

CENTRO UNIVERSITARIO AMECAMECA

**“LA IMPORTANCIA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN EL PROCESO DE CONTROL ASISTENCIAL DEL ÁREA
DE RECURSOS HUMANOS”
ESTUDIO DEL CASO:
IES DEL ESTADO DE MÉXICO**

TESIS

QUE PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACION

PRESENTA

**SOL NAYELI
ROSALES RAMIREZ**

AMECAMECA, FEBRERO 2024

ASESOR DE TESIS:
DRA. HEIDI MA. DE LA LUZ HERNANDEZ ESPINDOLA

ÍNDICE

INTRODUCCION

1 CAPITULO I: GENERALIDADES METODOLÓGICAS

1.1 Antecedentes

1.2 Problemática

1.2.1. Pregunta de Investigación

1.3 justificación

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

1.4.2 Objetivos Específicos

1.5 Supuesto Hipotético

1.6 Metodología

1.6.1 Tipo de Investigación

1.6.2 Nivel de Investigación

1.6.3 Diseño de Investigación

1.6.4 Universo

1.6.5 Instrumento

CAPITULO II: GENERALIDADES TEÓRICAS

2.1 Definición Institución de Educación Superior

2.2 Definición Control Asistencial

2.3 Definición Recursos Humanos

2.4 Definición de un Manual

2.4.1 Importancia de los Manuales

2.4.2 Objetivo de los Manuales

2.4.3 Clasificación de los Manuales

2.5 Definición de Procedimientos

2.5.1 Propósito de los procedimientos

- 2.6 Manuales y Procedimientos
- 2.7 Manual de Procedimientos
- 2.8 Descripción del Manual de Procedimientos
- 2.9 Elementos que integran un Manual de Procedimientos
- 2.10 Ventajas del uso de los Manuales de Procedimientos
- 2.11 Elaboración del Manual de Procedimientos
- 2.12 Diagrama de Flujo

CAPITULO III: HISTORIA DE LA IES

- 3.1 Historia
 - 3.1.2 Ubicación
 - 3.1.3 Área de Recursos Humanos
 - 3.1.4 Perfil
 - 3.1.5 Procesos
 - 3.1.6 Problemática

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS GRAFICO, DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN

- 4.1 Análisis Gráfico
- 4.2 Diagnostico
- 4.3 Propuesta de Solución

CONCLUSIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ÍNDICE DE CUADROS, IMÁGENES, TABLAS Y GRAFICAS

ANEXOS

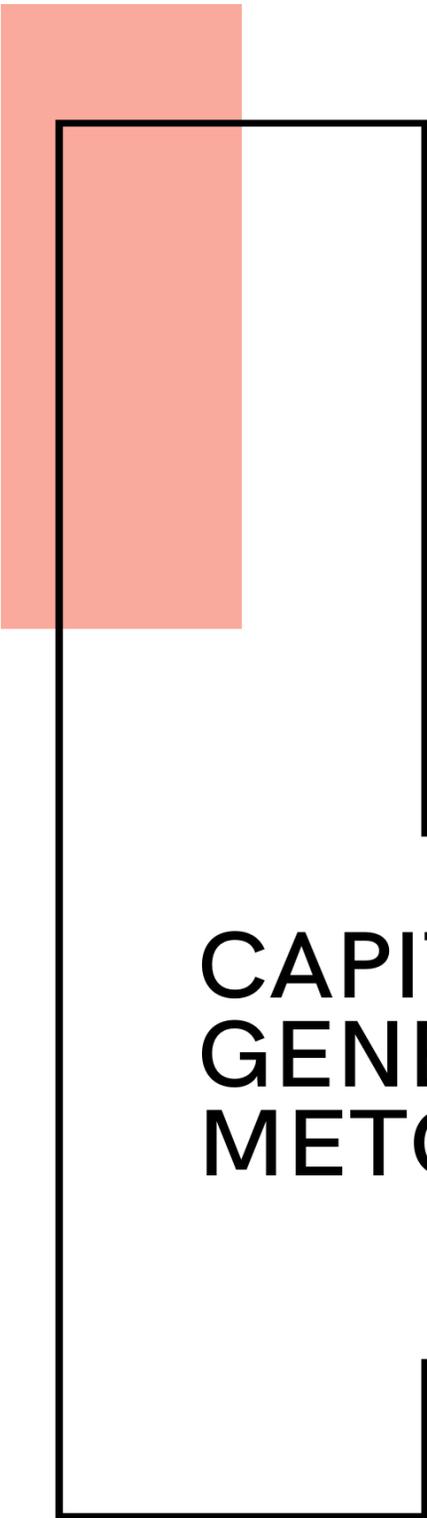
Introducción

El presente estudio se enfoca en analizar la relevancia del manual de procedimientos en el control asistencial dentro del área de recursos humanos, tomando como caso de estudio un Instituto de Educación Superior (IES) ubicado en el Estado de México. El control asistencial, entendido como el conjunto de acciones destinadas a garantizar la adecuada gestión del personal en términos de asistencia y puntualidad, juega un papel fundamental en el buen funcionamiento de cualquier organización, particularmente en instituciones educativas donde la asistencia del personal docente y administrativo es crucial para el desarrollo académico y administrativo.

Este estudio se basa en la premisa de que contar con un manual de procedimientos bien definido y actualizado es esencial para establecer criterios claros y uniformes en la gestión del control asistencial en el área de recursos humanos. A través de una revisión exhaustiva de la literatura relacionada, se explorarán los fundamentos teóricos del control asistencial, la importancia de los manuales de procedimientos y su relación con la eficacia organizacional.

El caso de estudio se llevará a cabo en un IES del Estado de México, donde se realizará un análisis detallado de la situación actual del control asistencial en el área de recursos humanos, identificando las fortalezas y debilidades existentes en relación con la presencia y uso de un manual de procedimientos. Se emplearán métodos cualitativos y cuantitativos para recopilar y analizar datos, tales como entrevistas con personal administrativo y docente, revisión de registros de asistencia, y encuestas.

Los resultados obtenidos permitirán comprender mejor la relevancia del manual de procedimientos en el proceso de control asistencial en el área de recursos humanos, así como identificar áreas de mejora y sugerir recomendaciones para la implementación o actualización de dichos manuales en el contexto específico del IES del Estado de México.



CAPITULO I: GENERALIDADES METODOLÓGICAS

1.1 ANTECEDENTES

El ser humano es social por naturaleza, lo que implica llevar el día a día de manera organizada. La administración se convierte en un sistema indispensable para cualquier organización. Se consolidó a principios del siglo XX; con el desarrollo tecnológico e industrial surgió la administración científica promovida por Frederick Winslow Taylor (1856-1915), quien junto con otros investigadores dejaron análisis de la importancia de la administración para el manejo de las organizaciones. Henry Fayol (1841-1925).

Desde la aparición del ser humano se tienen antecedentes del trabajo, colaborando en equipo por medio de la caza de animales, en los principios del ser vivo que recorrían las praderas de aquel entonces para la búsqueda de sus animales para atraparlos y sacrificarlos para posteriormente repartir el alimento que estos les proveían a estos.

Por otra parte, Stoner (1997), menciona que, desde finales del siglo XIX, se acostumbra a definir la administración en términos de 4 funciones específicas de los gerentes: la planificación, la organización, la dirección y el control. Por tanto, cabe decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

La administración es una disciplina que ha evolucionado a lo largo de la historia y tiene una serie de antecedentes que han influido en su desarrollo. Algunos de los antecedentes más destacados de la administración los podemos resumir de la siguiente manera:

En las antiguas civilizaciones de Egipto y Mesopotamia, se pueden encontrar registros de la organización en los proyectos de construcción y la asignación de recursos humanos y materiales para llevar a cabo grandes obras públicas como las pirámides de Egipto o los canales de riego en Mesopotamia. Estos ejemplos

muestran los primeros indicios de planificación y organización en la gestión de proyectos.

En la antigua China, se desarrollaron conceptos de gestión de recursos humanos, como la selección y formación de funcionarios públicos, así como la implementación de sistemas de evaluación y mérito, como los exámenes imperiales.

A fines del siglo XIX y principios del siglo XX, Frederick W. Taylor desarrolló la administración científica, que se centraba en la eficiencia en la producción industrial. Taylor introdujo métodos de estudio de tiempos y movimientos para optimizar el trabajo y la productividad de los empleados.

A principios del siglo XX Henry Fayol, ingeniero francés, fue el padre de la administración moderna, desarrolló la teoría clásica de la administración, que se centraba en las funciones de la administración (planificación, organización, dirección y control). Estableció que la administración se fundamenta en actividades como prever, organizar, mandar y coordinar. Fayol también introdujo los principios de la administración, como la unidad de mando y la división del trabajo.

En la década de 1930, la teoría de las relaciones humanas, liderada por Elton Mayo y otros investigadores, cambió el enfoque de la administración al centrarse en la importancia de las relaciones humanas en el lugar de trabajo. Se reconoció que la satisfacción de los empleados y su bienestar influyen en la productividad y la moral.

A partir de la década de 1950, se desarrollaron enfoques más amplios y complejos de la administración, como la teoría de sistemas y la teoría de la contingencia. Estas teorías consideran que las organizaciones son sistemas interconectados y que las soluciones y prácticas administrativas deben adaptarse a las circunstancias específicas de cada situación.

Estos son algunos de los antecedentes más notables en la evolución de la administración. La administración continúa evolucionando con el tiempo, y se han desarrollado numerosas teorías y enfoques adicionales para abordar las necesidades cambiantes de las organizaciones y la sociedad en general.

Las tendencias económicas en la actualidad están más orientadas en aumentar la producción mediante la eficiencia en sus operaciones y para obtenerla con este objetivo es indispensable tomar en cuenta las capacidades que tiene cada trabajador o empleado para un determinado trabajo y de esta manera desarrollar sus destrezas y habilidades, el cual permita la especialización en una determinada tarea basándose siempre en manuales que faciliten realizar dichas actividades.

Muchos pensadores han analizado la administración desde distintos componentes para mejorar la misión de administrar y lograr la máxima eficiencia de los recursos disponibles, plasmando principios que generen sincronía entre el recurso humano y las herramientas para trabajar, aplicables a cualquier organización.

Los antecedentes de los manuales tienen raíces históricas profundas que se remontan a civilizaciones antiguas, pero su desarrollo moderno ha sido influenciado por una variedad de pensadores y académicos a lo largo del tiempo.

En la antigua Grecia, los filósofos Platón (427-347 a.C.) y Aristóteles (384-322 a.C.), destacaron la importancia de la educación sistemática y la transmisión de conocimientos mediante la instrucción. Sus ideas sentaron las bases para la pedagogía occidental.

Lev Vygotsky (1896), psicólogo ruso cuya teoría sociocultural del desarrollo cognitivo destacó la importancia de la interacción social y el papel del lenguaje en el aprendizaje. Sus ideas influyeron en la forma en que se diseñaron los manuales para fomentar la colaboración y la construcción del conocimiento.

Para Múnera (2020), un manual “es la forma en la cual se gestionan, dentro de los diferentes procesos de la empresa, mecanismos mediante los cuales se pueden aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la organización”. Con este concepto nos damos cuenta que un manual es aprovechar el conocimiento de cómo se llevan a cabo los procesos, para hacerlos de forma adecuada.

Estos autores y muchos otros han contribuido significativamente al desarrollo de la evolución de los manuales a lo largo del tiempo. Sus ideas continúan siendo relevantes para la reflexión y la innovación en la educación contemporánea.

Según Parreño (2002), los Manuales Administrativos tienen su origen durante la Segunda Guerra Mundial, en donde por la escasez y urgencia de personal adiestrado, fue necesario preparar a éste mediante manuales.

