

Dirección General de Educación Superior Tecnológica

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

REINGENIERIA ESTRUCTURAL Y ORGANIZATIVA DEL
DEPARTAMENTO DE CONTROL, GESTIÓN Y TRÁMITES.



Informe final de Residencia Profesional que presenta el C.

C. ERNESTO JIMÉNEZ BALAM

Número de control:

09670212

Asesor Interno:

Lic. Timoteo Hernández Martínez

Carrera:

Ingeniería en Gestión Empresarial

Juan Sarabia, Quintana Roo

Diciembre 2013

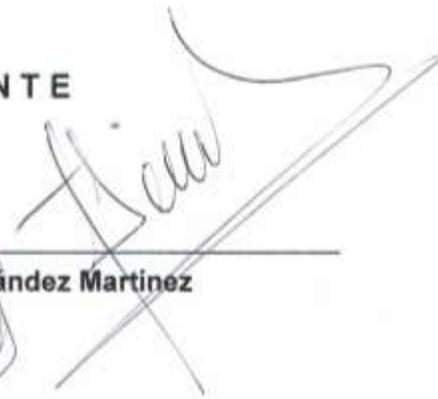


SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

SEP

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional del estudiante de la carrera de INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL, **Ernesto Jiménez Balam**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por; el asesor interno Lic. Timoteo Hernández Martínez, y el asesor externo la Lic. Sonia María Manjarrez Alva, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado **"REINGENIERIA ESTRUCTURAL Y ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL, GESTIÓN Y TRÁMITES"** que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fe de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

ATENTAMENTE**Asesor Interno**

Lic. Timoteo Hernández Martínez**Asesor Externo**

Lic. Sonia María Manjarrez Alva

Índice

I INTRODUCCIÓN	6
II JUSTIFICACION DEL PROYECTO	7
2.1 Justificación académica.....	7
2.2 Justificación económica.....	7
2.3 Justificación social.....	7
III OBJETIVOS	9
3.1 General.....	9
3.2 Específicos	9
IV CARACTERIZACION DEL AREA	10
4.1 Macrolocalización	12
4. 2 Microlocalización.	14
V PROBLEMAS A RESOLVER	15
VI ALCANCES Y LIMITACIONES	16
VII FUNDAMENTO TEORICO	18
7.1 ¿Que es la Reingeniería?	18
7.2 El posicionamiento de reingeniería	19
VIII PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS	22
8.1 Investigación documental	22
8.2 Investigación de campo	23
8.3 Tamaño de la muestra	24
8.3.1. Tipo de muestra.....	25
IX DISEÑO DE LA ENTREVISTA	26
9.1 Aplicación de la entrevista	26
X ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	28

XI RESULTADOS	29
11.1 Resultados de la entrevista después del análisis	29
11.2 Resultados de la aplicación de la encuesta después del análisis.....	30
11.3 Resultados finales.....	31
11.4 De la información analizada, se reestructuraron las siguientes actividades.....	32
XII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	33
XIII FUENTES DE INFORMACION	34
13.1 Bibliografía.....	34
XIV ANEXOS	36
14.1 Formato de encuesta	36
14.2.-Modelo de cuestionario para la entrevista directa	37

Índice de figuras.

	Página
Figura 1. Mapa de la ubicación geográfica de Quintana Roo	10
Figura 2. Mapa de la ubicación de la Ciudad de Chetumal, Q. Roo.	11
Figura 3. Mapa de la ubicación del Estado de Quintana Roo y su división de Municipios.	13
Figura 4. Croquis de localización del Palacio de Gobierno, específicamente el Departamento de Control, Gestión y Trámites de la Dirección de Gestión y Presupuesto de la Oficialía Mayor de Gobierno de Quintana Roo.	14
Figura 5.-El 50% del personal si conocen el manual de organización y procedimientos	30

I.- INTRODUCCIÓN

El objetivo de la residencia profesional es la de reflejar los conocimientos, habilidades y aptitudes en forma globalizada adquiridos durante los diferentes cursos de la carrera, es decir, aplicarlos y ponerlos en práctica de acuerdo a las necesidades y exigencias del ámbito laboral, así mismo, se pretende que la empresa tenga la oportunidad de desarrollar futuros profesionales con altas probabilidades de llegar a formar parte de esta. Con todo lo antes mencionado la residencia profesional presenta una opción para que los alumnos pongan en práctica la teoría aprendida en el aula, para que de este modo inicie su integración al mundo laboral tan competitivo que existe hoy en día, el cual exige su eficiente preparación para poder tomar decisiones en una organización y estar al tanto de sus aspectos cambiantes y del entorno en el que se desenvolverá como profesionista. Es de gran importancia que en las empresas o dependencias de gobierno se reorganicen de manera administrativa a través de este se conseguirá la correcta operación así como las funciones de cada dirección o departamento realiza, logrando así la delimitación de responsabilidades y evitando la duplicidad de las mismas. El presente trabajo tiene como objetivo la reestructuración y reorganización del departamento de Control, Gestión y Trámites para eficientar las funciones administrativas del personal que labora en dicho Departamento. Ya que de acuerdo a la política del Gobierno del Estado es de ahorrar en relación al pago de nómina.

