

PROYECTO DE TITULACIÓN

*CONTROL INTERNO Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL
PARA EL H. AYUNTAMIENTO DE SAN JOSÉ DE GRACIA*

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

PRESENTA:

ULVIA DAMARIS ALVARADO

ASESOR:

LIC. MARTHA CECILIA HERRERA AMBRIZ

CAPÍTULO 1

PRELIMINARES

CAPÍTULO 1 PRELIMINARES

2. AGRADECIMIENTOS

Quiere agradecer en primer lugar a Dios por permitirme haber llegado al termino de uno de mis proyectos de vida que me propuse, así como el haberme guiado en el camino y fortalecerme espiritualmente para poder concluir este proyecto con éxito.

Muestro mi más sincero agradecimiento a mi tutor de proyecto ya que sin su ayuda no hubiera sido posible realizar este trabajo el cual con sus conocimientos y su dedicación me hizo ver mis errores y mis virtudes al momento de estar pendiente de cada etapa en la cual se fue desarrollando este apartado por el cual se tenía una meta planteada.

A mis compañeros de aula que con cada día que pasaba nos íbamos formando como una familia de la cual me llevo una gran a amistad que sé que será para toda la vida, pues con su colaboración como compañeros fortalecimos tristezas, llantos, risas, frustraciones, peleas y celebraciones de los cuales fueron factores que nos ayudaron a llegar a una meta que nos propusimos juntos.

De igual manera quiero dar un profundo gracias a mi familia ya que de no ser por ellos los cuales fueron mi motor de arranque para llegar a esta meta que me propuse, a mis hijas, mi esposo y todos los que conforman mi hogar muchas gracias por haberme impulsado y ayudado en cada paso que día a lo largo de esta carrera, gracias por los consejos, por las noches de desvelo que pase junto con mi esposo por su paciencia y su forma de motivación hacia este proyecto, a mis hijas por su paciencia al ver que mama no podía atenderlas cuando ellas lo necesitaban y por cada momento que me recordaron que si podía llegar a la meta.

Así, como el mostrar mi gratitud a cada una de las personas que estuvieron apoyándome, dándome consejos y palabras alentadoras para no desistir de este sueño que para mí es muy importante gracias infinitas por cada palabra, cada empujón, y sobre todo cada conocimiento para hacer de este sueño una realidad.

3. RESUMEN

La capacitación consiste en actividades planeadas y basadas a medida de pasos para planear y saber cuáles son las necesidades de una empresa o lugar de trabajo, de las cuales se implementan conocimientos, habilidades, actitudes y técnicas para la mejora al momento de realizar las actividades y hacerlas más eficientes.

El presente documento muestra una investigación de cómo trabaja el Ayuntamiento de San José de Gracia en el área de administración en el cual se elaboró un pequeño diagnóstico para mostrar algunas técnicas para tener un control más eficiente y eficaz en esta área.

Para este proyecto se comenzó con la recopilación de la información necesaria y concreta para llevar acabo un control de cómo está estructurada el área de administración del cual se obtuvieron algunas tablas de información, con las cuales se capturo la información para así llevar una serie de métodos y técnicas para la mejora del personal.

Todos y cada uno de los conceptos plasmados en este proyecto fueron implementados gracias a los conocimientos adquiridos dentro de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial

ÍNDICE

CAPÍTULO 1 PRELIMINARES	9
2. AGRADECIMIENTOS	9
3. RESUMEN	10
CAPÍTULO 2 GENERALIDADES DEL PROYECTO	8
5. INTRODUCCIÓN.....	8
6. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O AREA DEL RESIDENTE	9
7. <i>PROBLEMAS POR RESOLVER</i>	12
8. <i>JUSTIFICACION</i>	13
8. <i>OBJETIVO GENERAL</i>	14
OBJETIVOS ESPECIFICOS	14
CAPÍTULO 3	16
10. <i>MARCO TEORICO</i>	16
CAPÍTULO 4	19
11. <i>PROCEDIMIENTOS Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES</i>	19
CAPÍTULO 5	35
12. <i>RESULTADOS</i>	35
CAPÍTULO 6	39
13, <i>CONCLUSIONES</i>	39
CAPÍTULO 7	41
14. <i>COMPETENCIAS DESARROLLADAS</i>	41
CAPÍTULO 8	43
15. <i>FUENTES DE INFORMACION</i>	43
CAPÍTULO 9	45
17. <i>ANEXOS</i>	45

Índice de figuras

Figura 5.1 área de administración	10
Figura 5.2 organigrama	11
Figura 4.1 Cronograma	19
Figura 4.2 actividades desempeñadas	20
Figura 4.3 actividades cotidianas	21
Figura 4.4satisfacción personal.....	21
Figura 4.5 alfabetización	22
Figura 4.6 uso de computadora	22
Figura 4.7 software	23
Figura 4.8 escolaridad	23
Figura 4.9 superación.....	23
Figura 4.11 ambiente laboral.....	24
Figura 4.12 capacidades.....	26
Figura 5.1 objetivos.....	37

Indice de Tablas

Tabla 4.1 cursos y capacitaciones	24
Figura 4.11 ambiente laboral.....	24
Tabla 4.2 perfiles	25
Tabla 4.3 Dependencia de capacitaciones.....	29
Tabla 4.4 dependencias solicitadas.....	29
Tabla 4.5 lista de cotejo	32
Tabla 4.6 capacitación a evaluar	33

CAPÍTULO 2

GENERALIDADES DEL PROYECTO

CAPÍTULO 2 GENERALIDADES DEL PROYECTO

5. INTRODUCCIÓN

El presente documento muestra un término de las residencias profesionales que se llevaron a cabo en conjunto con el Lic. Martin Sánchez Santos encargado del área de la secretaria del Ayuntamiento de San José de Gracia con el objetivo de dar capacitaciones en el área de administración de dicha empresa.

El Ayuntamiento de San José de Gracia es una empresa dedicada al servicio de la población, el cual está dividido en 13 direcciones de las cuales tomaremos para este proyecto el área de administración, que está situada dentro de la presidencia y se conforma por varias personas para brindar servicios tales como las declaraciones, las nóminas de cada trabajador, de igual manera organiza la estructura y funcionamiento del Ayuntamiento.

En la primera parte de este proyecto veremos cómo está conformada esta área, cuál es su misión, visión y los objetivos que está dispuesta a alcanzar, después veremos cuales son los objetivos específicos que estamos dispuestos a lograr, así como la justificación.

6. DESCRIPCION DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O AREA DEL RESIDENTE

El municipio de San José de Gracia se localiza en la región noroeste del estado, a 57 km de la ciudad, cuenta con una extensión de 815.62 km cuadrados en su extensión el cual representa el 14.4 % del territorio del estado, este municipio al igual que sus construcciones más representativas están hechas allá por la edad cenozoica del periodo terciario.

El Ayuntamiento cuenta con un presidente municipal, un secretario, un síndico municipal, y 6 regidores los cuales forman el cabildo para llevar a cabo todos los proyectos y actividades destinadas a la mejora del pueblo.