Por ello, los manuales administrativos constituyen una de las etapas del Proceso Administrativo que dan forma a la estructura de la administración universalmente reconocida; cuando la administración es percibida como una necesidad profesional, su ejercicio se da mediante un proceso, en el que cada parte, cada acto, cada etapa, están indisolublemente unidas con las demás, y que, además, se dan simultáneamente.

Tal secuencia es conocida como “Proceso Administrativo” y se presenta en todo momento de la vida de una empresa u organismo social, sea privado, público o mixto.

Procedimiento, de acuerdo con Prieto (1997), “es una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de accidente”. También lo define como el modo de ejecutar determinadas operaciones que suelen realizarse de la misma manera.

Mencionó Guzmán (2013), que “los manuales de procedimientos son una herramienta importante en las organizaciones donde se escriben y plasman las políticas, los aspectos legales, procedimientos, controles, y con esto dar seguimiento a las tareas para su eficacia”. Cuando se habla de normalizar un proceso, se da garantía de que los pasos plasmados en el manual son los más viables para lograr la eficacia.

Para Franklin (2009), los manuales de procedimientos “Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización”.

El Manual de Procedimientos es una herramienta que se requiere para regular las actividades diarias, relacionado a cada uno de los cargos ocupacionales. Además, describe cada uno de los cargos, los requisitos para optar los mismos, establece las funciones y responsabilidades y la forma de ejecutar las tareas cotidiana.

También Gomez (1997), define el “El manual de procedimientos es un documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas”.

Para Lazzaro (1995), un concepto clave dentro de la importancia de los manuales de procedimientos, es el término “decisión”, donde establece que “los manuales representan un medio para comunicar las decisiones de la administración, concernientes a organización, políticas y procedimientos”.

Podemos resumir que es un medio de comunicación formal, donde se concentra la información necesaria de cómo llevar a cabo ciertos procesos y que facilita la manera de realizarlos, pues está al alcance del personal, es una gran herramienta que coordina de forma ordenada las actividades a seguir para el logro de los objetivos de las organizaciones. Tienen como fin que una actividad sea definida y se repita la manera de hacerla para eficientar el proceso, dando como resultado el establecimiento de reglas que marquen la pauta y la uniformidad de las actividades para evitar los errores operativos, la mala toma de decisiones; facilitando el control del personal, generando reportes confiables, que se puedan transmitir a otras áreas.

Para crear un manual de procedimientos es indispensable tener amplio conocimiento de las actividades y analizar la manera óptima de realizar las actividades; esto con la finalidad de eficientar y optimizar el uso de los recursos que intervienen y facilitan la ejecución de los procesos.

Los “Manuales de Procedimientos” son una herramienta sencilla pero poderosa, su uso correcto y constante, propicia en las instituciones de educación superior, una gestión administrativa ágil, transparente y eficiente, ya que los procedimientos describen de forma secuencial, ordenada y metódica sus operaciones y permiten que el usuario siga por un camino previamente probado, que podrá ser mejorado continuamente y preservarse como un capital intelectual institucional.

El proceso administrativo consiste en el aprovechamiento óptimo de los recursos con los que cuenta una institución educativa; por ello, es importante incorporar un manual de procedimientos a la gestión en dicho proceso para poder adaptarse a las transformaciones actuales y lograr el mejoramiento continuo, la eficiencia y la calidad total.

En México la educación superior fue fuertemente influenciada por la herencia española, a partir del momento mismo de la conquista. En 1551 se funda la Real y Pontificia Universidad de México por un decreto real de la Corona Española. El currículo incluía cursos de teología, sagrados estudios, canon, leyes, artes, retórica y gramática. Sin embargo, la universidad no era una institución autónoma porque se administraba bajo las reglas de la Universidad de Salamanca, y además la Corona Española podía influir en la vida de la universidad a través del virrey. La segunda universidad creada en México fue la Real y Pontificia Universidad de Guadalajara fundada en 1791. Otros colegios e instituciones de educación superior fueron establecidos en todo el país, fundados por hombres religiosos. Luque Alcaine observa que en aquel tiempo el conocimiento era transmitido por una didáctica presentación de un tema específico hecho por el maestro y una discusión subsecuente del objeto de estudio por los alumnos.

Por otra parte, hacemos mención del Recurso Humano, el cual tiene como antecedente desde tiempos muy antiguos, donde las personas se organizaban para desempeñar sus labores; desde la asignación de simples tareas, hasta la especialización de determinadas responsabilidades, siendo así la aparición de la división del trabajo.

Mediante la aparición de la administración científica de Frederick Taylor, quedó demostrado que el estudio científico y sistemático de las labores podía conducir a mejoras en la eficiencia y eficacia del personal. La necesidad de proceder a especializaciones y a mejor capacitación quedaron demostradas gracias a las aportaciones de la escuela científica de administración y esto, a su vez, impulsó la creación de más departamentos de personal, a pesar de que tanto Taylor, como

Fayol otro percusor de la administración consideraban el recurso humano como una parte más de las maquinas.

Por otra parte, podemos mencionar que la primera persona que acuñó el término de Recursos Humanos fue el economista John R. Commons en su libro titulado "Distribución de la Riqueza". Publicado en 1884, pero no sería hasta 1920 cuando el termino de RR.HH. se populariza y las empresas comienzan a ver a sus trabajadores como activos de capital dentro de la organización.

Varios autores sostienen que fue Drucker quien acuñó la expresión "recursos humanos" en La Práctica de la Administración (The Practice of Management). A diferencia de los otros recursos, este tiene la capacidad de coordinar, integrar, juzgar e imaginar además de autocontrolarse.

Dando así la creación de nuevas leyes que obligan a las organizaciones a cumplir determinadas funciones sociales y en el que el departamento empezó a crecer y parecerse a lo que es hoy en la actualidad.

1.2 PROBLEMÁTICA

La eficiencia en los procesos administrativos es vital para garantizar la productividad en cada organización. Las Instituciones de Educación Superior (IES) deben considerar la importancia de implementar un manual de procedimientos para incrementar la calidad en la gestión administrativa y en todos los elementos que la componen, a fin de optimizar los procesos, logrando confiabilidad en los mismos.

Por lo tanto, asegurar la calidad en las IES, garantiza competitividad a nivel nacional, a la vez que aporta garantía del buen manejo y rapidez en sus procesos. Por ello, cada proceso administrativo dentro de una IES es una tarea muy importante e indispensable que contribuye al mejoramiento de la institución.

Ante tal situación, surge la imperiosa necesidad de reestructurar o crear procedimientos definidos a través de un manual de procedimientos que permita mejorar y eficientar los procesos ya establecidos, mejorando los tramites, la atención y rapidez de estos sin dejar de lado la satisfacción en el servicio brindado a los usuarios.

De esta forma, la IES en cuestión, ha demostrado una gran debilidad en el área de Recursos Humanos y en específico en el proceso de control asistencial, ya que presenta las siguientes fallas en las funciones que se llevan a cabo día a día:

1. Nulo control del área de Recursos Humanos
2. No hay confiabilidad en los Reportes de Control Asistencial.
3. Hay atrasos y perdida de información en el área.
4. Poco orden y control nominal
5. Inconformidad en el personal por el mal servicio del área de Recursos Humanos
6. Descuentos injustificados
7. Manejo engorroso de papelería
8. Desconocimiento de proceso

1.2.1 Pregunta de Investigación

¿A través del Manual de Procedimientos en el Proceso de Control Asistencial del Área de Recursos Humanos, se logrará incrementar la calidad y eficiencia en el área?

1.3 JUSTIFICACIÓN

En la actualidad en el mundo entero, así como nuestro país han experimentado drásticos cambios sociales, culturales, económicos y políticos y que decir en cuestión de salud. Por ello, es necesario visualizar innovaciones para adaptarse a esta nueva normalidad. Las Instituciones de Educación Superior (IES), no deben de ser la excepción, porque el poseer eficientes sistemas administrativos las vuelve competitivas a través del tiempo. Esto solo se logrará ofreciendo “Servicios con Calidad”, y más en el área de Recursos Humanos donde el capital humano es el recurso más importante.

Por ello, la importancia de la presente investigación radica crear un manual de procedimientos para el área de Recursos Humanos, en específico en el proceso de control asistencial, generando con ello la certificación del proceso en cuestión, control nominal, orden, satisfacción del personal, evitar descuentos o faltas injustificadas, agilidad en el proceso, disminución de quejas, pero sobre todo satisfacción del personal por la eficacia y eficiencia con la que se trabajara siendo un ejemplo para las demás áreas con la intención de establecer mejoras en cada uno de sus procesos, pero sobre todo en el control asistencial del área de recursos humanos, logrando una ventaja competitiva al generar armonía y estabilidad laboral en su personal.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General:

Crear un manual de procedimientos para incrementar la calidad, eficacia y eficiencia en el proceso de Control asistencial del personal en el área de Recursos Humanos en una IES del Estado de México.

1.4.2 Objetivos Específicos:

- Identificar los elementos de forma y contenido de un manual de procedimientos adecuados a las IES.
- Identificar los procesos clave y los factores que influyen en la eficiencia y eficacia del control asistencial del personal.
- Diagnosticar el estado actual del proceso de control asistencial de la IES.

1.5 SUPUESTO HIPOTÉTICO

A través de la aplicación de un manual de procedimientos en el proceso de control asistencial en el área de Recursos Humanos, se logrará incrementar la calidad y eficiencia de su área, generando confiabilidad y estabilidad laboral en su capital humano y sirviendo como ejemplo para el establecimiento de los demás procedimientos del área y de los diferentes procesos, contrarrestando las carencias y el desconocimiento de los mismos.

1.6 METODOLOGÍA

1.6.1 Tipo de investigación

Esta investigación se caracteriza por ser una investigación de tipo **Mixto**, ya que el objetivo principal es observar y analizar el proceso de control Asistencial, y el impacto de este en la generación de confiabilidad y estabilidad laboral de una IES del Estado de México.

1.6.2 Nivel de Investigación

El nivel de investigación es **Descriptivo**, ya que se van a describir los procesos de Control Asistencial para identificar los funciones clave y los factores que influyen en la eficiencia del control asistencial, y así poder crear propuestas de mejora en el control.

1.6.3 Diseño de Investigación

La investigación es de diseño **Transeccional**, se recolectarán datos de un periodo determinado de tiempo sin ningún tipo de experimento por aplicar. Por lo tanto, la investigación se llevó a cabo en el periodo de agosto 2022 a febrero 2023.

1.6.4 Universo

En esta investigación tenemos como universo una IES de Valle de Chalco.

1.6.5 Muestra

La muestra que se va a tomar de la IES es la Subdirección Administrativa, en específico el área de Recursos Humanos.

1.6.6 Instrumento

Para este estudio implementaremos como instrumento, dos cuestionarios que nos permita conocer las necesidades de los trabajadores en el área de recursos humanos, que estará conformado de las siguientes preguntas:

Por otra parte, contaremos con otro cuestionario que nos permitirá para tener herramientas para la creación de un manual de procedimientos para el proceso de control asistencial que beneficie y mejore tal proceso.

Con la finalidad de proporcionarle un mejor servicio en el área de Recursos Humanos le solicitamos nos ayude contestando el siguiente cuestionario. Marque por favor el número que considere correcto. La escala para calificar es de 1(pésimo) a 10(Excelente).

Departamento _____ Visitado: _____

Servicio o Trámite _____ Solicitado: _____

Fecha: _____ Hora: _____

1. ¿El personal mostró buena disposición para ayudarlo?

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

2. ¿El personal que lo atendió, le proporcionó la información requerida de manera clara y precisa?

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

3. ¿Es clara la información acerca de los requisitos que debe cubrir para la prestación del trámite o servicio?

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

4. ¿El trámite o servicio se entregó en el plazo establecido?

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

5. ¿El tiempo de espera desde la solicitud del servicio hasta su realización fue?

