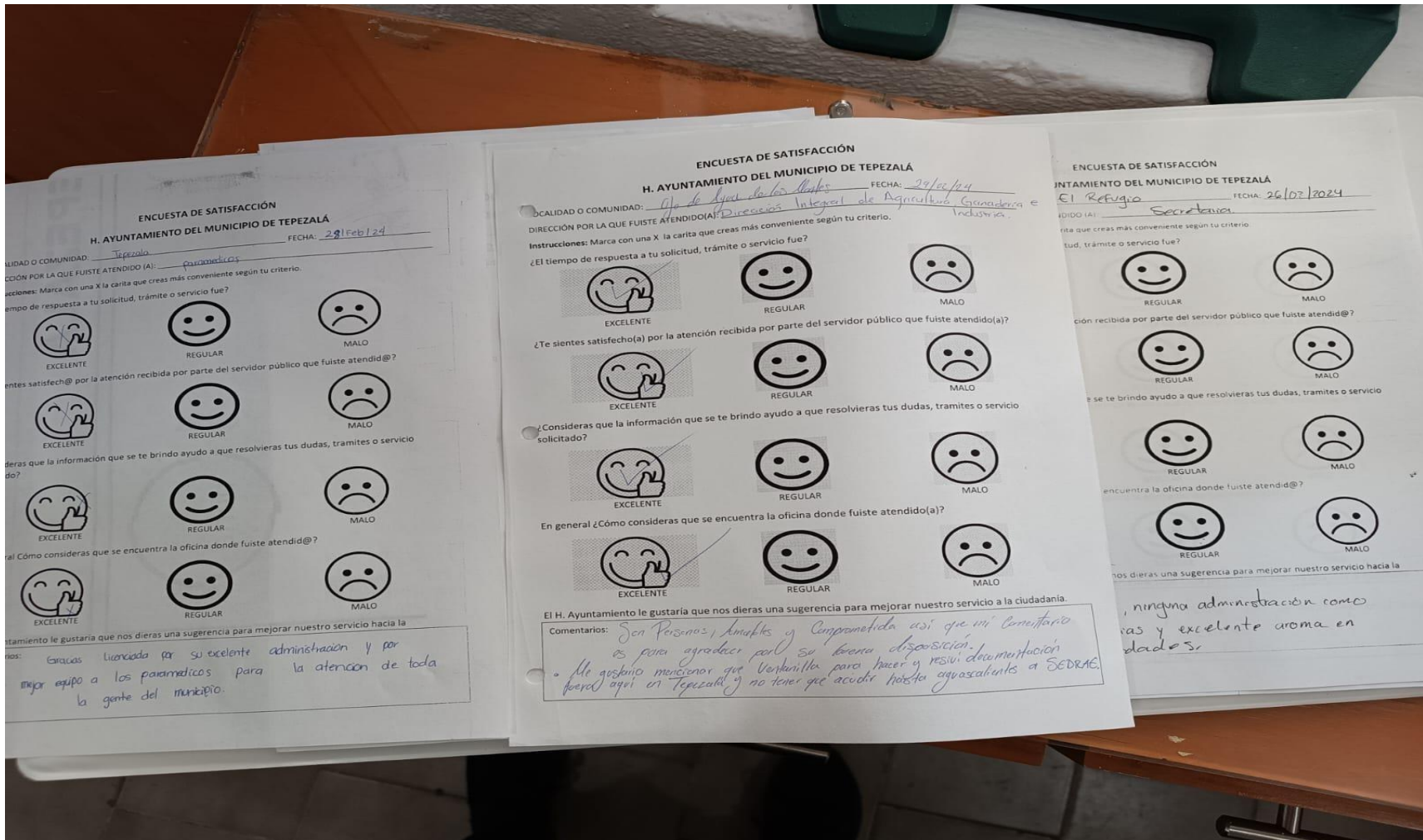
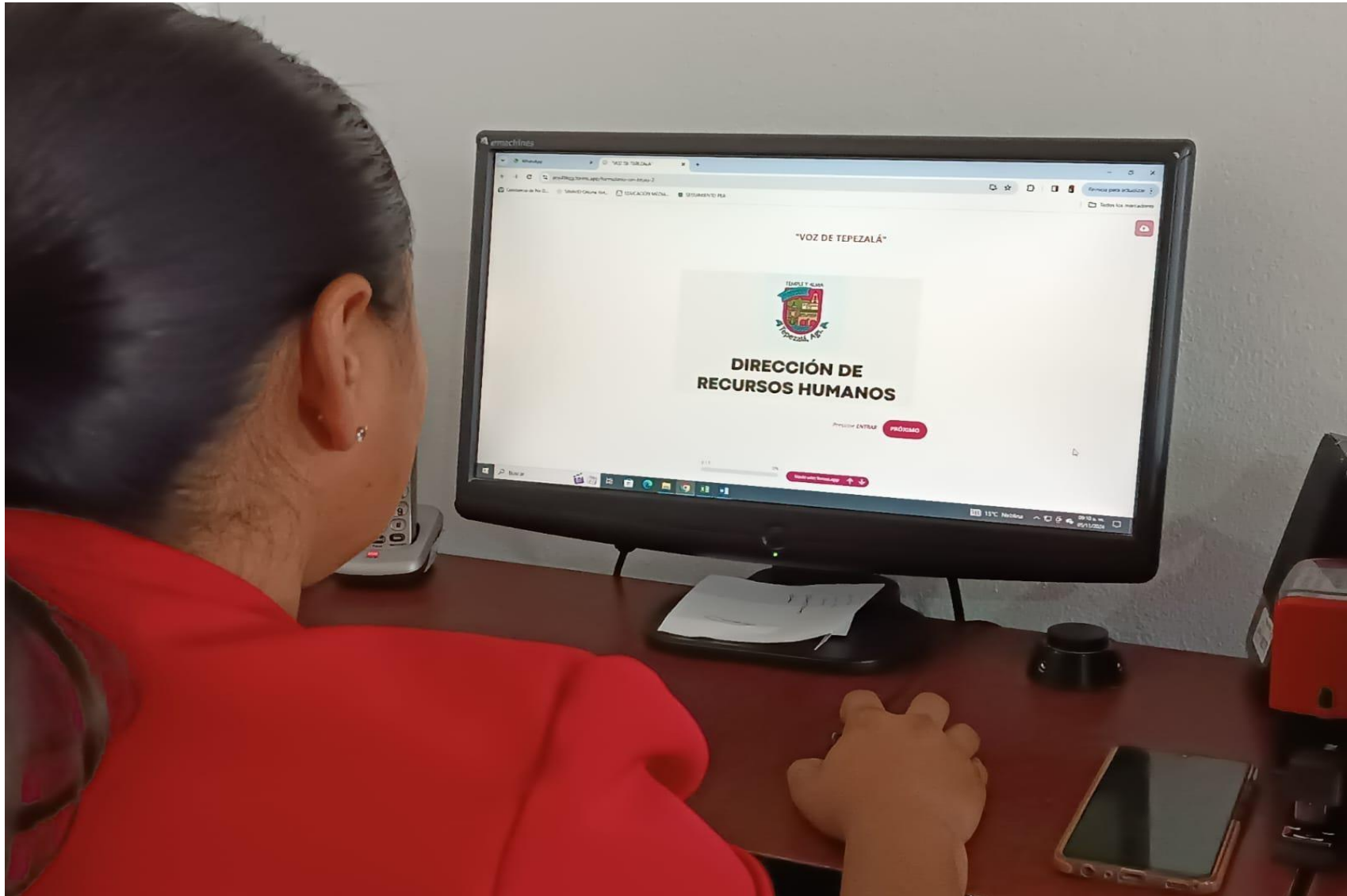