EL Ayuntamiento de San José de Gracia cuenta con 13 direcciones de las cuales depende para poder llevar a cabo una planeación de acuerdo a cada objetivo y meta propuesta por el alcalde, ya que dichas direcciones cuentan con personal capacitado para poder realizar el trabajo que será destinado en cada área, dichas direcciones están al mando de personas del mismo municipio ya que por ser un pueblo pequeño sus habitantes tienden a ser los trabajadores del mismo, como bien se sabe algunas de estas personas cuentan con un gran trayecto por dichas áreas, el Ayuntamiento cuenta con un pequeño organigrama por áreas de acuerdo al personal que se necesite para llevar acabo el trabajo, cada área tiene su misión en esta área es que la población cuente con los recursos materiales y humanos para desempeñar un trabajo digno, así como también la visión es contar con servidores públicos capacitados y dignos de servir a la población.

El ayuntamiento al no ser una empresa como tal que tenga un producto o productos por consumir o vender, su principal producto seria el ofrecer el servicio a personas de la comunidad referente a todas sus áreas y sus principales proveedores como tal no tienen una lista si no que todos están archivados en el área de finanzas la cual es la encargada de la cotización de lo que es la papelería, los productos de higiene y limpieza así como

las facturas para los bonos de gasolina que se les ponen a los vehículos que se mueven a diario.

El área que tomaremos en cuenta para nuestro proyecto será el área de administración la cual está ubicada dentro de la presidencia, siendo su oficina una de las de más demanda por parte de los ciudadanos, ya que en ella se encuentra toda la información que se requiere para darle a la ciudadanía un buen servicio.

Para esta área es indispensable el poder llevar a cabo una serie de acciones y planeaciones ya que de ella dependen muchas de las dependencias que se encuentran al mando, por ejemplo, recursos humanos, finanzas, entre otras.



Figura 5.1 área de administración

En la figura 5.1 podemos observar que el área de administración está en un lugar visible por tal motivo es de gran facilidad acceder a sus servicios de forma más rápida.

A continuación, mostraremos como está conformado esta área de acuerdo con el siguiente organigrama.

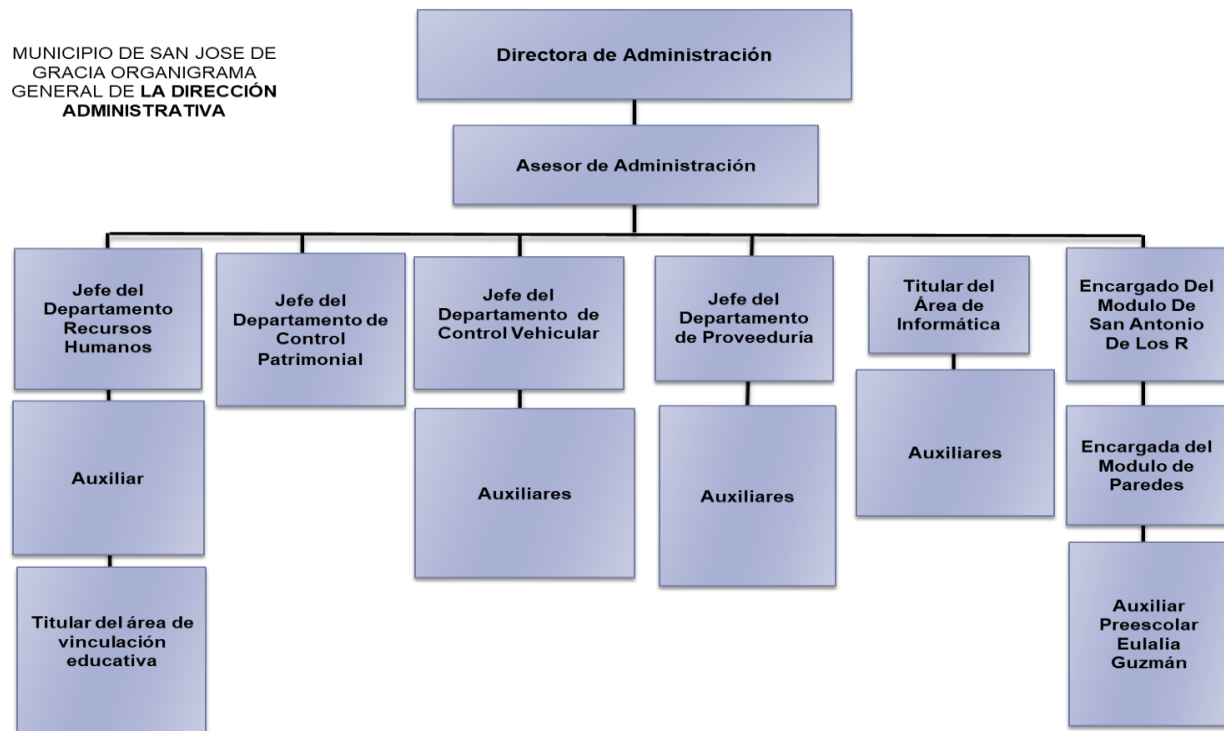


Figura 5.2 organigrama

En la figura 5.2 podemos observar cómo está conformado el organigrama y de cuantas personas depende para poder llevar a cabo una buena organización

7.PROBLEMAS POR RESOLVER

El área administrativa del Ayuntamiento se encuentra en una fase de transición y descontrol de acuerdo con las bajas y altas en el personal ya que en dichos cargos se hacen cambios inesperados tanto en áreas como en direcciones dando con ello un problema y un sinfín de conflictos para la mejora continua. Por tal motivo se someterá a una lista de problemas con mayor enfoque para poder detectar los cuellos de botella, que están influyendo a la hora de prestar el servicio tales como la atención a horas de espera, la forma de capturar la información en la computadora y el servir con tecnología avanzada.

- La empresa no identifica las necesidades a mejorar como lo son las capacitaciones.
- La empresa no cuenta con el análisis de perfiles y experiencia laboral de las personas, así como un curricular a la hora de contratar la persona.
- La empresa no solicita capacitaciones a diferentes organismos y entes públicos y privados.
- La empresa no cuenta con la implementación de estrategias y actividades para mejorar el control y la capacitación del personal.
- La empresa carece del control de formatos de pases de salida, permisos, vacaciones comisiones etc.

8.JUSTIFICACION

Actualmente existe un descontrol en las formas de controlar las actividades de las diversas área administrativas y operativas del personal del ayuntamiento debido a un cambio importante que se ha llevado para ello es importante tener un control interno y contar con las capacitaciones necesarias y eficientes para tener al personal en tiempo y forma al momento de dar el servicio que se está otorgando, por lo cual trataremos de llevar a cabo este proyecto para así brindar un mejor servicio a la ciudadanía, una vez concluido el proyecto tendrá como beneficio el control de personal de una forma que pueda verse el cambio a la hora de hacer una rotación de personal o al brindar el servicio ya que todos contarán con las capacitaciones actualizadas para poder desempeñar cualquier área.

Una vez terminado el proyecto este traerá como beneficios el poder servir de una forma más eficaz el atender a las personas que requieran del servicio, así como el conocimiento en el personal al poder estar actualizado dentro del entorno tecnológico con los modelos más recientes de los programas para hacer cualquier tipo de trabajo o servicio que se requiera.

Por otra parte, se pretende concluir con un 90 % del proyecto ya que por tiempo de veda electoral existen muchas privaciones a actividades del ayuntamiento.

