



Title: El manual de procedimientos una guía para la impartición de talleres

Authors: DORANTES-BALDERAS, Magaly Abigail y GONZÁLEZ-HERRERA, Karina Concepción

Editorial label ECORFAN: 607-8695

BECORFAN Control Number: 2020-05

BECORFAN Classification (2020): 111220-0005

Pages: 8

RNA: 03-2010-032610115700-14

ECORFAN-México, S.C.

143 – 50 Itzopan Street
La Florida, Ecatepec Municipality
Mexico State, 55120 Zipcode
Phone: +52 1 55 6159 2296
Skype: ecorfan-mexico.s.c.
E-mail: contacto@ecorfan.org
Facebook: ECORFAN-México S. C.

Twitter: @EcorfanC

www.ecorfan.org

Holdings

Mexico	Colombia	Guatemala
Bolivia	Cameroon	Democratic
Spain	El Salvador	Republic
Ecuador	Taiwan	of Congo
Peru	Paraguay	Nicaragua

Introducción

Planteamiento del problema

En la actualidad las pequeñas empresas presentan problemas y/o conflictos al no contar con un manual puesto este como se comenta anteriormente especifica todas y cada una de las operaciones que se realizan dentro de una organización, la cual puede dividirse en áreas, departamentos, como son los de operaciones, ventas, seguridad, guía de preapertura, recursos humanos, entre otros.

Aportando al punto de vista, el autor (Vásquez, 2016) comenta que al no tener influencia que radique de algún manual: Son mayores las probabilidades de cometer algún tipo de error que suelen darse dentro de las áreas funcionales de la empresa. Provocando fallas mayores que se presenten con regularidad, eludiendo así mismo la duplicidad de funciones. Además, que sería aún más complicado al ingresan nuevas personas a la organización ya que en gran parte se explica todo lo relacionado con la misma, desde su reseña histórica, haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinadas (p.25).

Introducción

Justificación

La elaboración tiene gran importancia en la época actual, muchas empresas encaminan sus esfuerzos en la generación de beneficios para la administración de desarrollo con la herramienta que le permita su estructura, para (Burgos & Quinapallo, 2016): Conduce como una valiosa ayuda para el seguimiento y mejora continua de los procesos. [...] Se ratifica que los manuales de procedimientos representan para las empresas una herramienta de consulta, revisión, análisis y reestructuración de sus procesos claves y de apoyo que en muchos casos facilitan la obtención de certificaciones de calidad nacionales e internacionales (p. 1-2). El manual de procesos o procedimientos tiene como propósito fundamental servir de soporte para el desarrollo de las acciones, es por ello por lo que se basa en un modelo de operación por procesos, lo que permite administrar la entidad pública como un todo, definir las actividades que agregan valor, trabajar en equipo y disponer de los recursos necesarios para su realización.

Contexto

Tabla 1. Contexto geográfico de los servicios educativos en México.

	Micro	Pequeña	Mediana	Grande	Total
UE México	5,119,909	247,912	82,035	37,205	5,367,821
SE México	82,213	58,054	14,832	2,700	157,799
SE Península	3,435	2,755	658	137	6,985
SE Yucatán	1,965	1,444	312	71	3,792

Fuente: elaboración propia con base en (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2020)

Tabla 2. Contexto matricular inscrita a nivel nacional

Modalidad escolarizada			
Tipo de servicio y sostenimiento	Total alumnos	Docentes	Escuelas
Educación superior	3,943,544	414,408	5,535
Normal	91,978	14,480	408
Licenciatura	3,610,744	333,617	4,502
Posgrado	240,822	66,311	2,459
Público	2,773,338	243,341	2,283
Privado	1,170,206	171,067	3,252

Fuente: (Secretaría de Educación Pública [SEP], 2019)

Metodología

Como punto de inicio por el capítulo (Gomez, 2012) lo define “como el tratado o ciencia de los métodos. Es la disciplina constituida por procedimientos, instrumentos, y técnicas que permiten llegar al conocimiento en el campo de la investigación científica” (p.85). Se puede argumentar que la metodología es parte de una logística que estudia el conjunto de métodos que siguen una investigación o un estudio al que se quiere aportar una solución en análisis, campo y resultado con el fin de alcanzar el objetivo u objetivos que rigen una profunda obtención en información.

La investigación se orienta a utilizar el método cualitativo por medio del instrumento enfocado a obtener la mejor y mayor información posible por medio del ámbito externo e interno.

Metodología

Instrumento

El instrumento que se utilizó es la entrevista siendo diseñado para obtención de información, el anterior está conformado por un dialogo entablado entre dos sujetos, se formulan preguntas del interés las cuales esperan ser contestadas por el entrevistado. Se trata de una técnica empleada para mantener una conversación en algún tema en común. La entrevista se realizó con el fin de conocer información de la parte interna y externa de cada rama en estudio hacia una vocación, es importantes mencionar que el instrumento conforma un saludo hacia el maestro o maestra, una presentación personal del entrevistador, un resumen de introducción para el tema a tratar y el fin de la información proporcionada.

Resultados

Se tomó siete sujetos de estudio entre los que están profesores encargados de llevar un taller formativo a lo fuerte del tema por vocaciones científicas, evaluando la manera de ver el propósito del programa, también visto hacia los objetivos profesionales que pueden llevar a poseer.