Figura 5.1.11 Metodología anterior (formato físico).

**DESPUÉS:**



*Figura 5.1.12 Metodología actual (formato digital).*

7. Agilizar la captura e interpretación de los resultados obtenidos.

**ANTES:**

30/OCT/2024		EXCELENTE	REGULAR	MALO
SINDICALIA	1	7		
	2	7		
	3	7		
	4	7		
FINANZAS	1	7		
	2	7		
	3	7		
	4	7		
CATASTRO	1	4		
	2	4		
	3	4		
	4	4		
OBRAS PUBLICAS	1	3		
	2	3		
	3	3		
	4	3		
ECOLOGIA	1	1		
	2	1		
	3	1		
	4	1		
SEC. PARTICULAR	1	6		
	2	6		
	3	6		
	4	6		

30/OCT/2024		EXCELENTE	REGULAR	MALO
REC. HUMANOS	1	1		
	2	1		
	3	1		
	4	1		
REGLAMENTOS	1	1		
	2	1		
	3	1		
	4	1		
DES. SOCIAL	1	1		
	2	1		
	3	1		
	4	1		
PROTEC. CIVIL	1	2		
	2	2		
	3	2		
	4	2		
D.I.F.	1	3		
	2	3		
	3	3		
	4	3		
DEPORTEJES	1	3		
	2	3		
	3	3		
	4	3		

Figura 5.1.13 Conteo de resultados en la metodología anterior.

