

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Asignación de Jurado de Examen Profesional		
	FORMATO		
	FO-TESCo-124		
	Versión: 4	Pág.: 1 de 3	

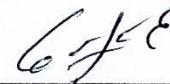
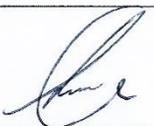
Coahuila, Estado de México a
03 de julio de 2024

ASIGNACIÓN DE JURADO DE EXAMEN PROFESIONAL

C. Antonio Coronel Hernández
Matrícula: 102210022

Título de la Tesis: "Programa de Gestión de Procesos del DIF Municipal de Axapusco para mejorar la productividad"

Programa de posgrado: Maestría en Administración

Jurado	Nombre	Cédula Profesional	Recepción	Liberación
PRESIDENTE	Dra. en Dirección de Organizaciones Gisela Janeth Espinosa Martínez	11251642		
SECRETARIO	Dra. en Alta Dirección Jeanette Karina López Alanís	13742266		
VOCAL	Mtra. en Administración María del Socorro Cruz Rivera	7936814		
SUPLENTE	Mtra. en Administración Ana Lorena Lechuga Martínez	9970487		

ATENTAMENTE
"Ciencia, Técnica- Progreso"

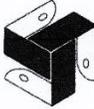
Mtra. Laura Robles Gutiérrez
Subdirección de Estudios Profesionales "A"



c.c.p. Mtro. Jesús Román Fuentes Ruiz. -Departamento de Control Escolar
Archivo/minutario

TODA COPIA EN PAPEL ES UN "DOCUMENTO NO CONTROLADO" A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN AV. 16 DE SEPTIEMBRE No. 54
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y NORMAL COAHUILA DE BERRIOZÁBAL, MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR TELS. (0155) 2159-4324, 2159-4325, 2159-4468

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Carta Autorización de impresión de Tesis o Tesina		 TESCO <small>TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO</small>
	FORMATO		
	FO-TESCO-123		
	Versión: 4	Pág.: 1 de 3	

Coacalco, Estado de México a
19 de julio 2024

CARTA AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN DE TESIS

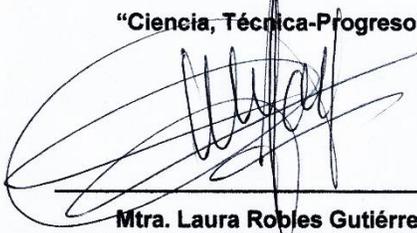
C. Antonio Coronel Hernández ✓
 Candidato a la Maestría en Administración
PRESENTE.

De acuerdo con los Lineamientos para la Operación de los Estudios de Posgrado vigentes en el Tecnológico Nacional de México y habiendo cumplido con todas las indicaciones que el Comité Tutorial le hizo al respecto de su Tesis titulada:

“Programa de Gestión de Procesos del DIF Municipal de Axapusco para mejorar la productividad.”

Comunico a usted que esta Subdirección concede su autorización para que proceda a la impresión de la misma.

ATENTAMENTE
“Ciencia, Técnica-Progreso”



Mtra. Laura Robles Gutiérrez
Subdirección de Estudios Profesionales “A”



c.c.p. Mtro. Jesús Román Fuentes Ruíz. -Departamento de Control Escolar
 Archivo/minutario

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
 SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y NORMAL
 DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR
 TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO

AV. 16 DE SEPTIEMBRE No. 54
 COACALCO DE BERRIOZÁBAL, MÉXICO
 TELS. (0155) 2159-4324, 2159-4325, 2159-4468
 www.tecnologicosuperiores.edu.mx



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO



EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLOGÍA
NACIONAL DE MÉXICO



TESCO
TÍTULO DE ESTUDIOS
SUPERIORES DE COACALCO

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

Oficio No. TESC/205Ñ111000/SUBA/093/2024

Coacalco, Estado de México

a 13 de Agosto del 2024

MTRO. JESÚS ROMÁN FUENTES RUÍZ
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL ESCOLAR
PRESENTE

Por medio de la presente informo que no existe inconveniente alguno por parte de la Subdirección de Estudios Profesionales "A" para que el **C. ANTONIO CORONEL HERNÁNDEZ**, con número de matrícula **102210022**, lleve a cabo su Examen de Obtención de Grado de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN, MAD**.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial y respetuoso saludo.

ATENTAMENTE
"CIENCIA, TÉCNICA - PROGRESO"

MTRA. LAURA ROBLES CUTIÉRREZ
SUBDIRECTORA DE ESTUDIOS PROFESIONALES "A"



SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES "A"

C.c.p. C. Antonio Coronel Hernández. -Candidato a la Maestría en Administración
Archivo/Minutario

LRG/msa



Av. 16 de septiembre # 54, C.P. 55700, Col. Cabecera municipal, Coacalco de Berriozábal, Estado de México
Teléfonos: 01 (55) 2159 4324 2159 4325 v 2159 4468 www.tecnoloicodecoacalco.edu.mx



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO



**TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS
SUPERIORES DE COACALCO**

Unidad de Estudios de Posgrado e Investigación

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

T E S I S

**Programa de Gestión de Procesos del DIF Municipal
de Axapusco para mejorar la productividad**

QUE PARA OBTENER EL GRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:
Antonio Coronel Hernández

DIRECTOR DE
Dra. Gisela Janeth Espinosa Martínez

Coacalco de Berriozábal, México Julio 2024

DEDICATORIA

A Dios por guiarme, brindarme sabiduría y salud, por permitirme llegar a la meta deseada, ya que con su amor incondicional todo ha sido posible.

A mis Padres por el esfuerzo que han dado por verme crecer profesionalmente, por su amor y por brindarme siempre su apoyo ya que gracias a ellos he llegado ser una mejor persona, por aquellos consejos que cada día he recibido por parte de ellos de animarme a seguir adelante, a mi familia en general por haber aportado con un granito de arena la cual forman parte de este logro muy significativo y por cada palabra de aliento para conmigo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la directora de Tesis quien sin su ayuda y conocimiento no hubiera sido posible este proyecto. A nuestro señor Dios por haberme dado la oportunidad de estar en esta vida a lado de una hermosa familia, quienes han creído en mi dándome buenos ejemplos, consejos, valores y principios a la vez enseñándome a ser una persona humilde de corazón y de sacrificio.

Enseñándome a ser agradecido por todo lo que tengo, a todos ellos dedico el presente trabajo, el estar fomentando en mí el deseo las ganas de superarme, de emprendimientos y motivación en la vida.

Lo que ha contribuido a la consecución de este logro y esperando contar siempre con su valioso y condicional apoyo.

ÍNDICE

Resumen	7
Abstract.....	8
CAPÍTULO I GENERALIDADES DEL PROYECTO	9
Introducción	10
Problema De Investigación.....	12
Objetivo General.....	16
Objetivos Específicos	16
Hipótesis	16
Justificación	16
Alcance	18
Limitaciones.....	18
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	19
Teoría Clásica De La Administración	20
Orígenes	20
Variables.....	21
Antecedentes	21
Beneficio	24
Marco Conceptual	25
Conceptos Básicos	25
CAPÍTULO III METODOLOGÍA.....	33
Enfoque de la investigación.....	34
Tipo de investigación.....	34
Entrevista	36
CAPÍTULO IV RESULTADOS.....	37
Resultados.....	38
PROGRAMA DE GESTIÓN DE PROCESOS DEL SISTEMA DIF MUNICIPAL DE AXAPUSCO PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD	43
Responsabilidades que corresponde a cada nivel estructural por área de actividad .	60
Análisis FODA de la Organización	62
Análisis de Resultados	63
CAPÍTULO V CONCLUSIONES	65
Conclusiones	66
Recomendaciones.....	67
Bibliografía.....	68

Resumen

Proponer Programa de Gestión de Procesos del DIF Municipal de Axapusco para mejorar la productividad. El Organismo Descentralizado DIF Municipal de Axapusco cuenta con algunos manuales de operatividad generalizados, donde especifican las actividades correspondientes de un DIF Municipal, platicando con personal que labora en el organismo hace falta algún manual u instructivo que contenga todas las actividades relacionadas con el fundamento y operación del área correspondiente y describir la operación formal, mencionando para cada puesto de trabajo los objetivos del mismo, funciones y responsabilidades. El cambio de administración de cada tres años existe este descontrol por la llegada de nuevos titulares y cambio de personal, las capacitaciones al personal se dan durante los primeros seis meses de la administración por parte del Organismo Estatal, la problemática existe sin que nadie pueda solucionar hasta que se realicen las capacitaciones paulatinamente. Proponer un Programa de Gestión de Procesos para el Organismo Descentralizado DIF Municipal Axapusco, una herramienta técnica-administrativa que marque los procedimientos con uniformidad, contenido y presentación que permita mejorar el cumplimiento de las acciones y el funcionamiento de las unidades o áreas del Sistema que permitan a quienes laboren en el conocerlos a mayor profundidad para una mejor practica en sus funciones laborales, mejorando los sistemas de información a la que accedan los usuarios de manera oportuna y con calidad, por lo que es de mucha urgencia poder realizarlo para que de esa manera se pueda fortalecer la administración del personal y la mejora continua de los procesos. Y a su vez demostrar la eficiencia y eficacia que se pudo alcanzar en el transcurso de la ejecución en la organización, y de tal forma que se pudo dar cumplimientos a los objetivos deseados a través de la selección de un puesto determinado.

Palabras Claves: Manual, Axapusco, Organismo Descentralizado, Gestión de Procesos, Productividad.

Abstract

Propose Process Management Program of the Municipal DIF of Axapusco to improve productivity. The Decentralised Organisation DIF Municipal de Axapusco has some generalised operational manuals, where the corresponding activities of a Municipal DIF are specified. Talking to personnel working in the organisation, there is a lack of a manual or instruction manual that contains all the activities related to the foundation and operation of the corresponding area and describes the formal operation, mentioning for each job position its objectives, functions and responsibilities. The change of administration every three years there is this lack of control due to the arrival of new owners and change of personnel, the trainings to the personnel are given during the first six months of the administration by the State Agency, the problem exists without anyone being able to solve it until the trainings are carried out gradually. Propose a Process Management Programme for the Axapusco Municipal DIF Decentralised Organisation, a technical-administrative tool that sets out the procedures with uniformity, content and presentation to improve compliance with the actions and functioning of the units or areas of the System, allowing those who work in it to know them in greater depth for a better practice in their work functions, improving the information systems to which the users have access in a timely manner and with quality, which is why it is very urgent to be able to carry it out so that in this way the personnel administration and the continuous improvement of the processes can be strengthened. And in turn demonstrate the efficiency and effectiveness that could be achieved in the course of implementation in the organisation, and in such a way that the desired objectives could be fulfilled through the selection of a particular position.

Keywords: Manual, Axapusco, Decentralised Body, Process Management, Productivity.

CAPÍTULO I GENERALIDADES DEL PROYECTO

Introducción

En el ámbito de la investigación científica, la identificación y definición de un problema de investigación constituyen pasos cruciales para el desarrollo de un estudio riguroso y significativo. Según Barboza, Ventura, y Caychorodríguez (2018), un problema de investigación emerge como una interrogante específica dentro de un tema más amplio que despierta insatisfacción o incompreensión en la comunidad científica. Por otra parte, Hernández (1991) resalta que el planteamiento del problema implica un refinamiento de la idea inicial, lo cual puede variar en complejidad y tiempo dependiendo del conocimiento del investigador sobre el tema. López (2008) añade que el problema científico busca responder a preguntas fundamentales que transformen el objeto de estudio y enriquezcan el conocimiento en la disciplina.

Este marco teórico se aplica a diversos contextos organizacionales, como es el caso del Sistema Municipal DIF Axapusco. La carencia de manuales de procedimientos y programas de gestión de procesos ha generado desafíos significativos en la eficiencia operativa y la prestación de servicios. En este sentido, la presente investigación se enfoca en desarrollar un Programa de Gestión de Procesos para el DIF Municipal de Axapusco, con el objetivo de mejorar la productividad y la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad.

A través de los objetivos es la identificación de funciones, el establecimiento de jerarquías claras y la detección de áreas de oportunidad, se busca proporcionar una estructura que facilite el trabajo del personal y optimice la atención a las personas vulnerables. Este estudio no solo abordará la problemática actual de la falta de guías y manuales, sino que también propondrá soluciones concretas para un desempeño organizacional más efectivo y coordinado.

La evolución de la administración y la gestión organizacional ha sido marcada por diversas teorías que han modelado cómo las empresas y entidades operan y optimizan sus recursos. Una de las más influyentes es la Teoría Clásica de la Administración, formulada a principios del siglo XX. Esta teoría, desarrollada

por pioneros como Frederick Taylor y Henri Fayol, ha sentado las bases para muchos de los principios de gestión que se aplican en las organizaciones contemporáneas.