La memoria de residencia profesional se realizó en el Departamento de Control, Gestión y Trámites de la Dirección de Gestión y Trámites de la Oficialía Mayor de Gobierno del Estado de Quintana Roo.

II JUSTIFICACION DEL PROYECTO

La residencia profesional permite al estudiante involucrarse con la empresa y de este modo poner en práctica los conocimientos adquiridos en la etapa de formación profesional, así como tener nuevas experiencias y elevar el nivel académico otorgándole la oportunidad de resolver en el futuro los problemas con mayor agilidad en su campo laboral. Este proyecto de residencial profesional además de tener la oportunidad de reestructurar y actualizar el manual de organización, tiene como finalidad del mismo modo brindarme como estudiante en proceso de formación, aprobar la asignatura de residencia profesional, como alumno regular del noveno semestre de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial, del mismo modo como también, poder aportar mi visión personal como estudiante acerca de cómo debe estar organizada y estructurada una institución u organización, con miras de brindar un servicio eficiente y oportuna e identificar por áreas individuales las funciones que realiza la unidad ya referida. Es bien sabido que cualquier trabajo o investigación que se inicia tiene una serie de obstáculos, debilidades e inconvenientes y por ello todo trabajo humano es capaz de ser perfeccionado, por eso que en la presente responsabilidad se aplicarán los conocimientos adquiridos para demostrar que hay maneras de mejorar los procesos administrativos que muchas veces hasta los mismos trabajadores de la Institución desconocen.

2.1 Justificación académica

Este proyecto de residencial profesional es muy importante para mí como estudiante próximo a concluir mi preparación como profesionista; al igual es una oportunidad que me brinda tanto esta institución académica, así como el Departamento de Control, Gestión y Trámites de la Oficia Mayor de Gobierno del Estado, para poder aplicar los conocimientos adquiridos hasta el momento de acuerdo con mi plan de estudios y curricula de materias que conforman esta carrera de Ingeniería Empresarial, y por lo tanto redundará en mi realización como profesionista calificado.

2.2 Justificación social

Este proyecto beneficiaría a la comunidad demandante de este servicio que ofrece este departamento por concepto de ayudas sociales, trámite de viáticos, pasajes terrestres, aéreos, deudores diversos, hospedaje y alimentación a terceros, renta de vehículos, fondos revolventes, combustibles, etc., que el Gobierno del Estado otorga a las personas de escasos recursos, previo estudio socioeconómico de la persona solicitante.

2.3 Justificación económica

Este proyecto beneficiará ampliamente a cualquier usuario que desee consultar, ya que podrá consultar datos importantes sobre las gestiones y trámites que realiza el Departamento al igual que el procedimiento y requisitos que se necesitan para acceder a los diversos servicios que ofrece esta unidad administrativa. En lo económico esta reingeniería repercutirá en la reducción de costos de operación del departamento; del mismo modo mayor calidad en los servicios que ofrece al usuario en general.

III OBJETIVOS

3.1 General

Identificar aspectos relevantes que permitan realizar en la reingeniería administrativa en el Departamento de Control, Gestión y Trámites de la Dirección de Gestión y Presupuesto de la Oficialía Mayor de Gobierno del Estado de Quintana Roo

3.2 Específicos

Realizar investigación documental para conocer los alcances de la reingeniería administrativa.

Identificar los documentos administrativos que describen la estructuración y funcionalidad del Departamento de Control, Gestión y Trámites de la Dirección de Gestión y Presupuesto de la Oficialía Mayor de Gobierno del Estado de Quintana Roo.

Elaborar y aplicar encuestas al personal que labora en el Departamento de Control, Gestión y Trámites de la Dirección de Gestión y Presupuesto de la Oficialía Mayor de Gobierno del Estado de Quintana Roo, con el fin de conocer aspectos relevantes de su función y antigüedad.

Analizar la información obtenida en las encuestas aplicadas.

Proponer alternativas para la realización de la reingeniería que se pretende aplicar.

Realizar y entregar el informe final.