## DESPUÉS:

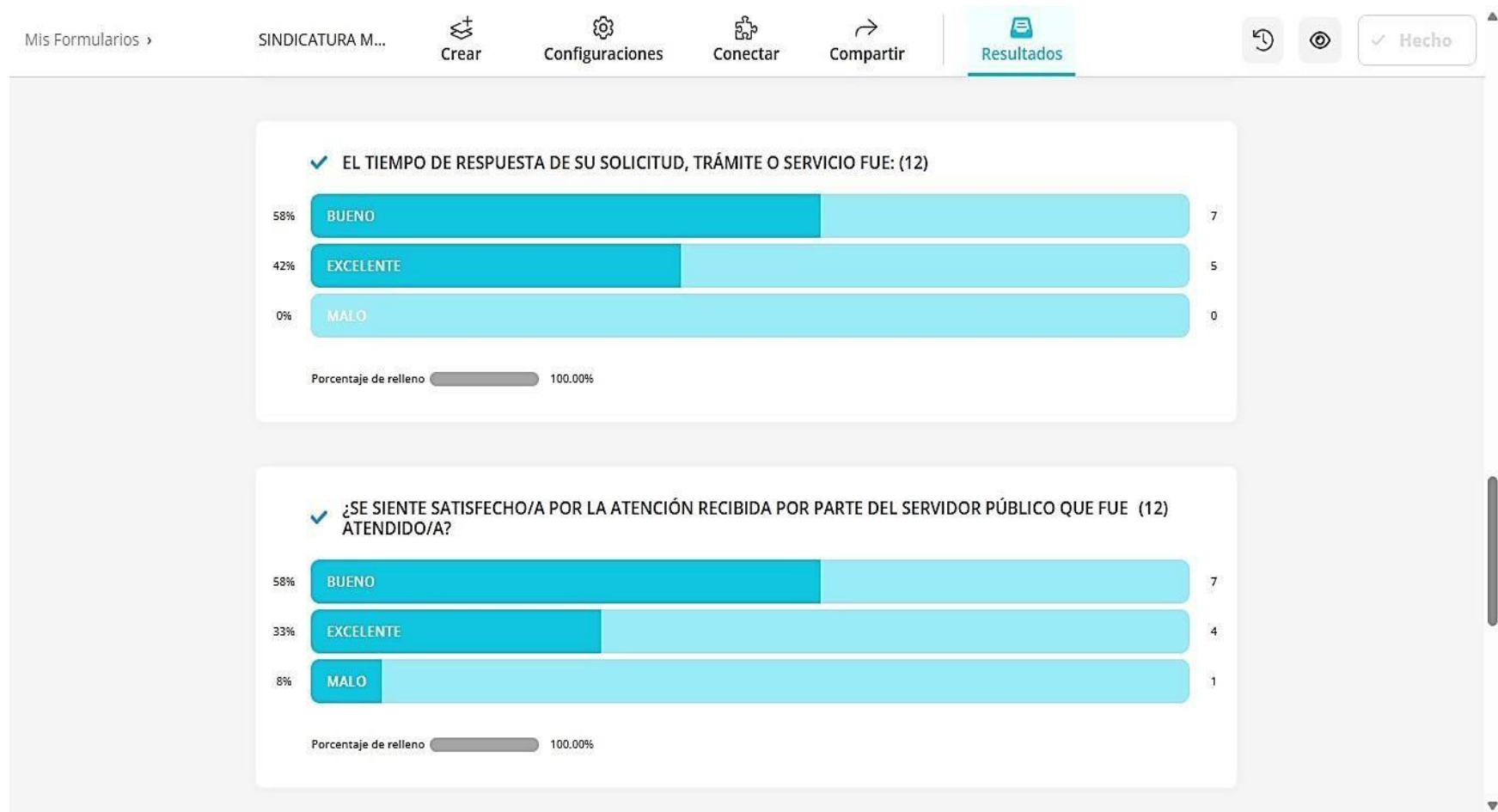


Figura 5.1.14 Gráficas automatizadas por pregunta.