La aplicación de estos principios se ha extendido más allá del ámbito industrial y se ha adaptado a diversos sectores, incluyendo el de los servicios. Por ejemplo, en la industria de la comida rápida, cadenas como Burger King han adoptado la especialización del trabajo y la formación funcional para garantizar una operación eficiente y coherente en sus múltiples ubicaciones. Este enfoque permite que los empleados adquieran rápidamente las habilidades necesarias para desempeñar tareas específicas, lo que resulta en un servicio rápido y uniforme.

En el ámbito del sector público, la gestión de procesos ha evolucionado desde los enfoques tradicionales de organización y métodos hacia una visión más moderna y flexible. En instituciones como el DIF Municipal de Axapusco, la hipótesis planteada es, Un programa de gestión de procesos mejorará la productividad del personal del DIF Municipal de Axapusco. Se presenta como una estrategia crucial para mejorar la competitividad y la eficiencia. Al adoptar los principios de la Teoría Clásica de la Administración, estas entidades pueden estructurar mejor sus operaciones, definir claramente las responsabilidades y mejorar la productividad general.

A lo largo de este trabajo, se explorarán los orígenes y desarrollos de la Teoría Clásica de la Administración, su impacto en la gestión moderna y cómo sus principios fundamentales pueden ser aplicados en diversas organizaciones para optimizar su funcionamiento y alcanzar sus objetivos estratégicos.

La productividad, un concepto central en la gestión y la economía, se refiere a la eficiencia con la que se utilizan los recursos disponibles en la producción de bienes y servicios. La importancia de la productividad radica en su capacidad para medir el rendimiento de una organización y su habilidad para transformar insumos en productos finales de manera efectiva. Mejora la competitividad y es clave para el desarrollo económico de las sociedades.

Diversos estudios y enfoques han explorado cómo maximizar la productividad. Desde la perspectiva económica, se busca optimizar el uso de recursos como la mano de obra, el capital y los materiales para alcanzar un rendimiento superior. En este contexto, se entiende la productividad como la relación entre las salidas generadas y las entradas utilizadas en el proceso de producción (Syverson, 2011).

Además, la productividad se percibe como una herramienta de gestión que orienta a las organizaciones en la utilización objetiva y eficiente de sus recursos. Este enfoque destaca la importancia de combinar eficacia y eficiencia en el desempeño organizacional para lograr resultados óptimos (Díaz, Leal, & Urdaneta, 2018).

Se explora el concepto de productividad desde distintas perspectivas, destacando su relevancia en la gestión de procesos y su impacto en la competitividad de las organizaciones. A través de ejemplos internacionales, nacionales y municipales estudios de casos específicos, se examina cómo la implementación de modelos de gestión de procesos puede mejorar significativamente la eficiencia y el rendimiento organizacional.

Problema De Investigación

1.- Para (Barboza, Ventura, & Caychorodríguez, 2018), un problema de investigación representa un asunto específico de un tema de investigación, que genera insatisfacción, incompreensión o una dificultad que requiere ser explicada o solucionada por una comunidad científica y que se expresa en forma de interrogante. Por su parte, un tema de investigación es un asunto general que motiva una discusión actual y que puede ser abordado por una o varias disciplinas. Siguiendo a Barboza, considera que identificar un problema de investigación no es una tarea sencilla y se recomienda que sea definido por un experto, no obstante, sugiere algunas directrices que puede seguir un investigador novel para identificar un problema de investigación:

- Reconocer los temas de investigación de su disciplina
- Familiarizarse con un tema de investigación de su interés
- Efectuar una actualización bibliográfica en relación con el tema de investigación.

Y precisa que esto también ayudará al investigador a valorar la factibilidad, el abordaje metodológico y los aspectos éticos de un problema de investigación.

2.- (Hernandez, 1991), *en realidad, plantear el problema no es sino afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación. El paso de la idea al planteamiento del problema puede ser en ocasiones inmediato, casi automático, o bien llevar una considerable cantidad de tiempo; ello depende de cuán familiarizado esté el investigador con el tema a tratar, la complejidad misma de la idea, la existencia de estudios de antecedentes, el empeño del investigador y sus habilidades personales*”.

3.- (Lopez, 2008), Define el problema científico como: categoría que da respuesta al ¿por qué? de la investigación. El problema científico es un conocimiento previo de lo desconocido, una incógnita en la ciencia que requiere investigación. La solución que se alcance debe contribuir a la transformación del objeto, al enriquecimiento del conocimiento, al logro del estado deseado y al desarrollo de la ciencia (según el tipo de investigación). Concluye expresando que, en la literatura científica se encuentra el problema científico formulado como pregunta o en forma de objetivo, lo que es relativo, ya que la pregunta plantea un fin ¿cómo, ¿cuál?, y el objetivo no deja de ser una interrogante: encontrar, determinar, conocer. De cualquier forma, representa una cuestión dudosa que trata de resolverse, y delimita el modo de obtener un resultado cuando se conocen ciertos datos.

4.- Paso 1.- ¿Dónde y Cuándo? Sistema Municipal DIF Axapusco, mediante un levantamiento de preguntas a todo el personal de las diferentes áreas de trabajo lo que más resaltaba es que cuando entraron a trabajar no hay una guía, programa o manual que pueda orientarlos para la realización de sus

actividades. Paso 2.- las personas vulnerables son afectadas por falta de servicios, asesoría etc. Pero el personal a cargo de las áreas correspondientes no cuenta con manuales específicos de sus áreas para poder ejercer sus actividades correctamente. Paso 3.- Al no contar con guías, programas o manuales las actividades se atrasan perjudicando así a las personas que acuden al sistema a pedir ayuda, los jefes de área esperaran ser capacitados para resolver dudas y conocer afondo sus actividades y sus limitantes. Paso 4.- Al proponer un programa de gestión de procesos sabrán los objetivos particulares y utilizar los mejores medios para contribuir a los objetivos institucionales, contribuyen a la unificación de los criterios en la elaboración de las actividades y uniformidad en el trabajo, eliminan confusiones, incertidumbre y duplicidad de funciones y sirven de base para el adiestramiento y la capacitación al personal de nuevo ingreso.

En la actualidad las organizaciones a nivel mundial se mueven mediante procesos y nace la necesidad de controlar cada proceso para que este se desarrolle de una manera eficiente por lo que es importante el control interno aplicado a manuales de procedimientos, los que al mismo tiempo son guías operativas para el proceso que se asigna a una persona o actividad dentro de una organización.

Existen manuales de procedimiento que han ayudado a diferentes instituciones públicas nacionales para un mejor desarrollo administrativo por ejemplo está el Manual de Procedimientos del Municipio de Tizayuca Hidalgo en la actual administración 2021–2024 que en específico a ayudado al área de Recursos Humanos, como una herramienta clara y sencilla para la contratación y capacitación del personal.

Los manuales de procedimientos en la actualidad y en el futuro son una herramienta eficaz para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentas la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema (Torres, 1996).

La problemática a nivel Municipal en específico en el DIF de Axapusco, las áreas han estado laborando y atendiendo a la ciudadanía, pero no se cuenta con los objetivos claros y específicos no hay material didáctico de apoyo en las áreas, como programas, guías o manuales.

Cada tres años hay cambio de directivos en el sistema municipal DIF de Axapusco, el periodo actualmente es 2022- 2024 en estos 5 meses transcurridos de esta administración se han presentado tres capacitaciones al personal, el 65% del personal es de nuevo ingreso entre enero y febrero del presente año el 35% del personal ya tiene antigüedad. Al iniciar el periodo administrativo no se han presentado situaciones difíciles como el año pasado en la pandemia de covid-19.

La manera en resolver la problemática en una empresa u organización por falta de manuales o programas de gestión de procesos es realizándolos para un mejor desempeño.

El personal no conoce sus funciones al 100% en este tiempo que ya transcurrió 5 meses al inicio de la administración, se tiene también un problema de conocimiento de jerarquía por tal motivo hay una división del personal se han creado dos grupos y el ambiente laboral no es muy ameno; esto ha repercutido en falta de atención a gente que acude al sistema para alguna accesoria y en realizar actividades en tiempo y forma.

No hay conocimiento de las actividades en las áreas por falta de programas de gestión de procesos o procedimientos en el Sistema Municipal DIF Axapusco lo que hace que no hay una buena productividad. Para efecto de esta investigación el problema que se resolverá es.

Objetivo General

Realizar Programa de Gestión de Procesos del DIF Municipal de Axapusco para una mejor productividad, que marque los procedimientos con uniformidad, contenido y presentación que permita el cumplimiento de las acciones y el funcionamiento de las áreas del organismo, para una práctica más eficiente en sus funciones laborales.

Objetivos Específicos

1. Determinar las funciones asignadas a cada departamento del DIF Municipal de Axapusco para una mejor productividad
2. Establecer la jerarquía del DIF Municipal de Axapusco para una mejor productividad
3. Identificar áreas de oportunidad del DIF Municipal de Axapusco para una mejor productividad

Hipótesis

Un programa de gestión de procesos mejorará la productividad del personal del DIF Municipal de Axapusco.

Justificación

Para toda empresa u organización es importante contar con un Programa de Gestión de Procesos por lo siguiente:

- Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

- Auxilia en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Interviene en la consulta de todo el personal. Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación. Aun así, para lograr lo anterior es necesaria la actualización de dicho documento mínimo de manera anual, así se registran modificaciones en el proceder de las actividades, así como los puestos responsables de llevar a cabo las mismas.

Se requiere de suma organización para lograr los objetivos previamente establecidos; además de que facilita el desenvolvimiento en el campo de trabajo que le compete, ya que para realizar la recopilación de información se requiere constante contacto con las personas que realizan directamente las actividades de la Organización y debe comprender la información que se está manejando, facilitando así el vaciado del procedimiento y así plasmarlo de manera correcta, entendible para quien lo consulta y con el mínimo de tecnicismos para un mayor entendimiento de quien desee consultar aunque se trate de un procedimiento que no le compete.

Esta investigación beneficiará con un programa de gestión de procesos para los Trabajadores del Organismo, ya que, si se actúa conforme al programa, el realizar las actividades conforme lo establecido por la misma dependencia y evita al máximo posibles confusiones respecto al proceder o bien, a quien corresponda hacer la actividad de que se trate, como resultado se obtendrá una mejor productividad.

Alcance

Este trabajo que es un programa de gestión de procesos es únicamente para el DIF de Axapusco; el cual abarcará todas las áreas con el fin de entregar una herramienta de trabajo que permita el desarrollo y cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y visión institucional, abarcando procesos de tipo estratégico de dirección, apoyo, seguimiento y control.

Limitaciones

La resistencia al cambio de cómo se han llevado a cabo las instrucciones, para algunos encargados de área será complicado llevarlo al pie de la letra del programa por como lo han llevado siempre la funcionalidad, la limitación de tiempo el programa de gestión de procesos propuesto estará listo a mitad de la administración, pero será útil para las administraciones venideras, limitante en la información de tesorería por ser una área confidencial, no hay limitante de recurso por ser un objetivo administrativo.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

Teoría Clásica De La Administración

La teoría clásica de la administración es formulada a comienzos del siglo XX. Taylor analiza los puestos de trabajo y las operaciones fabriles, buscando mejorar la eficiencia y la productividad laboral. Fayol amplía a toda la organización el análisis fabril de Taylor, formulando principios para la dirección e identificando las áreas básicas de la organización (Castillo, 2013).

Orígenes

El fundador de la teoría clásica fue el Ingeniero, Henri Fayol (Constantinopla 1841- París 1925). Fayol hizo grandes aportes a los diferentes niveles administrativos: sistematizó el comportamiento gerencial; estableció los catorce principios de la administración y dividió las operaciones industriales y comerciales en seis grupos que se denominaron funciones básicas de la empresa. La ciencia de la administración, como toda ciencia, se debe basar en leyes o principios. Fayol adopta la denominación principio, apartándose de cualquier idea de rigidez, por cuanto nada hay de rígido o absoluto en materia administrativa. Tales principios, por lo tanto, son flexibles, adaptándose a cualquier circunstancia, tiempo o lugar (Chiavenato, 2006).

Henry Fayol a los 25 años fue nombrado Gerente de minas, y a los 47 asumió la Gerencia general de la compañía *Commantry Fourchambaut et Decazeville*. Cuando fue nombrado Administrador general, la empresa estaba a un paso de la bancarrota; 30 años después era uno de los consorcios más poderosos de Francia. Dedicó su juventud al estudio de la organización y al de los conceptos de eficiencia y racionalidad, llegando a crear una verdadera doctrina que más tarde se denominaría "fayolismo".

Este caso se enfoca en la utilización de los principios de las teorías clásicas por muchos restaurantes de comida rápida. En los restaurantes de comida rápida " Burger King" en este como en otros restaurantes de comida rápida se utilizan los principios de las teorías clásicas, ya que los empleados realizan trabajos especializados, rutinarios y fáciles de aprender, lo que hace que sean

aprendidos rápidos y fácil. Además, los administradores aprenden el negocio realizando todas las tareas y trabajos que realizarán sus supervisados, practicando la formación funcional.

