**C:\Users\HP\Documents\iap.png**

**MAESTRIA EN ADMINISTRACION**

**Y**

**POLITICAS PÚBLICAS**

**MATERIA:**

**Metodología de la investigación**

**TRABAJO:**

**ELEMENTOS DEL PROTOCOLO DE TESIS**

**DIRIGIDO A:**

**MTRO. RICARDO DAVID ESTRADA SOTO**

**PRESENTA:**

**OLGA VIRIDIANA CARREÑO PEREZ**

**30 DE OCTUBRE DEL 2015**

**1.- TEMA DE INVESTIGACIÓN**

Procedimientos Administrativos en los Gobiernos Municipales del Estado de Chiapas.

**2.- TITULO:**

Procedimientos Administrativos en el DIF Municipal de Tapachula Chiapas 2011-2015.

**3.- OBJETO DE ESTUDIO:**

Con la presente investigación se pretende implementar un manual de procedimientos en el Sistema de Desarrollo Integral de la Familia DIF Municipal de Tapachula Chiapas, mismo que servirá como instrumento de organización del trabajo, que permitirá aprovechar y optimizar los recursos públicos, estandarizar la ejecución de las actividades institucionales, así como reducir tiempos de respuesta en la prestación de los servicios a la ciudadanía tapachulteca.

En el manual de procedimientos, se constituye como un instrumento de información y apoyo, en el que se describe, en forma secuencial y cronológica, las actividades que deben realizarse para el cumplimiento de las funciones que le corresponden a cada una de las dependencias de la administración pública municipal de Tapachula, en este caso DIF municipal. En este documento, se asignan los documentos que orientan y conducen la gestión institucional municipal, el cual se estructura de los siguientes apartados: Nombre del Procedimiento, Propósitos, Alcance, Área Responsable, Descripción del Procedimiento, Diagrama de Flujo, Lineamientos y Formatos.

**4.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

Se propone la implantación del Manual de procedimientos para organizar el funcionamiento del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, con su implementación nos permitirá tener una visión del conjunto de órganos que la integra así mismo.

**4.1 OBJETIVO GENERAL:**

Mejorar los servicios públicos del Sistema de Desarrollo Integral de la Familia (DIF), a través de la elaboración de un manual de procedimientos.

**4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

* Diagnosticar la situación actual del Sistema de Desarrollo Integral de la Familia (DIF).
* Realizar el levantamiento de información a fin de conocer cuáles son las funciones que realizan.
* Describir los procedimientos que se realizan en cada área que integra el sistema.
* Analizar la información recabada para la elaboración de los procedimientos.

**5.- PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

EL Sistema de Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Tapachula Chiapas, el Sistema DIF Municipal; es un organismo público descentralizado de la administración pública municipal, el cual no cuenta con dicho manual de procedimientos, para fortalecer la capacidad de respuesta en los servicios que demanda la sociedad tapachulteca.

**6.- PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA**

El sistema de Desarrollo Integral de la Familia (DIF), en la actualidad no cuenta con un manual de procedimientos, esto implica una desorganización al momento de sistematizar la información ya que se está omitiendo pasos importantes que impiden lograr los objetivos deseados, originando el retraso en los trámites y servicios.

1.- ¿Qué efectos va a generar la implantación de manual de procedimiento en el Sistema de Desarrollo Integral de la Familia (DIF)?

2.- ¿qué genera la ausencia de dicho manual?

3.- ¿qué elementos integra el manual de procedimiento?

4.- ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de la implementación de dicho manual?

5.- ¿existen limitaciones para su elaboración?

6.- ¿a quienes va dirigido dicho manual?

7.- ¿se cuenta con instrumentos necesarios para su implementación’

8.- ¿Cuánto tiempo se necesita para la elaboración del manual?

9.- ¿Por qué será útil el manual de procedimiento?

10.- ¿se cuenta con las herramientas necesarias para la elaboración del manual?

11.- ¿qué metodología se utilizará para recabar la información?

12.- ¿el personal del DIF nos proporcionara la información necesaria para la realización de los procedimientos?

13.- ¿Qué normatividad se utilizara para su implementación?