## **5.2 ¿Cómo se dio a conocer al personal?**

Mediante una capacitación se les expuso a las diferentes direcciones lo siguiente:

- El problema que se detectó y sobre el que se basó el proyecto.
- La solución, en este caso se optó por hacer las encuestas en formato digital.
- La plataforma que se va a utilizar.
- La función de la plataforma y los beneficios que conlleva.



*Figura 5.2.1 Capacitación a Directores.*

## **CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES**

### **6.1 Conclusión del Proyecto**

Como conclusión, se implementó con éxito una solución innovadora para abordar el problema identificado. Se diseñaron y distribuyeron encuestas digitales a través de la plataforma Forms app, lo que permitió recopilar y almacenar respuestas de los ciudadanos de manera eficiente y digital. Además, se generaron estadísticas precisas que facilitaron el análisis y la toma de decisiones, mejorando significativamente la productividad y la eficacia en el proceso de captura de datos.



## **CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS**

### **7.1 Competencias desarrolladas y/o aplicadas.**

1. Apliqué diversas habilidades directivas y de ingeniería en gestión empresarial, fortaleciendo e innovando las actividades del H. Ayuntamiento de Tepezalá para la toma de decisiones en forma efectiva, con una orientación sistémica y sustentable.
2. Diseñé y cree estructuras administrativas y procesos, con base en las necesidades de la dependencia.
3. Gestioné eficientemente los recursos de la organización con visión compartida, con el fin de brindar atención de calidad a la ciudadanía del municipio de Tepezalá.
4. Apliqué diversos métodos cuantitativos y cualitativos en el análisis e interpretación de datos en las encuestas de satisfacción aplicadas a la ciudadanía.
5. Diseñé e implementé estrategias para la solución de problemas para aumentar el desarrollo interno y externo del H. Ayuntamiento de Tepezalá.
6. Apliqué normas legales para la creación y desarrollo de las organizaciones, así como el código de vestimenta.
7. Dirigí grupos de personas en su asistencia a las diversas actividades y programas.
8. Utilicé las nuevas tecnologías de información y comunicación en la dependencia, para optimizar los procesos y la eficacia de la toma de decisiones en base a la digitalización de las encuestas.
9. Apliqué métodos de investigación para desarrollar e innovar en la atención de la ciudadanía en sus diferentes dimensiones de la dependencia.
10. Apliqué métodos, técnicas y herramientas para la solución de problemas en la gestión empresarial con una visión estratégica.

## **CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN**

### **8.1 Fuentes de información**

González Ramírez. M. y Llopis Taverner. J. (2004) Participación y satisfacción del ciudadano en la Gestión Pública: en estudio en el ámbito de la administración local. Recuperado de: <https://asocex.es/wp-content/uploads/PDF/Pag%2031-42%20N%C2%BA%2058.pdf>

González. B (2019), Libro: Contar historias con datos. Recuperado de <https://tellingstorieswithdata.com/01-introduction.html>

Hernández. S (2010), Página: En pocas palabras. Recuperado de: <https://www.enpocaspalabras.com.ar/metodologia/recoleccion-de-datos-sampieri-resumen/>

Ortiz Ocaña. B. (2008). Análisis e interpretación de los resultados. Capítulo V. Recuperado de: <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0107606/cap04.pdf>

Ramírez. L, (2021) Ensayo: Optimización de recursos. Recuperado de: <https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/2101/LEC%20ING%20SIST%200012%202021.pdf?sequence=1>

Ramos, F. J. (2016). Sistema de acciones para perfeccionar la atención a la ciudadanía en el contexto comunitario. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869113002/html/#:~:text=La%20Atenci%C3%B3n%20a%20la%20Ciudadan%C3%ADa%20trabaja%20para%20garantizar%20la%20mayor,con%20sensibilidad%20transparencia%20y%20justicia.>


Rocco. L y Oliari. N. (2007). La encuesta mediante internet como alternativa metodológica. Recuperado de: <https://cdsa.aacademica.org/000-106/392.pdf>

Serna (2009). Ensayo ¿Qué es un servicio? Recuperado de <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADAM0000618/C1.pdf>

Zambelli. R. (2024). Checklist Fácil Blog. Recuperado de: <https://blog-es.checklistfacil.com/encuesta-de-satisfaccion/>