Este trabajo de investigación propone programa de procesos del DIF Municipal de Axapusco para mejorar la competitividad, la Teoría Clásica de la Administración es donde habla sobre la organización y las áreas funcionales de la administración por tal motivo esta teoría habla sobre el tema a desarrollar.

Variables

Antecedentes

La gestión de procesos ha sido una actividad que generalmente ha caído en “tierra de nadie” y, ocasionalmente, la realizan los altos ejecutivos.

Antes se realizaba parcialmente más bien en la forma de generar y revisar procedimientos administrativos en departamentos de Organización y Métodos *(Los conocidos departamentos O y M (Organización y Métodos) surgieron por doquier en las empresas luego de la unificación de las escuelas iniciadas con los aportes de Henri Fayol y Frederick W. Taylor en los años 30 (siglo XX), las cuales hacían énfasis complementarios, la primera en organización y la segunda en métodos. En las últimas décadas la tendencia ha sido reemplazar esos departamentos por áreas de investigación y desarrollo, planificación, sistemas de información y otras, a veces simplemente se eliminaron y las funciones que cumplían quedaron en “tierra de nadie”, están dispersas y tal vez algunas ni siquiera se realizan, tal como los estudios de métodos y tiempos)*, en áreas de informática o por las necesidades de la auditoría interna, entre otras posibilidades. Actualmente, el estudio de procesos está comenzando a realizarse, tímidamente aún, en departamentos de desarrollo, de planificación o en equipos de personas designados especialmente, tal como “un grupo de modernización” (Bravo, 2011).

La noción de gestión, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio. Importante es subrayar que la gestión, que tiene como objetivo primordial el conseguir aumentar los resultados óptimos de una industria, compañía u organización, depende fundamentalmente de cuatro pilares básicos gracias a los cuales se puede conseguir que se cumplan las metas marcadas (Maldonado J. A., 2018).

Pasado el tiempo y debido al creciente grado de especialización y a la división del trabajo, las tareas cotidianas de los procesos administrativos y tecnológicos de las organizaciones se transformaban en rutinas que modificaban el desempeño, lo cual hizo necesario el uso de herramientas para establecer los lineamientos que permitieran definir con claridad el desarrollo de cada actividad dentro de una estructura organizacional. Por tal motivo, los primeros intentos formales de manuales administrativos fueron en forma de circulares, memorándum, instrucciones internas etc., mediante los cuales se establecían las formas de operar de un organismo. Ciertamente estos intentos carecían de un perfil técnico, pero establecieron la base para los posteriores manuales administrativos. Los manuales administrativos pueden definirse como Un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo (Munch & García, 1995).

Programas son esquemas en donde se establece la secuencia de actividades específicas que habrán de realizarse para alcanzar los objetivos, y el tiempo para efectuar cada uno de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución. Cada programa tiene una estructura propia y puede ser un fin en sí mismo, o bien puede ser parte una serie de actividades dentro de un programa más general.

Se pone de manifiesto que la gestión por procesos como la forma de gerencia de los procesos empresariales en sustitución de la gestión tradicional basada en las funciones y puede ser definida como: la forma de gestión de la organización basándose en los procesos en busca de lograr la alineación de los mismos con la estrategia, misión y objetivos, como un sistema interrelacionado destinado a incrementar la satisfacción del cliente, la aportación de valor y la capacidad de respuesta. Supone reordenar los flujos de trabajo de forma de reaccionar con más flexibilidad y rapidez a los cambios y en la búsqueda del ¿por qué? y ¿para quién? se hace el trabajo (Aguilar, 2015).

La productividad es estudiada por diversas disciplinas; presenta sus orígenes en las ciencias económicas, siendo reconocido Adam Smith, como quien introdujo el concepto en “La riqueza de las naciones”.

Desde la ingeniería, Satish et al. (2013) plantean que la productividad es en gran medida una función de la toma de decisiones en varios niveles, y debería ser entendida en las organizaciones, caracterizadas en el contexto actual por condiciones de volatilidad, incertidumbre, complejidad, ambigüedad y retroalimentación retardada.

Cequea y Rodríguez-Monrroy (2012) multidimensionalidad del concepto al enunciar que la productividad es “el resultado de la articulación armónica entre la tecnología, la organización y el talento humano, combinando en forma óptima o equilibrada los recursos para la obtención de los objetivos”. Por esto, los gobiernos y empresas propenden por la mejora de la productividad en las organizaciones, Porter (2009) afirma que “El objetivo principal de una nación es conseguir un alto y creciente nivel de vida para sus ciudadanos, la actitud para hacerlo depende de la productividad con la que se empleen la mano de obra y el capital” (Jaimes, Luzardo, & Rojas, 2018).

El uso de los manuales data de los años de la Segunda Guerra Mundial. Éstos formaron parte de las estrategias seguidas, en virtud de que en el frente no se contaba con personal capacitado en estrategias de guerra; por ello, mediante los manuales se instruía a los soldados en las actividades que se deberían desarrollar en campaña (Mintzberg, Brian, & Voyer, 1997).

Beneficio

Con base en la gestión de procesos, debemos tener muy claro qué es lo que quieren nuestros clientes y demás grupos de interés, y en función de sus requisitos, identificar, definir y desarrollar los procesos necesarios para conseguir los objetivos establecidos. El resultado cuando aplicamos gestión de procesos, es contar con una documentación de procesos y procedimientos, incluso incluyendo listas de auditorías, pero con una perspectiva todavía de silo, es decir funcional y no necesariamente alineada al modelo de negocio o modelo institucional u organizacional (Maldonado J. A., 2011).

Cuando los empleados reconocen que sus actividades individuales son parte de algo mayor, se alinean en torno a metas comunes:

- La estrategia general de la empresa
- La satisfacción del cliente
- Y se animan, a ir más allá del día a día, estimulando su talento creativo.

En una organización con los procesos bien gestionados, se pueden observar las siguientes prácticas:

- Consideran en primer lugar al cliente.
- Tienen en cuenta la finalidad, el para qué de su existencia y del esfuerzo de obtener grandes resultados.
- Satisfacen las necesidades de los “clientes internos”, tales como la dirección, los participantes del proceso y los usuarios.

- Los participantes de los procesos están sensibilizados, comprometidos, entrenados, motivados y empoderados. Ellos son parte del cambio y cooperan en la mejora y el rediseño con la ayuda del área de gestión de procesos. Aportan su creatividad y no requieren que un ejército de consultores les diga lo que tienen que hacer.
- La responsabilidad social está incorporada en el modelo, así como la figura del dueño de proceso de nivel gerencial.
- Han optado por hacer las cosas bien, por la continuidad operacional.
- El rendimiento de los procesos está alineado con la estructura de incentivos de la organización, lo que facilita el cambio y la motivación de las personas.
- La dirección de la organización está comprometida con la gestión de procesos y contempla en su presupuesto la inversión necesaria para el cambio.

Marco Conceptual

Conceptos Básicos

En sentido general, un programa es un plan o sistema bajo el cual una acción está dirigida hacia la consecución de una meta (Aubrey, 1982).

Desde un enfoque similar, (Riart, 1980), entiende que programa "es una planificación y ejecución en determinados períodos de unos contenidos, encaminados a lograr unos objetivos establecidos a partir de las necesidades de las personas, grupos o instituciones inmersas en un contexto espacio temporal determinado".

Se puede definir a la Ciencia de la Gestión como un proceso de toma de decisiones y resolución de problemas llevado adelante, normalmente, por el uso de habilidades transversales y de las ciencias básicas, siempre visando la productividad, es decir, la consecución de objetivos con el uso de los recursos

disponibles, los cuales son generalmente escasos. Cabe aquí marcar una primera diferencia, mientras que en el sector privado se tiene plena noción de que los recursos son siempre escasos, no se lo consideraría de ese modo en el sector público, donde en la mayoría de los casos parecerían considerarse ilimitados. En su libro *Administración Industrial y General*, en 1916, Henri Fayol define por primera vez los principios de la gestión científica. Las relaciones entre los empleados, los gerentes y las personas en general han cambiado desde ese entonces, como así también la terminología utilizada. En la década de 1950 la gestión se basaba, fundamentalmente, en el armado de un presupuesto (Salimbeni, 2019).

Gestionar es administrar, hacer buen uso de los recursos escasos para la consecución de objetivos, pero el término "Gestión", utilizado en español habitualmente como sinónimo de Administración, tiene implícito un concepto de suma importancia: la mejora continua. En general se entiende por Administrar el hacer un buen uso de lo que se dispone, mientras que Gestionar implica, además de ello, buscar la mejora continua del desempeño de la organización y siempre visando el largo plazo. Es por esto último que habitualmente se asocia a la Gestión enfocada en procesos con el ciclo de la mejora continua: planificar, implementar, medir y actuar (Deming, 1989).

La palabra Proceso proviene del latín *processus* que significa: avance, progreso. Un proceso es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos (inputs: productos o servicios obtenidos de otros proveedores) y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados (outputs). (Maldonado, 2011)

Una primera definición la provee el concepto de síntesis de la visión sistémica: Proceso es una totalidad que cumple un objetivo útil a la organización y que agrega valor al cliente. Síntesis significa ubicar en su contexto. Totalidad es una secuencia de principio a fin de un proceso, por esto el nuevo concepto es el de procesos completos, independiente de que pase por varias áreas

funcionales. Desde esta definición, ya no es válido hablar de —los procesos de un área. También desde el concepto de síntesis, se define: Un proceso es una competencia que tiene la organización.

Otra definición, complementaria, viene desde la aplicación del análisis, a través de observar los componentes: Proceso es un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes. El proceso es realizado por personas organizadas según una cierta estructura, tienen tecnología de apoyo y manejan información. Las entradas y salidas incluyen tránsito de información y de productos (Bravo, 2011).

Los procesos en su actuar transformador evidencian determinadas características, que es importante conocer, dada la implicación que su adecuada comprensión y análisis tiene sobre la gestión que de los mismos se realice. Así, entre las más importantes se encuentran:

La repetitividad: esta es la que justifica el hecho de que se inviertan esfuerzos y recursos en mejorarlos, pues el efecto del esfuerzo invertido se multiplica prácticamente por la cantidad de veces que se repita el proceso. De ahí la importancia de elaborar procedimientos que especifiquen con precisión las formas de realizar las actividades del proceso y por ende el proceso en cuestión.

La variabilidad: esta se manifiesta en las desigualdades que se pueden obtener y de hecho se obtienen generalmente, en los resultados luego de producirse en diversas ocasiones el proceso (repetitividad), repercutiendo en su eficacia. Existen disímiles técnicas para el estudio y análisis de estas variaciones con vistas a lograr el control necesario sobre las mismas.

Son susceptibles de ser mejorados: los procesos siempre se pueden mejorar, constantemente se encuentra algún detalle, alguna secuencia que aumenta su rendimiento en aspectos de la productividad de las operaciones o

de disminución de defectos, en vistas de optimizar su resultado. Además, los procesos han de evolucionar para adaptarse a los requisitos cambiantes de mercados, clientes, nuevas tecnologías, etc.

Rebasan las estructuras funcionales: los procesos no tienen fronteras claras como las que tienen los departamentos de una organización y con frecuencia cruzan los límites funcionales repetidamente. Ello hace que en ocasiones fuercen la cooperación entre las distintas estructuras organizativas de la organización, ello propicia el desarrollo de una cultura organizacional más abierta y menos jerárquica, que puede contribuir a obtener mejores resultados.

Entre los tipos de procesos se destacan los siguientes:

Estratégicos: procesos destinados a definir y controlar las metas de la empresa, sus políticas y estrategias. Estos son gestionados directamente por la alta dirección en conjunto.

Operativos (esenciales o claves): procesos destinados a llevar a cabo las acciones que permiten desarrollar las políticas y estrategias definidas para la empresa para dar servicio a los clientes. De estos se encargan los directores funcionales, que deben contar con la cooperación de los otros directores y de sus equipos humanos.

De apoyo: procesos no directamente ligados a las acciones de desarrollo de las políticas, pero cuyo rendimiento influye directamente en el nivel de los procesos operativos (Ruiz-Fuentes, Almaguer_Torres, Torres-torres, & Hernández-Peña, 2014).

La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones

necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores.

Sin pretender agotar el tema, porque la gestión de procesos es todavía una disciplina en formación. El gran objetivo de la gestión de procesos es aumentar la productividad en las organizaciones. Productividad considera la eficiencia y agregar valor para el cliente.

Se puede agregar que la gestión de procesos considera tres grandes formas de acción sobre los procesos: representar, mejorar y rediseñar, no como opciones excluyentes, sino como selecciones de un abanico de infinitas posibilidades.

En este camino de mejorar los organismos públicos, se ha comenzado a partir de la construcción de un nuevo enfoque gerencial, que visualice prospectivamente las mejoras; inicialmente se introdujeron nuevos valores a la gestión pública esquematizados a partir de un concepto económico de las “tres E” eficiencia, eficacia y economía, dirigido a la supresión del dispendio, la disminución de los productos y la descripción de las metas organizacionales para afirmar de que los recursos se asignen correctamente a los problemas. Asimismo, para el logro de estos aspectos es fundamental el desarrollo de las competencias gerenciales de los funcionarios públicos, como producto de la formación continua y la experticia en la gestión.