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

6. ¿Está satisfecho con el servicio que presta el departamento de Recursos Humanos?

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

7. ¿El área en donde se prestó el servicio está limpio y ordenado?

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Comentarios

y/o

sugerencias:

Agradecemos sus respuestas y comentarios para mejorar nuestro servicio.

•••••
•••••
•••••
•••••

CAPITULO II: GENERALIDADES TEÓRICAS



Las IES son definidas como las entidades que cuentan, con arreglo a las normas legales, con el reconocimiento oficial como prestadoras del servicio público de la educación superior. Podemos definir las como instituciones universitarias o escuelas tecnológicas, pues están facultadas para adelantar programas de formación en ocupaciones, programas de formación académica en profesiones o disciplinas y programas de especialización.

Una Institución de Educación Superior, es una entidad académica que ofrece programas de estudio más allá de la educación secundaria. Estas instituciones proporcionan una variedad de programas académicos, que incluyen licenciaturas, maestrías, doctorados, certificados y diplomas en diversas disciplinas, como ciencias, humanidades, ingeniería, negocios, artes, entre otras. Generalmente, estas instituciones están autorizadas y/o acreditadas por organismos gubernamentales para otorgar títulos académicos reconocidos oficialmente. Además de la enseñanza, las instituciones de educación superior también pueden participar en actividades de investigación y extensión comunitaria. Ejemplos comunes de instituciones de educación superior incluyen universidades, colegios, institutos tecnológicos y escuelas de arte.

2.2 Definición de Control Asistencial

El control asistencial es una herramienta que nos ayuda a realizar un seguimiento de la asistencia del personal de una organización. Dando inicio desde la correcta asignación de los horarios de conformidad con lo referido a los lineamientos de la organización.

El control asistencial se refiere al proceso de supervisar y gestionar la asistencia y el cumplimiento de horarios por parte de los empleados dentro de una organización. Este control implica monitorear la puntualidad, las ausencias, las licencias médicas y otros aspectos relacionados con la asistencia laboral de los trabajadores.

El objetivo principal del control asistencial, es garantizar la eficiencia y el buen funcionamiento de la empresa, asegurando que haya suficiente personal presente para realizar las tareas necesarias en el momento adecuado. Esto puede implicar el uso de sistemas de registro de horas, software de gestión de asistencia, políticas de ausentismo y protocolos para el manejo de licencias médicas, entre otras medidas.

Además de asegurar la cobertura de trabajo necesaria, el control asistencial también puede contribuir a identificar tendencias de ausentismo, evaluar el rendimiento individual de los empleados en términos de asistencia, y en algunos casos, detectar posibles problemas de salud o bienestar que puedan afectar la capacidad de trabajo de los empleados.

2.3 Definición de Recursos Humanos

Según Chiavenato (2007) “La administración de recursos humanos consiste en la planeación, organización de desarrollo, coordinación y control de las técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal.

Basándonos en lo que describe Dessler, los recursos humanos se enfocan a los conceptos y técnicas necesarias para llevar a cabo los aspectos del personal de un puesto administrativo, que incluyen: reclutamiento, selección, capacitación, compensación y evaluación, por lo que definir así que, recursos humanos es un departamento dentro de la organización en el que se gestiona todo lo relacionado con las personas que trabajan en ella.

Los recursos humanos se refieren al conjunto de personas que forman parte de una organización o empresa y que son consideradas como un recurso vital para su funcionamiento y éxito. La gestión de recursos humanos comprende todas las actividades relacionadas con la selección, contratación, capacitación, desarrollo, evaluación, motivación y retención del personal, así como la elaboración y aplicación de políticas y prácticas laborales que promuevan un ambiente de trabajo saludable, productivo y justo. En resumen, los recursos humanos se ocupan de administrar y optimizar el talento humano dentro de una organización para alcanzar sus objetivos y metas.

2.4 Definición de un manual

Los manuales representan un medio de comunicación de las decisiones de la administración referentes a políticas, organización y procedimientos.

El autor Duhalt K.M. define el manual como un método que contiene de forma ordenada y sistemática información e instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo que se consideran necesarios para mejorar la ejecución del trabajo; por lo que los manuales administrativos son instrumentos que apoyan el funcionamiento de la organización; concentran información amplia y detallada acerca de su quehacer, bases jurídicas, atribuciones, estructura orgánica, objetivos, políticas, grado de autoridad y responsabilidad, funciones, actividades, operaciones o puestos en general.

Es un documento que proporciona instrucciones detalladas, procedimientos o información sobre cómo realizar una tarea, operar un dispositivo, seguir un proceso o llevar a cabo una actividad específica. Los manuales pueden ser utilizados en una amplia variedad de contextos, incluyendo educación, negocios, industria, salud, tecnología, entre otros.

Los manuales suelen estar estructurados de manera organizada y clara, con secciones y subsecciones que abordan diferentes aspectos del tema tratado. Pueden contener texto explicativo, diagramas, gráficos, ilustraciones, ejemplos prácticos, listas de verificación y otros elementos visuales que facilitan la comprensión y aplicación de la información.

En el ámbito organizacional, los manuales pueden incluir manuales de políticas y procedimientos, manuales de operaciones, manuales de capacitación, manuales de usuario de productos, manuales de seguridad, entre otros. Su objetivo principal es proporcionar una guía detallada y consistente para asegurar la correcta ejecución

de tareas y procesos, así como facilitar la capacitación y el aprendizaje de los usuarios.

Podemos resumir, que es un instrumento elemental en la administración, puesto que los manuales tienen como fin elevar la eficiencia y eficacia en la ejecución de las funciones asignadas al personal para alcanzar los objetivos de la organización. Deben servirnos para explicar las normas más generales con un lenguaje que esté al alcance y pueda ser entendido por el personal de todos los niveles de la organización y sobre todo por los administrativos.

2.4.1 Importancia de los Manuales

La existencia de un manual es de gran importancia para transmitir información al personal para realizar una función determinada. Sirven para que la administración aumente la posibilidad de que los empleados tengan las herramientas mediante sistemas y procedimientos prescritos para llevar a cabo dichas funciones. Ofrece además al personal una guía de trabajo, que resultara de gran valor para el nuevo personal, facilitando así una mayor capacitación, la normalización de los procedimientos y la resolución de los conflictos que se puedan presentar.

Los manuales juegan un papel crucial en una variedad de contextos, desde el hogar hasta los entornos empresariales.

Los manuales proporcionan una guía estructurada para aprender sobre un tema específico o para entrenar a nuevos empleados. Son recursos útiles para asegurar que la información importante se transmita de manera efectiva y consistente. Definen los estándares de calidad y los procedimientos operativos que deben seguirse en una organización. Ayudan a garantizar la coherencia en las operaciones y a minimizar errores.

Al documentar los procesos y procedimientos, los manuales ayudan a garantizar que las tareas se realicen de manera consistente, independientemente de quién las realice. Esto es especialmente importante en entornos empresariales donde la uniformidad y la calidad son fundamentales. Proporcionan información detallada que puede consultarse rápidamente cuando sea necesario. Esto es especialmente útil en situaciones donde se requiere una solución rápida o una respuesta a una pregunta específica.

Al proporcionar instrucciones claras y detalladas, los manuales pueden ayudar a mejorar la eficiencia operativa al reducir el tiempo perdido en la resolución de problemas o en la realización de tareas, por lo tanto, los manuales suelen incluir

secciones dedicadas a la solución de problemas comunes. Estas secciones proporcionan orientación sobre cómo abordar problemas específicos y pueden ayudar a minimizar el tiempo de inactividad.

Podemos resumir que , los manuales son herramientas esenciales en una variedad de contextos, ya que proporcionan información detallada, establecen estándares y procedimientos, fomentan la consistencia y promueven la eficiencia operativa.

2.4.2 Objetivo de los Manuales

Un manual de organización nos da la facilidad de transmitir información sobre las funciones que se realizan en la organización, tienen varios objetivos principales, que pueden variar dependiendo del tipo de manual y el contexto en el que se utilicen.

- Facilitar la capacitación del personal de nuevo ingreso.
- Proporcionar información detallada y paso a paso sobre cómo realizar una tarea específica o utilizar un producto. Esto puede incluir instrucciones de ensamblaje, instalación, operación, mantenimiento, solución de problemas, etc.
- Servir como una fuente de información rápida y fácilmente accesible sobre características, funciones, especificaciones técnicas u otros detalles relevantes sobre un producto, servicio o procedimiento.
- Establecer estándares y procedimientos uniformes para garantizar la consistencia y la calidad en la realización de ciertas tareas o actividades dentro de una organización.
- Ayudar en la capacitación y el desarrollo de habilidades al proporcionar material didáctico y guías para el aprendizaje autodirigido o dirigido por un instructor.
- Informar sobre prácticas seguras y procedimientos de seguridad para minimizar el riesgo de lesiones personales o daños materiales.
- Para asegurar que las actividades realizadas estén en cumplimiento con regulaciones legales, estándares de la industria o políticas internas de la organización.
- Funcionar como medio para transmitir información clara y coherente entre diferentes partes interesadas, como empleados, clientes, proveedores, etc.

Los manuales son herramientas importantes que proporcionan orientación, información y apoyo para una variedad de propósitos, desde la capacitación y la operación eficiente hasta la seguridad y el cumplimiento normativo.

2.4. Clasificación de los Manuales

Manual organizacional. Resume el manejo de una empresa en forma general. Indica la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área. Es el más genérico y debe ser conocido por todo el personal, ya que busca plasmar todo el funcionamiento de la institución, tanto la actividad administrativa, como la ejecutiva y operativa.

Manual de procedimientos. Regula cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta. Plantea las instrucciones para que los procesos (industriales, manufactureros y administrativos) que se llevan adelante en la organización, sean eficientes y eficaces.

Manual de calidad. Presenta las políticas de la empresa en cuanto a la calidad del sistema. Puede estar relacionado con las actividades en forma sectorial o total de la organización. Presenta indicadores y parámetros que miden la productividad, la eficiencia y la calidad del servicio o producto que se ofrece.

2.5 Definición de Procedimientos

Los procedimientos se han caracterizado por un fin común, que consiste en que una actividad específica sea definida y se repita la manera al hacerla. Es ahí donde nace el establecimiento de reglas que marcan la pauta para evitar errores en la toma de decisiones, facilitan la capacitación del personal y se transmite la información de una manera detallada y sistemática. Nos indican como hacer el trabajo, que proceso usar respecto al trabajo, por lo cual es necesario plasmarlo por escrito en un documento formal especificando las tareas que deben ser realizadas.

Podemos definir que, los procedimientos, son una serie de pasos organizados y documentados que se siguen para llevar a cabo una tarea específica o alcanzar un objetivo determinado dentro de una organización o contexto dado (Berkun, 2010). Estos pasos están diseñados para garantizar la consistencia, eficiencia y calidad en la ejecución de una tarea o proceso (Hammer & Champy, 2006).

Según Hammer y Champy (2006), los procedimientos son parte integral de la reingeniería de procesos, un enfoque para rediseñar y mejorar radicalmente los procesos organizacionales para lograr mejoras significativas en el rendimiento y los resultados. Los procedimientos bien definidos y optimizados son fundamentales para el éxito de este enfoque.

2.5.1 Propósitos de los Procedimientos

El principal propósito de un procedimiento es establecer una serie de pasos o acciones específicas que deben seguirse para lograr un objetivo determinado de manera eficiente, consistente y segura.

Los procedimientos ayudan a establecer estándares consistentes para realizar una tarea o proceso. Esto asegura que todas las personas involucradas sepan qué esperar y cómo realizar sus responsabilidades de manera uniforme.