## CAPÍTULO 9: ANEXOS

### 9.1. Anexos

	Formato para Solicitud de Residencias Profesionales por competencias.	Código: TecNM-AC-PO-004-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5.1	Revisión: 0
		Página: 1 de 4

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE PABELLÓN DE ARTEAGA  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES  
RESIDENCIAS PROFESIONALES  
SOLICITUD DE RESIDENCIAS PROFESIONALES**

Lugar   Pabellón de Arteaga, Ags   Fecha:   10 de agosto de 2024  

C. MC Angie Johanna Zamora López      AT'N: C. Ma. Magdalena Cuevas Martínez  
 Jefe (a) de la Div. de Estudios Profesionales      Coord. de la Carrera de Gestión empresarial

<b>NOMBRE DEL PROYECTO:</b>	Voz de Tepezalá		
<b>OPCION ELEGIDA:</b>	<input type="checkbox"/> Banco de Proyectos	<input checked="" type="checkbox"/> Propuesta propia	<input type="checkbox"/> Trabajador
<b>PERIODO PROYECTADO:</b>	Agosto - Diciembre	Número de Residentes	2


**Datos de la empresa:**

Nombre:	H. Ayuntamiento de Tepezalá		
Giro, Ramo: o Sector:	Industrial ( ) Servicios ( ) Otro ( ) Público ( X ) Privado ( )	R.F.C.	MTE750101KB9
Domicilio:	Plaza Juárez #1		
Colonia:	Centro	C. P. 20600	Fax
Ciudad:	Tepezalá, Ags	Teléfono (no celular)	465 951 1110
Misión de la Empresa:	Hacer del municipio de Tepezalá un referente de desarrollo, equidad, humanismo e inclusión en el ámbito regional al aprovechar la riqueza ambiental, cultural y social de sus habitantes como ejes de acción, atendiendo las necesidades más apremiantes en materia de seguridad, oportunidades laborales, salud, educación y medio ambiente a través de un gobierno eficiente, transparente y cercano a su gente.		
Nombre del Titular de la empresa:	Alfonso Reyes Macias	Puesto:	Secretario de H. Ayuntamiento
Nombre del (la) Asesor (a) Externo (a):	Francisco Israel Pasillas Jiménez	Puesto:	Encargado de dirección de recursos humanos
Nombre de la persona que firmará el acuerdo de trabajo. Estudiante- Escuela-Empresa	Alfonso Reyes Macias	Puesto:	Secretario de H. Ayuntamiento

TecNM-AC-PO-004-01

Rev. 0

*Figura 9.1.1 Solicitud de residencias.*

	Formato para Solicitud de Residencias Profesionales por competencias.	Código: TecNM-AC-PO-004-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5.1	Revisión: 0
		Página: 4 de 4

**Datos del Residente:**

Nombre:	Diana Guadalupe Veloz Durón		
Carrera:	Ing. Gestión empresarial	No. de control:	A201050491
Domicilio:	Calle 16 de Septiembre #7 A		
E-mail:	Durondiana23@gmail.com	Para Seguridad Social acudir	IMSS (X)    ISSSTE ( ) OTROS( ) No. : 58170250409
Ciudad:	Caldera, Asientos, Ags	Teléfono: (no celular)	449 780 8666

  
 Diana Guadalupe Veloz Durón

*Figura 9.1.2 Solicitud de residencias.*



**REPORTE PRELIMINAR DE RESIDENCIAS PROFESIONALES**

Nombre del Estudiante: <b>Diana Guadalupe Veloz Duron</b>	No. de Control: <b>A201050491</b>
Carrera: <b>Ingeniería en Gestión Empresarial</b>	Periodo de Residencias: <b>Agosto-Diciembre</b>

**Datos de la empresa**

Nombre de la Empresa: <b>H. Ayuntamiento de Tepezalá</b>	Giro: <b>Gubernamental</b>
Domicilio y Teléfono: <b>Plaza Juárez #1. Colonia centro, Tepezalá Ags, CP. 20600 465 951 1110</b>	Principales actividades de la empresa: <b>Atención y servicio a la ciudadanía</b>
Nombre del Asesor de la empresa: <b>Francisco Israel Pasillas Jiménez</b> Datos de contacto: <b>Tel: 465 122 5483 Correo: mateo.pasillas.araiza@gmail.com</b>	Puesto del Asesor de la empresa: <b>Encargado de la Dirección de Recursos Humanos.</b>