Bajo este contexto, se han implementado herramientas, técnicas de gestión, nuevos enfoques todos con una perspectiva de mejorar de la gestión pública. En concordancia a la utilidad por medir el nivel de servicio de la entidad que se pueda lograr para la expedición de sus servicios y productos, las gestiones de los líderes de los organismos públicos están en ese camino expresar procedimientos de mejora a los procesos.

La perspicacia de los procesos en los organismos, el desvelo por activar a las personas hacia objetivos establecidos tiene datos muy pretéritos, donde para

Casassus (2002) gestionar a través de conceptos estructurados, es decir, se debe considerar, aquel que lidera en cualquier ámbito gubernamental debe tener estructurada la gestión a seguir; otros aportes confluyen que la forja de la gestión como el conjunto de servicios que brindan los trabajadores en las instituciones públicas. De acuerdo con Botero (2009) es llegar a las metas con la realización de un conjunto de actividades utilizando recursos técnico-financieros y talento humano capaz; así, existen muchas contribuciones de parte de la literatura sobre gestión, como lo abordado por Huergo (2000) quien afirma que es la creación de procesos con la participación de los equipos de gestión (Salazar, y otros, 2022).

Se puede definir la productividad como la forma de utilizar los factores de producción en la creación de bienes y servicios para ofertar en un mercado, tiene el objetivo de optimizar los recursos utilizados, como recursos humanos, materiales, capital y financieros en el proceso de producción. Es parte de los objetivos organizacionales para alcanzar la competitividad en el mercado (Medina, 2010)

Así mismo, la productividad es vista como la eficiencia en la producción, determina cuánto se produce de un conjunto disponibles de insumos, es la razón entre las salidas de bienes y servicios y una o más entradas de insumos, como mano de obra, capital o administración, mejorar la productividad significa mejorar la efectividad (Syverson, 2011).

La productividad es la condición o habilidad de ser productivos, como una herramienta de orientación a la gestión de un sistema productivo, indicando que los recursos que disponga la empresa (mano de obra, el capital, los materiales y la energía) se utilicen de forma objetiva, es decir, la empresa debe encontrar la relación existente entre los productos, bienes o servicios y los recursos disponibles para su proceso productivo, por tanto, se combina la eficacia, la utilización de los recursos y con la eficiencia, como la característica del desempeño organizacional (Díaz , Leal, & Urdaneta, 2018)

Se puede entender a la productividad como la medida en que cada factor de producción se emplea adecuadamente, en el enfoque de ciencias económicas, la productividad incluye el uso eficaz y eficiente de las fuentes disponibles en el proceso de fabricación, con el objetivo que la economía de una sociedad alcance su máximo potencial de rendimiento (Rojas, Jaimes, & Valencia, 2018).

Dentro de estas aproximaciones, se deriva que, las organizaciones pueden producir de acuerdo a sus insumos disponibles y sus capacidades, si utiliza todos los recursos que dispone y obtiene un buen desempeño, está alcanzando la productividad. La productividad está orientada a la forma en que se transforman los factores de producción de los bienes y servicios, pretende alcanzar la satisfacción total de los consumidores buscando altos estándares de productividad (Fontalvo, De la hoz, & Morelos, 2017).

Casos Internacional (ejemplos de organizaciones que hayan implementado gestión de procesos en alguna organización). Orellana et al. mencionan en el modelo de gestión para procesos administrativos en empresas de economía popular y solidaria que se analizó varios modelos de gestión Administrativa aplicables a las PYMES, mediante la revisión bibliográfica de varios artículos, donde reflejó la problemática que se presenta en sus procesos administrativos.

Se determinó un modelo de gestión de los procesos administrativos que sea aplicable a las PYMES de economía Popular y Solidaria en el Ecuador, donde se determinó la importancia de 4 fases de la administración como son la planificación, organización, dirección y control.

Se estructuró en la fase de la planificación para este tipo de negocios, la importancia de un diagnóstico que ayude a elaborar estrategias en base a objetivos dándonos como resultado una herramienta de planificación simple y amigable.

Se determinó en la segunda fase una estructura organizativa por departamentos, identificando en primera instancia el tipo de negocio que se vaya a implementar, ya sea de servicios o de producción; donde su punto central es el clima organizacional y donde se estructure un organigrama funcional y un manual de funciones por puestos.

En la tercera fase de la administración se estableció un proceso de Dirección por liderazgo, donde el papel fundamental son las relaciones laborales, consiguiendo canales de comunicación adecuados que ayuden a cumplir con los objetivos de la empresa.

El proceso del control en la gestión administrativa para este tipo de negocios se convierte en la parte esencial del modelo, donde a pesar de ser emprendimientos que nos son obligados a llevar procesos contables, es fundamental su aplicación, donde los controles de ingresos, costos-gastos, activos corrientes y pasivos llevados de manera correcta y con el uso de herramientas de tecnologías libres (sin costo) y amigables van ayudar al éxito de la empresa y su permanencia en el mercado (Orellana Orellana, Orellana Orellana, Olivo Olivo, & Tambo Caraguay, 2020).

Existen manuales de procedimiento que han ayudado a diferentes instituciones públicas nacionales para un mejor desarrollo administrativo por ejemplo está el Manual de Procedimientos del Municipio de Tizayuca Hidalgo en la actual administración 2021–2024 que en específico a ayudado al área de Recursos Humanos, como una herramienta clara y sencilla para la contratación y capacitación del personal.

Los manuales de procedimientos en la actualidad y en el futuro son una herramienta eficaz para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentas la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema (Torres, 1996).

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

Enfoque de la investigación

Este trabajo se justifica con el método cualitativo, De acuerdo con Bernal (2010, cita de Bonilla y Rodríguez, 2000. p. 60), “se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada”. La investigación cualitativa pretende conceptuar sobre la realidad, con base en la información obtenida de la población o las personas estudiadas.

Taylor y Bogdan (1986:20) consideran, en un sentido amplio, la investigación cualitativa como: “Aquella que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable”.

Tipo de investigación

La investigación descriptiva es uno de los tipos o procedimientos investigativos más populares y utilizados por los principiantes en la actividad investigativa. Los trabajos de grado, en los pregrados y en muchas de las maestrías, son estudios de carácter eminentemente descriptivo. En tales estudios se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etcétera, pero no se dan explicaciones o razones de las situaciones, los hechos, los fenómenos, etcétera (Bernal 2010).

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Cortés & Iglesias 2004).

Técnica

Para la presente investigación se hizo uso de una técnica específica, la entrevista, ya que esta técnica ayuda a la recolección de información recabada directamente de la experiencia y criterio propio de las personas que han experimentado un o una serie de eventos

Herramientas

Para la recolección de información se aplicó una entrevista no estructurada ya que de acuerdo con (Bernal, 2010, p. 257) esta entrevista: “Se caracteriza por su flexibilidad, ya que en ella sólo se determinan previamente los temas que se van a tratar con el entrevistado. Durante la entrevista, el entrevistador puede definir la profundidad del contenido, la cantidad y el orden de las preguntas o cuestiones por tratar con las personas que van a entrevistarse”.

Población y muestra de estudio

La población de interés para la investigación son todas las áreas considerando Presidencia, Dirección General y sus coordinaciones del DIF Municipal de Axapusco siendo un total de 20 personas, las áreas fueron seleccionadas, porque son el mando inmediato para la ejecución de las diferentes coordinaciones, y donde se desarrolla la problemática sobre el proceso administrativo. La técnica de muestreo fue no probabilística por juicio, y se aplicó a todo el personal que forman parte del Sistema Municipal DIF de Axapusco.

La entrevista tiene como objetivo recopilar información sobre el perfil demográfico y académico del personal del Sistema Municipal DIF de Axapusco, su antigüedad en la organización, así como su experiencia con la capacitación y el material de trabajo proporcionado al inicio de sus funciones. Adicionalmente, se busca explorar el nivel de preparación y formación continua que reciben, aspectos fundamentales para comprender la gestión de los procesos administrativos dentro del DIF Municipal de Axapusco. Las

respuestas obtenidas permitirán identificar áreas de mejora en estos procesos administrativos y proporcionarán una perspectiva valiosa sobre cómo se puede fortalecer el apoyo y la capacitación del personal. Esto es esencial para asegurar un servicio más eficiente y efectivo en beneficio de la comunidad.

Entrevista

1- Sexo M H

2- Edad _____

3- Escolaridad

- Primaria
- Secundaria
- Preparatoria
- Universidad
- Maestría
- Doctorado

4- ¿Cuántos años tiene usted de antigüedad en el organismo?

5- ¿Cuándo ingreso a trabajar le entregaron algún programa o manual sobre sus actividades?

Si entregaron No entregaron

6- ¿Es jefe de área?

Si No

7- ¿Recibió capacitación antes de iniciar a trabajar?

Si No

8- ¿Recibe capacitación interna o externa?

Externa Interna

CAPÍTULO IV RESULTADOS

Resultados

El Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) de Axapusco desempeña un papel crucial en la implementación de políticas sociales y en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. Para comprender mejor las características del personal y los desafíos administrativos, se realizó una encuesta exhaustiva a 20 empleados clave, incluyendo la Presidencia, la Dirección General y diversas coordinaciones.

La encuesta abarcó aspectos esenciales como el perfil demográfico y académico, la capacitación inicial, y el desarrollo continuo dentro de la organización. Los resultados, presentados en gráficos de pastel, revelan una notable diversidad en género, edad y nivel educativo, así como diferencias en la antigüedad del personal. También destacan las variaciones en la capacitación y el apoyo recibidos, tanto al inicio como a lo largo de su permanencia en el DIF.

Estos hallazgos proporcionan una base sólida para identificar oportunidades de mejora en la gestión administrativa y en el desarrollo del personal. Analizando estos resultados, se podrán diseñar estrategias efectivas para fortalecer el apoyo y la capacitación, asegurando así que el DIF continúe brindando servicios de alta calidad a la comunidad.

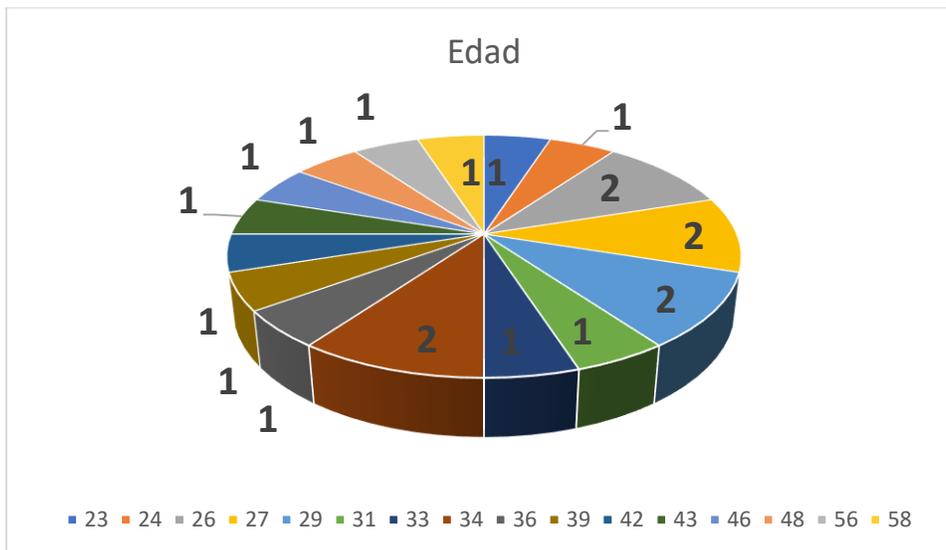
Se anexa el programa de gestión de procesos para el DIF Municipal de Axapusco, así como el análisis FODA.

Fig. 1 Gráfica de pastel de resultados de la pregunta ¿Sexo?



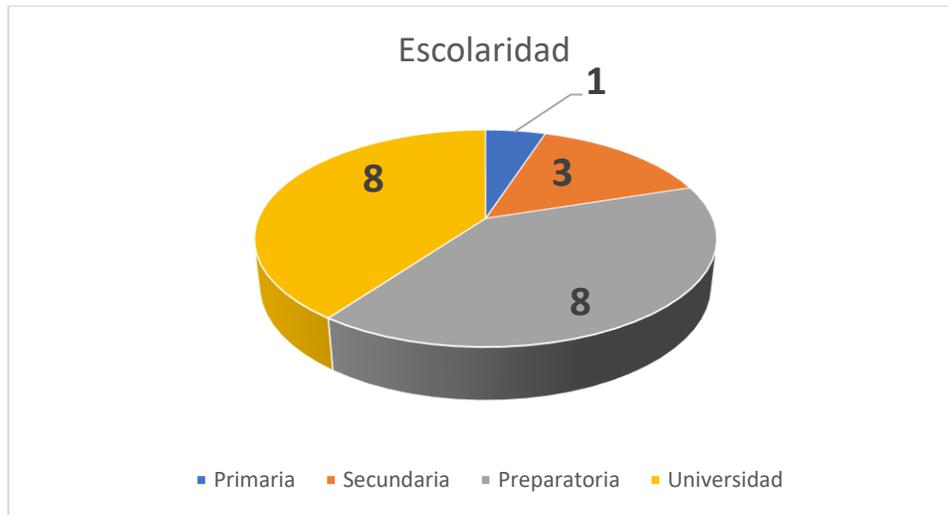
La gráfica de pastel muestra los resultados de la pregunta ¿sexo?, obteniendo como resultado que 13 personas son mujeres y 7 son hombres

Fig. 2 Gráfica de pastel de la pregunta ¿Edad?