Tomemos en cuenta que los procesos bien diseñados ayudan a mejorar la eficiencia al eliminar la necesidad de reinventar la rueda cada vez que se realiza una tarea. Proporcionan una guía clara sobre cómo realizar una tarea de la manera más efectiva y rápida posible.

Al seguir procedimientos establecidos, se reduce la probabilidad de errores y se mejora la calidad del trabajo realizado. Esto es especialmente importante en industrias donde la precisión y la consistencia son críticas, como la fabricación, la atención médica o el sector de servicios financieros.

También pueden incluir medidas de seguridad para proteger a las personas y los activos involucrados en un proceso. Estas medidas pueden incluir protocolos de seguridad en el lugar de trabajo, procedimientos de emergencia y protocolos de manejo de sustancias peligrosas, entre otros.

En muchos casos, los procedimientos se establecen para garantizar el cumplimiento de regulaciones gubernamentales, estándares de la industria o políticas internas de la organización. Esto ayuda a evitar multas, sanciones legales y otras consecuencias negativas asociadas con el incumplimiento.

Los procedimientos son herramientas clave para organizar y gestionar actividades de manera efectiva, garantizando la consistencia, la eficiencia, la calidad y la seguridad en la realización de tareas y procesos en diversas áreas y contextos.

2.6 Manuales y Procedimientos

Los manuales y procedimientos son documentos que describen detalladamente cómo llevar a cabo una tarea específica o cumplir con un conjunto de normas y reglamentos en una organización. Estos documentos suelen incluir información sobre políticas, protocolos, pasos a seguir, responsabilidades, y cualquier otro detalle relevante para realizar una actividad de manera eficiente y consistente.

Los manuales son guías escritas que proporcionan instrucciones paso a paso sobre cómo realizar una tarea o utilizar un sistema, equipo o proceso específico. Pueden abarcar una amplia variedad de temas, como procedimientos operativos, políticas de recursos humanos, normas de seguridad, entre otros. Los manuales suelen estar organizados de manera lógica y secuencial para facilitar su consulta y comprensión.

Por otro lado, los procedimientos son descripciones detalladas de los pasos que deben seguirse para llevar a cabo una actividad o alcanzar un objetivo específico. Estos pueden ser parte de un manual más amplio o existir como documentos independientes. Los procedimientos suelen incluir información sobre quién es responsable de llevar a cabo cada paso, qué recursos son necesarios, cuáles son los plazos y cómo se deben documentar los resultados.

2.7 Manual de Procedimientos

El manual de procedimientos es un medio escrito que sirve para registrar y dar información clara respecto a una actividad específica en una organización; coordina de forma ordenada las actividades a seguir para lograr los objetivos específicos, mostrando claramente los lineamientos e instrucciones necesarios para la mejora del desempeño; lo anterior significa que este documento contiene los pasos a seguir para realizar una o más funciones, basándonos en la explicación que da Susan Diamond (1983) en su libro "Como preparar manuales administrativos"

Para Franklin (2009) los manuales de procedimientos "Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización".

La definición de Susan Diamond (1983) es la siguiente: "el manual de procedimientos es el libro de los Cómo". Es la pregunta común de cómo hacer las cosas. A estos manuales también se les conocen como manuales de operaciones. Gómez Ceja (1997) lo describe así "El manual de procedimientos es un documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas".

Un manual de procedimientos es un documento que describe de manera detallada y sistemática los pasos a seguir para llevar a cabo una actividad específica dentro de una organización.

Según Marco Sampietro y María José de la Cruz en su libro "Gestión de Procesos en la Empresa" (2017), un manual de procedimientos es "un conjunto de documentos que establecen, de manera ordenada y detallada, las acciones a seguir para llevar a cabo una tarea o proceso dentro de una organización. Su objetivo principal es orientar a los miembros de la organización en la ejecución de

actividades de manera eficiente y uniforme, asegurando la calidad y la consistencia en la realización de las mismas".

Esta definición resalta la importancia del manual de procedimientos como una herramienta fundamental para estandarizar y optimizar las operaciones dentro de una empresa, contribuyendo a la mejora continua y al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

2.8 Descripción del Manual de Procedimientos

Un manual de procedimientos es un documento detallado que describe paso a paso cómo llevar a cabo una serie de tareas o procesos dentro de una organización. Su objetivo principal es proporcionar orientación clara y específica sobre cómo realizar actividades de manera consistente y eficiente.

Estas son algunas características que describen un manual:

- Incluye el título del manual, el nombre de la organización, el logo (si aplica), la fecha de publicación y cualquier otra información relevante.
- Contiene una lista detallada de los procedimientos incluidos en el manual y las páginas donde se pueden encontrar.
- Es un breve resumen que explica la importancia del manual, su propósito y cómo debe ser utilizado por los empleados.
- Descripción clara de los objetivos que se pretenden alcanzar al seguir los procedimientos descritos en el manual.
- Define qué actividades o procesos están cubiertos por el manual y cuáles no lo están.
- Enlista los términos específicos utilizados en el manual y sus significados, para evitar malentendidos.
- En algunos casos, es útil incluir diagramas que visualmente representen los pasos del proceso.
- Si es relevante para los procedimientos descritos, se deben incluir medidas de seguridad a seguir.
- Enlaces a otros documentos o recursos relacionados que pueden ser útiles para llevar a cabo los procedimientos.
- Si es necesario, se pueden incluir ejemplos de formularios o documentos que se utilicen en los procedimientos.
- Información sobre quién es responsable de mantener el manual actualizado y cómo se deben gestionar las revisiones.

- Documentos adicionales que complementan la información proporcionada en el manual, como leyes, regulaciones o políticas internas.

Un manual de procedimientos bien elaborado es una herramienta invaluable para garantizar la consistencia, la eficiencia y la calidad en las operaciones de una organización.

2.9 Elementos que Integran un Manual de Procedimientos

Los elementos típicos que integran un manual de procedimientos pueden variar dependiendo de la naturaleza y complejidad de las operaciones de la organización, pero generalmente incluyen lo siguiente:

Portada

- Nombre de la organización.
- Título del manual.
- Número de edición.
- Fecha de emisión.
- Nombres de las personas o departamentos responsables de su elaboración.

Índice

- Lista de todos los procedimientos incluidos en el manual y sus ubicaciones.

Introducción

- Breve descripción del propósito y alcance del manual.
- Explicación de por qué es importante seguir los procedimientos establecidos.
- Descripción de la estructura del manual y cómo utilizarlo.

Objetivos

- Explicación de los objetivos que se persiguen con la implementación de los procedimientos descritos en el manual.

Marco Legal o Normativo

- Referencias a leyes, regulaciones, políticas internas u otros documentos que fundamenten los procedimientos.

Descripción de la organización

- Breve descripción de la estructura organizativa de la empresa, incluyendo departamentos, unidades, responsabilidades, etc.

Descripción de los procesos

- Detalles sobre los procesos o actividades específicas que se cubren en el manual.
- Descripción de cada paso o tarea dentro del proceso.

Diagramas de flujo

- Representaciones visuales de los procedimientos que muestran el flujo de trabajo y las interacciones entre los diferentes pasos.

Responsabilidades

- Definición de las responsabilidades de cada persona o departamento involucrado en el proceso.

Instrucciones paso a paso

- Detalles específicos sobre cómo llevar a cabo cada tarea o paso dentro del proceso, incluyendo cualquier requisito, documentación necesaria, etc.

Formatos y plantillas

- Ejemplos de formularios, documentos o registros que deben completarse como parte del proceso.

Anexos

- Información complementaria que puede ser útil para entender o completar los procedimientos descritos en el manual, como políticas, regulaciones, tablas de referencia, entre otros.

2.10 Ventajas del Uso de los Manuales de Procedimientos

El uso de manuales de procedimientos en cualquier organización ya sea una empresa, una institución educativa, un hospital o cualquier otro tipo de entidad, ofrece una serie de ventajas importantes ya que ayudan a establecer estándares y procedimientos uniformes en toda la organización, lo que asegura que todos los empleados estén siguiendo las mismas prácticas. Esto promueve la coherencia en la ejecución de tareas y procesos. Proporcionan instrucciones detalladas sobre cómo realizar diversas tareas, lo que ayuda a los empleados a comprender claramente lo que se espera de ellos. Esto reduce la ambigüedad y minimiza la posibilidad de malentendidos.

Son especialmente útiles para los nuevos empleados, ya que les proporcionan una guía paso a paso sobre cómo realizar sus tareas y familiarizarse con los procesos de la organización. Esto acelera el proceso de integración y reduce el tiempo necesario para capacitar a nuevos miembros del equipo. Al estandarizar los procesos y procedimientos, los manuales ayudan a mejorar la eficiencia operativa al eliminar la duplicación de esfuerzos y minimizar los errores. Esto permite que la organización funcione de manera más fluida y efectiva.

Pueden incluir pautas y estándares de calidad que ayudan a garantizar que las tareas se realicen de acuerdo con ciertos criterios establecidos. Esto contribuye a mantener altos niveles de calidad en los productos o servicios de la organización.

En ciertas organizaciones, los manuales de procedimientos pueden ayudar a garantizar el cumplimiento de regulaciones y normativas específicas. Esto es especialmente importante en áreas como la salud, la seguridad laboral o la protección del medio ambiente.

2.11 Elaboración del Manual de Procedimientos

La elaboración de un manual de procedimientos es el proceso de documentar de manera detallada y sistemática los pasos a seguir para llevar a cabo actividades específicas dentro de una organización. Este manual proporciona una guía clara y precisa sobre cómo realizar tareas, procesos o actividades dentro de una empresa, departamento o equipo de trabajo. Implica identificar los procesos o actividades que serán documentados en el manual. Se analiza en detalle cada procedimiento para comprender cómo se lleva a cabo en la práctica y determinar los pasos necesarios para su ejecución.

Documenta los procedimientos de manera clara y concisa, utilizando un lenguaje sencillo y preciso. Esto puede incluir la descripción de cada paso, los recursos necesarios, las responsabilidades de cada persona involucrada, los tiempos estimados, entre otros aspectos relevantes.

Se debe revisar el manual de procedimientos para garantizar su exactitud y coherencia, y obtener la aprobación de las partes interesadas relevantes, como los gerentes, supervisores o empleados involucrados en la ejecución de los procedimientos.

La difusión y distribuir el manual entre los miembros del equipo y proporcionar la capacitación necesaria para garantizar que comprendan y sigan correctamente los procedimientos documentados. Al mantener el manual de procedimientos actualizado conforme cambien las condiciones, tecnologías o procesos dentro de la organización, asegurándose de que siempre refleje la forma más eficiente y precisa de realizar las actividades requeridas.

2.12 Diagrama de Flujo

Un diagrama de flujo es una representación visual de un proceso o algoritmo, mostrando las etapas o pasos necesarios para completarlo. Se utiliza comúnmente en campos como la ingeniería, la programación, la gestión de proyectos y otros para entender, analizar y comunicar procesos de manera clara y concisa.

"Un diagrama de flujo es una herramienta gráfica que representa de manera visual un proceso, mostrando las distintas etapas, decisiones y acciones que lo componen. Es útil para analizar y comunicar procesos de manera clara y concisa." - Diana Estévez, en su libro "Visualización de datos: Una guía práctica para la creación de gráficos efectivos" (2020).

Esta definición resalta la naturaleza visual y funcionalidad del diagrama de flujo, así como su utilidad en diversos campos de aplicación.

CAPITULO III: HISTORIA DE LA IES



3.1 HISTORIA

En septiembre de 1996 se pone en movimiento un proyecto que impactará la zona oriente en cuestión de educación universitaria, debido al rezago educativo. Indudablemente el municipio de Valle de Chalco ha crecido en servicios a pasos decididos en algunos momentos, pero en otros a marcha lenta y forzada. De aquellos años setenteros, los ejidos de Ayotla, Ixtapaluca, Santa Catarina, Xico, Chalco y Darío Martínez conformaron el asentamiento más grande de América Latina, que a finales de los 90's contaba con cerca de 400 mil habitantes. En este contexto nace la IES en cuestión, inaugurando actividades el 17 de septiembre de 1996 en las instalaciones de la Secundaria Técnica 119 "Juan Rulfo", ubicada en la calle Adolfo López Mateos, frente a la Unidad de Medicina Familiar 180.