**Datos del proyecto**

Nombre del Proyecto: <b>"VOZ DE TEPEZALÁ"</b>	Área o Departamento donde se desarrollará el proyecto: <b>Recursos Humanos</b>
<p>Objetivo(s) del proyecto: El objetivo de este proyecto es agilizar la aplicación de encuestas de servicio que se hace a la ciudadanía, donde diseñaremos las mismas en digital, optimizando tiempos de respuesta por parte de los ciudadanos y a su vez gastos excesivos de papelería que se generan en el H. Ayuntamiento.</p> <p>Este proyecto también ayuda a las diferentes áreas; Recursos Humanos, Dirección de Finanzas, Dirección de Agua Potable, Dirección de Desarrollo Sustentable y Medio Ambiente, Secretaria del Ayuntamiento, Dirección de Comunicación Social, Contraloría Municipal, Dirección de Deporte y Arte, Organización y Capacitación, DIF, Eventos Especiales, Dirección de Desarrollo Agropecuario, Instituto Municipal de la Mujer, Dirección de Obras Públicas, Protección Civil, Dirección de Reglamentos, Dirección de Servicios Públicos, Sindicatura y Jurídico, y Dirección de Turismo, para que conozcan las inquietudes de las personas que solicitan los servicios día con día y con ello puedan mejorarse.</p>	



<p><b>Delimitación:</b> La importancia de implementar este proyecto es que trae consigo múltiples beneficios que aportan a todas las áreas funcionales del H. Ayuntamiento, ya que el giro de la dependencia está enfocado a ofrecer la atención y servicio a la ciudadanía de cabecera municipal y sus comunidades y con ello aplicar las mejoras pertinentes para brindar lo mejor.</p>
<p><b>Justificación del Proyecto:</b> Actualmente en el H. Ayuntamiento se realizan encuestas para calificar el servicio de manera física, lo que genera una cantidad considerable de desperdicio de papel lo que hace que se minimice el recurso monetario que se puede utilizar para el mejoramiento o mantenimiento de otras áreas que lo requieren. La finalidad del proyecto es que la captura de los datos sea más fácil y rápida, dar una buena atención a las personas que ingresan a las instalaciones de una manera práctica y sencilla.</p> <p>Al tener la información de manera digital se puede acceder de manera ágil a esta a cualquier hora y en cualquier lugar, se tiene un respaldo de toda la información para llevar un registro de manera ordenada, también podemos minimizar el uso de papel ayudando al medio ambiente y promover la sostenibilidad, así como el trabajo en equipo. Al renovar el sistema en que se aplican las encuestas se puede trabajar a la distancia manteniendo una buena comunicación, la tecnología se adapta a las necesidades de cada una de las áreas, en este caso al realizar las encuestas digitales se reduce el tiempo de realización de gráficas ya que se generan en el mismo programa.</p>
<p><b>Descripción detallada de las actividades a desarrollar:</b> <b>Capacitación:</b> Durante el mes de agosto se nos capacitará para conocer el área y la forma en que operan como proceso de enseñanza y aprendizaje para mejorar nuestras habilidades y competencias de las tareas y funciones de manera efectiva, a su vez mejorar el desempeño, prepararnos para el rol y responsabilidad que tendremos con el objetivo de mejorar la productividad y eficiencia del área de recursos humanos en cuanto a la satisfacción de la atención y el servicio a la ciudadanía. <b>Recopilar Información de las necesidades del área:</b> Una vez adquirida la capacitación nos informaremos a cerca de las diferentes problemáticas que se presentan en el área para que podamos proponer ideas que contribuyan al mejoramiento de las mismas. <b>Identificar oportunidades de mejora:</b> Después de recopilar la información de las necesidades existentes seleccionaremos aquella que consideremos prioritaria para implementar el proyecto de mejora. <b>Realizar propuestas:</b> Se propondrán diferentes ideas que den solución a la problemática seleccionada para luego elegir la de mayor aporte y con ello hacer cumplir el objetivo establecido. <b>Dar a conocer la propuesta seleccionada:</b> Presentar la idea al asesor para conocer su opinión y con ello nos ayude dar el seguimiento correspondiente en conjunto con el representante del H. Ayuntamiento.</p>



Carretera a la Estación de Rincón KM 1, C.P. 20670 Pabellón de Arteaga, Ags., Mex.  
Teléfonos y Fax: 01(465) 958-24-8 2 y 01 (465) 958-27-30

Figura 9.1.4 Reporte Preliminar de Residencias.