IV CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA

Quintana Roo, su capital denominada Chetumal, tiene una extensión territorial de 44,705 kilómetros cuadrados (Km²) (sin incluir Isla Cozumel e Isla Mujeres), por ello ocupa el lugar 19 a nivel nacional; El Estado de Quintana Roo representa 2.3% de la superficie del país. Cuenta con 1,176 km de litorales, lo que representa el 10.6% del total nacional; tiene 1,325,578 habitantes, el 1.2% del total del país y su distribución de población es 88% urbana y 12% rural; a nivel nacional el dato es de 78 y 22% respectivamente (INEGI, 2013). (Figura 1)



Figura 1. Mapa de la ubicación geográfica de Quintana Roo

La ciudad de Chetumal está situada en el extremo final de la costa del Mar Caribe perteneciente a México, en el punto donde el Río Hondo desemboca en la Bahía de Chetumal, Se localiza a 388 kilómetros al sur del centro turístico de Cancún, a 388 kilómetros al sureste de Mérida, Yucatán y una distancia aproximada de 1,550 kilómetros al sureste de la Ciudad de México.

Localizada en una zona plana como es característica en toda la Península de Yucatán, dos de sus extremos, el este y el sureste, culminan en la Bahía de Chetumal, cuya costa es baja y pedregosa, cubierta en su mayor parte por el manglar rojo (*Rhizophora mangle*), hacia el suroeste de la zona urbana se encuentra el cauce del río Hondo y su desembocadura, aunque no existe urbanización alguna en esa zona, la mayor parte de la ciudad se extiende hacia el norte y hacia el oeste, su territorio únicamente tiene una diferencia de altura situada a unos 200 metros de la costa, el resto es prácticamente plano. (Buen viaje, 2013),



Figura 2. Mapa de la ubicación de la Ciudad de Chetumal, Q. Roo.

Este proyecto de trabajo se realizó en el Departamento de Control, Gestión y Trámites de la Dirección de Gestión y Presupuesto de la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado de Q. Roo, la cual se encuentra ubicada en el tercer piso de palacio de Gobierno, en esta Ciudad de Chetumal, Quintana roo. Dicha oficina se localiza en la avenida 22 de enero No.1 entre Av. Héroes y Juárez.

4.1 Macrolocalización

La oficialía Mayor del Estado de Quintana roo, se encuentra ubicada en el Municipio de Othón P. Blanco al sur del Estado; de acuerdo a la posición geográfica que tiene dicho lugar en el mapa mexicano, se localiza entre las coordenadas 19° 19' y 17° 50' latitud norte del trópico de cáncer y entre 87° 15' y 89° 25' longitud oeste del meridiano de Greenwich. Othón P. Blanco cuenta con una superficie territorial de 18,760 kilómetros cuadrados y debido a las diferentes elevaciones que hay en dicho lugar, se encuentra situado a una altura 250 promedio de metros sobre el nivel del mar (msnm).

Es importante saber que territorialmente limita al norte con los municipios de José María Morelos y Felipe Carrillo Puerto, al oeste con Calakmul perteneciente al Estado de Campeche, al sur con Belice y en la zona suroeste limita con la República de Guatemala. También es elemental informar que el Instituto Nacional de Estadística y Geografía fue la institución encargada en realizar el tercer censo de población y vivienda en el año 2010 en todo el país. Los resultados estadísticos obtenidos mostraron que el municipio de Othón P. Blanco está formado por una población total de 244,616 (municipios, 2013), (Figura 3).



Figura 3. Mapa de la ubicación del Estado de Quintana Roo y su división de Municipios.

4. 2 Microlocalización.

El departamento de Control, Gestión y Trámites de la Dirección de Gestión y Presupuesto de la Oficialía Mayor de Gobierno, se encuentra ubicada en el tercer piso del edificio que ocupa el Palacio de Gobierno del Estado de Quintana Roo, el cual está ubicado en la Av. 22 de enero No. 1 entre la Avenida Benito Juárez y la Avenida de los Héroes, en la colonia centro de la Ciudad de Chetumal.



Figura 4. Croquis de localización del Palacio de Gobierno, específicamente el Departamento de Control, Gestión y Trámites de la Dirección de Gestión y Presupuesto de la Oficialía Mayor de Gobierno de Quintana Roo.

V PROBLEMAS A RESOLVER

En el Departamento de Control, Gestión y Trámites se pretende reestructurar y actualizar con la reingeniería estructural y organizativa del Departamento de Control, Gestión y Trámites acorde a su estructura organizativa, por el cual se decidió implementar uno en el que se especificarán las funciones de cada trabajador que labora en cada una de las dos áreas que conforman el departamento ya mencionado, con el objetivo de que cada uno de los empleados conozcan las funciones que deben desempeñar y así tener un mejor desempeño laboral.

Definir y proponer acciones de mejora para eficientar el servicio que ofrecen en el Departamento de Control, Gestión y tramites, dependiente de la oficialía mayor de Gobierno de Quintana Roo.