14.- ¿Qué variables intervienen en la implementación de dicho manual?

15.- ¿Cuáles deberán ser las condiciones necesarias para poder implementar el manual?

**7.- JUSTIFICACIÓN**

La [administración pública](http://www.monografias.com/trabajos13/parde/parde.shtml#que) es el elemento básico para convertir los [objetivos](http://www.monografias.com/trabajos16/objetivos-educacion/objetivos-educacion.shtml), planes y [programas](http://www.monografias.com/Computacion/Programacion/) de [gobierno](http://www.monografias.com/trabajos4/derpub/derpub.shtml) en [acciones](http://www.monografias.com/trabajos4/acciones/acciones.shtml) y resultados concretos, encaminados a satisfacer las necesidades más apremiantes de nuestra [sociedad](http://www.monografias.com/trabajos35/sociedad/sociedad.shtml).

Por ello, en el [Plan](http://www.monografias.com/trabajos7/plane/plane.shtml) de [Desarrollo](http://www.monografias.com/trabajos12/desorgan/desorgan.shtml) del [Estado](http://www.monografias.com/trabajos12/elorigest/elorigest.shtml) de [México](http://www.monografias.com/trabajos/histomex/histomex.shtml), se estableció como reto de esta [administración](http://www.monografias.com/trabajos36/administracion-y-gerencia/administracion-y-gerencia.shtml), impulsar un gobierno democrático, cercano a la [comunidad](http://www.monografias.com/trabajos13/vida/vida.shtml) y con sentido humano; que garantice el [Estado de Derecho](http://www.monografias.com/trabajos13/temader/temader.shtml), la integridad y el [patrimonio](http://www.monografias.com/trabajos14/patrimonio/patrimonio.shtml) de las personas, la paz social y la [justicia](http://www.monografias.com/trabajos14/hanskelsen/hanskelsen.shtml), a través del desarrollo integral de la entidad. Para lograrlo se definieron ocho ejes rectores, entre los cuales se destaca el de Modernización Integral de [la Administración](http://www.monografias.com/Administracion_y_Finanzas/index.shtml) Pública.

Este eje rector tiene entre sus objetivos "mejorar la [calidad](http://www.monografias.com/trabajos11/conge/conge.shtml) de los [servicios](http://www.monografias.com/trabajos14/verific-servicios/verific-servicios.shtml) que se prestan a la [población](http://www.monografias.com/trabajos/explodemo/explodemo.shtml) para contribuir a elevar sus niveles de vida, mediante el incremento de la [eficiencia](http://www.monografias.com/trabajos11/veref/veref.shtml) de los [procesos](http://www.monografias.com/trabajos14/administ-procesos/administ-procesos.shtml#PROCE), la reducción de los tiempos de respuesta, la eliminación de requisitos innecesarios y el acercamiento de las instancias gestoras."

En este sentido, es preciso que la [administración](http://www.monografias.com/Administracion_y_Finanzas/index.shtml) pública estatal revise permanentemente sus trámites y servicios, a efecto de rediseñar y documentar los procesos de [trabajo](http://www.monografias.com/trabajos34/el-trabajo/el-trabajo.shtml), medir y mejorar la calidad de los servicios, disminuir instancias de [gestión](http://www.monografias.com/trabajos15/sistemas-control/sistemas-control.shtml), atender con oportunidad las solicitudes y demandas ciudadanas, y reducir el manejo de [documentación](http://www.monografias.com/trabajos11/ladocont/ladocont.shtml) a lo estrictamente necesario. Estas acciones contribuirán a que el vínculo sociedad-gobierno se lleve a cabo de forma más sencilla, ágil, directa y transparente.