8.OBJETIVO GENERAL

Mejorar el control interno del personal a cargo del H. Ayuntamiento, así como la mejora continua de sus habilidades, responsabilidades y servicio a las personas dependiendo del área en el cual se desenvuelven una vez concluidas las capacitaciones el personal estará calificado para poder cubrir al 100% el área ya que estas capacitaciones se harán con continuidad y actualizándolas cada que se requiera.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Se realizará una lista con todas y cada una de las necesidades que tiene el área de administración.
- Realizaremos un análisis de acuerdo con la experiencia laboral de cada trabajador, así como un perfil donde nos arroje cuál es su capacidad y desempeño.
- Solicitaremos capacitaciones a organismos públicos y privados de acuerdo con las más actualizadas y las de mayor demanda para la mejora.
- Implementaremos actividades donde pongamos las capacitaciones de una forma agradable para poder hacer de ellas una experiencia nueva y eficiente a la hora de tomarlas.
- Se realizará un formato de forma digital donde checaremos las salidas, permisos, vacaciones, comisiones y todo lo relacionado con el personal para así llevar un control de forma accesible.

CAPÍTULO 3

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO 3

10. MARCO TEÓRICO

Para la realización de este proyecto se llevó a cabo un análisis sobre las diferentes capacitaciones que existen al momento de hacer una mejora a tu empresa ya que de estas depende el éxito y el crecimiento de tu equipo para así convertirlos en equipos de alto rendimiento, por otra parte las capacitaciones son utilizadas como técnicas, estrategias y recursos que son implementados para la evaluación de programas de formación, las capacitaciones tienden a ser un método para impartir conocimientos, desarrollar habilidades y facilitar el aprendizaje dentro de un entorno bien estructurado. La capacitación se divide en diferentes métodos, por ejemplo: capacitación a través de e-learning, capacitación liderada por el instructor, capacitación experiencial, capacitación virtual por instructor.

Capacitación liderada por el instructor esta consiste en darse dentro de un salón de clase donde el instructor y los participantes interactúan mediante lecciones, presentaciones y demostraciones en tiempo real para así hacer una retroalimentación de lo planteado por el instructor.

Capacitación virtual por instructor este método en la actualidad es de los más usados ya que este se da mediante las sesiones en línea basadas en videollamadas por tal motivo se pueden unir desde cualquier ubicación que se tenga.

Capacitación a través e-learning en este método los aprendices avanzan a su propio ritmo sin necesidad de estar en la empresa ya que se basa de ejercicios interactivos, cuestionarios y simulaciones.

Capacitación experiencial este método se aplica en experiencias prácticas reales por lo que los empleados realizan juegos de roles, estudios de casos para aplicar los conocimientos adquiridos en situaciones prácticas.

Por nuestra parte llevamos a cabo una recolección de información mediante un cuestionario que se realizó en forma presencial y a mano para después vaciar la información en el programa de Excel y así obtener tablas y porcentajes más exactos.

CAPÍTULO 4

DESARROLLO

CAPÍTULO 4

11.PROCEDIMIENTOS Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Cronograma de actividades

Actividades	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Diagnóstico y análisis de problemática.	X					
Análisis de perfiles y experiencia laboral de las personas		X				
Identificar las necesidades a mejorar			X			
Solicitud de capacitaciones a diferentes organismos y entes públicos y privados				X		
Implementación de estrategias y actividades para mejorar el control y la capacitación del personal.				X	X	
Evaluación de mejoras.					X	
Retroalimentación al proyecto						X

Figura 4.1 Cronograma

Podemos observar en la figura 4.1 cómo se fue llevando a cabo la recolección de datos e información para tener la información a la hora de realizar este proyecto.

Diagnóstico y análisis de problemática.

En base a varios reportes proporcionados por la ciudadanía josefina que acudían a realizar algún trámite a oficinas de gobierno municipal se optó por realizar un seguimiento a dichos reportes para encontrar las oportunidades de mejora en cuanto al trato a la población y la solución de problemáticas, dudas, quejas por los cuales la población realizaba. Para detectar las oportunidades y realizar un diagnóstico del personal del ayuntamiento de realizo el siguiente cuestionario a cada uno de los empleados municipales:

- 1.- Describa usted su profesión o actividades que ha desempeñado los últimos 5 años:
- 2.- Está contento con las actividades que realiza cotidianamente?
- 3.- En una Escala del 1 al 10 que tan satisfactorio se encuentra realizando sus funciones actualmente:
- 4.- Sabe leer y escribir correctamente?
- 5.- Domina adecuadamente el uso de una computadora?
- 6.- Que programas o softwares de una computadora domina?

- 7.- Que nivel de escolaridad tiene:
- 8.- Le gustaría superarse académicamente
- 9.- Que cursos y capacitaciones le gustaría asistir para mejorar en su trabajo
- 10.- Que no le gusta de su trabajo:

Los resultados del diagnóstico fueron los siguientes:

PREGUNTA 1

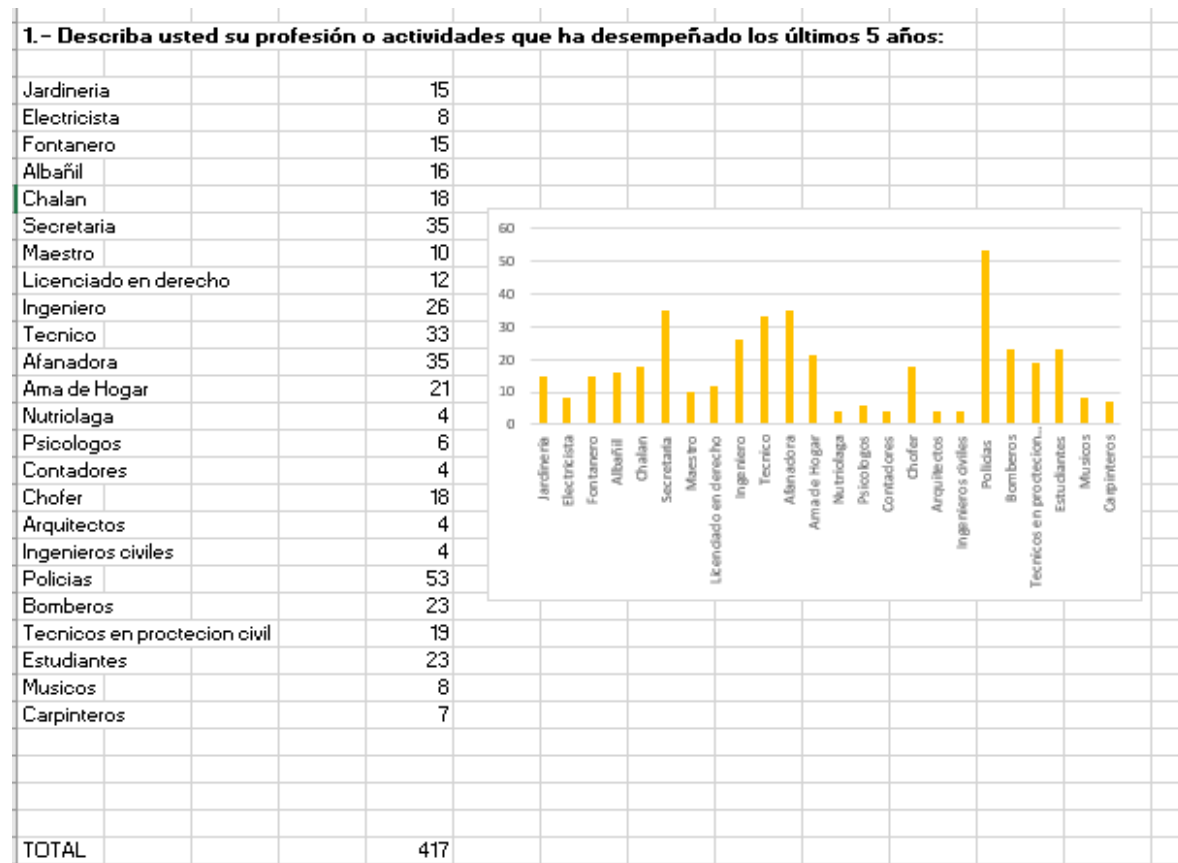


Figura 4.2 actividades desempeñadas

En la figura 4.2 se muestra la profesión o actividad que realizaron las personas en tiempo atrás siendo ahora una parte del personal que labora en el área de administración.