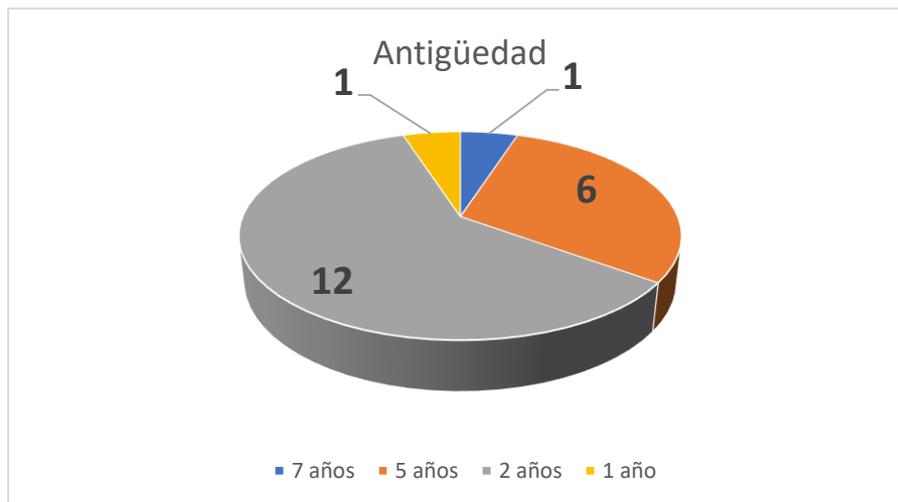
La gráfica de pastel presenta los resultados de la pregunta sobre la edad del personal, mostrando un rango que va desde los 23 hasta los 58 años, y hay más de uno de 26, 27 y 34.

Fig. 3 Gráfica de pastel de la pregunta la ¿Escolaridad?



La gráfica de pastel muestra los resultados de la pregunta su escolaridad, obteniendo que la mayoría tienen, 8 preparatoria y 8 universidad.

Fig. 4 Gráfica de pastel con la pregunta ¿Cuántos años tiene usted de antigüedad en el organismo?



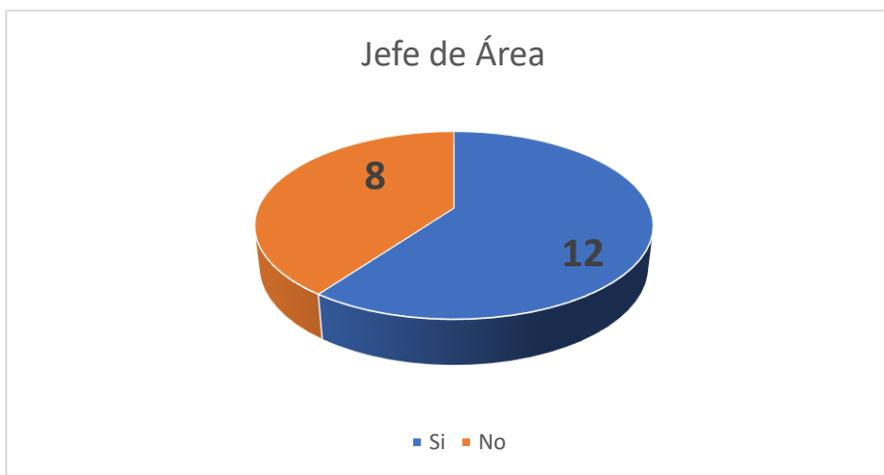
La gráfica de pastel muestra como resultado de la pregunta sobre la antigüedad del personal 1 persona 7 años, 6 persona 5 años, 12 personas 2 años y 1 persona 1 año, (la mayoría 13 personas de son de nuevo ingreso en la presente administración).

Fig. 5 Gráfica de pastel con la pregunta ¿Cuándo ingreso a trabajar le entregaron algún programa o manual sobre sus actividades?



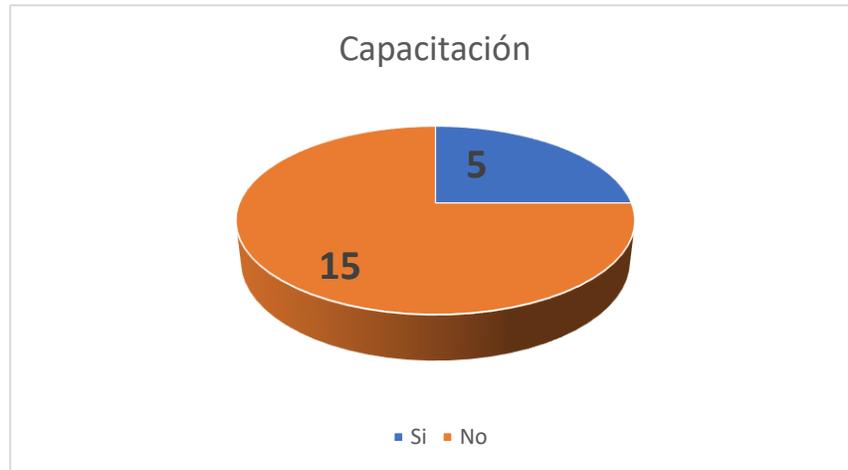
La gráfica de pastel muestra el resultado de la pregunta ¿Cuándo ingreso a trabajar le entregaron algún programa o manual sobre sus actividades? Solo a 5 personas si les entregaron información y 15 personas no recibieron información (la mayoría no recibió información).

Fig. 6 Gráfica de pastel de la pregunta ¿Es jefe de área?



La gráfica de pastel muestra los resultados de la pregunta ¿Es jefe de área? De 20 - 12 personas son jefes de área.

Fig. 7 Gráfica de pastel de la pregunta ¿Recibió capacitación antes de iniciar a trabajar?



La gráfica de pastel muestra los resultados de la pregunta ¿Recibió capacitación antes de iniciar a trabajar? De los 20 – 15 personas no recibieron capacitación.

Fig. 8 Gráfica de pastel de la pregunta ¿Recibe capacitación interna o externa?



La gráfica de pastel muestra los resultados de la pregunta ¿Recibe capacitación interna o externa? 8 reciben capacitación externa y 12 reciben capacitación interna.

**PROGRAMA DE GESTIÓN DE
PROCESOS DEL SISTEMA DIF
MUNICIPAL DE AXAPUSCO
PARA MEJORAR LA
PRODUCTIVIDAD**

OBJETIVO DEL PROGRAMA

Definir los lineamientos para la generación de esquemas de desarrollo organizacional, así como la eficaz, eficiente y oportuna prestación de servicios públicos, a través de la definición de la estructura de organización del Ayuntamiento y de la Administración Pública, así como la delimitación de las actividades y funciones de cada una de las áreas administrativas.

OBJETIVO GENERAL

Marcar los procedimientos con uniformidad, contenido y presentación que permita el cumplimiento de las acciones y el funcionamiento de las áreas del organismo, para quienes laboran en él, conocerlos a mayor profundidad para una práctica en sus funciones laborales, así los sistemas de información a la que accedan los usuarios de manera oportuna y con calidad.

MISIÓN

Brindar a las personas de la región la atención necesaria de acuerdo con sus necesidades, de una manera humana y de calidad, integrándolos a las labores diarias, con la ayuda de estrategias del personal profesional. Logrando su integración social.

VISIÓN

Ser reconocidos como una institución que atienda con profesionalismo y humanidad a todas aquellas personas que soliciten el servicio. Logrando que los usuarios se sientan capaces de integrarse a los diversos grupos sociales.

INTRODUCCIÓN

Es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática, la información y especificaciones sobre el marco Jurídico – Administrativo, así como, las atribuciones, historia, organización, objetivos y funciones de dicha unidad administrativa de este Ayuntamiento Municipal de Axapusco Edo. De

México, constituyéndose además como un instrumento de apoyo administrativo que describe las relaciones orgánicas de esta dependencia.

Este documento es de observancia general, como instrumento de información y consulta. De igual manera, es un medio para conocer y familiarizarse con la estructura Orgánica y con los distintos niveles jerárquicos que conforman esta dependencia, su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran, evitando con ello la duplicidad de funciones y motivando a mejorar la capacidad administrativa y de respuesta a la ciudadanía.

Finalmente, por ser un documento de consulta frecuente, este Programa deberá ser actualizado anualmente o en su caso, cuando exista algún cambio orgánico funcional al interior de esta dependencia.

Por lo que el presente Programa de Gestión de Procesos tiene la finalidad de normar la estructura organizacional, de tal forma que nos permita optimizar recursos, coordinar esfuerzos y acciones para el logro de los objetivos establecidos.

BASE JURIDICA

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de México.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Municipal.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de Asistencia Social del Estado de México.
- Ley General de Salud.
- Ley que crea los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social, de Carácter Municipal denominados "Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia".
- Ley de los Derechos de las personas Adultas Mayores.

- Ley para la Protección de los derechos de los Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley General de las personas con Discapacidad.
- Código Civil vigente en el Estado de México.
- Código Penal vigente en el Estado de México.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

- PRESIDENCIA
- DIRECCIÓN DEL SMDIF
- TESORERIA DEL SMDIF
- EL ÁREA DE JURIDICO
- TRABAJO SOCIAL
- ÁREA DE PSICOLOGÍA
- PROGRAMA ATENCIÓN A ADULTOS MAYORES
- PROGRAMA PRAAME Y DEC
- MÉDICO GENERAL

ORGANIGRAMA

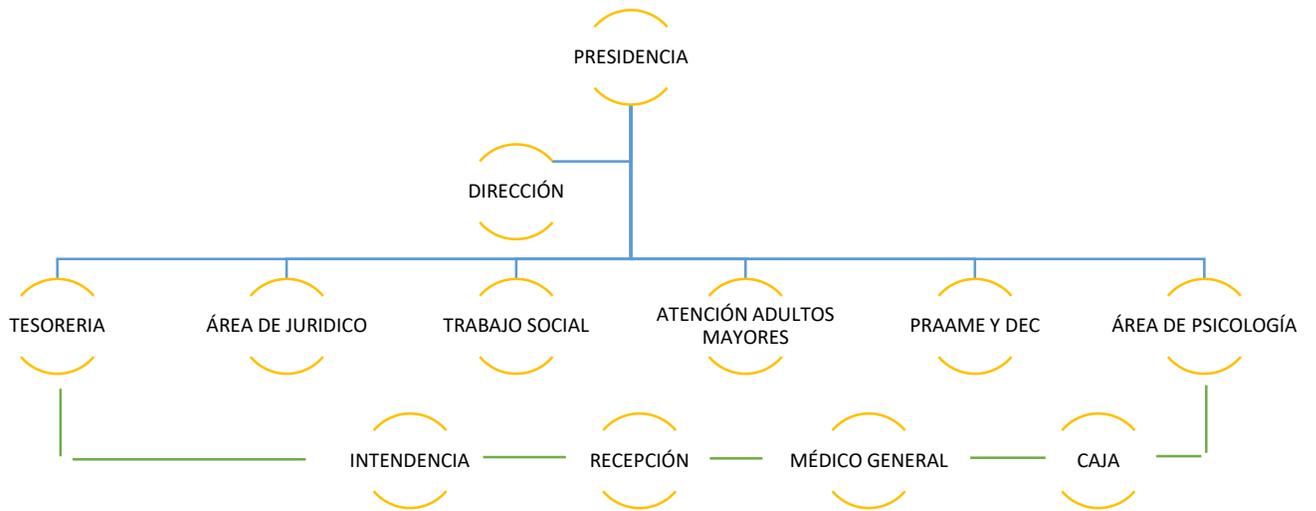


Fig. 1 Organigrama (Datos del DIF Municipal Axapusco)

OBJETIVO Y FUNCIONES DE PUESTOS

PRESIDENCIA

Objetivos

Coordinar, dirigir, y supervisar las actividades de asistencia social que realizan las diferentes áreas que integran el Sistema Municipal DIF, orientadas a beneficiar la población más vulnerable del Municipio, procurando el bienestar social, con base en las políticas, normas.

Funciones

- I. Cumplir los objetivos, funciones y labores sociales del Organismo;
- II. Ejecutar los acuerdos y disposiciones de la Junta de Gobierno;
- III. Dictar las medidas y acuerdos necesarios para la protección de niñas, niños y adolescentes, adultos mayores, las personas con discapacidad y para la integración de la familia, así como para cumplir con los objetivos del organismo.