Para contribuir al logro de este fin, la Secretaría de [Finanzas](http://www.monografias.com/trabajos16/finanzas-operativas/finanzas-operativas.shtml), [Planeación](http://www.monografias.com/trabajos7/plane/plane.shtml) y Administración ha formulado la elaboración de [Manuales](http://www.monografias.com/trabajos6/maca/maca.shtml) de [Procedimientos](http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml), la cual, realizada bajo el enfoque de [Sistemas](http://www.monografias.com/trabajos11/teosis/teosis.shtml) de [Gestión de Calidad](http://www.monografias.com/trabajos13/armaira/armaira.shtml), proporciona a los [servidores](http://www.monografias.com/trabajos12/rete/rete.shtml) públicos de las dependencias, organismos auxiliares y fideicomisos públicos los lineamientos generales para elaborar estos [documentos](http://www.monografias.com/trabajos14/comer/comer.shtml) administrativos atendiendo a los [principios](http://www.monografias.com/trabajos6/etic/etic.shtml) de orientación al usuario, enfoque basado en los procesos, mejora continua, [liderazgo](http://www.monografias.com/trabajos15/liderazgo/liderazgo.shtml) y participación.

El [manual de procedimientos](http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml) es un instrumento de [información](http://www.monografias.com/trabajos7/sisinf/sisinf.shtml) sobre los [métodos](http://www.monografias.com/trabajos11/metods/metods.shtml) de trabajo que emplean las dependencias, organismos auxiliares y fideicomisos para la generación de los [bienes](http://www.monografias.com/trabajos16/configuraciones-productivas/configuraciones-productivas.shtml) o servicios que demandan sus usuarios internos o externos.

Toda organización o institución que desea ser competitiva debe mantener documentadas todas sus actividades para poder realizar de esta forma mejoras medibles a los procedimientos y/o procesos, y obtener un resultado de mayor calidad en cuanto al producto o servicio prestado.

El manual de procedimiento es un instrumento de información, en el que se consignan de forma metódica, las operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una o varias entidades. Este manual es útil porque permite conocer el funcionamiento interno de las dependencias en lo que se refiere a la descripción de las tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

**8.- VINCULACIÓN Y/O PERTINENCIA**

El interés por el tema de investigación surge dentro del periodo comprendido entre septiembre del año 2011 y hasta septiembre del 2015, me desempeñe como Analista en Desarrollo Administrativo en el Ayuntamiento Municipal de Tapachula Chiapas.

Una de las funciones como analista es la realización de diagnósticos en las dependencias municipales y órganos descentralizados, para la elaboración de manuales administrativos.

Se realizó un diagnostico en el Sistema de Desarrollo Integral para la Familia (DIF), en el cual pude darme cuenta que existe una descripción de operaciones en cuanto al servicio que se presta a la ciudadanía.

**9.- ESTADO DEL ARTE**

**10.- METODOLOGIA**

Para lograr estos propósitos, la metodología que se utiliza en esta investigación es de carácter mixto **Inductivo Deductivo.**

El **método hipotético-deductivo** es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. Este método obliga al científico a combinar la reflexión racional o momento racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación).

**11.- HIPOTESIS**

H1 - Los servicios y trámites que presta el Sistema de Desarrollo Integral de la Familia (DIF), se mejoraran con la implementación del manual de procedimientos.

H2- Con la implementación del manual de procedimientos incrementara la eficiencia y se cumplirá en tiempo y forma los servicios que brinda el Sistema.

H3- se mejorara la calidad de los servicios, disminuir instancias de gestión, atender con oportunidad las solicitudes y demandas ciudadanas, y reducir el manejo de [documentación](http://www.monografias.com/trabajos11/ladocont/ladocont.shtml) a lo estrictamente necesario.

**12.- VARIABLES**

**12.1-** **VARIABLE INDEPENDIENTE**

* La demora en la entrega de información, necesaria para la documentación de los procedimientos, aunado a la alta presión y cantidad de trabajo del personal.
* La restricción en cuanto al uso del equipo de computación, indispensable para transcribir la información recopilada, lo cual originó retraso.
* La colaboración con las actividades de la dirección, restringió el avance en la sistematización de la información requerida para la investigación.

**12.2- VARIABLES DEPENDIENTES**

* Agilidad en los trámites y servicios
* Controlde información
* Uniformidad en el desarrollo de los trámite
* Simplificación de operaciones
* Disminuir la improvisación y los errores
* Contribuir a precisar las funciones y responsabilidades de los miembros de la organización;
* Dar una visión global y sistemática del trabajo administrativo de los servicios públicos;
* Contar con un documento de consulta

**13.- INDICADORES**

Con la implementación del manual de procedimientos se lograra reducir el tiempo en cuanto a las auditorias presentadas por el Órgano de Fiscalización Superior del Congreso del Estado.