El 28 de junio de 1997 inicia la construcción del edificio "A" de la IES, para el 15 de enero de 1999, el gobernador Cesar Camacho Quiroz y el rector Uriel García Hernández ponen en servicio este primer edificio. El 30 de noviembre de 2001 se inaugura un edificio más, el "B". Esta vez el acto fue presidido por el gobernador de aquel momento Arturo Montiel Rojas y el rector Rafael López Castañares. Tardaron cinco años para seguir el recorrido del abecedario en el nombramiento de los edificios construidos, es para el 2006 que se inicia la creación del "C".

Visión

La IES de Valle de Chalco, será reconocido en la región como la primera alternativa en la oferta de educación superior y de posgrado. contará con un modelo educativo basado en competencias, sustentado en la capacidad disciplinaria, pedagógica y tecnológica del claustro docente, con modalidades presencial y a distancia, apoyado en el uso de nuevas Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y en el dominio y certificación de un segundo idioma, permitiendo la movilidad nacional e internacional de alumnos y profesores.

Formará profesionales y posgraduados competentes en el ámbito nacional, con capacidad crítica y constructiva, con sentido humanístico y valores éticos. los alumnos que ingresen contarán con atención oportuna y relevante a fin de garantizar su permanencia, egreso y titulación, brindando un servicio de tutoría que atenderá su trayectoria académica, rendimiento escolar y fomentará estilos de vidas saludable, mediante la gestión de servicios en el área social, psicológica, disciplinar y de salud, desde una perspectiva multidimensional. los profesores estarán calificados en su disciplina, en didáctica y en recursos tecnológicos, lo que redundará en el fortalecimiento de sus conocimientos, aptitudes y actitudes que facilitarán y promoverán el aprendizaje independiente, significativo y por competencias.

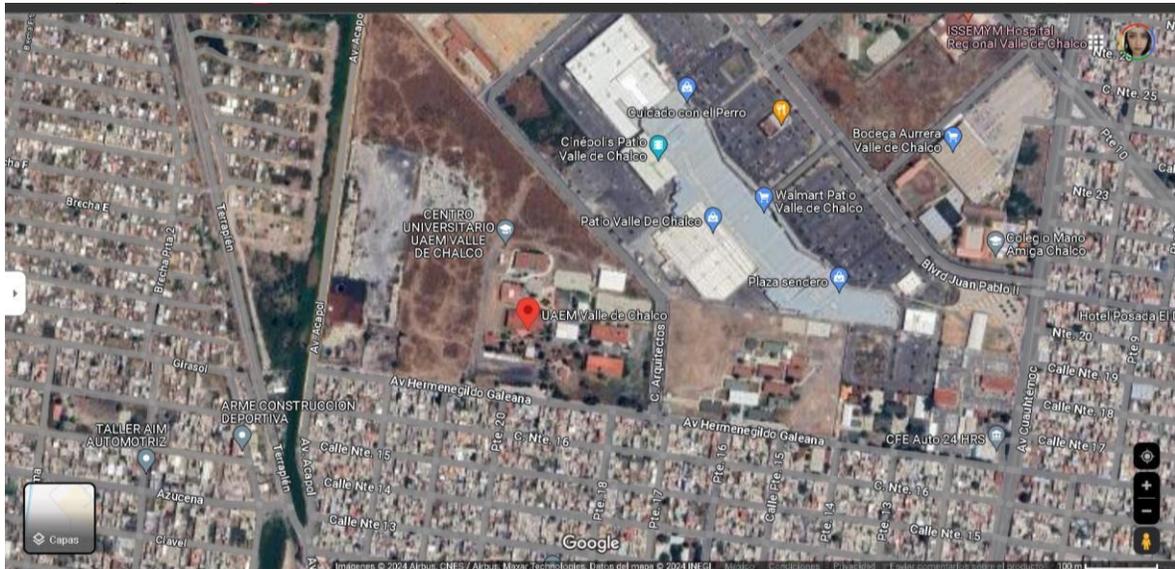
La investigación como parte sustantiva del centro universitario responderá a las necesidades de la sociedad y propondrá alternativas de solución de problemas y ampliará las fronteras del conocimiento.

Misión

LA IES de Valle de Chalco, es un órgano desconcentrado ubicado en el oriente del estado; ofrece educación multidisciplinaria de calidad, en nivel superior y de posgrado, en las modalidades presencial y a distancia; incorpora las tecnologías de la información y la comunicación, con un modelo basado en competencias; forma profesionales e investigadores con dominio de la ciencia y la tecnología, con la capacidad para dar respuesta a las necesidades del desarrollo social y económico de su entorno; así mismo, extiende los servicios universitarios a la sociedad para fomentar los valores, la cultura y el deporte.

3.1.2 Ubicación

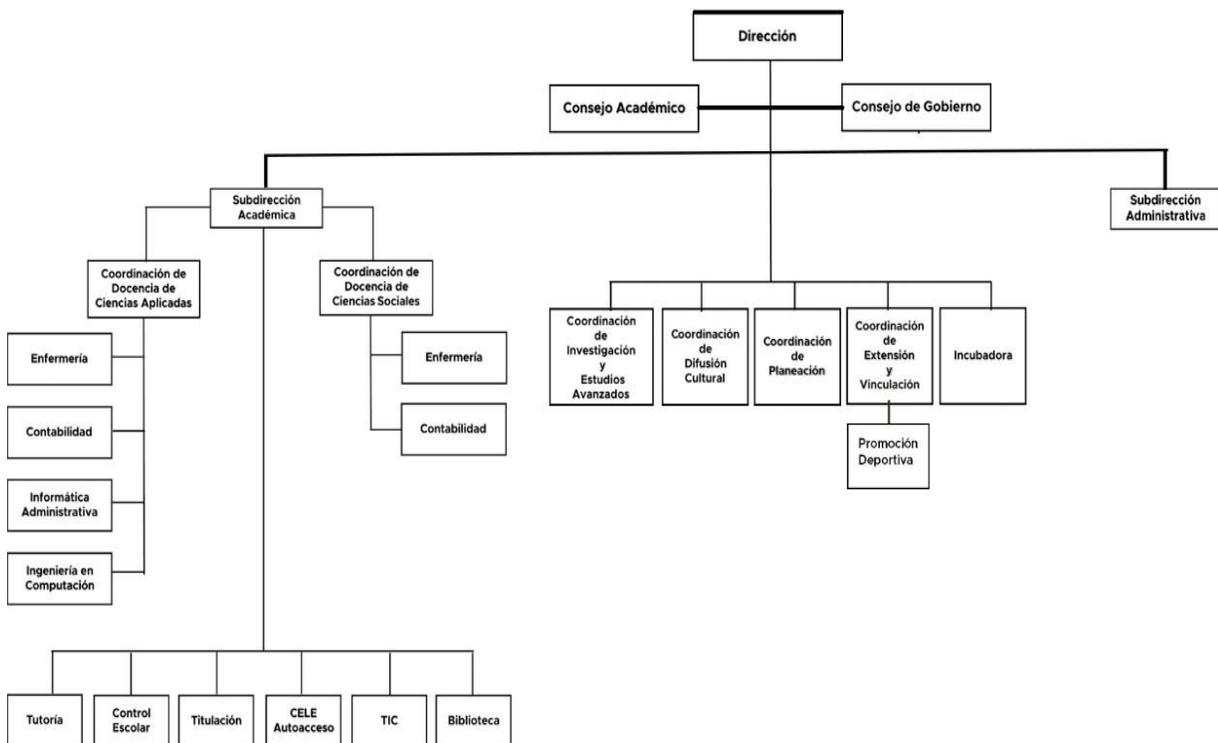
La IES del Estado de México se encuentra en el Municipio de Valle de Chalco, colinda al oriente con Chalco e Ixtapaluca, al norte con Los Reyes, La Paz, y el cerro de Tlapacoya, al occidente y sur con Tláhuac



3.1.3 Área de Recursos Humanos

El área de recursos humanos se crea ante la necesidad de darle atención a los procesos de control asistencial, nominas, contrataciones. Depende de la Subdirección Administrativa de la IES.

Organigrama



3.1.4 Perfil

El perfil profesional del responsable de encabezar el Área de Recursos Humanos requiere una combinación única de habilidades, experiencia y cualidades personales.

Sólido conocimiento y experiencia en todas las áreas de recursos humanos, incluyendo reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo, compensación y beneficios, gestión del desempeño, relaciones laborales, y cumplimiento normativo.

Debe ser un líder efectivo capaz de dirigir y motivar a un equipo de profesionales de recursos humanos. Debe tener habilidades para delegar responsabilidades, resolver conflictos, y tomar decisiones estratégicas para el beneficio del departamento y la organización en general. Tener habilidades excepcionales de comunicación verbal y escrita, ya que interactuará con empleados en todos los niveles de la organización, así como con proveedores externos, agencias gubernamentales y otras partes interesadas.

También hay que mencionar que debe de manejar múltiples tareas y proyectos al mismo tiempo, y trabajar eficientemente bajo presión para cumplir con plazos y objetivos establecidos. Tener una mentalidad orientada a resultados y estar enfocado en lograr los objetivos del departamento de recursos humanos y contribuir al éxito general de la organización.

Contar con un conocimiento sólido de las leyes laborales y regulaciones pertinentes, así como la capacidad para mantenerse actualizado sobre los cambios en la legislación laboral y garantizar el cumplimiento de la organización, para mantener altos estándares de integridad ética y profesionalismo, así como la capacidad de manejar información confidencial de manera segura y discreta.

3.1.5 Procesos

Dentro de los procesos que encontramos en la IES del Estado de Mexico se encuentran el de identificar las necesidades de personal, publicar vacantes, revisar currículums, realizar entrevistas y seleccionar candidatos adecuados para cubrir las posiciones disponibles.

Mantener registros precisos y actualizados de los empleados, incluyendo datos personales, información de contacto, historial laboral, beneficios, etc.

Supervisar y gestionar las ausencias de los empleados, incluyendo vacaciones, permisos por enfermedad, licencias familiares, entre otros, asegurando el cumplimiento de las políticas y regulaciones laborales.

Mantener una comunicación efectiva con los empleados y resolver cualquier conflicto laboral de manera justa y equitativa, así como gestionar la relación con los sindicatos y cumplir con las normativas laborales.

Estos son algunos de los procesos clave que podrían estar involucrados en el área de recursos humanos de una IES en el Estado de México. Es importante destacar que estas funciones pueden variar en función de las políticas y necesidades específicas de cada organización.

3.1.6 Problemática

La falta de un manual de procedimientos en una institución de educación superior puede generar una serie de problemáticas relacionadas con el control asistencial.

Sin un manual de procedimientos, no hay pautas claras y uniformes para llevar a cabo las diversas tareas y procesos dentro de la institución. Esto puede llevar a inconsistencias en la forma en que se realizan las actividades, lo que dificulta el control y la evaluación de la eficiencia y la calidad.

Los empleados pueden cometer errores o pasar por alto pasos importantes en los procedimientos debido a la falta de orientación clara. Esto puede resultar en problemas como la pérdida de datos, retrasos en la prestación de servicios, o incluso riesgos para la seguridad y la integridad de los estudiantes y el personal.