- IV. Proponer a la Junta de Gobierno el Reglamento Interno del Organismo y sus modificaciones; así como los Programas de organización, de procedimientos y de servicios al público;
- V. Proponer a la Junta de Gobierno los planes y programas de trabajo del Organismo;
- VI. Celebrar los convenios necesarios con las dependencias y entidades públicas para el cumplimiento de los objetivos del Organismo;
- VII. Otorgar poder general o especial en nombre del organismo, previo acuerdo de la Junta de Gobierno;
- VIII. Proponer a la Junta de Gobierno los nombramientos y remociones del personal del Organismo;
- IX. Presentar a la Junta de Gobierno los proyectos de presupuestos, informes de actividades y de estados financieros anuales para su aprobación;
- X. Solicitar asesoría de cualquier naturaleza a las personas o Instituciones que estime conveniente;
- XI. Conducir las relaciones laborales del Organismo de acuerdo con las disposiciones legales aplicables;
- XII. Rendir los informes que la Junta de Gobierno le solicite;
- XIII. Revisar y autorizar los libros de Contabilidad y de inventarios que deba llevar el Organismo;
- XIV. Pedir y recibir los informes que requiera del personal del Organismo;
- XV. Supervisar la administración, registro, control, uso, mantenimiento y conservación adecuados de los bienes del organismo;
- XVI. Vigilar que el manejo y administración de los recursos que conforman el patrimonio del organismo se realice conforme a las disposiciones legales aplicables;
- XVII. Autorizar con su firma y presentar la documentación que deba remitirse al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.

DIRECCIÓN

Objetivos

Dirigir y coordinar las acciones de las diferentes unidades administrativas del organismo, con el fin de dar cumplimiento al objetivo principal del Sistema, procurando en todo momento el bienestar familiar; con base en las políticas, normas, disposiciones generales y criterios de evaluación establecidos.

Funciones

- I. Dirigir los servicios que debe prestar el Sistema Municipal con la asesoría del DIFEM;
- II. Dirigir el funcionamiento del Sistema en todos sus aspectos, ejecutando los planes y programas aprobados;
- III. Rendir los informes parciales que la Junta de Gobierno o la presidencia les solicite;
- IV. En coordinación con el Tesorero ejecutar y controlar el presupuesto del Sistema Municipal, en los términos aprobados; y
- V. Cuidar que la aplicación de los gastos se haga llenando los requisitos legales conforme al presupuesto respectivo;
- VI. Elaborar conjuntamente con el Órgano de Control Interno, el inventario general de los bienes muebles e inmuebles propiedad del organismo, haciendo que se inscriban en el libro especial, con expresión de sus valores y de todas las características de identificación como el uso y destino de los mismos;
- VII. Regularizar la propiedad de los bienes inmuebles del organismo;
- VIII. Certificar la documentación oficial emanada de la Junta de Gobierno o de cualquiera de sus miembros y cuando se trate de documentación presentada ante el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México;
- IX. Integrar y autorizar con su firma, la documentación que deba presentarse al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México;

- X. Supervisar y vigilar que el manejo, administración, registro, control, uso, mantenimiento y conservación de los recursos que conforman el patrimonio del organismo, se realice conforme a las disposiciones legales aplicables.

TESORERÍA

Objetivos

Aplicar estrategias eficientes y eficaces, orientadas a mantener una sana situación financiera que coadyuven al fortalecimiento económico de la Institución y al cumplimiento cabal sus objetivos de trabajo. Además de ser el responsable del manejo del presupuesto del Sistema Municipal, y de la administración de los recursos que conforman el patrimonio del organismo, lo cual hará en coordinación con el Director, debiendo informar los estados financieros mensualmente a la presidencia lo soliciten, además tendrá las siguientes atribuciones.

Funciones

- I. Administrar los recursos que conforman el patrimonio del organismo de conformidad con lo establecido en las disposiciones legales aplicables;
- II. Llevar los libros y registros contables, financieros y administrativos de los ingresos, egresos e inventarios;
- III. Proporcionar oportunamente a la Junta de Gobierno todos los datos e informes que sean necesarios para la formulación del Presupuesto de Egresos del organismo, vigilando que se ajuste a las disposiciones legales aplicables;
- IV. Presentar anualmente a la Junta de Gobierno un informe de la situación contable financiera de la Tesorería del Organismo;
- V. Contestar oportunamente los pliegos de observaciones y responsabilidades que haga el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, así como atender en tiempo y forma las

solicitudes de información que éste requiera, informando al Consejo Directivo.

- VI. Certificar los documentos a su cuidado, por acuerdo expreso de la Junta de Gobierno y cuando se trate de documentación presentada ante el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México;
- VII. Integrar y autorizar con su firma, la documentación que deba presentarse al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.

ÁREA DE JURÍDICO

Objetivos

Tiene como principal objetivo dar respuesta a las demandas de la población vulnerable que por sus condiciones no tiene acceso a la justicia en materia familiar, proporcionando orientación social y asistencia jurídica al menor en estado de vulnerabilidad y a familias de escasos recursos, para garantizar el respeto a sus derechos, instrumentando y promoviendo programas preventivos que contribuyan a la integración familiar. Mediante estos servicios, el Sistema Municipal DIF ofrece a los menores y a sus familias, orientación jurídica y apoyo legal a personas en situación de vulnerabilidad, con problemática de carácter familiar, buscando la conciliación entre las partes involucradas, y en su caso apoyo en el patrocinio de juicios en materia familiar, como rectificación de actas del estado civil de las personas, guarda y custodia, alimentos, régimen de convivencia, pérdida y/o ejercicio de la patria potestad, reconocimiento de paternidad, tutela, divorcio.

Atender a los involucrados en situación de violencia familiar o maltrato infantil y realizar acciones de prevención que tiendan a disminuir los índices de esta problemática en el municipio de Chapultepec, así como los miembros del grupo familia, hasta lograr su restablecimiento para lograr de forma armónica una vida plena y productiva.

Funciones

- I. Brindar asistencia jurídica a personas en estado de vulnerabilidad y de escasos recursos en materia de derecho familiar.
- II. Brindar patrocinio judicial a personas en estado de vulnerabilidad y de escasos recursos, con la representación legal en tramitación de juicios en materia de derecho familiar, que tutelen los derechos de los integrantes de la familia, previo estudio socioeconómico que determine la vulnerabilidad de los solicitantes.
- III. Coadyuvar en la resolución de la problemática familiar, a través de la conciliación entre las partes involucradas, brindando alternativas que les permitan dar solución a sus conflictos, procurando salvaguardar sus derechos y obligaciones, mediante la expedición de citatorios, celebración de juntas conciliatorias y, en su caso, de convenios extrajudiciales o canalización a otras instancias para su atención y resolución.
- IV. Establecer coordinación en la gestión administrativa con los Sistemas Nacional, Estatal y Municipal DIF, que coadyuve a la resolución de las problemáticas de los sujetos de la Asistencia Social, respetando el ámbito de sus respectivas competencias.
- V. Controlar y normar la realización de estudios socioeconómicos y visitas domiciliarias para constatar la condición de vulnerabilidad de las personas que solicitan apoyo en materia de asistencia jurídica o de algún servicio inherente a la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.
- VI. Intervenir, coadyuvar y ejercitar las acciones legales procedentes para tutelar el interés superior de las niñas, niños y adolescentes, ante autoridades administrativas o judiciales.
- VII. Participar en los diferentes consejos, órganos colegiados, comités o grupos de trabajo internos y aquellos convocados por otras instancias, en los cuales la Institución tenga intervención, por tratarse de asuntos en materia de asistencia social.

- VIII. Ejecutar acciones de intervención a través de la prevención y atención al maltrato de manera especializada y multidisciplinaria, en los diferentes casos que presenta la población del municipio.

- IX. Brindar atención integral a las niñas, niños, adolescentes, personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres y hombres que estén involucrados en violencia familiar, así como instrumentar y operar acciones de prevención dirigidas a toda la población del municipio.

TRABAJO SOCIAL

Objetivo

Elaborar actividades de prevención, orientación, admisión y canalización a la población.

Funciones

- I. Realizar estudios socioeconómicos a los usuarios en situación de vulnerabilidad que acuden a solicitar el servicio.
- II. Hacer el diagnóstico social a las personas que son canalizadas de otras áreas del Sistema Municipal DIF para su evaluación.
- III. Realizar las gestiones necesarias para atender las necesidades en asistencia social de los usuarios que acuden al Sistema Municipal DIF.
- IV. Canalizar a las personas que lo requieran a otras instituciones de ayuda de acuerdo a los convenios establecidos con el Sistema Municipal DIF.
- V. Orientar sobre las posibilidades de asistencia social a los usuarios en situación de violencia.
- VI. Canalizar a los usuarios víctimas de violencia que requieran alguno de los servicios que brinda el Sistema Municipal DIF, tales como:

asistencia jurídica, médica, servicio de rehabilitación o psicología, entre otros.

- VII. Recibir y dar seguimiento por medio de visitas domiciliarias a los reportes de personas.
- VIII. Entregar citatorios a aquellas personas que se encuentren ejerciendo la violencia en contra de alguno (s) de los usuarios víctimas de violencia que son atendidos, así como integrar expedientes de los mismos.
- IX. Participar en las actividades programadas para difundir y promover los programas o campañas que se implementen.
- X. Apoyar en las actividades a realizarse a favor de la No violencia y la integración familiar como política pública.
- XI. Participar en las brigadas, jornadas y eventos organizadas por el Sistema Municipal DIF en las que se requiera colaboración del personal.
- XII. Proporcionar a los menores maltratados, extraviados y/o abandonados asistencia temporal a través de su canalización a albergues infantiles.
- XIII. Brindar a los menores abandonados y/o extraviados que están bajo cuidado y protección del Sistema un proyecto de vida a un después de la mayoría de edad.
- XIV. Gestionar y dar trámite a solicitudes de donación realizadas por personas de escasos recursos, así como aquellas que están bajo cuidado y atención del sistema.
- XV. Establecer programas tendientes a evitar el maltrato de los menores, proporcionando al efecto, atención, cuidado y vigilancia.
- XVI. Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia, las que señalen las disposiciones legales aplicables

ATENCIÓN ADULTOS MAYORES

Objetivos

Fomentar el desarrollo del adulto mayor a través de acciones de atención integral que les permitan alcanzar niveles de bienestar y mejorar su calidad de vida.

Funciones

- I. Contribuir al mejoramiento del desarrollo bio-psicosocial del adulto mayor propiciando el uso positivo de su tiempo libre mediante actividades deportivas, recreativas y culturales. Impulsar la integración del adulto mayor a la vida productiva a través de talleres de capacitación y oficios que les permiten mejorar su economía.
- II. Incorporar pláticas motivacionales que permiten a los adultos mayores elevar su autoestima y sentir una mayor integración a la sociedad y a la familia.
- III. Brindar atención médica a los adultos mayores para contribuir al mejoramiento de su salud mediante acciones preventivas y de autocuidado que ayuden a evitar o retardar enfermedades o limitar sus daños cuando estas se presentan.
- IV. Promover el autoempleo de los adultos mayores impulsando cursos y talleres de capacitación para la ocupación de su tiempo libre, buscando que los artículos producidos tengan mercado y puedan ser comercializados.
- V. Promover la participación de la sociedad en las acciones de revalorización de los adultos mayores, para garantizarles una vida activa dentro de la sociedad y su núcleo familiar.
- VI. Concertar con las dependencias públicas y privadas la firma de convenios de coordinación y colaboración que coadyuven al desarrollo de la economía de los adultos mayores.

- VII. Promover actividades educativas, culturales y recreativas con los adultos mayores, fomentando una cultura de respeto y trato digno, coadyuvando a su reincorporación y revalorización social.
- VIII. Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia, las que señalen las disposiciones legales aplicables y las asignadas directamente por el Jefe del Departamento.

PRAAME Y DEC

Objetivos

Contribuir a la seguridad alimentaria de las niñas, niños y adolescentes detectados con malnutrición o en riesgo de padecerla que asistan a planteles públicos de educación básica.

Otorgar una ración alimentaria diaria y variada a las niñas, y niños y adolescentes atendidos, fomentar la práctica de buenos hábitos alimentarios, de convivencia y de higiene, entre las niñas, niños y adolescentes, a través de orientación alimentaria y fortalecer la participación de la sociedad civil en la distribución y vigilancia del consumo de las raciones alimentarias.

Funciones

- I. Aplicar Antropometrías al inicio del ciclo escolar a los menores de Preescolar y de Primaria en turno matutino, para enviarla a DIFEM con los datos requeridos.
- II. Entregar a DIFEM base de datos de antropometría con el total de menores que serán beneficiados durante el ciclo escolar.
- III. Recibe la dotación de Desayunos mensuales enviados por DIFEM y coordina su entrega.
- IV. Realiza calendario de distribución para hacer llegar a los menores los desayunos mensualmente.
- V. Elabora los vales de salida de almacén y los remite para su firma y autorización al director del DIF.