Así como también poder ofrecer de manera oportuna y veraz información a la titular de esta dependencia para la toma de decisiones futuras. Todo ello se verá reflejado en la reingeniería estructural del Departamento de Control, Gestión y Trámites; el cual servirá de guía al personal que laboran en dicho departamento, ya que les dará un amplio panorama sobre las actividades y funciones que se realizan en dicho departamento, con el propósito de que día con día los empleados realicen mejor sus actividades y logren los objetivos y metas propuestas.

Definir con exactitud las líneas de actividades para evitar situaciones como duplicidad de funciones.

Lograr una mayor coordinación entre las actividades internas del departamento.

VI ALCANCES Y LIMITACIONES

Para la reingeniería del departamento de Control, Gestión y Trámites; se realizó específicamente en esta unidad Departamental, para lo cual se tomó como elementos sustentatorios las funciones o actividades que desempeña cada trabajador. Este Departamento tiene las siguientes funciones por las cuales fue creado que a continuación se relacionan:

Funge como gestor de ayudas diversas; estas ayudas diversas consisten en apoyos económicos, médicos, pasajes terrestres y aéreos, etcétera; mismos que el C. Gobernador autoriza para que sean beneficiadas las personas que acuden de manera personal en su despacho.

Estas gestiones que realiza este departamento son de suma importancia para la población de escasos recursos económicos, ya que salen beneficiadas con estas ayudas únicas que les otorga el Gobierno del estado. Es por ello la importancia de la realización de este proyecto de reingeniería del Departamento ya que vendrá a reforzar las funciones que se realizan actualmente en esta unidad laboral. Además de las gestiones anteriores que realiza este Departamento por igual, es de importancia mencionar que también realiza las siguientes funciones: Gestión y trámite de Pago a proveedores locales y foráneos, trámite de pago de ayudas Sociales, Trámite de pago de viáticos, Trámite de pago de combustible de la coordinación administrativa de Mérida, creación y comprobación de deudores diversos locales y foráneos, trámite de fondos revolventes locales y foráneos. Este departamento opera con una plantilla de personal de doce elementos con una jornada laboral de 8 horas diarias, de lunes a viernes. Este proyecto

residencial se realiza con el fin de eficientar las funciones, trámites, y gestiones que se realizan en este Departamento, con el propósito de economizar el costo tramitatorio de cada actividad y gestión que se realizan en este centro de trabajo; igualmente para eliminar duplicidad de funciones y al mismo tiempo poder contar con un departamento bien estructurado y organizando y de esta manera, se podrá brindar un servicio más eficaz y oportuna a todos los usuarios de estos servicios que brinda este departamento.

VII FUNDAMENTO TEORICO

7.1 ¿Que es la Reingeniería?

¿Qué significa "Reingeniería"? Empecemos por definirlo desde un punto de vista sencillo.

Ingeniería es "La aplicación de los conocimientos científicos a la invención, perfeccionamiento y utilización de la técnica industrial. . . .La función coherente que un grupo de expertos aporta al proceso creador de una realización técnica". En pocas palabras, es la forma como el hombre desarrolla técnicas para realizar de manera más fácil, las cosas, a fin de cualquier persona pueda, siguiendo los mismos procedimientos repetir con los mismos resultados dicha acción.

Reingeniería entonces es, la revisión de esos procesos, a fin de hacerlos mucho más efectivos.

La reingeniería es un nuevo enfoque que analiza y modifica los procesos básicos de trabajo en el negocio. En realidad, las perspectivas de la reingeniería pueden ser muy atractivas para la gente de negocios, pues le permitirá aplicar a plenitud todos sus conocimientos en sus empresas, con el propósito (como dijimos antes) de hacerlos más efectivos: mayor rapidez, mayor cantidad, mayor calidad, menores costos, mayores ganancias.

Como toda actividad novedosa ha recibido diversidad de nombres, entre ellos, modernización, transformación y reestructuración. Sin embargo, independientemente del nombre, la meta es aumentar la capacidad para competir en el mercado mediante la

reducción de costos. Este objetivo es constante y se aplica por igual a la producción de bienes o la prestación de servicios.

El término reingeniería se deriva de la práctica del desarrollo de sistemas de información, que la empresa pueda retroalimentarse de lo que está sucediendo en el mercado, en la mente de sus consumidores y aún dentro de la propia empresa. Es de aquí que se desprende que la mejor manera de utilizar las computadoras consiste en usarlas para facilitar nuevos y mejores procesos de negocios, el manejo más rápido y fluido de la información, antes que emplearlos para automatizar los antiguos procesos.

La reingeniería, para ser eficaz implica un alcance amplio y su implementación exige mucha destreza.

7.2- El posicionamiento de reingeniería

El posicionamiento es un conjunto de actividades que proporciona la entrada y el marco de planeación estratégico para la reingeniería y a través del cual se implementan los métodos para apoyar un cambio rápido y eficaz. El primer elemento del posicionamiento es la recopilación de datos acerca de la compañía o institución; se compara dónde está hoy y donde quiere estar el día de mañana.