La ausencia de un manual que establezca los procedimientos óptimos, es probable que se produzcan redundancias y demoras en las actividades cotidianas. Esto puede afectar negativamente la productividad y el rendimiento general de la institución. Dificulta la capacitación de nuevos empleados, ya que no tienen recursos claros para aprender cómo llevar a cabo sus funciones de manera efectiva. Esto puede resultar en tiempos de integración más largos y una curva de aprendizaje más empinada.

Un manual de procedimientos bien desarrollado puede ayudar a garantizar el cumplimiento de las regulaciones y leyes pertinentes en el ámbito educativo. Sin él, la institución podría enfrentar desafíos para cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, lo que podría resultar en sanciones o multas.

Dificulta la coordinación entre diferentes departamentos o unidades dentro de la institución. Esto puede llevar a la falta de comunicación y colaboración, lo que afecta negativamente la eficacia global de la institución.

La ausencia de un manual de procedimientos puede tener un impacto significativo en la eficiencia, la eficacia y la calidad de los servicios ofrecidos por una institución de educación superior, así como en su capacidad para cumplir con las regulaciones y normativas pertinentes. Es fundamental desarrollar y mantener un manual de procedimientos actualizado para abordar estas problemáticas y garantizar un funcionamiento fluido y efectivo de la institución.

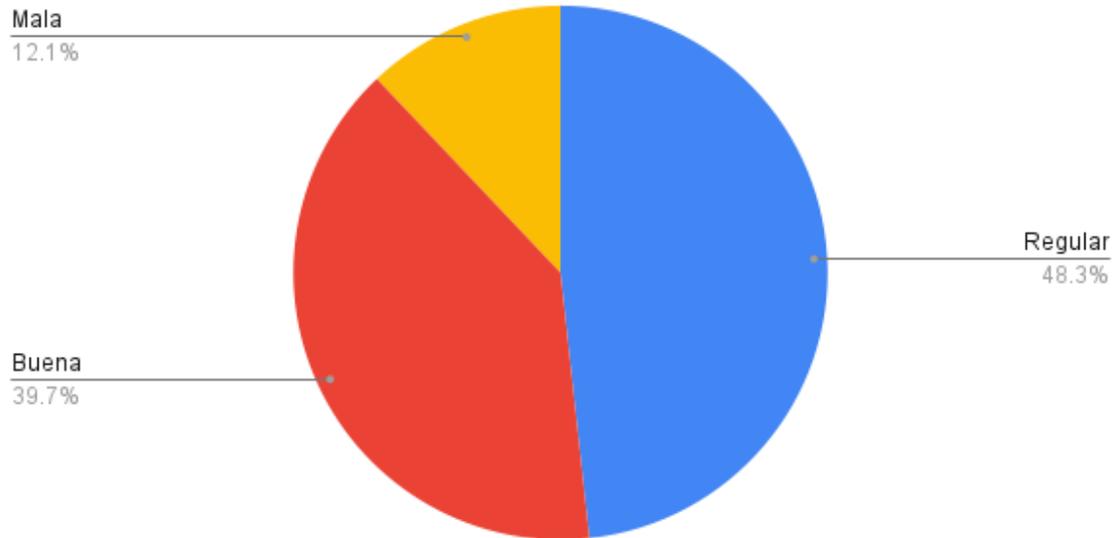
A yellow vertical bar is positioned on the left side of the page. A black L-shaped frame is overlaid on the right side of the yellow bar, enclosing the chapter title text.

CAPITULO IV: ANÁLISIS GRÁFICO, DIAGNOSTICOY PROPUESTA DE SOLUCIÓN

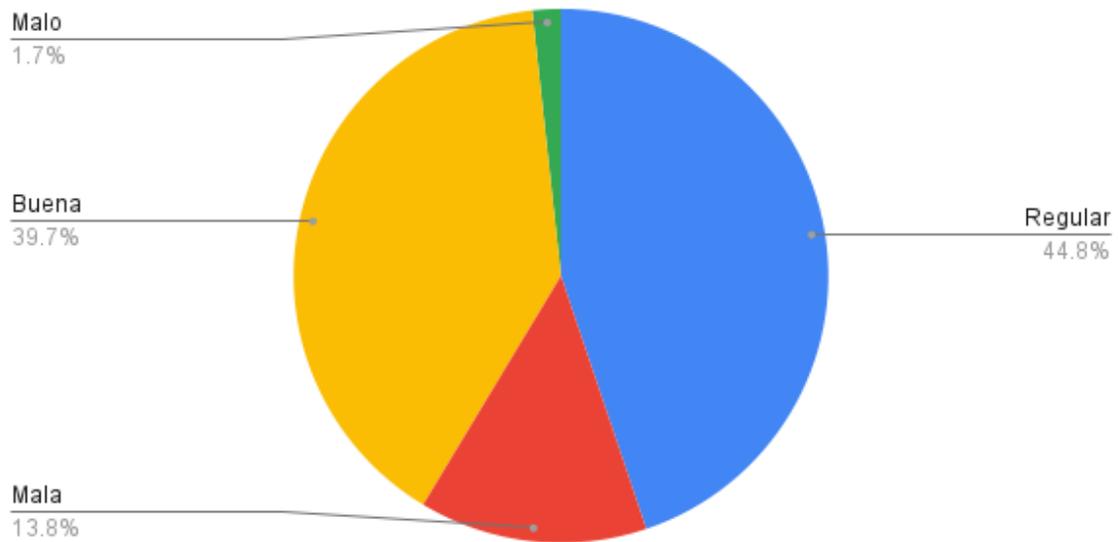
4.1 ANALISIS GRÁFICO

Dimensión: calidad en el servicio.

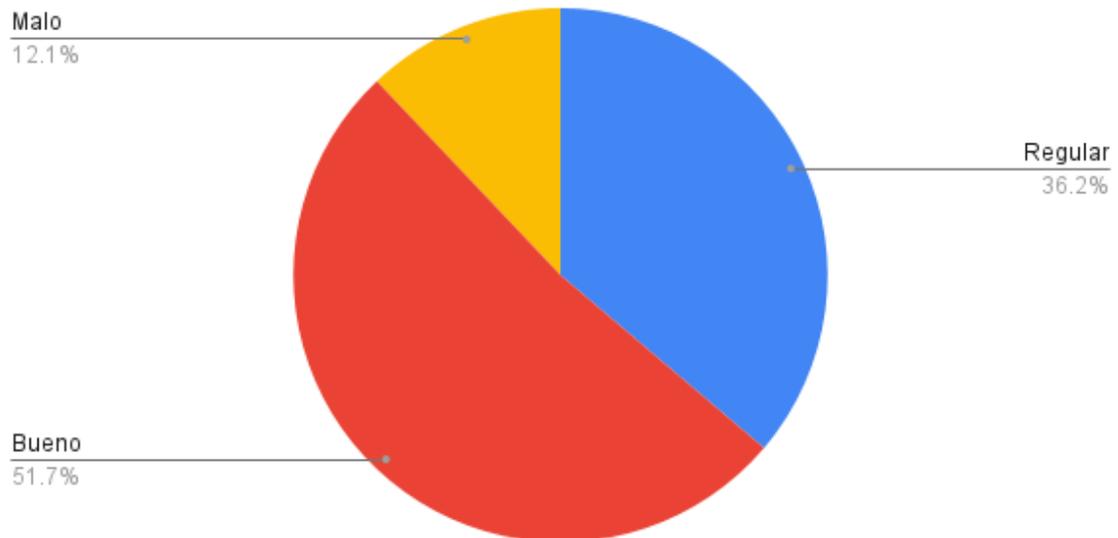
Recuento de Mientras piensa en su experiencia más reciente con el área de Recursos Humanos, ¿cómo fue la calidad del



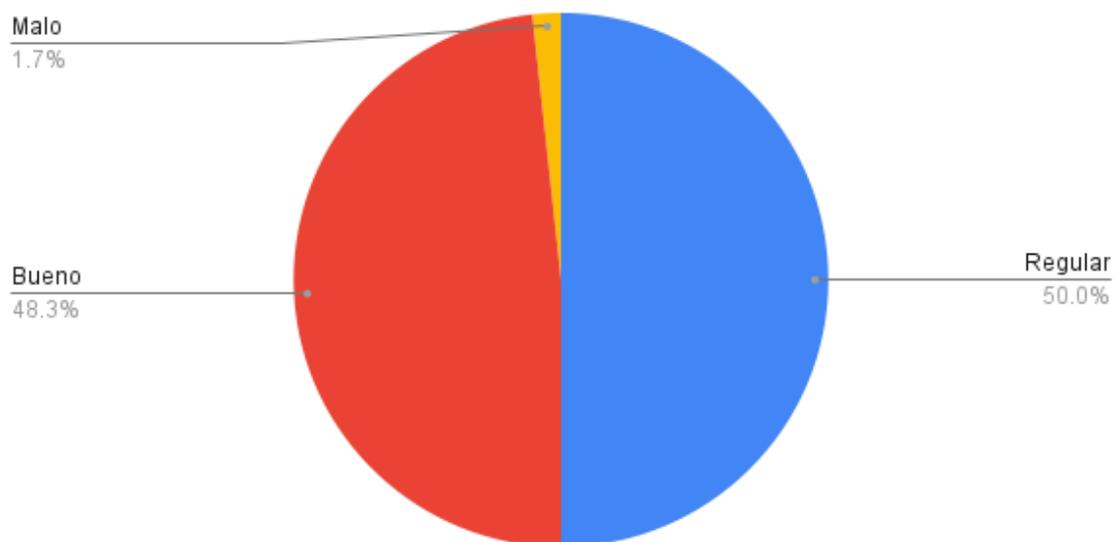
Recuento de ¿Que calificación daría a a difusión de los procesos del área de Recursos Humanos?



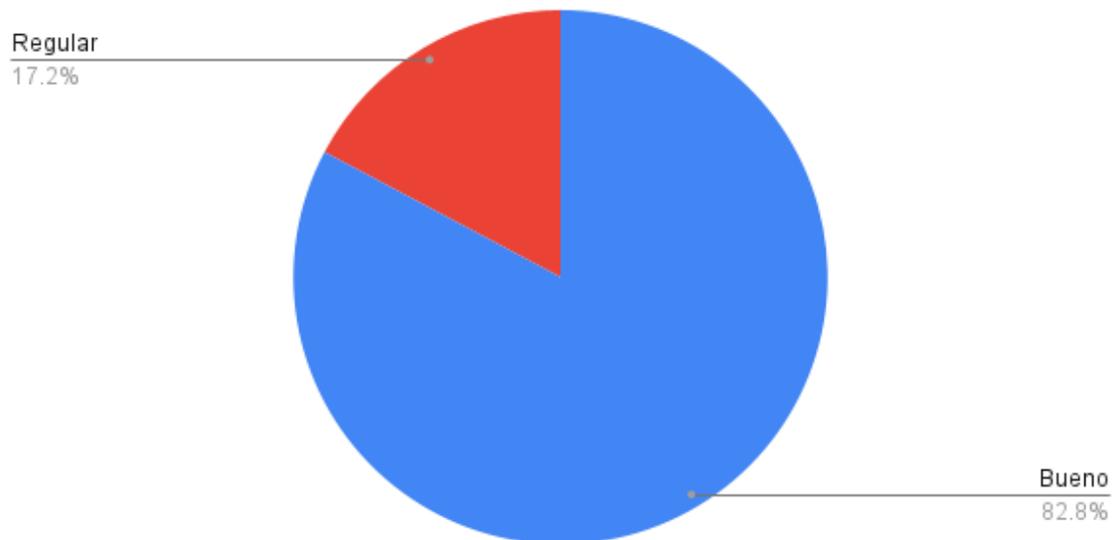
Recuento de ¿Cómo calificaría el tiempo de espera para recibir la atención?