Para la semana de aplicar las entrevistas se indicó un acercamiento al tema tratando de relacionar las preguntas con a fin al taller formativo; como primera cuestión se hizo referente a su trabajo por años laborando en alguna institución, específicamente a la pregunta como resultado no se obtuvo gran variación puesto que la mayoría presenta una antigüedad de más de 10 años en excepción de uno que se encuentra o está a punto de cumplirlos.

Conclusiones

En conclusión, se puede mencionar que el manual de procedimiento es importante, cuando se tiene una guía estructurada para el diseño propio que permita alcanzar los resultados deseados según sean los resultados que se pretenden alcanzar con este, sí bien, los sujetos de estudio mencionaron datos de gran valor, es importante destacar que al final no todos lograron concluir con el diseño del documento guía para la instrucción. Sin embargo, cabe destacar que la carga de trabajo asociada a las responsabilidades contraídas impide alcanzar los resultados esperados.

Por otra parte, estimular la investigación a través de técnicas sencillas y mecanismos claramente establecidos es una labor que no todos los profesores pueden transmitir, de tal manera que a medida que se vayan actualizando los profesores, investigadores y otros, que tiene la labor de guiar podrán impulsar mejores resultados en y hacia el alumnado y principalmente en los estudiantes de nivel superior.

Referencias

- Cariño, S. A. (2007). *Propuesta de Reestructuración Organizacional para la empresa Vegetales Selectos de Puebla*. Puebla, México. Recuperado el 09 de Junio de 2020, de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/carino_s_al/
- Gomez, B. S. (2012). *Metodología de la investigación*. Estado de México: RED TERCER MILENIO S.C. Recuperado el 25 de Julio de 2020, de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- González, L. J., & Ruiz, H. P. (Septiembre de 2011). Investigación cualitativa versus cuantitativa: ¿dicotomía metodológica o ideológica? *Index de Enfermería*(3). doi:<http://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962011000200011>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (Sexta ed.). México D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 25 de Julio de 2020, de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Herrera, F. L., Valero, V. J., & Gallego, B. A. (2010). Medición del momento de inercia de un anillo y un disco implementado acelerómetro en una mesa rotatoria. *Scientia et technica*, 180-185. doi: <http://dx.doi.org/10.22517/23447214.371>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (Abril de 2020). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. INEGI. Obtenido de <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/>
- Muñoz, A. B. (2007). *IMPORTANCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE LAS ESCUELAS POPULARES DEL DEPORTE PERTENECIENTES AL INSTITUTO DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE MEDELLÍN*, INDER. UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA INSTITUTO UNIVERSITARIO DE EDUCACIÓN FÍSICA MEDELLÍN. Recuperado el 14 de Junio de 2020, de <http://viref.udea.edu.co/contenido/pdf/084-importancia.pdf>
- Mutzenbecher, M. C. (2006). *Diagnóstico y Propuesta de Solución a un Problema: "Establecimiento Inadecuado de Políticas"*. Cholula, Puebla, México: the Special Events Planners S.A. de C.V. Recuperado el 09 de Junio de 2020, de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lni/mutzenbecher_m_c/capitulo2.pdf
- Pintos, T. G. (2009). *Los manuales administrativos hoy*. Facultad de Ciencias Económicas y de administración. Departamento de ciencias de la administración cátedra de organización y métodos administrativos. Recuperado el 02 de Junio de 2020, de https://aplicaciones.onsc.gub.uy/pmb/opac_css/doc_num.php?explnum_id=71
- Rusenias, R. O. (1999). Marco teórico sobre: manual, procedimientos, control interno, cuentas por cobrar y factoraje. En G. Quiroga Leas, *Organización y métodos en la administración pública*. México: Editorial Trillas. Recuperado el 02 de Junio de 2020, de <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7098/3/657.458-M722m-Capitulo%20II.pdf>
- Secretaría de Educación Pública [SEP]. (2019). *PRINCIPALES CIFRAS DEL SISTEMA EDUCATIVO NACIONAL*. México: Dirección General de Planeación, Programación y Estadística. Recuperado el 23 de Junio de 2020, de https://www.planeacion.sep.gob.mx/Doc/estadistica_e_indicadores/principales_cifras/principales_cifras_2018_2019_bolsillo.pdf
- Secretaría de Relaciones Exteriores [SER]. (2004). *GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS*. México: DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO. Recuperado el 02 de Junio de 2020, de https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf
- Vásquez, M. A. (2016). *Importancia de la implementación de un manual de atención al cliente en la empresa de materiales de construcción y ferreteros CONSTRUNORTE en la ciudad de Estelí en el segundo semestre del año 2015*. Estelí: UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA. Recuperado el 09 de Junio de 2020, de <https://core.ac.uk/download/pdf/53104347.pdf>



ECORFAN®

© ECORFAN-Mexico, S.C.

No part of this document covered by the Federal Copyright Law may be reproduced, transmitted or used in any form or medium, whether graphic, electronic or mechanical, including but not limited to the following: Citations in articles and comments Bibliographical, compilation of radio or electronic journalistic data. For the effects of articles 13, 162,163 fraction I, 164 fraction I, 168, 169,209 fraction III and other relative of the Federal Law of Copyright. Violations: Be forced to prosecute under Mexican copyright law. The use of general descriptive names, registered names, trademarks, in this publication do not imply, uniformly in the absence of a specific statement, that such names are exempt from the relevant protector in laws and regulations of Mexico and therefore free for General use of the international scientific community. BECORFAN is part of the media of ECORFAN-Mexico, S.C., E: 94-443.F: 008- (www.ecorfan.org/ booklets)