El segundo elemento en importancia es la recopilación de información acerca de la forma como se dirige el negocio. Esta información suministra un marco de trabajo para el cambio; define las relaciones entre las unidades de negocio de la empresa y sus

respectivos procesos, proporciona una guía básica frente a la cual se puede medir el futuro cambio y respalda el análisis de las mejoras en costos y efectividad.

La tercera parte del posicionamiento es crear un ambiente en donde se pueda implementar el cambio con rapidez, eficacia y sin afectar a la organización. El posicionamiento y reingeniería son dos conceptos bastante flexibles para utilizarlos en toda una empresa o en parte de ella.

Teniendo en cuenta que ambos dividen el negocio en partes administrables, no existe limitación para el tamaño de las empresas en las cuales pueden aplicarse.

El posicionamiento es una especie de reingeniería de la marca, del producto o de la misma empresa. Donde estoy en este momento, y hacia donde quiero ir, o donde me gustaría estar. Debo reestructurar mi marca, o mi producto o inclusive mi empresa, para que sea más efectiva y esto significa reposicionarla. Revisar los procesos que he estado utilizando hasta ahora, y ver la manera más adecuada de corregirlos para que me permitan llegar a ese nuevo objetivo que he fijado.

Algunos beneficios de la reingeniería serán tangibles, otros no. Reducir la cantidad de movimientos que hace un trabajador, no puede tomarse solamente como cuánto dinero puede ahorrar, sino en la comodidad con la que el trabajador realizará su labor, y la consecuencia de que se enferme menos o pueda trabajar durante más años, pero esto no resulta del todo tangible para los gerentes.

Del mismo modo que en las comparaciones de costo beneficio, los beneficios pueden dividirse en dos categorías: los que pueden cuantificarse (como la reducción de desechos o tiempo) y los que no. Sin embargo, los beneficios intangibles, pueden dar el mayor impacto a largo plazo. Por ejemplo, mejorar el apoyo al cliente tendrá partes tangibles y partes intangibles, de manera similar mejorar la confiabilidad del producto y, además, aumentará el buen nombre de la compañía y la lealtad del cliente.

La reingeniería constituye una recreación y reconfiguración de las actividades y procesos de la empresa, lo cual implica volver a crear y configurar de manera radical él o los sistemas de la compañía a los efectos de lograr incrementos significativos, y en un corto período de tiempo, en materia de rentabilidad, productividad, tiempo de respuesta, y calidad, lo cual implica la obtención de ventajas competitivas.

VIII PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

El presente trabajo fue realizado a través de una investigación documental y de campo, en donde se aplicaron entrevistas directas y encuestas al personal del Departamento de Control, Gestión y Trámites de la Dirección de Gestión y Presupuesto de la Oficialía Mayor de Gobierno del Estado de Quintana Roo, con el objetivo de conocer, recopilar, seleccionar y determinar las bases necesarias para proponer alternativas para eficientar las gestiones de ayudas diversas y trámites y controles que se realizan en ese departamento.

De igual forma se analizó el grado de la motivación y satisfacción laboral que impera en los trabajadores del Departamento, ya que es en gran medida un factor importante de evaluar y tomar en consideración.

La metodología utilizada se presenta mediante una serie de pasos secuenciales de fácil comprensión y seguimiento.

8.1 Investigación documental

Por lo que se refiere a la investigación documental tiene el propósito de contar con información que permita tener una mejor perspectiva de los trámites de pago a proveedores foráneos y locales, gestiones de ayudas diversas, trámite de pago de viáticos, creación y comprobación de deudores diversos, creación y comprobación de fondos revolventes foráneos y locales; de todas estas funciones o actividades que se realizan en este Departamento, se procedió a la revisión de la documentación con que

contaba esta unidad departamental para tener información que sea utilizada para poder realizar un análisis de cada una de las actividades o funciones que se realizan, y de esa manera tener un panorama general de todo las actividades que se desarrollan en él.

Se visitó diferentes páginas web oficiales como el Portal de la Oficialía Mayor, el del poder ejecutivo, y poder legislativo.

También se consultó libros para obtener información necesaria acerca de los manuales de organización como de procedimientos.

8.2-Investigación de campo

En lo que respecta a la investigación de campo se procedió a visitar las oficinas de la Dirección de Gestión y Presupuesto, específicamente en el Departamento de Control, Gestión y Trámites, para conocer a los empleados que ahí prestan sus servicios y conocer el proceso actual para el trámite y gestión de las ayudas diversas que otorga el gobierno del estado, a personas de escasos recursos económicos.