PREGUNTA 2

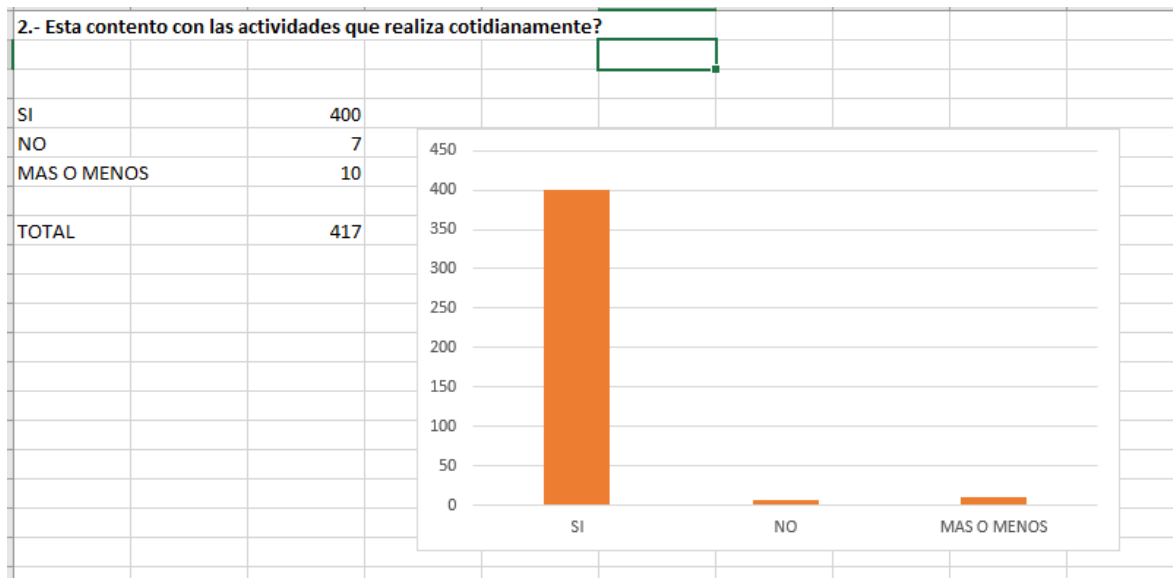


Figura 4.3 actividades cotidianas

En la figura 4.3 se dio a conocer que las personas que trabajan en esta área están en un ambiente agradable y con gusto de desempeñar su trabajo.

PREGUNTA 3

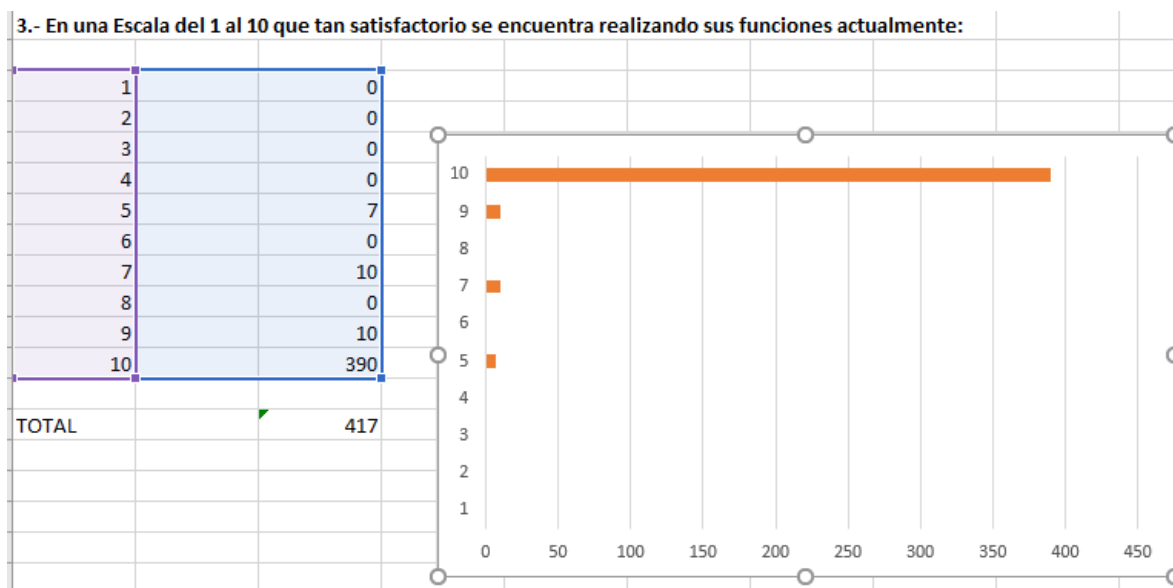


Figura 4.4satisfacción personal

En la figura 4.4 muestra cómo se llevó a cabo el sentir emocional de la mayoría del personal al realizan su trabajo de forma asertiva y con agrado al momento de presentarse a realizar su labor.

PREGUNTA 4

4.- Sabe leer y escribir correctamente?

SI	415
NO	2

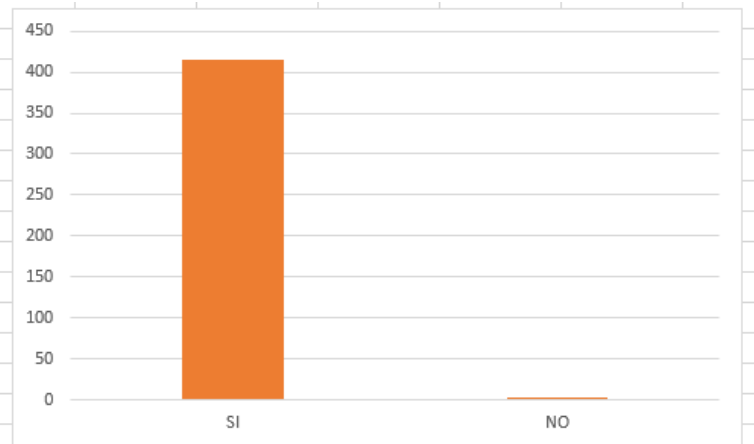


Figura 4.5 alfabetización

En esta figura 4.5 observamos el porcentaje de personas con mayor grado de alfabetización y es aquí donde nos dimos cuenta de que tan preparado está el personal y donde es el cuello de botella para darle solución.

PREGUNTA 5

5.- Domina adecuadamente el uso de una computadora?