- VI. Autoriza la salida de los desayunos firmando los recibos, verificando las cantidades, fecha y a que escuelas se enviaran los desayunos.
- VII. Entrega los desayunos en las escuelas de acuerdo al calendario programado.
- VIII. Recaba el dinero por concepto de pago de desayunos entregados en las escuelas.
- IX. Deposita en el banco la cantidad correspondiente por concepto de pago de desayunos.
- X. Realiza al finalizar cada ciclo escolar la segunda fase de antropometría para comparar y determinar los beneficios nutricionales, los cuales son reportados a DIFEM.

ÁREA DE PSICOLOGÍA

Objetivo

Promover el bienestar psicosocial y la salud mental brindando una atención con calidad y calidez a la población.

Funciones

- I. Promover los servicios de atención psicológica entre la población marginada en el Municipio.
- II. Coordinar los servicios psicológicos en los programas, jornadas y eventos especiales en los que se requiera apoyo de personal.
- III. Programar la atención psicológica a los usuarios que solicitan el servicio por primera vez.
- IV. Referir casos de pacientes con especialistas.
- V. Dar seguimiento a la conducta de los pacientes atendidos.
- VI. Brindar asesoría psicopedagógica a los padres de los pacientes.
- VII. Participar en las jornadas médicas para brindar consulta psicopedagógica.
- VIII. Dar cursos y talleres a los padres o tutores de los pacientes.
- IX. Registrar sistemáticamente la información del paciente.

- X. Dar terapias psicológicas individual, familiar y de pareja.
- XI. Impartir cursos y talleres psicológicos dirigido al público en general.
- XII. Desarrollar las demás FUNCIONES inherentes al área de su competencia, las que señalen las disposiciones legales aplicables y las asignadas directamente por el subdirector de Medicina y Atención General.

INTENDENCIA

Funciones

- I. Mantener en buenas condiciones de limpieza las instalaciones.
- II. Mantener en buenas condiciones de limpieza los baños.
- III. Mantener en buenas condiciones de limpieza mobiliario que se encuentra dentro de la institución, por ejemplo, las mesas, sillas, colchonetas, tapetes, etc.

RECEPCIÓN

Objetivo

Controlar adecuadamente la línea telefónica, así como la atención directa al público que visita el sistema y una adecuada orientación al mismo.

Funciones

- I. Recibir y contestar las llamadas y darles el curso correspondiente
- II. Darle atención al público y orientarlos adecuadamente dentro del sistema.
- III. Llevar un control sobre las llamadas salientes del sistema.
- IV. Recibir oficios que lleguen de dependencias ajenas al sistema.
- V. Dar información a la comunidad sobre los diferentes servicios que presta el sistema.

MÉDICO GENERAL

Objetivo

Proporcionar consulta médica a la población y realizar acciones para promoción, prevención y fomento a la salud.

Funciones

- I. Informa acerca de los servicios médicos, horarios y costos.
- II. Otorga recibo de pago, registra datos del paciente y cobra el servicio de acuerdo a la tarifa.
- III. Brinda atención médica, realiza exploración, interrogatorio, diagnóstico y tratamiento a seguir informando con claridad al paciente.
- IV. Elabora un historial médico.
- V. Elabora un informe mensual para reportar al POA

CAJA

Objetivos

Orientar al usuario que así lo requiera a las áreas correspondientes de acuerdo a las necesidades que estos presenten y realizar los cobros de la cuota de recuperación de los servicios otorgados, así como agendar consultas al área de medicina.

Funciones

- I. Cobro de servicios otorgados por la institución.
- II. Canalización de los beneficiarios a las áreas correspondientes.
- III. Agendar citas en las áreas de medicina del Sistema.
- IV. Corte de caja y depósito de ingresos en bancos.

Responsabilidades que corresponde a cada nivel estructural por área de actividad

Área de Presidencia

Dirigir y coordinar en general el sistema municipal para su buen funcionamiento además de implementar medios para la ayuda a las personas más vulnerables del Municipio, así como modernizar y actualizar los existentes.

Área de Dirección

Asegurarse de que todos los esfuerzos realizados dentro del SMDIF estén encaminados a la total atención de los grupos vulnerables, así mismo supervisar y corregir cualquier desviación de este objetivo, también será el encargado de proporcionar o solicitar a la administración aquellos elementos necesarios para lograr el objetivo inicial del SMDIF.

Área de Tesorería

Coordinar y controlar la gestión de Tesorería de la Institución a fin de asegurar un adecuado manejo y registro de las operaciones de los fondos que administra. Funciones Específicas:

Área Jurídica

Contribuir a que todas las familias del municipio vivan libres de violencia, maltrato físico y/o psicológico. Ayudar a todas las personas que lo necesiten y en especial a los más vulnerables del municipio y sus comunidades.

Área de Trabajo Social

Brindar atención a las personas que requieren de alguna ayuda o servicio y que por sus condiciones físicas o económicas no tienen la posibilidad de acceder a él, realizando las gestiones necesarias ante las diferentes dependencias o instituciones, para que les brinden el apoyo humano, técnico,

económico o en especie que necesitan.

Área de Adultos Mayores

Coordinar e impulsar la formación de grupos gerontológicos, en los que se brinde atención integral a las personas adultas mayores de la comunidad, favoreciendo su adecuada integración social y familiar a través de actividades ocupacionales, recreativas, sociales y de ocupación del tiempo libre. Garantizando siempre sus derechos.

Programa PRAAME (Programa de Asistencia Alimentaria a Menores) Y DEC (Desayuno Escolar Comunitario).

El programa PRAAME busca brindar el apoyo a todos los niños que cuentan con bajo peso y alto índice de vulnerabilidad económica, así mismo combatir la desnutrición en nuestro municipio, de igual forma en DEC uno de los objetivos principales es combatir la desnutrición y contribuir a un mejor rendimiento académico, entre los niños y niñas que asisten a las escuelas y que son beneficiados con este programa, en este caso se les proporciona un desayuno caliente y comida caliente según sea el turno de dicho comedor.

Área de Atención Psicológica

Favorecer el desempeño y procedimiento del programa Prevención y Bienestar Familiar determinado por la Presidenta del sistema DIF Municipal dentro del plan de desarrollo municipal, asimismo impulsar, organizar y dirigir acciones destinadas a proporcionar orientación, información, educación y prevención acerca de las conductas de riesgo entre la población de la entidad.

Área de Caja

Atender con amabilidad y respeto a la ciudadanía que requiera realizar algún pago en la tesorería del sistema, además de desempeñar el puesto con honestidad.

Análisis FODA de la Organización

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. Thompson y Strikland (1998) establecen que el análisis FODA estima el efecto que una estrategia tiene para lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación externa, esto es, las oportunidades y amenazas (Ponce Talancón, 2007).

Análisis realizado con información proporcionada del DIF Municipal Axapusco.

Análisis FODA	
Factores Internos (presente)	Factores Externos (futuro)
FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none">• Integración de un equipo de trabajo responsable y con enfoque de labor social.• Apoyo y respaldo de la presidenta municipal y regidores para el desempeño de actividades.• Empatía de la presidenta con la ciudadanía.• Trabajo coordinado con el DIF Estado de México (DIFEM).• Contar con un vehículo adaptado para el traslado de personas con discapacidad.• Existencia de convenios de colaboración.	OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none">• Realización de convenios interinstitucionales para fortalecer e implementar programas preventivos.• Implementar nuevas estrategias para el logro de metas establecidas.• Crear y diseñar políticas públicas desde una perspectiva de equidad de género en coordinación con las distintas áreas Municipales.• Gestionar la ampliación de los recursos para los programas para la mujer.• Realización de convenios, entre asociaciones civiles y dependencias para trabajar por un fin común.• Realizar campañas de participación social.

DEBILIDADES

- Presupuesto insuficiente para solventar las necesidades institucionales como de asistencia social.
- Inflexibilidad de los mecanismos de asignación de recursos.
- Instalaciones en deterioro.
- Falta de espacios para el desempeño de actividades administrativas.
- Falta de unidades Móviles para recorridos en las comunidades.

AMENAZAS

- Que se realice un recorte al presupuesto anual.
- Que no exista un incremento en el presupuesto en el año próximo.
- Que por falta de recursos no se apliquen los programas de asistencia Social.
- Poca participación de la comunidad en los programas asistenciales.
- Lento desarrollo en el impacto social.
- Resistencia de las dependencias para trabajar por un fin común.

Análisis de Resultados

La gestión de procesos, centrada en identificar, definir, mejorar y controlar los procesos organizacionales para lograr los objetivos estratégicos, se alinea con los principios de mejora continua promovidos por la Teoría Clásica de la Administración. En el DIF Municipal de Axapusco, la implementación de un enfoque de gestión de procesos condujo a una mayor eficiencia, productividad y satisfacción del cliente, así como a una mayor alineación con la misión, visión y objetivos institucionales.

La gestión de procesos se refiere a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de una organización para lograr la satisfacción del cliente y la eficiencia en el uso de recursos. Gracias a esto se realizó el programa de gestión el cual es aceptado satisfactoriamente con la necesidad de mejorar la capacitación y el proceso de integración de nuevos empleados en el DIF Municipal de Axapusco.

La interpretación de los resultados revela varios aspectos importantes sobre el personal del organismo:

a) Demografía del personal:

La mayoría del personal entrevistado son mujeres, con una amplia diversidad en cuanto a la edad, abarcando desde jóvenes de 23 años hasta personas de 58 años. Además, la mayoría tiene formación educativa de nivel preparatoria o universitaria.

b) Experiencia laboral:

La mayoría del personal tiene una antigüedad de 2 años en el organismo, lo que sugiere una rotación relativamente alta o una contratación reciente. Además, una proporción significativa de empleados son jefes de área.

c) Capacitación y orientación:

Es preocupante que la mayoría de los empleados no recibieron capacitación antes de comenzar a trabajar y tampoco les entregaron programas o manuales sobre sus actividades. Esto sugiere una falta de orientación estructurada para los nuevos empleados, lo que puede afectar su desempeño y la eficiencia operativa del organismo.

d) Tipo de capacitación:

Aunque la mayoría del personal recibe capacitación interna, una proporción significativa también recibe capacitación externa. Esto indica una combinación de recursos de formación internos y externos, lo cual puede ser beneficioso para la adquisición de habilidades y conocimientos.

Existen posibles áreas de oportunidad, dado que los resultados muestran la necesidad de mejorar los procesos de orientación y capacitación del personal, así como de establecer programas formales de inducción y manuales de operación para garantizar una mayor eficiencia y efectividad en el funcionamiento del organismo.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES

Conclusiones

El programa de gestión de procesos propuesto para el DIF Municipal de Axapusco se alinea perfectamente con los objetivos establecidos, así como con la hipótesis y la justificación presentadas.

El objetivo general de implementar un Programa de Gestión de Procesos está directamente relacionado con la necesidad de mejorar la productividad y eficiencia del personal del DIF Municipal de Axapusco, asegurando que los procedimientos estén claramente definidos y sean fácilmente accesibles para todos los empleados. Los objetivos específicos, como determinar las funciones de cada departamento, establecer la jerarquía organizacional y identificar áreas de oportunidad, son fundamentales para lograr una implementación efectiva del programa. Los objetivos planteados se cumplen por que observamos por medio de los resultados la falta y la necesidad del programa siendo beneficiados 10 personas de 15 que no fueron capacitados al momento de ingresar a trabajar y teniendo buenos resultados de productividad al momento de ser evaluadas sus áreas correspondientes.

La hipótesis planteada sugiere que la implementación de un programa de gestión de procesos mejorará la productividad del personal del DIF Municipal de Axapusco. Esta hipótesis está respaldada por la justificación proporcionada, que destaca los beneficios de contar con un programa de gestión de procesos, como la claridad en las responsabilidades, la facilitación de la capacitación del personal y la mejora en la eficiencia operativa. La hipótesis es aprobada por la necesidad de contar con un programa de gestión de procesos en base a los resultados obtenidos con la entrevista y obteniendo mejores resultados de productividad del personal.

La justificación proporcionada resalta la importancia de contar con un programa de gestión de procesos para el DIF Municipal de Axapusco, destacando beneficios como la organización interna, la inducción y capacitación del personal, la facilitación de auditorías y evaluaciones, y la

mejora en la productividad. Se reconoce que la actualización constante del programa es esencial para mantener su relevancia y efectividad a lo largo del tiempo.

Los primeros beneficiados con el programa es el personal de nuevo ingreso que no han sido capacitados y aquellos que tienen una responsabilidad como jefe de área.

La satisfacción de realizar las aportaciones correspondientes al DIF Municipal de Axapusco con la implementación del programa de gestión de procesos son los beneficios como la organización interna, la inducción y capacitación del personal la facilitación de auditorías, evaluación y la mejora en la productividad.

Recomendaciones

El alcance del programa de gestión de procesos se limita al DIF Municipal de Axapusco, abarcando todas las áreas de la organización. Se destaca que el objetivo es proporcionar una herramienta que permita el cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y visión institucional, abarcando procesos estratégicos de dirección, apoyo, seguimiento y control.