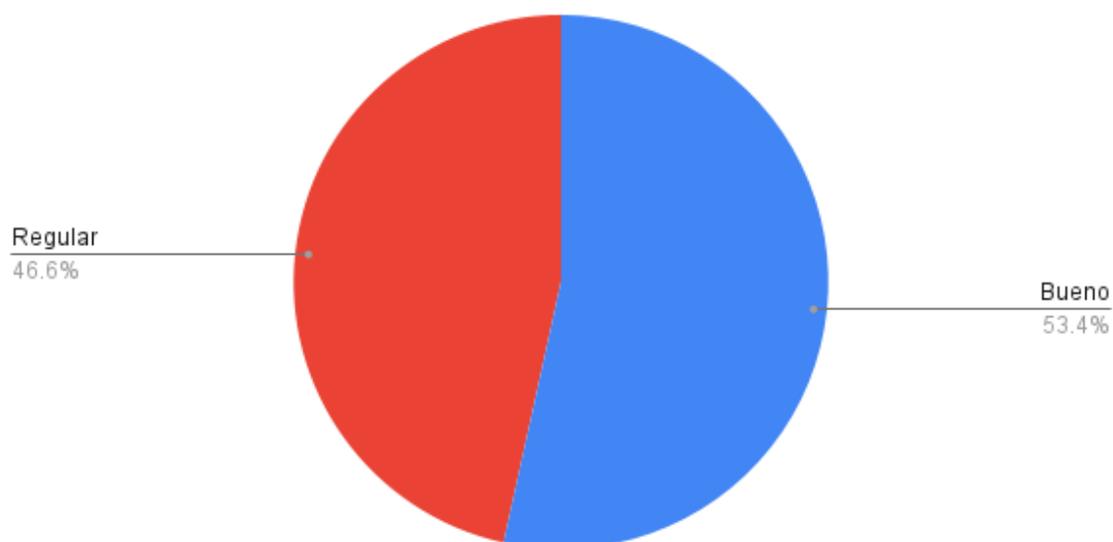
Recuento de ¿Qué tan satisfecho está usted con el proceso que llevo a cabo?



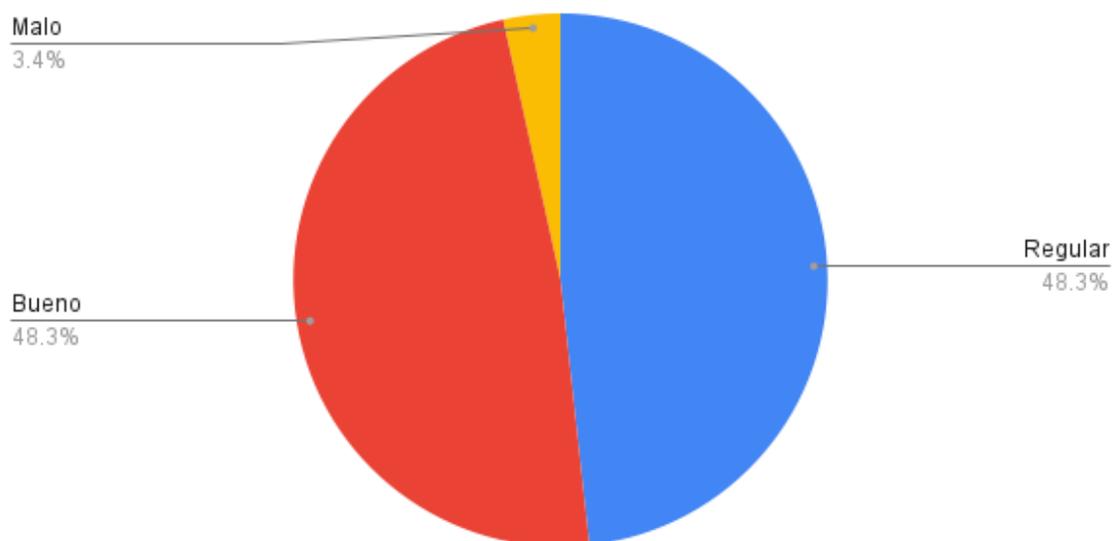
Recuento de ¿Qué tan importante es para usted que se le notifique sobre los inconvenientes u observaciones nominales?



Recuento de ¿Cómo considera la eficacia en la resolución ante los inconvenientes de temas nóminales?



Recuento de ¿Cómo consideras el cumplimiento en los plazos de atención de los procesos?



I.1 Diagnóstico

4.2 DIAGNOSTICO

| PROBLEMA | SOLUCIÓN | EVIDENCIA |
|---|---|---|
| 1 Poco control del área de RRHH | <ul style="list-style-type: none"> • Descripción de los procesos del área • Calendarización de control de procesos | 4.3.1 Diagrama de flujo de los procesos 4.3.2 Calendario de entrega de procesos |
| 2 Confiabilidad en los Reportes de Control Asistencial | <ul style="list-style-type: none"> • Supervisión directa de los procesos • Seguimiento de los procesos | 4.3.3 Verificación de entradas y salidas del personal de manera aleatoria 4.3.4 Seguimiento de reportes de control asistencial |
| 3 Atraso en los procesos nominales y entrega de listas asistencia | <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de nóminas y nuevo ingreso • Control de entrega de listas de asistencia • Calendarización de procesos | 4.3.6 Formato Único de Movimientos Carpeta de acuses de entrega de control asistencial Calendario de entrega de procesos |
| 4 Poco orden y control nominal | <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento con la DRH del Formato Único de Movimientos | 4.3.7 Formato Único de Movimientos |
| 5 Inconformidad del personal por mal servicio en el área de RRHH | <ul style="list-style-type: none"> • Curso de Calidad en el Servicio • Elegir el perfil | 4.3.8 Constancia de curso de capacitación en atención en el servicio Encuesta de satisfacción |
| 6 Descuentos Injustificados | Difusión de circular de control asistencial interno Realizar checklist de observaciones que generaron descuentos | 4.3.9 Circular 4.3.10 Check list para control de observaciones |
| 7 Manejo complejo de la documentación | Carpetas Digitales para guardar los documentos digitalizados | 4.3.11 Digitalización de los documentos |
| 8 Poca información para ejecutar los procesos | Diseño del Manual Interno de procesos | 4.3.12 Diseño de Manual de Procedimientos y difusión de este al responsable de área |

4.3 Propuesta De Solución

El personal académico será comisionado por escrito anticipadamente por las autoridades correspondientes, a eventos y/o actividades de docencia, investigación y extensión o de gestión, en relación con la función que desempeñen, lo cual ayudará a programar y solventar las incidencias anticipadamente en el control asistencias.

Las comisiones no deberán de exceder de más de 15 días por semestre, previo acuerdo con el director o por los H. Consejos Académico y de Gobierno.

El personal académico y administrativo deberá entregar a la autoridad correspondiente, su formato de solicitud de permiso a más tardar dentro de las 72 horas siguientes a la omisión de registro en el control asistencial correspondiente o bien 72 horas antes en el caso de vacaciones.

Departamento de Recursos Humanos

- 1) Propósito
- 2) Alcance
- 3) Responsabilidad y Autoridad
- 4) Normatividad Aplicable
- 5) Políticas
- 6) Diagrama y desarrollo del procedimiento

Propósito

Identificar las áreas de oportunidad del proceso de control asistencial del personal Académico y Administrativo a partir de la asignación correcta de los horarios asignados.

Alcance

Este procedimiento debe ser aplicado por el departamento de Recursos Humanos y observado por el personal académico y administrativo de la IES.

| Responsable | Responsabilidad | Autoridad |
|---|--|--|
| Dirección de Recursos Humanos | Revisar Formatos de Control Asistencial Revisar las solicitudes de pagos (FUM) | Autorizar o cancelar pagos |
| IES | Solicitar pago o descuento del personal de la IES | No aplica |
| Subdirector Administrativo y Académico IES | Asignación de Horarios Proporcionar los recursos para la realización del procedimiento de control asistencial | Instruir la aplicación del procedimiento |
| Responsable de Departamento de Recursos Humanos IES | Verificar que se efectúe correctamente el procedimiento de control asistencial | No aplica |

- Normatividad Aplicable
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley Federal del Trabajo
- Estatuto Universitario IES
- Contratos colectivos del personal Académico y administrativo de la IES

- Políticas
- Se realizarán los movimientos de captura de nóminas conforme al calendario establecido.
- Se revisarán los formatos de control asistencial de acuerdo al calendario establecido para registrar las incidencias y justificantes para aplicar las inasistencias correspondientes.
- Dichas comisiones serán acompañadas por el formato vigente de solicitud de permiso.

The background features several abstract geometric shapes in two shades of teal and dark blue. In the top right, there is a large, light teal rounded rectangle with a dark teal semi-circle on its top edge and another dark teal semi-circle on its right edge. A dark teal circle is positioned above it. On the left side, there is a light teal semi-circle. In the bottom left, there is a dark teal semi-circle, a large light teal rounded rectangle, and a dark teal rounded rectangle overlapping its top-left corner. A light teal circle is located in the bottom right area.

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
PARA EL CONTROL
ASISTENCIAL
IES**

Índice

1. Propósito
2. Alcance
3. Normatividad aplicable
4. Responsabilidad y Autoridad
5. Procedimientos
 - a. Registro de Asistencia
 - b. Monitoreo y Seguimiento de Asistencia
 - c. Reporte de Ausencias
 - d. Acciones Correctivas
 - e. Procedimiento en Casos Especiales
6. Glosario
7. Anexos

1. Propósito

El control asistencial en la IES es fundamental para garantizar la eficiencia y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Este manual detalla y establece claramente cómo realizar las diversas actividades relacionadas con el control asistencial del área de recursos humanos, asegurando la adecuada gestión de la asistencia del personal y promoviendo un ambiente laboral saludable y productivo

2. Alcance

El alcance del control asistencial en la IES se centra en la implementación de un sistema integral de seguimiento y gestión de la asistencia del personal, con el objetivo de asegurar la eficiencia y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Este sistema abarcará todas las actividades relacionadas con el control de asistencia del área de recursos humanos, promoviendo un ambiente laboral saludable y productivo. El alcance incluye, pero no se limita a: 1. Desarrollo de Políticas y Procedimientos:

1. Desarrollo de Políticas y Procedimientos: Establecimiento de políticas claras y procedimientos detallados para el registro, seguimiento y gestión de la asistencia del personal. • Definición de criterios para la justificación de ausencias y la aplicación de medidas disciplinarias en caso de incumplimiento.
2. Seguimiento y Registro de Asistencia: Monitoreo continuo de la asistencia del personal a través del sistema establecido, incluyendo entradas y salidas, horas trabajadas, permisos y vacaciones. • Registro preciso de ausencias justificadas e injustificadas, así como de las acciones tomadas en cada caso.
3. Análisis y Reportes de Asistencia: Generación periódica de reportes de asistencia para la toma de decisiones, incluyendo tendencias de asistencia, ausencias recurrentes y cumplimiento de políticas. • Análisis de datos para identificar áreas de mejora en la gestión de la asistencia y la promoción de un ambiente laboral saludable.
4. Comunicación y Sensibilización: Comunicación efectiva con el personal sobre las políticas y procedimientos relacionados con el control de asistencia, así como sobre los beneficios de mantener una asistencia adecuada.