SI	300
NO	120

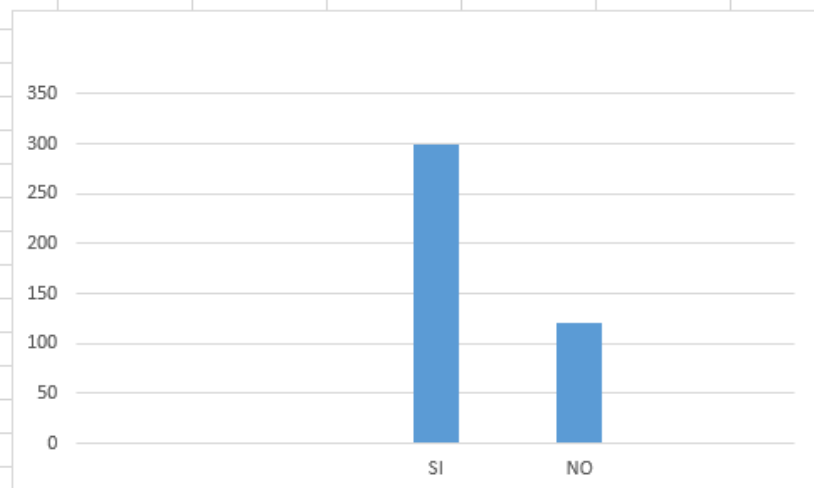


Figura 4.6 uso de computadora

En la figura 4.6 vimos como la mayoría del personal está actualmente conectado con la tecnología y es una forma más práctica para dar el mejor servicio a la ciudadanía que lo necesite.

PREGUNTA 6

6.- Que programas o softwares de una computadora domina?

WORD	125
EXCEL	95
CORREO ELECTRONICO	15
WORD Y EXCEL	175
PAQUETERIA BASICA	305
PAQUETERIA AVANZADA	112

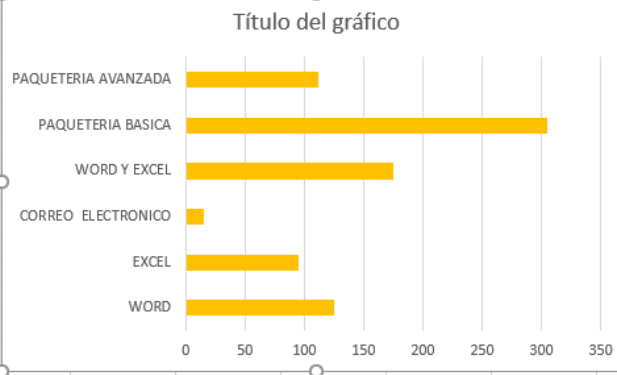


Figura 4.7 software

En la figura 4.7 se observó cómo es fundamental tener el conocimiento de cada uno de los programas que se requieren para dar una mejor atención y de forma más rápida.

PREGUNTA 7

7.- Que nivel de escolaridad tiene:

ESCUELA	25
SECUNDARIA	75
PREPARATORIA	103
LICENCIATURA O INGENIERIA	212
MAESTRIA	2
DOCTORADO	

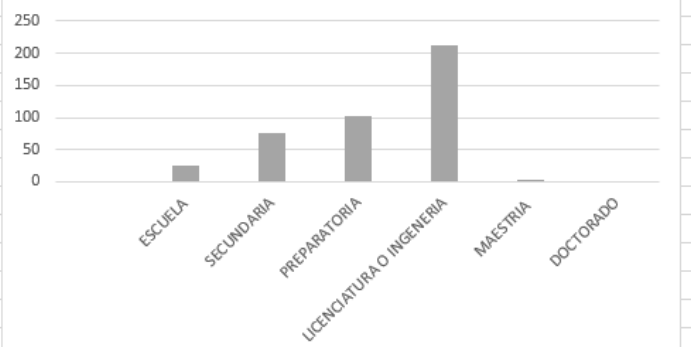


Figura 4.8 escolaridad

En la figura 4.8 se encontró que casi la mitad del personal solo cuentan con la preparatoria lo cual en ocasiones es prácticamente un requisito para poder llegar a tener un cargo alto y poder llevar a cabo ciertos ejercicios en los programas más actuales a la hora de manejar la información.

PREGUNTA 8

8.- Le gustaría superarse académicamente

SI	412
NO	5

Figura 4.9 superación

En la figura 4.9 se obtuvo la muestra de que el personal quiere buscar una forma de superarse para así poder llegar a tener un mejor futuro y poder brindar un mejor servicio.

PREGUNTA 9 ¿Qué cursos o capacitaciones le gustaría asistir para mejorar en su trabajo?

CURSOS Y O CAPACITACIONES	CANTIDAD
CALIDAD EN EL SERVICIO	112
INFORMATICA	100
DERECHOS HUMANOS	75
EMOCIONALES	89
DIPLOMADOS	80
PRIMEROS AUXILIOS	62

Tabla 4.1 cursos y capacitaciones

En la tabla 4.1 se desarrolló una lista de cuáles son las principales capacitaciones al igual que los cursos que le gustaría llevar a cabo al personal para tener mejor calidad a la hora de dar el servicio y en qué área les gustaría estar más actualizados.

PREGUNTA 10

10.- Que no le gusta de su trabajo:		
TRATO DE LOS JEFES DIRECTOS	3	
MAL AMBIENTE LABORAL	2	
TODO ME GUSTA	412	

Figura 4.11 ambiente laboral

En la figura 4.11 se observó que la mayoría del personal le gusta su trabajo y lo hacen con entusiasmo ya que fueron muy pocas las personas que les desagrada su trabajo.

ANALISIS DE PERFILES Y EXPERIENCIA LABORAL DE LAS PERSONAS:

En esta actividad se procedió a analizar cada uno de los 417 expedientes personales de cada uno de los trabajadores, en base a la siguiente documentación:

- INE
- ACTA DE NAIIMIENTO
- COMPROBANTE DE DOMICILIO
- ULTIMO COMPROBANTE DE ESTUDIOS
- TITULO
- RFC
- NSS
- CURRICULUM
- SOLICITUD DE EMPLEO
- CURP

De los 417 trabajadores se encontró un 10% de expedientes incompletos por lo cual se procedió a solicitar una actualización de documentos al personal teniendo éxito, de esta manera se pudo concretar el análisis satisfactoriamente.

Así mismo se pudo concluir el siguiente análisis de perfiles.

PERFIL PROFECIONAL O DE EXPERIENCIA – PUESTO OCUPADO

PERFIL	PORCENTAJE
<i>TOTALMENTE PERFIL – PUESTO</i>	65%
<i>MEDIANAMENTE PERFIL – PUESTO</i>	25%
<i>BAJAMENTE PERFIL – PUESTO</i>	10%

Tabla 4.2 perfiles

En la tabla 4.2 se observo cual es el perfil de cada empleado y que expedientes estaban completos totalmente.

Se logro identificar que el 10 % de las personas desempeñan actividades en un puesto que nada tiene que ver con su perfil. Por lo cual se empezaron a realizar las gestiones necesarias para enfocar a estas personas a puestos relacionados con su perfil – experiencia.

Dentro de las actividades a gestionar se encuentran las siguientes:

- Buscar cursos y capacitaciones enfocadas a su puesto.

- Realizar un estudio FODA para rescatar las oportunidades de cada una de las personas y ayudarlas a su crecimiento y aprendizaje dentro de las actividades que día a día realizan.
- Buscar un lugar en alguna otra dirección o área del ayuntamiento enfocada a su perfil o experiencia.
- Gestionar con entes públicos la posibilidad de que el personal realice o culmine su educación básica de manera abierta.