**Aprobación del proyecto en la dependencia:**  
Esperar a que el representante del H. Ayuntamiento califique nuestro proyecto y con ello ver si es aceptado o rechazado.

**Solicitar equipo de trabajo:**  
Ya que se aceptó el proyecto solicitaremos el apoyo de una Tableta como herramienta con la cual trabajaremos a lo largo del inicio e implementación de nuestra mejora.

**Estructurar y diseñar la encuesta de servicio:**  
Seleccionaremos las preguntas clave que nos ayuden a obtener la información pertinente, esta debe ser clara y simple para que el llenado sea rápido, así quienes nos visitan no demoren en responder.

**Implementar proyecto propuesto:**  
Durante las visitas de los ciudadanos se realizarán las encuestas mediante la Tablet que a su vez serán enviadas y archivadas en una base de datos que nos permitirá conocer de manera instantánea si el trato es bueno o si se tiene que mejorar en la atención que se les brinda.

**Identificar y aplicar mejoras en el proyecto:**  
Con un mes de prueba se evaluará los resultados obtenidos desde el momento de la implementación del proyecto hasta la revisión y se harán los ajustes necesarios para un mejor servicio.

**Dar seguimiento a las mejoras:**  
Después de ubicar las fallas que pudieran existir se trabajará sobre ellas y se harán las mejoras necesarias para brindar un mejor servicio a los ciudadanos y que se adquiera un beneficio para ambas partes.

**Comparar resultados obtenidos:**  
Luego de un mes de prueba se realizará una comparación de resultados en cuanto a dinero, material y la repuesta de las personas, de esta manera veremos si es factible o no el implementarlo de base.

**Cronograma de actividades**

Actividades	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Capacitación					
Recopilar Información de las necesidades del área					
Identificar oportunidades de mejora					
Realizar propuestas					
Dar a conocer la propuesta seleccionada					
Aprobación del proyecto en la dependencia					
Solicitar equipo de trabajo					
Estructurar y diseñar la encuesta de servicio					
Implementar proyecto propuesto					



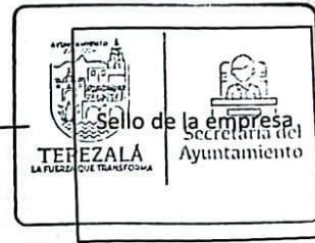
Carretera a la Estación de Rincón KM 1, C.P. 20670 Pabellón de Arteaga, Ags., Mex.  
Teléfonos y Fax: 01(465) 958-24-8 2 y 01 (465) 958-27-30

Figura 9.1.5 Reporte Preliminar de Residencias.

Identificar y aplicar mejoras en el proyecto					
Dar seguimiento a las mejoras					
Comparar resultados obtenidos					

**Vo. Bo.**


*Alfonso Reyes Macías*  
 \_\_\_\_\_  
**Prof. Alfonso Reyes Macías**



Observaciones	Autorización Jefe Académico	Firma
	Sí ___ No ___	

Figura 9.1.6 Reporte Preliminar de Residencias.



	Formato para Carta de Presentación y Agradecimiento de Residencias Profesionales por competencias.	Código: TecNM-AC-PO-004-03
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5.1	Revisión: 0
		Página: 1 de 1

Departamento: GESTION TEC. Y VINC.  
No. de Oficio: DGTVI/ 1013

ASUNTO: PRESENTACIÓN DEL ESTUDIANTE Y AGRADECIMIENTO

PABELLÓN DE ARTEAGA, 9 DE AGOSTO DE 2024

Prof. Alfonso Reyes Macías  
Secretario del H. Ayuntamiento de Tepezalá  
H. Ayuntamiento de Tepezalá

**PRESENTE:**

El Instituto Tecnológico de pabellón de Arteaga, tiene a bien presentar a sus finas atenciones a **C. Veloz Duron Diana Guadalupe**, con número de control **A201050491** de la carrera de **Gestión empresarial mixta**, quien desea desarrollar en ese organismo el proyecto de Residencias Profesionales, denominado **""Voz de Tepezalá""** cubriendo un total de 500 horas, en un período de cuatro a seis meses.