**14.- CAPITULADO**

**CAPIITULO 1. MARCO INSTITUCIONAL**

* + 1. Reseña Histórica del Sistema de Desarrollo Integral de la Familia (DIF), del Municipio de Tapachula Chiapas
    2. Misión y Visión
    3. Objetivos
    4. Estructura Orgánica
    5. Fundamento Legal

**CAPITULO ll. EL PROBLEMA**

2.1- Planteamiento del Problema

2.2- Formulación del Problema

2.3- Objetivos de la Investigación

2.3.1- Objetivo General

2.3.2- Objetivo Especifico

**CAPITULO III. MARCO TEORICO**

3.1- La importancia de los manuales

3.2- Objetivo del manual

3.3. Estructura de los manuales

3.4- Proceso de elaboración del manual

3.5.- método de Implementación

3.6. Actualización del Manual

**CAPITULO IV- MARCO METODOLOGICO**

4.1- Tipo de Investigación

4.2- Diseño de Investigación

4.3- Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.3.1- Revisión Documental

4.3.2- Entrevistas

4.3.3- Análisis de Investigación

4.3.4- Elaboración de Procedimiento

**CAPITULO V- Presentación y Análisis de Resultados**

5.1- Elaboración del Manual de Procedimientos.

**CONCLUSIÓN**

* SUGERENCIAS
* RECOMENDACIONES

**BIBLIOGRAFIA**

**ANEXOS**

**15.- CRONOGRAMA DE ACTIVIDDAES**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES** | **MES** | **NOVIEMBRE** | | | | | | | **DICIEMBRE** | | **ENERO** | | | | | | | | | | **FEBRERO** | | | | | | | | | | **MARZO** | | | | | | |
| **CONOCER LAS ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS REALIZADOS** |  | **1** | | **2** | | **3** | | **4** | **1** | **2** | | **1** | | **2** | | **3** | | | **4** | | **1** | **2** | | **3** | | | **4** | | | | **1** | | **2** | **3** | | **4** | |
|  | |  | |  | | **X** | **X** |  |  | |  | |  | |  | | |  | |  |  | |  | | |  | |  | | |  | | |  | |  |
| **LEVANTAMIENTO Y REVISIÓN DE INFORMACIÓN ACTUAL** |  | |  | | | | | | **X** | **X** | | | **X** | |  | |  | | |  |  |  | | | |  | |  | |  | |  | | |  | |  |
| **ANALISIS DE LA INFORMACIÓN RECABADA** |  | |  | | | | | |  | | | | | | | | | **X** | | **X** |  |  | | | |  | |  | |  | |  | | |  | |  |
| **ELABORACIÓN DE LOS PROCEIMIENTOS** |  | |  | | | | | |  | | | | | | | | | | | | **X** | | **X** | |  | | |  | |  | |  | | |  | |  |
| **ELABORACIÓN DE FORMATOS Y DIAGRAMAS DE FLUJOS** |  | |  | | | | | |  | | | | | | | | | | | |  | | | | | **X** | |  | |  | |  | | |  | |  |
| **ELABORACION DEL MANUAL** |  | |  | | | | | |  | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | **X** | | | **X** | | | **X** | |  |
| **ENTREGA Y APROBACIÓN DEL MANUAL** |  | |  | | | | | |  | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | **X** |

**16.- FUENTE DE INFORMACIÓN**

* <http://fisiologoi.com/paginas/historia/inductivodeductivo.htm>
* Quiroga Leos, G. (1988). *Organización y Metodos en la Administración Pública.* México: Tillas.
* http://www.omarguerrero.org/libros/ONUAP.pdf
* http://www.inafed.gob.mx/work/models/inafed/Resource/322/1/images/2\_Manual\_Basico\_para\_la\_Administracion\_Publica\_Municipal.pdf