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES A MEJORAR:

Las necesidades que se han identificado del personal que labora en el ayuntamiento es el siguiente:

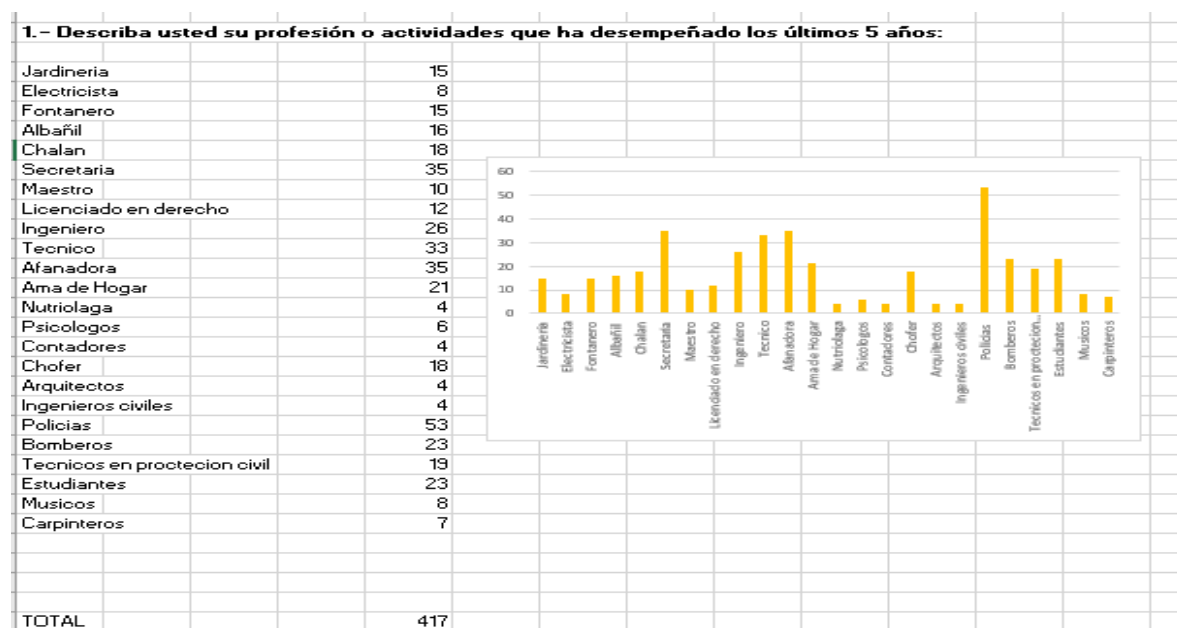


Figura 4.12 capacidades

En la figura 4.12 vemos como para cada área es importante ver los perfiles y las capacidades que tiene cada persona para ocupar un puesto de acuerdo con sus habilidades y destrezas de las cuales ya cuenta con un historial para poder aplicar de forma segura y con éxito.

CUESTIONARIO PARA EL PROYECTO DE CONTROL Y CAPACITACION DEL PERSONAL.

DEL H. AYUNTAMIENTO DE SAN JOSE DE GRACIA

1.- Describa usted su profesión o actividades que ha desempeñado los últimos 5 años:

Maestro

2.- Está contento con las actividades que realiza cotidianamente?

Si

3.- En una Escala del 1 al 10 que tan satisfactorio se encuentra realizando sus funciones actualmente:

8

4.- Sabe leer y escribir correctamente?

si

5.- Domina adecuadamente el uso de una computadora?

si

6.- Que programas o softwares de una computadora domina?

Excel, Word, correo electrónico

7.- Que nivel de escolaridad tiene:

Licenciatura y una maestría en educación

8.- Le gustaría superarse académicamente

Si

9.- Que cursos y capacitaciones le gustaría asistir para mejorar en su trabajo

Diplomados e informática

10.- Que no le gusta de su trabajo

Todo me gusta

Solicitud de capacitaciones a diferentes organismos y entes públicos y privados.

En base al diagnóstico realizado y a los pasos posteriores del proyecto se enlistaron las siguientes prioridades en cursos, capacitaciones, diplomados etc. A solicitar en las diferentes dependencias municipales, estatales, federales y en el sector privado:

SOLICITUD DE CAPACITACIONES A DIFERENTES ORGANISMOS PUBLICOS Y PRIVADOS

CURSOS / CAPACITACION	DEPENDENCIA PARA SOLICITAR
ETICA EN EL TRABAJO	ORGANO INTERNO DE CONTROL
DERECHOS, DEBERES Y OBLIGACIONES	ORGANO INTERNO DE CONTROL
DERECHOS, DEBERES Y OBLIGACIONES	CONTRALORIA DEL ESTADO
CALIDAD EN EL SERVICIO	SECTURE
IMAGEN, MARKETING Y REDES SOCIALES	SECTURE
GESTION Y CUENTAS PUBLICAS	SEFI
SUPERACION PERSONAL Y CRECIMIENTO PROFESIONAL	INEPJA
ATENCION AL CLIENTE Y SERVICIOS GENERALES	CORPORATIVO PIEDRA DEL TESORO
LIDERAZGO GRUPAL	COACHING RUBIO
SERVICIOS INTEGRALES Y JARDINERIA	SERVICIOS INTEGRALES Y MANTENIMIENTO
VIOLENCIA LABORAL	INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER

PREVENCION A DESASTRES NATURALES	BOMBEROS DEL ESTADO Y PROTECCION CIVIL DEL ESTADO.
DECLARACION PATRIMONIAL MITO O REALIDAD	CONTRALORIA DEL ESTADO.

Tabla 4.3 Dependencia de capacitaciones

En la tabla 4.3 Se ofreció una lista con varias dependencias donde ofrecen sus servicios de capacitación y los cursos que imparten.

Se remitieron oficios a las diferentes dependencias municipales, estatales, federal y entidades privadas para concretar las capacitaciones, cursos y diplomados a nuestras áreas operativas y administrativas del ayuntamiento.

Se logro concretar un 90 % de las capacitaciones solicitadas a nuestro personal, de las cuales un 40 % ya se efectuaron a las diferentes áreas del ayuntamiento siendo las siguientes:

CURSOS / CAPACITACION	DEPENDENCIA PARA SOLICITAR
ETICA EN EL TRABAJO	ORGANO INTERNO DE CONTROL
DERECHOS, DEBERES Y OBLIGACIONES	ORGANO INTERNO DE CONTROL
DERECHOS, DEBERES Y OBLIGACIONES	CONTRALORIA DEL ESTADO
CALIDAD EN EL SERVICIO	SECTURE
VIOLENCIA LABORAL	INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER
GESTION Y CUENTAS PUBLICAS	SEFI

Tabla 4.4 dependencias solicitadas

En la tabla 4.4 se identificó varios cursos y capacitaciones de mayor demanda las cuales ya han sido efectuadas en áreas del ayuntamiento.

IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES PARA MEJORAR EL CONTROL Y LA CAPACITACION AL PERSONAL

Las estrategias para implementar para mejorar la capacitación y fomentar el crecimiento del personal del ayuntamiento es realizar estudios FODA periódicamente para de esta manera detectar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del personal por cada área y dirección del ayuntamiento.