Se diseño un cuestionario tomando en consideración lo siguiente: los datos generales del trabajador, su nivel de estudio, el puesto que desempeña, la antigüedad en el puesto y las preguntas relacionas con la problemática a la cual buscamos una propuesta de solución. El diseño del cuestionario queda plasmado en el anexo de este documento.

Otro punto de importancia fue conocer el ambiente laboral en esa Dirección, para lo cual diseño un cuestionario donde cada uno de los servidores públicos que ahí laboran, plasmaron sus respuestas

Consistió en llevar a cabo la aplicación de entrevistas directas al personal de este departamento, con la finalidad de analizar y validar sus conocimientos acerca de las actividades que se desarrollan en el interior del Departamento y conocer de igual forma su motivación y satisfacción laboral.

El cuestionario aplicado fue diseñado de acuerdo a los cuestionamientos que ayudaran a identificar sus conocimientos de los temas antes mencionados.

8.3- Tamaño de la muestra

Una vez definido el problema a investigar, formulados los objetivos y delimitadas las variables se hace necesario determinar los elementos o individuos con quienes se va a llevar a cabo el estudio o investigación. Esta consideración nos conduce a delimitar el ámbito de la investigación definiendo una población y seleccionando la muestra. Para estimar el tamaño de muestra necesario para realizar una encuesta se debe de aplicar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z\alpha / 2P(1 - P)}{e^2}$$

Donde n= Tamaño de la muestra,

z= 1,96 para el 95% de confianza, 2,56 para el 99%

p= Frecuencia esperada del factor a estudiar

$$q = 1 - p$$

e^2 = Precisión o error admitido

8.3.1. Tipo de muestra

La muestra esencial para la investigación que se eligió fue la **muestra aleatoria simple**, ya que el medio que se utilizó para recabar la información fue a los propios trabajadores que integran este Departamento.

La Muestra Aleatoria Simple se utiliza cuando una muestra es seleccionada de modo que cada una de las personas ó elementos en la población tengan las mismas probabilidades de ser incluidos en el estudio (Douglas, 2013)

IX DISEÑO DE LA ENTREVISTA

Para crear el cuestionario, de manera general se consultó con la asesora de la dependencia, sobre los factores que influyen en el proceso, del cual era la naturaleza y tipo de labores que se realizan en la Departamento y en base a esto se procedió a elaborar un cuestionario de preguntas sencillas y concisas.

9.1-Aplicación de la entrevista

De acuerdo a los tiempos disponibles de los integrantes del Departamento, se llevó a cabo la aplicación de la encuesta en forma escalonada, para que de esa forma no se interrumpiera el trabajo diario del personal.

Para la realización de la entrevista se llevaron a cabo 3 pasos

Romper el hielo. Se realizó una pequeña presentación ante cada persona entrevistada, para poder conocer su forma de pensar y sus actitudes, por lo cual se dió una plática más cordial y amigable, con la finalidad de que estos se sintieran en confianza para responder las preguntas.

Desarrollo de la entrevista. Se efectuaron preguntas sobre lo más relevante que se quería estar al tanto, como conocimientos el procedimiento de cada actividad, de donde proveniente los recursos del apoyo, los requisitos fiscales como administrativos, las reglas de operación, entre otros cuestionamientos. En otra entrevista también se les indagó a cerca de su motivación y satisfacción laboral, así como los factores que intervienen en el desempeño de sus funciones, en donde se tomaron cuestiones fisiológicas, seguridad, social, estima y autorrealización.

Cierre. Al final de la entrevista se le mencionó al entrevistado que la información brindada era de preferencia confidencial, agradeciéndole de antemano su colaboración y tiempo para el desarrollo de la entrevista.

Nota.- el cuestionario que se le practicó no se le facilitó al personal para que este mismo lo contestara, se le hicieron las preguntas y se anotaban sus respuestas, con la finalidad de analizar la sinceridad de sus comentarios.

X. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Analizar los resultados no fue tarea fácil, pero si fue un reto personal. Ya terminadas las entrevistas con el personal del Departamento, se procedió a revisar, evaluar y seleccionar la información obtenida, para separarla, organizarla y documentarla, y así determinar los factores que son punto clave en esta encomienda.

Para hacer el análisis de la información se procedió a hacer las descargas de la información del cuestionario en hojas de cálculo electrónicas, para el caso Excel, en estas se reflejaron los resultados de los datos obtenidos para su posterior inferencia y análisis para al final obtener una conclusión lo más acertada posible para luego hacer las recomendaciones del caso, además para poder representar la información de una forma visual y más amigable al lector se incorporaron gráficos de barra para una visualización e interpretación rápida de la información recabada.