En trabajos futuros habría que realizar una serie de preguntas a los directivos de áreas sobre la efectividad del programa y así como algunos beneficiarios.

Realizar un análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la organización dando así un diagnóstico para diseñar o modificar algunas estrategias.

Bibliografía

- Aguilar Leon, M., & Aguilar Rivero, F. (Diciembre 2014). *Ensayo: Capital humano, factor de éxito en las organizaciones*. Celaya: Pistas Educativas está bajo la Licencia Creative Commons Atribució.
- Aguilar, V. L. (2015). *Gobernanza y gestión pública*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Alberto Colcha Sailema, G. W. (18 de 10 de 2021). <https://orcid.org/0000-0001-6611-2652>. Obtenido de <https://orcid.org/0000-0001-6611-2652>
:
<file:///C:/Users/6QW53LA/Desktop/Maestria/2do%20SEMESTRE/GISELA%20JANETH%20ESPINOSA%202DO/513-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1047-1-10-20220127.pdf>
- Aubrey, R. (1982). *Orientación e Intervención Psicopedagógica. Conceptos, Modelos, Programas y Evaluación*. Málaga: Aljibe.
- Baquero, M. (2013). *Manual Practico de Control Interno*. Barcelona: PROFIT.
- Barber, A. (1998). *Recruiting employees*. Estados Unidos: Sage Publications, Thousand Oaks.s.
- Barboza, P. M., Ventura, L. J., & Caychorodríguez, T. (2018). Consideraciones en relacion con el problema de la investigación. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 29(1), 106-108.
- Bravo, C. J. (2011). *Gestión de Procesos*. Santiago, Chile: Evolución S.A.
- Castillo, G. V. (2013). *Teorías de las organizaciones*. México. D.F.: Trillas.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría geral de la administración*. México. D.F: McGraw-Hill.

- Colaboración especial . (30 de agosto de 2018). *Merca 2.0*. Obtenido de <https://www.merca20.com/capital-humano-la-verdadera-riqueza-de-las-empresas/>
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Diamond, S. (1983). *Como Preparar Manuales Administrativos*. México: Interamericana.
- Díaz , N., Leal, M., & Urdaneta, A. (2018). ADN organizacional y productividad en las empresas familiares Organizational DNA and productivity in the family business Introducción. *Desarrollo Gerencial*, 10(1), 105-122.
- Díaz Muñoz, G. A., Quintana Lombeida, M. D., & Fierro Mosqueda, D. G. (2021). La competitividad como factor de crecimiento para las organizaciones. *INNOVA Research Journal*, 6, 1 (145-161).
- Duhalt, K. M. (1987). *Los Manuales de Procedimientos en las Oficinas Publicas*. México: UNAM.
- Fontalvo, T., De la hoz, E., & Morelos, J. (2017). Productivity and its factors: impact on organizational improvement. *Dimensión Empresarial*, 16(1) 47-60.
- Gaston, R. (2004). *Administración de recursos humanos*. Chile: Lom ed. Universidad de los Lagos.
- Greco, O. (2007). *Diccionario Contable*. Buenos Aires: Editores SRL.
- Hernandez, S. F. (1991). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
- Jaimés, L., Luzardo, M., & Rojas, M. D. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información Tecnológica* , 29(5) 175-186.

- JERICÓ, P. (2001). *Gestión del talento humano*. Madrid: Printice Hall. Pearson Educación.
- Lopez, J. (2008). *Investigación educativa: en preguntas y repuestas*. La Habana: Universidad de Ciencias Pedagógicas.
- Maldonado, J. A. (2011). *Gestión de Procesos*. Malaga, España: Eumed.
- Maldonado, J. A. (2018). *Gestion de Procesos*. Malaga: Eumed.
- Medina, J. (2010). Modelo integral de productividad, aspectos importantes para su implementación. *Revista EAN*, (69) 110-119.
- Mintzberg, H., Brian, Q. J., & Voyer, J. (1997). *El Proceso Estratégico (Conceptos, Contextos y Casos)*. Estados Unidos: Prentice Hall.
- Munch, G. L., & García, M. J. (1995). *Fundamuntos de Administración*. México: Trillas.
- Orellana Orellana, C. P., Orellana Orellana, E. F., Olivo Olivo, M. A., & Tambo Caraguay, V. R. (2020). *Modelo de Gestión para Procesos Administrativos en empresas de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Journal of business and entrepreneurial 4 (343-351): file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-ModeloDeGestionParaProcesosAdministrativosEnEmpres-7888288.pdf
- Orellana, C. P., Orellana, E. F., & Olivo, M. A. (2020). *Modelo de Gestión para Procesos Administrativos en empresas de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Universidad Católica de Cuenca: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7888288>
- Peña, R. G. (19 de OCTUBRE de 2016). <https://dspace.itcolima.edu.mx>. Obtenido de <https://dspace.itcolima.edu.mx>: <https://dspace.itcolima.edu.mx/bitstream/handle/123456789/1024/tesis%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ramírez Ospina, D. (Junio de 2015). *Capital humano: una visión desde la teoría crítica*. Obtenido de Universidad Simón Bolívar, Colombia: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/5HBtLgJXqxf3x46fRDPMwTF/?format=pdf&lang=es#:~:text=De%20esta%20forma%2C%20en%20una,prod ucci%C3%B3n%2C%20generar%20dinero%20y%20ganancias>.
- Riart, J. (1980). *Manual de orientación y Tutoría*. Barcelona: Praxis.
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 39 (6).
- Ruiz, D., Almaguer, R., Torres, I., & Hernández, A. (2014). *La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos*. Obtenido de Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de Cuba: <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181529931002.pdf>
- Ruiz-Fuentes, D., Almaguer_Torres, R. M., Torres-torres, I. C., & Hernández-Peña, A. M. (2014). La gestión por Procesos, su Surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguín*, xx (1) 1-11.
- Salazar Sánchez, D. A., & al, e. (2019). *LA INCIDENCIA DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LOS ORGANISMOS GUBERNAMENTALES*. Obtenido de Universidad César Vallejo, Perú.: http://saber.ucv.pe/ojs/index.php/rev_GID/article/view/17708/144814484466
- Salazar, A. S., Prado López, H. R., Garro Aburto, L. L., Diaz Dumont, J. R., Aliaga Pacore, A. A., & Uribe Hernandez, Y. C. (2022). *La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales*. Obtenido de *Gestión I+D* 5(1), 84-102: http://saber.ucv.pe/ojs/index.php/rev_GID/article/view/17708/144814484466
- Salimbeni, S. (2019). Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público. *Podium*, (35) 69-86.

Syverson, C. (2011). What determines productivity. *Journal of Economic Literature*, 49 (2), 326-365.

Torres, Á. M. (1996). *Manual para Elaborar Políticas y Procedimientos*. México: Panorama.

Valdez, J. B. (2008). *Los Manuales Administrativos para el buen Funcionamiento de las Bibliotecas*. México: Creative Commons.

Valencia, J. (1992). *Como Elaborar y usar los MANuales Administrativos*. México: Thomson Learning .

Vivanco Vergara, M. E. (2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. *Universidad y Sociedad*, 9(2) 247-252.

Zambrano, R. (15 de Octubre de 2011). Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1644/13/UPS-GT000216.pdf>

Zapata, S. P. (2002). *Contabilidad General*. Santa Fe de Bogotá: Emma Ariza.

Cequea, M. y Rodríguez-Monroy, C. Productividad y Factores Humanos, Un modelo con Ecuaciones Estructurales, ISSN Electrónico: 2244-7776, *Interciencia*, 37(2), 121-127 (2012)

Porter, M. E., *Ser competitivo*, 163-202, Deusto, Barcelona, España (2009)

Satish, U., Cleckner, L. y Vasselli, J. Impact of VOCs on Decision Making and Productivity, doi: 10.1080/17508975.2013.812956, *Intelligent Buildings International*, 5(4), 213-220 (2013).

<https://tizayuca.gob.mx/control-interno/AMBIENTE-DE-CONTROL/MANUAL-de-Procedimientos-Recursos-Humanos%20.pdf>



PROGRAMA DE GESTIÓN DE PROCESOS DEL DIF MUNICIPAL DE AXAPUSCO PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD

Lic. Antonio Coronel Hernández, Tecnológico Nacional de México - TES de Coacalco
102210022@tesco.edu.mx

Dra. Gisela Janeth Espinosa Martínez Tecnológico Nacional de México - TES de Coacalco

gisela.sub.a@tesco.edu.mx

Recibido:

Aceptado:

RESUMEN

Proponer Programa de Gestión de Procesos del DIF Municipal de Axapusco para mejorar la operatividad. El Organismo Descentralizado DIF Municipal de Axapusco cuenta con algunos manuales de operatividad generalizados, donde especifican las actividades correspondientes de un DIF Municipal, platicando con personal que labora en el organismo hace falta algún manual u instructivo que contenga todas las actividades relacionadas con el fundamento y operación del área correspondiente y describir la operación formal, mencionando para cada puesto de trabajo los objetivos del mismo, funciones y responsabilidades. El cambio de administración de cada tres años existe este descontrol por la llegada de nuevos titulares y cambio de personal, las capacitaciones al personal se dan durante los primeros seis meses de la administración por parte del Organismo Estatal, la problemática existe sin que nadie pueda solucionar hasta que se realicen las capacitaciones paulatinamente. Proponer un Programa de Gestión de Procesos para el Organismo Descentralizado DIF Municipal Axapusco, una herramienta técnica-administrativa que marque los procedimientos con uniformidad, contenido y presentación que permita mejorar el cumplimiento de las acciones y el funcionamiento de las unidades o áreas del Sistema que permitan a quienes laboren en el conocerlos a mayor profundidad para una mejor práctica en sus funciones laborales, mejorando los sistemas de información a la que accedan los usuarios de manera oportuna y con calidad, por lo que es de mucha urgencia poder realizarlo para que de esa manera se pueda fortalecer la administración del personal y la mejora continua de los procesos. Y a su vez demostrar la eficiencia y eficacia que se pudo alcanzar en el transcurso de la ejecución en la organización, y de tal forma que se pudo dar cumplimientos a los objetivos deseados a través de la selección de un puesto determinado.

ABSTRACT

Propose a Process Management Programme for the DIF Municipal de Axapusco to improve operability. The Decentralised Organisation DIF Municipal de Axapusco

has some generalised operational manuals, where the corresponding activities of a Municipal DIF are specified. Talking to personnel working in the organisation, there is a lack of a manual or instruction manual that contains all the activities related to the foundation and operation of the corresponding area and describes the formal operation, mentioning for each job position its objectives, functions and responsibilities. The change of administration every three years there is this lack of control due to the arrival of new owners and change of personnel, the trainings to the personnel are given during the first six months of the administration by the State Agency, the problem exists without anyone being able to solve it until the trainings are carried out gradually. Propose a Process Management Programme for the Axapusco Municipal DIF Decentralised Organisation, a technical-administrative tool that sets out the procedures with uniformity, content and presentation to improve compliance with the actions and functioning of the units or areas of the System, allowing those who work in it to know them in greater depth for a better practice in their work functions, improving the information systems to which the users have access in a timely manner and with quality, which is why it is very urgent to be able to carry it out so that in this way the personnel administration and the continuous improvement of the processes can be strengthened. And in tum demonstrate the efficiency and effectiveness that could be achieved in the course of implementation in the organisation, and in such a way that the desired objectives could be fulfilled through the selection of a particular position.

PALABRAS CLAVE: Manual, Axapusco, Organismo Descentralizado, Gestión de Procesos, Operatividad.

1 INTRODUCCION

1.- Para (Barboza, Ventura, & Caychorodríguez, 2018), un problema de investigación representa un asunto específico de un tema de investigación, que genera insatisfacción, incomprensión o una dificultad que requiere ser explicada o solucionada por una comunidad científica y que se expresa en forma de interrogante. Por su parte, un tema de investigación es un asunto general



El Gobierno del Estado de México a través de la
 Secretaría de Educación Ciencia, Tecnología e Innovación y del
 Tecnológico de Estudios Superiores de Coahuila

otorga el presente

RECONOCIMIENTO

al:

Lic. Antonio Coronel Hernández

Por su participación con la ponencia "Programa de gestión de procesos del DIF municipal de Axapusco para mejorar la productividad", llevada a cabo en el marco del Congreso Internacional Multidisciplinario "La Tecnología y su enseñanza en nuestros días", celebrado en las instalaciones del Tecnológico de Estudios Superiores de Coahuila los días 12, 13 y 14 de junio de 2024.



[Handwritten signature in blue ink]

Mtro. Lázaro Armando Chavarría Sánchez
Director General

DIRECCIÓN GENERAL

Coahuila de Berrizábal, Estado de México, 14 de junio de 2024.

Av. 16 de Septiembre Núm. 54, Coahuila de Berrizábal, Estado de México. C.P. 55700 TELS. 2159-43 24 Y 25
www.tecnologico.coahuila.edu.mx