Así mismo se implementarán diferentes estrategias para efectuarlas en cada una de las áreas según corresponda. Las estrategias para implementar serán:

Liderazgo y equipo de alto rendimiento.

Comunicación y relaciones interpersonales

Calidad y buen servicio

Cambio, creatividad e innovación.

Eficacia y productividad.

Bienestar y felicidad.

Sostenibilidad y diversidad

Aprendizaje y desarrollo

Ofrece programas de L&D que mejoren las habilidades de toda tu fuerza laboral con cursos impartidos por instructores de todo el mundo en una gran variedad de formatos dinámicos.

Recursos Humanos

Prepara a tu equipo de RR. HH. para atraer, desarrollar y retener talento equipándolos con las herramientas y habilidades que necesitan para dar lo mejor de sí mismos.

Líderes y gerentes

Empodera a tus líderes y gerentes para que aprendan juntos, a fin de que puedan tener un impacto en el cambio cultural de tu empresa e impulsar resultados comerciales

ingeniería

Mejora las habilidades para mantenerte a la vanguardia. Ofrece prácticas y capacitaciones sobre tecnologías de vanguardia.

- Un plan de capacitación de una empresa es esencial para desarrollar las habilidades y conocimientos de los empleados. Debe incluir una definición clara de objetivos, considerar la cantidad de horas necesarias para la formación y fomentar la participación de todos los empleados para construir una cultura de aprendizaje.
- La capacitación en ventas y atención al cliente es fundamental y no debe limitarse solo a nuevos empleados. Ofrecer programas anuales de capacitación ayuda a mantener al personal motivado y actualizado.
- Los objetivos de un plan de capacitación generalmente incluyen la integración de empleados en los procesos de la organización, el desarrollo de habilidades técnicas y conductuales, y la preparación de las personas para desempeñar sus funciones específicas. La evaluación y el seguimiento son partes esenciales para medir el éxito del programa.
- Un plan de capacitación de una empresa es esencial para desarrollar las habilidades y conocimientos de los empleados. Debe incluir una definición clara de objetivos, considerar la cantidad de horas necesarias para la formación y fomentar la participación de todos los empleados para construir una cultura de aprendizaje.
- La capacitación en ventas y atención al cliente es fundamental y no debe limitarse solo a nuevos empleados. Ofrecer programas anuales de capacitación ayuda a mantener al personal motivado y actualizado.

Los objetivos de un plan de capacitación generalmente incluyen la integración de empleados en los procesos de la organización, el desarrollo de habilidades técnicas y conductuales, y la preparación de las personas para desempeñar sus funciones específicas. La evaluación y el seguimiento son partes esenciales para medir el éxito del programa.

EVALUACION DE MEJORAS

Para la evaluación de las mejoras y estrategias implementadas se realizaron diversas tablas a manera de listas de cotejo para realizar dichas evaluaciones y a la vez estas nos sirvan para realizar retroalimentación de los pequeños detalles o errores que se nos pudieron haber escapado. Esto con la finalidad de día con día lograr las mejoras necesarias para eficientizar siempre la atención a la ciudadanía que son nuestros principales clientes.

Lista de cotejo para evaluar cambio de puesto

H. AYUNTAMIENTO SAN JOSE DE GRACIA AGUASCALIENTES				
DIRECCION O AREA			NOMBRE	
CRITERIO	EXELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
TRATO AL CLIENTE				
DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES				
ACTITUD				
RESPONSABILIDAD				
MANEJO DE HERRAMIENTAS				

Tabla 4.5 lista de cotejo

En la tabla 4.5 se llevo a cabo una serie de criterios a evaluar para poder contar con las evaluaciones y así poder hacer una retroalimentación de los detalles errores más pertinentes.

Lista de cotejo para evaluar capacitación

DESCRIPCION	SI	NO
La capacitación proporcionada fue de acuerdo a tus necesidades		
La capacitación te proporciono herramientas para lograr un crecimiento profesional y laboral.		
Mostro temas, conceptos de gran utilidad para tu crecimiento laboral, profesional y cotidiano.		
El capacitador te aclaro dudas acerca de los temas abordados		
Crees que se abordaron todos los temas de gran interés para tu crecimiento		
En base a la capacitación podrás realizar un análisis FODA para retroalimentar tus errores, malas prácticas etc.		
Crees necesario realizar una extensión de la capacitación para abordar temas que crees faltaron por mencionar o abordar		

Tabla 4.6 capacitación a evaluar

En la tabla 4.6 desarrollamos varios puntos a favor de los empleados donde nos arrojaron una respuesta de acuerdo con lo planteado.

RETROALIMENTACION AL PROYECTO

El proyecto no se pudo concluir al cien por ciento, existieron factores que obstaculizaron su conclusión completamente por el tema electoral, ya que como sabemos existe la veda electoral que prohíbe por cierto periodo a las entidades públicas de realizar dichas actividades, eventos, cursos, capacitaciones etc.

Sin embargo, también existieron factores que provocaron dejar mi proyecto a un 90% como lo fueron las bajas y altas que se dieron en este lapso abril- mayo y los cambios en las diferentes áreas por diversas situaciones.

CAPÍTULO 5

RESULTADOS

CAPÍTULO 5

12.RESULTADOS

En el Ayuntamiento se espera se lleven a cabo las siguientes recomendaciones para tener una mejora continua.

OBJETIVO PROPUESTO	RESULTADO ESPERADO
Se realizará una lista con todas y cada una de las necesidades que tiene el área de administración.	La necesidad que se detectó fue que las áreas necesitan tener su misión, visión y objetivos específicos para poder tener un mejor control con el personal y así llevar a cabo un escrito para cada necesidad.
Realizaremos un análisis de acuerdo con la experiencia laboral de cada trabajador, así como un perfil donde nos arroje cuál es su capacidad y desempeño.	Al analizar la experiencia laboral se detectó que los empleados requieren de una capacitación en el área de computación ya que para muchos los programas actuales son bastante complejos a la hora de manipularlos por lo cual es importante actualizarse en este sentido. 

Solicitaremos capacitaciones a organismos públicos y privados de acuerdo con las más actualizadas y las de mayor demanda para la mejora.	Identifique que la mejor capacitación es la de superación personal y crecimiento profesional que la impartida la dependencia del INEPJA la cual me pareció bastante favorable para la retroalimentación de cada persona de acuerdo con sus objetivos. 
Implementaremos actividades donde pongamos las capacitaciones de una forma agradable para poder hacer de ellas una experiencia nueva y eficiente a la hora de tomarlas.	Se elaboraron formatos con actividades de forma actualizada y se hicieron simulacros en forma de trabajo y en forma presencial a la hora de atender a una persona. 
Se realizará un formato de forma digital donde checaremos las salidas, permisos, vacaciones, comisiones y todo lo relacionado con el personal para así llevar un control de forma accesible.”	Se elaboró el formato digital donde se puede observar las salidas, permisos, vacaciones, comisiones y todo lo relacionado con el personal para tener un control a la hora de realizar un inventario o incluso si se llegara a realizar una auditoría.