XI RESULTADOS

11.1 Resultados de la entrevista después del análisis

Los resultados de la aplicación de la entrevista directa al personal del Departamento son los siguientes, interpretados de esta forma:

De acuerdo con el resultado de las entrevistas hechas sobre las funciones que realiza el personal, se pudo determinar que el 35% realiza labores inherentes a su puesto o cargo, es decir ejecutan tareas que no son de acuerdo a sus tareas cotidianas, lo cual genera una duplicidad de funciones.

El 60% del personal desconoce cuáles son las tareas principales que debe desempeñar en su puesto, para cumplir con su trabajo de manera correcta y así alcanzar con el objetivo de su área.

El 80% del personal tiene conocimiento de la jerarquía de la que depende y del personal que está a su cargo.

El 70% manifestó que sus funciones no están actualizadas y por lo tanto, consideran importante que se renueven y modifiquen de acuerdo a los cambios de las gestiones y trámites que predominan actualmente.

El 50% de los integrantes de dicho Departamento tienen un conocimiento del objetivo de llevar a cabo su trabajo en la dependencia. Es decir, que estos saben de la importancia de cumplir con sus funciones de forma correcta, para así lograr el cumplimiento de la finalidad de su puesto o área.

De acuerdo a los resultados se puede especificar que las funciones requieren de un 25% de esfuerzo físico y el 75% demostró que la mayoría de las actividades que se realizan a diario requieren de un esfuerzo mental e intelectual.

11.2 Resultados de la aplicación de la encuesta después del análisis

Los resultados de la aplicación de la encuesta al personal del Departamento son los siguientes, interpretados de esta forma:

De acuerdo con el resultado de las encuestas hechas se determinó que las edades de las personas que trabajan en este departamento son:

58% tienen las edades de 26-35, 33% tienen las edades de 46-55, y el 9% las edades de 36-45 años de edad.

De acuerdo con el resultado de las encuestas hechas se determinó que 83% de la plantilla del personal son femeninos y la diferencia masculinos.

El 50% de los integrantes tienen el nivel de estudios de licenciatura, el 25% nivel bachillerato y la diferencia de 25% la secundaria.

El 50% de los integrantes conocen el manual de organización y de procedimientos.



Figura 5.-El 50% del personal si conocen el manual de organización

11.3 Resultados finales

Con el análisis de las dos áreas se logró reestructurar el departamento que le servirá tanto para el departamento como para la gente externa a él.

-Mejóro el funcionamiento y las condiciones laborales

-se logró una mejor organización en los recursos humanos

-la eliminación de aquellas funciones que duplicaban funciones

-se creó un área para trámites foráneos

-se le entregó a cada trabajador el manual de organización y de procedimientos del Departamento de Control, Gestión y Trámites.

11.4 De la información analizada, se reestructuraron las siguientes actividades.

En el Departamento:

-se sugiere que una persona se encargue de las ayudas diversas en general en cada área tanto foránea como las locales.

- Se sugiere que exista dos áreas dentro en el Departamento. El área de trámites locales y el área de trámites foráneos. Y que estas jefaturas se encarguen de recopilar la información del área correspondiente e informe al jefe de departamento.

-se sugiere que los jefes de área tengan amplia experiencia y conocimiento sobre la administración pública.

La reestructuración del presente manual se adapta a las condiciones que se pueden dar durante el transcurso de su aplicación en la estructura operativa de la empresa, puesto que se considera un proceso evolutivo de crecimiento y desarrollo integral de la dependencia en la cual habrá la necesidad de ajustarse a cambios y exigencias normales que conlleva todo sistema que cambia y progresa, y de ahí la necesidad de definir la estructura organizacional cuando así lo requiera.

XII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como resultado de reingeniería estructural y organizativa del Departamento de Control, Gestión y Trámites se pudo observar que es de suma importancia el que cada trabajador sepa sus funciones, ya que de él dependerá que una institución, dependencia, o empresa pueda cumplir con los objetivos propuestos, en virtud de que cada empleado que esté en funciones en algún área, tendrá bien definido sus actividades; todo lo anterior provocará que se eleve la eficiencia y eficacia en el desempeño de su trabajo.

Como parte final del presente trabajo es preciso señalar que es de suma importancia que el análisis de funciones es indispensable para el desarrollo de las organizaciones ya que si no se toman en consideración los factores de funciones es imposible lograr importantes, porque para lograr objetivos empresariales se debe de tener trabajadores competentes y para tener trabajadores competentes se debe de tener un puesto debidamente analizados, descritos y diseñados. Todo lo anterior servirá de apoyo para lograr una calidad total dentro de la empresa en general.

Para mí fue una gran experiencia desarrollar el proyecto de reingeniería Estructural y Organizativa del Departamento de Control, Gestión y Trámites, ya que me pude involucrar dentro de las funciones y objetivos de esta Dependencia Gubernamental, mismo que me dejó un buen sabor de boca por la experiencia que adquirí en el ámbito laboral y en el pude poner a prueba los conocimientos ya adquiridos durante mi formación como profesionista.