Es importante hacer de su conocimiento que todos los estudiantes que se encuentran inscritos en esta institución cuentan con un seguro de contra accidentes personales con la empresa **THONA Seguros S.A. de C.V.**, según póliza **AP-TEC-031-03** e inscripción en el IMSS.

Así mismo, hacemos patente nuestro sincero agradecimiento por su buena disposición y colaboración para que nuestros estudiantes, aun estando en proceso de formación, desarrollen un proyecto de trabajo profesional, donde puedan aplicar el conocimiento y el trabajo en el campo de acción en el que se desenvolverán como futuros profesionistas.

Al vernos favorecidos con su participación en nuestro objetivo, sólo nos resta manifestarle la seguridad de nuestra más atenta y distinguida consideración.

**ATENTAMENTE:**

Excelencia en Educación Tecnológica.  
"Tierra Siempre Fértil".

  
**ANGIE JOHANNA ZAMORA LÓPEZ**  
**JEFA DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y VINCULACIÓN**



TecNM-AC-PO-004-03

Rev. 0

Figura 9.1.7 Carta de presentación por parte del Tecnológico.



## SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletario, Revolucionario y Defensor del Mayab"

Expediente: 2021-2024  
Oficio No. SEC/792/2024  
Asunto: CARTA DE ACEPTACIÓN  
Tepezalá Ags, a 09 de Agosto de 2024

**DR. JOSÉ ERNESTO OLVERA GONZÁLEZ**  
DIRECTOR DEL ITPA  
P R E S E N T E:

Quien suscribe el profr. Alfonso Reyes Macías, **Secretario del Honorable Ayuntamiento**, de Tepezalá, Ags.

Por medio de la presente me permito informarle que la C. VELOZ DURON DIANA GUADALUPE estudiante de la Carrera Profesional GESTIÓN EMPRESARIAL MIXTA, de la institución que usted dignamente representa, con matrícula A201050491 queda aceptada para realizar sus Residencias Profesionales denominado "Voz de Tepezalá" cubriendo un total de 500 horas, en dónde desarrollará actividades en la Presidencia Municipal de Tepezalá en el área de Recursos Humanos.

Se extiende la presente para los usos y fines legales a que haya lugar, a petición del interesado, en el lugar y fecha antes mencionado.

ATENTAMENTE

"AYUNTAMIENTO 2021-2024"



SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

**PROFR. ALFONSO REYES MACÍAS**  
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO  
DE TEPEZALÁ

C.C.P. Angie Johanna Zamora Lopez/Jefa del Dpto. De Gestión Tecnológica y Vinculación  
C.C.P. Archivo.

Plaza Juárez #1, Col. Centro, Tepezalá. C. P. 20600/Tel: 4659511110.



Figura 9.1.8 Carta de aceptación por parte del H. Ayuntamiento de Tepezalá



# SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,  
Revolucionario y Defensor del Mayab"

Expediente: 2024-2027

Oficio No. SEC/086/2024

Asunto: CARTA DE LIBERACIÓN

Tepezalá Ags, a 14 de Diciembre de 2024

**DR. JOSE ERNESTO OLVERA GONZALEZ**

DIRECTOR DEL ITPA

P R E S E N T E:

Quien suscribe Profr. Alfonso Reyes Macías, Secretario del Honorable Ayuntamiento, de Tepezalá, Ags.

Por medio de la presente me permito informarle que la **C. DIANA GUADALUPE VELOZ DURON** estudiante de la Institución que usted dignamente representa, con número de matrícula **A201050491 Carrera Profesional INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL MODALIDAD MIXTA**, concluyo satisfactoriamente sus Residencias Profesionales en la Presidencia Municipal de Tepezalá, en el área de Recursos Humanos, cumpliendo en un periodo de Agosto-Diciembre del 2024.

Se extiende la presente para los usos y fines legales a que haya lugar, a petición del interesado, en el lugar y fecha antes mencionado.

ATENTAMENTE  
"AYUNTAMIENTO 2024 - 2027"  
  
Secretaría del Ayuntamiento  
**PROFR. ALFONSO REYES MACÍAS**  
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO  
DEL MUNICIPIO DE TEPEZALÁ

C.C.P. Archivo.

Plaza Juárez #1, Col. Centro, Tepezalá. C. P. 20600/Tel: 4659511110.



Figura 9.1.9 Carta de liberación por parte del H. Ayuntamiento de Tepezalá