REGISTRO DE INGRESO Y SALIDA				FECHA:
Nº	IDENTIFICACION	FECHA DE INGRESO	FECHA DE SALIDA	REVISOR (NOMBRE, N. IDENTIFICACION, N. DEPARTAMENTO, Nombre, Fecha ingreso)
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
INGRESO DE PERSONAL DE EMPRESAS VIO TRABAJO, SOLA POR FONTEIRA DEBE SER DOCUMENTADO EN REGISTRO DE INGRESO Y SALIDA, SE ENTREGA PRESENDA DEL CONDOMINIO				

Figura 5.1 objetivos

En la figura 5.1 podemos ver los objetivos propuestos con sus respectivos resultados que se esperan una vez terminado el proyecto.

CAPÍTULO 6

CONCLUSIONES

CAPÍTULO 6

13, CONCLUSIONES

El Ayuntamiento de San José de Gracia cuenta con varias áreas de las cuales depende muchas personas al momento de presentar sus servicios, para ello el residente llevo a cabo una investigación sobre las capacitaciones que se dan a todo el personal, del cual se le invito a recaudar información sobre cómo está actualmente el personal de acuerdo a sus necesidades en el área que se encuentran, por tal motivo se realizó un formulario donde se recaudó información sobre las necesidades y los factores claves que hacen que el personal pueda tener un mejor desempeño ya que los resultados obtenidos arrojaron varios cuellos de botella donde es importante poner más atención ya que dados los resultados la mayoría de las personas solo cuentan con un cierto número de escolaridad lo que hace que no estén al tanto de la tecnología y los avances que ha tenido así como los beneficios que se pueden obtener al realizar en el área de administración la toma de información al capturarla en la computadora, se concluye con el conocimiento y la esperanza de que se lleven de forma seguida y con éxito las capacitaciones necesarias para brindar un mejor servicio a la población.

CAPÍTULO 7

COMPETENCIAS

DESARROLLADAS

CAPÍTULO 7

14.COMPETENCIAS DESARROLLADAS

Las competencias que logré aplicar dentro del Ayuntamiento fueron:

1° Apliqué el manejo administrativo de documentos dentro del área de administración.

2° Elaboré gráficas de forma digital para el manejo del personal.

3° Llevé a cabo una encuesta sobre algunas inquietudes que se tenían de acuerdo con el habiente laboral de cada área.

4° Localicé algunos cuellos de botella en cuanto al personal para la aplicación al momento de saber escribir y leer.

5° Apliqué un formulario de 10 preguntas de las cuales obtuvimos resultados con varias tablas de contenido manejadas por Excel.

CAPÍTULO 8

FUENTES DE INFORMACIÓN

CAPÍTULO 8

15.FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias de Libros:

D, M. (2014). *Relacion Entre Motivacion Laboral Y Desempeño Apasionado*.

M., R. S. (2005). *Administracion*.

Mariño, D. (2014). *Relacion Entre Motivacion Laboral Y Desempeño Apasionado*.

Mondy R.W, N. R. (2005). *Administracion De Recursos Humanos*. Pearson Educacion.

Mondy, R. (2005). *Administracion De Recursos Humanos* . Pearson Educacion.

Robbins.S.Coulter, M. (2005). *Administracion*. Mexico: Pearson Educacion.

Sanchez, J. (2006). *Fundamentos Del Trabajo En Equipo Para Equipos De Trabajo*.
España: Mcgraw Hill.

Sanchez, J. (2006). *Fundamentos Del Trabajo En Equipos Para Equipos De Trabajo*.
España: Mcgraw.

.

Referencias de Internet:

Gestion.Org. (2024). Que es la capacitación del personal y porque es importante. Recuperado 25 de mayo 2024 de [¿Qué es la capacitación del personal y por qué es importante? \(gestion.org\)](https://gestion.org/que-es-la-capacitacion-del-personal-y-por-que-es-importante/)

Pulsión digital. (2024). 12 ventajas de la capacitación personal. Recuperado el 13 de abril de 2024 de www.pulsiondigital.com/blog/capacitacion-de-personal/

San José de Gracia.gob.mx. (2024). San José de Gracia. Recuperado el 28 de mayo 2024 de [SJG \(sanjosedegracia.gob.mx\)](https://sanjosedegracia.gob.mx)

CAPÍTULO 9

ANEXOS

CAPÍTULO 9

17. ANEXOS

Cuestionario utilizado para la recolección de información.

- 1.- Describa usted su profesión o actividades que ha desempeñado los últimos 5 años:
- 2.- Está contento con las actividades que realiza cotidianamente?
- 3.- En una Escala del 1 al 10 que tan satisfactorio se encuentra realizando sus funciones actualmente:
- 4.- Sabe leer y escribir correctamente?
- 5.- Domina adecuadamente el uso de una computadora?
- 6.- Que programas o softwares de una computadora domina?
- 7.- Que nivel de escolaridad tiene:
- 8.- Le gustaría superarse académicamente
- 9.- Que cursos y capacitaciones le gustaría asistir para mejorar en su trabajo
- 10.- Que no le gusta de su trabajo

CUESTIONARIO PARA EL PROYECTO DE CONTROL Y CAPACITACION DEL PERSONAL.

DEL H. AYUNTAMIENTO DE SAN JOSE DE GRACIA

1.- Describa usted su profesión o actividades que ha desempeñado los últimos 5 años:

Maestro

2.- Está contento con las actividades que realiza cotidianamente?

Si

3.- En una Escala del 1 al 10 que tan satisfactorio se encuentra realizando sus funciones actualmente:

8

4.- Sabe leer y escribir correctamente?

si

5.- Domina adecuadamente el uso de una computadora?

si

6.- Que programas o softwares de una computadora domina?

Excel, Word, correo electrónico

7.- Que nivel de escolaridad tiene:

Licenciatura y una maestría en educación

8.- Le gustaría superarse académicamente

Si

9.- Que cursos y capacitaciones le gustaría asistir para mejorar en su trabajo

Diplomados e informática

10.- Que no le gusta de su trabajo

Todo me gusta



**SAN JOSÉ
DE GRACIA**



IMPRESIONADO EN LA OFICINA DE LA SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO DE SAN JOSÉ DE GRACIA, AGS. A 29 DE ENERO DE 2024

Presidencia Municipal de San José de Gracia.

Secretaría del H. Ayuntamiento

No. SE5/SS1/055/01/2024

San José de Gracia, Ags. a 29 de enero de 2024

Asunto: Carta de Aceptación

**A quien corresponda
PRESENTE**

*Por este medio me es grato informar que la **C. Ulvia Damaris Alvarado** estudiante de la Carrera Gestión Empresarial Mixta en el Tecnológico de Pabellón, con numero de control: **A191050501**, fue aceptada en el H. Ayuntamiento de San José de Gracia en el área de Administración, para realizar sus **Residencias Profesionales**. Así mismo cumpliendo con un **lapso de 500 horas**, correspondientes al cumplimiento del período de inicio el día 2 de febrero de 2024 y con terminación del día 1 de junio de 2024.*

Se extiende la presente a petición del interesado para los usos y fines legales que le convengan; en San José de Gracia, Municipio del mismo nombre Estado de Aguascalientes a siete del mes de mayo del año dos mil veinticuatro.

Sin más por el momento quedo a disposición por cualquier aclaración.

ATENTAMENTE

**LIC. MARTIN SANCHEZ SANTOS
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO DE SAN JOSÉ DE GRACIA**



*c.c.p. Interesado.
c.c.p. Archivo.*

Juan Domínguez # 101, Zona Centro, San José de Gracia, Ags. C.P. 20500

465 - 967 - 34 - 59