XIII FUENTES DE INFORMACION.

13.1 Bibliografía

- 1.-García Torres Carlos. Manual de organización para la comisión de derechos humanos.
- 2.-Periódico Oficial.- decreto núm. 45.- por el que se aprueba la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo publicado abril de 2012.
- 3.-Manual de organización de la oficialía Mayor de gobierno. Actualizado noviembre del 2012.
- 4.-Manual de organización de la Dirección General de Administración de la Oficialía Mayor de Gobierno. Actualizado octubre 2013.
- 5.-Manual de Organización de la Dirección de Gestión y Presupuesto. Fecha de actualización Septiembre del 2013.
- 6.-Manual de organización del Departamento de Gestión y Trámite. Actualización agosto de 2013.
- 7.-Manual de Procedimientos del Departamento de Gestión y Trámites. Actualización agosto de 2013.
- 8.-http://www.childinfo.org/files/MICS3.capitulo3_diseñar_cuestionario_sep06.pdf
Actualización 26 de febrero de 2013.
- 9.-<http://html.proyectoinvestpav.blogspot.com> Actualización 26 de enero de 2012.
- 10.-<http://www.mitecnologico.com/main/estructuraprotocolodeinvestigacion> 02 de octubre de 2012.

- 11.-[www.eflbooks.co.uk/bookEnglish for Human Resources Student's Book Pledger, Pat](http://www.eflbooks.co.uk/bookEnglish%20for%20Human%20Resources%20Student's%20Book%20Pledger,%20Pat)
Publisher: Oxford.- 12 de octubre de 2012.
- 12.-books.google.com/books/about/Strategic_Managing_Of_Human_Resources. **18 de**
octubre de 2012.
- 13.-www.ebooksdownloadfree.com/Languages-and-Culture/Express-Series.-19 de
octubre de 2012.
- 14.-www.learn4good.com/bookstore/human_resources_management_hrm_books.-
Author Steve Bareham. 20 de octubre de 2012.
- 15.-www.tower.com/human-resources-administration-in-education.-22 de octubre de
2012.
- 16.-www.OCC.com.mx.- un mejor empleo espera. 23 de octubre de 2012.
- 17.-www.tower.com/human-resources-administration-in-education.- Author: Ronald W.
Rebore (Author), Title: Human Resources Administration in Education.-23 de octubre de
2012.
- 18.-[en.wikipedia.org/wiki/Ken_Robinson_\(British_author\)](http://en.wikipedia.org/wiki/Ken_Robinson_(British_author)).-23 de octubre de 2012.
- 19.-www.abebooks.com/Department-Human-Resources-Office.-23 de octubre de 2012.
- 20.-[http.www.slidehare.net/ricardopairazaman/proyecto-de-tesis](http://www.slidehare.net/ricardopairazaman/proyecto-de-tesis). Actualización 12 enero
de 2013.
- 21.-<http://tuproyectoen5pasos.com/blog/como-hacer-un-cronograma>. actualización18 de
enero de 2012

XIV ANEXOS

14.1 Formato de encuesta

1.- ¿Qué edad tiene Usted?

18-25 26-35 36-45 46-55

2.- Cuál es su sexo? M

3.- ¿Qué nivel de estudio tiene Usted?

Primaria Secundaria Bachilleres Licenciatura Otros

4.- ¿Qué antigüedad tiene en el trabajo

1-5 Años 6-10 Años 11-15 Años 16-20 Años 21-25 Años 26-30 Años

5.- ¿A qué área pertenece?

6.- ¿Cuál es su puesto?

7 ¿Qué Funciones realiza Administrativo área

Jefe de oficina Profesionalista Jefe de Departamento

8.- ¿Conoce Usted el manual de organización de la dependencia?

Si () no ()

9.- ¿Conoce Usted el manual de procedimientos?

Si () no ()

14.2.-Modelo de cuestionario para la entrevista directa

Entrevista utilizada para definir los objetivos y funciones de las diferentes áreas del Departamento de Control, Gestión y Trámites:

- 1) ¿Tiene actualizada las funciones y actividades del departamento, área o puesto al que pertenece?

- 2) Desde su punto de vista ¿Cuáles serían las funciones principales que lleva a cabo?

- 3) ¿Cuáles son tus funciones en el Departamento, según el manual de organización y cuales ejecuta actualmente?

- 4) ¿Tienes conocimiento donde inicia y dónde termina tus responsabilidades como trabajador?

- 5) ¿tienes conocimiento sobre la importancia que tienes como trabajador cumplir con las encomiendas de acuerdo con tus funciones dentro del Departamento para el logro de metas y objetivos?

- 6) ¿tus labores cotidianas requieren de un esfuerzo mental o intelectual para ejecutarlas?