3. Normativa Aplicable

El control asistencial en la IES se rige por una serie de leyes, reglamentos y políticas internas que garantizan su adecuado funcionamiento y cumplimiento. A continuación, se detallan las principales normativas aplicables:

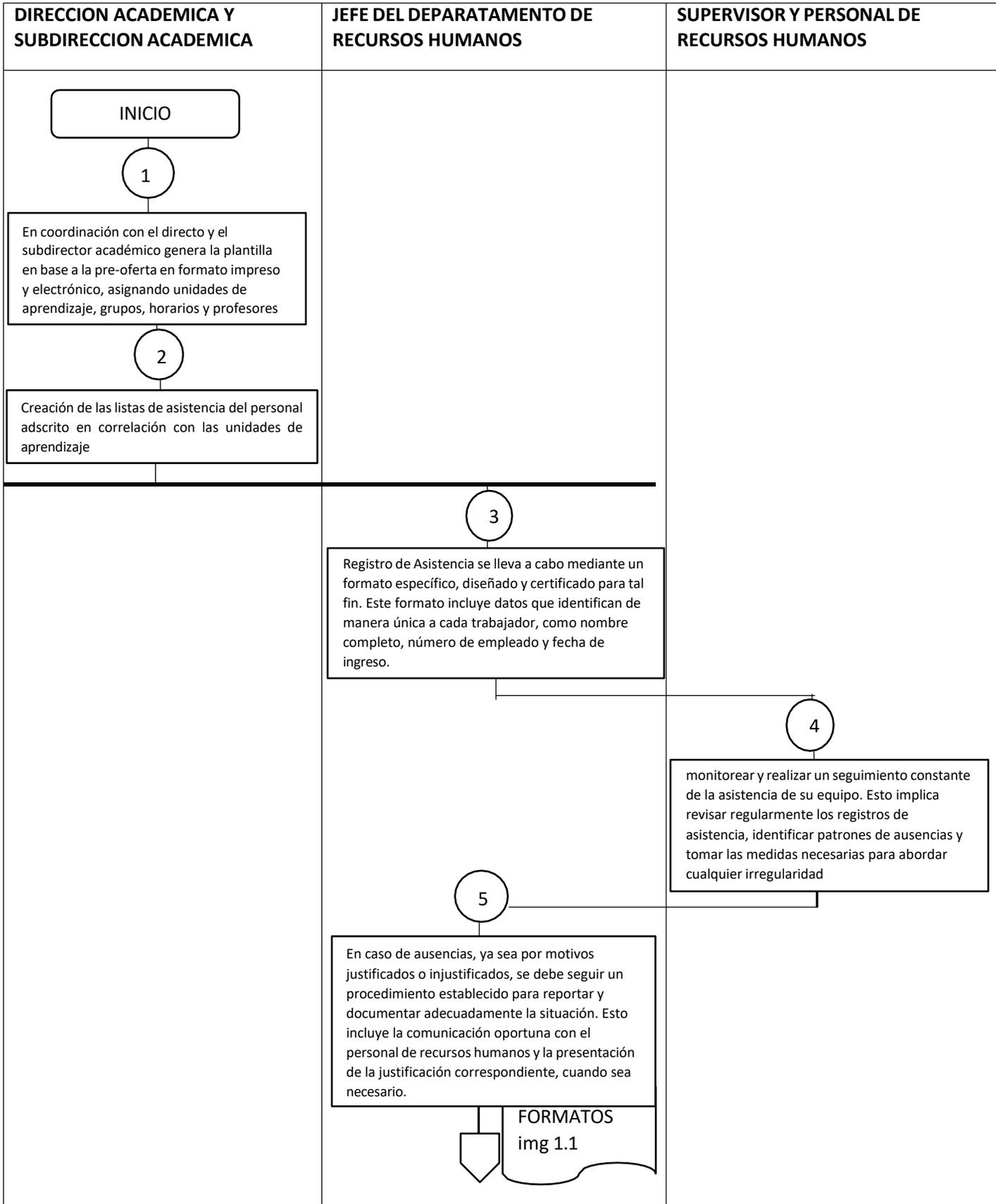
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:
Artículo 123 Apartado A.
- Ley Federal del Trabajo:
Artículos 20, 21, 35, 37, 42, 46, 47, 53, 353-M y 353-N.
- Ley de la Universidad Autónoma del Estado de México:
Artículo 8.
- Estatuto Universitario:
Artículos 20, 21, 22, 22 Bis, 23, 24, 29 y 30.
- Reglamento del Personal Académico:
Artículos 43 fracciones I, II, III, N, y 44.
- Contrato Colectivo de Trabajo IES.

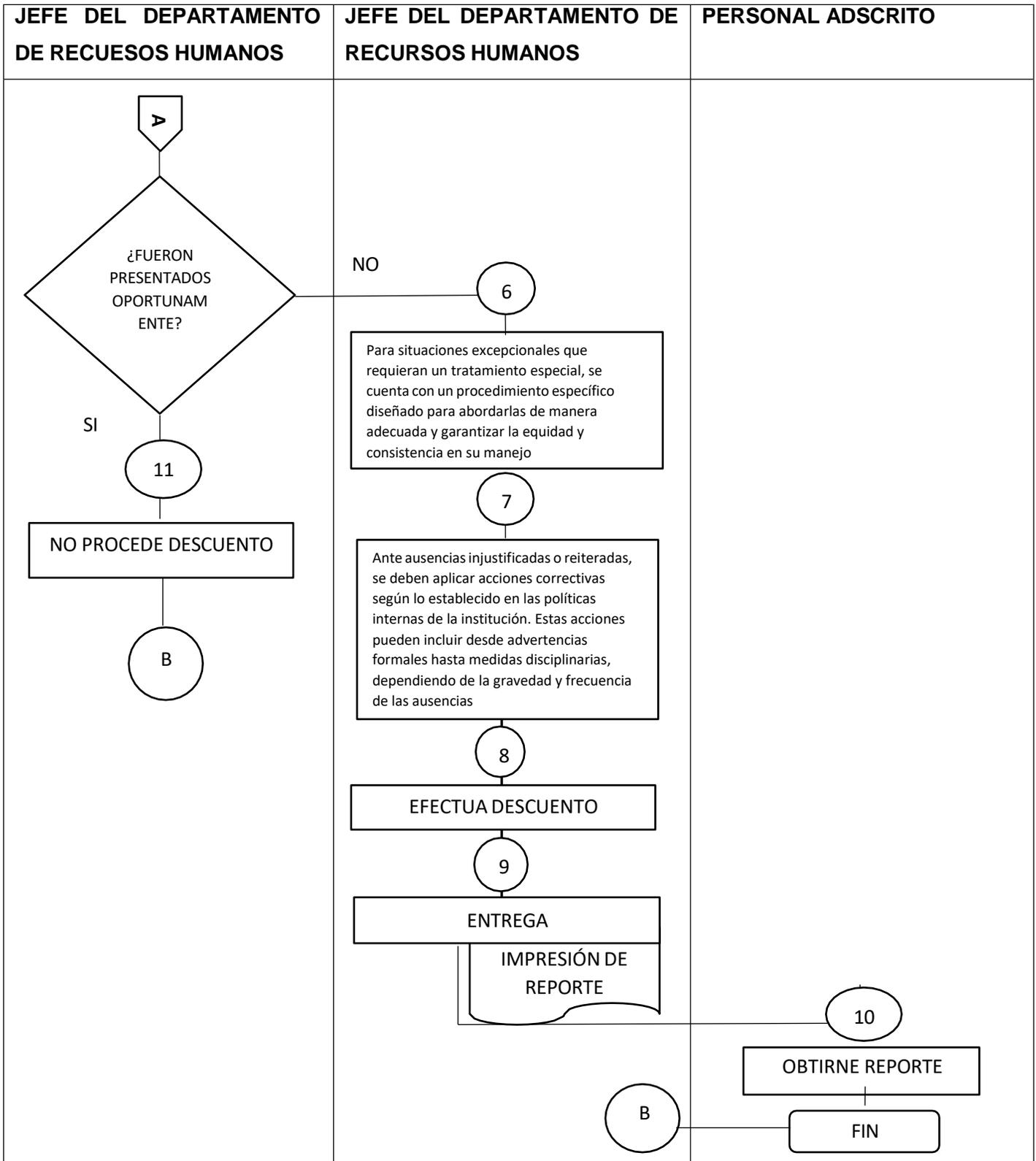
Es esencial asegurar el cumplimiento de esta normativa para garantizar la legalidad y la transparencia en los procesos de control asistencial, así como para mantener la armonía laboral en la institución.

4. Responsabilidad y autoridad

| NO. | RESPONSABLE. | ACTIVIDAD |
|-----|---|---|
| 1 | DIRECCION ACADEMICA Y SUBDIRECCION ACADEMICA | En coordinación con el directo y el subdirector académico genera la plantilla en base a la pre-oferta en formato impreso y electrónico, asignando unidades de aprendizaje, grupos, horarios y profesores |
| 2 | DIRECCION ACADEMICA Y SUBDIRECCION ACADEMICA | Creación de las listas de asistencia del personal adscrito en correlación con las unidades de aprendizaje |
| 3 | JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS | Registro de Asistencia se lleva a cabo mediante un formato específico, diseñado y certificado para tal fin. Este formato incluye datos que identifican de manera única a cada trabajador, como nombre completo, número de empleado y fecha de ingreso. |
| 4 | SUPERVISOR Y PERSONAL DE RECURSOS HUMANOS | monitorear y realizar un seguimiento constante de la asistencia de su equipo. Esto implica revisar regularmente los registros de asistencia, identificar patrones de ausencias y tomar las medidas necesarias para abordar cualquier irregularidad |
| 5 | JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS | En caso de ausencias, ya sea por motivos justificados o injustificados, se debe seguir un procedimiento establecido para reportar y documentar adecuadamente la situación. Esto incluye la comunicación oportuna con el personal de recursos humanos y la presentación de la justificación correspondiente, cuando sea necesario. |
| 6 | JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS | Para situaciones excepcionales que requieran un tratamiento especial, se cuenta con un procedimiento específico diseñado para abordarlas de manera adecuada y garantizar la equidad y consistencia en su manejo |
| 7 | JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS | Ante ausencias injustificadas o reiteradas, se deben aplicar acciones correctivas según lo establecido en las políticas internas de la institución. Estas acciones pueden incluir desde advertencias formales hasta medidas disciplinarias, dependiendo de la gravedad y frecuencia de las ausencias |
| 8 | JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS | EFECTUA DESCUENTO |
| 9 | JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS | ENTREGA IMPRESIÓN DE REPORTE |
| 10 | PERSONAL ADSCRITO | OBTIRNE REPORTE |
| 11 | JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS | NO PROCEDE DESCUENTO |

5. Procedimientos





6. GLOSARIO

IES: Institución de Educación Superior

FUM: Formato Único de movimientos

Control asistencial:

Justificación de inasistencias

Inasistencias

Control

Registros

7. Anexos

IES

Nombre de la Dependencia Académica: _____

Semestre: _____

Día: _____

Fecha: _____

| ID empleado | Empleado | Tipo de plaza | Categoría | Horario | Registro de Entrada | | Registro de Salida | | Observaciones |
|-------------|----------|---------------|-----------|---------|---------------------|-------|--------------------|-------|---------------|
| | | | | | Hora | Firma | Hora | Firma | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

DIRECTOR(A)

SUBDIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO(a)

Nombre y firma

Nombre y firma

IES 2024

CALENDARIO CONTROL DE PROCESOS RECURSOS HUMANOS

Enero

| Lu | Ma | Mi | Ju | Vi | Sa | Do |
|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29 | 30 | 31 | | | | |

Febrero

| Lu | Ma | Mi | Ju | Vi | Sa | Do |
|----|----|----|----|----|----|----|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26 | 27 | 28 | 29 | | | |

Marzo

| Lu | Ma | Mi | Ju | Vi | Sa | Do |
|----|----|----|----|----|----|----|
| | | | | 1 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |

Abril

| Lu | Ma | Mi | Ju | Vi | Sa | Do |
|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29 | 30 | | | | | |

Mayo

| Lu | Ma | Mi | Ju | Vi | Sa | Do |
|----|----|----|----|----|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 |
| 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | | |

Junio

| Lu | Ma | Mi | Ju | Vi | Sa | Do |
|----|----|----|----|----|----|----|
| | | | | | 1 | 2 |
| 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |

Julio

| Lu | Ma | Mi | Ju | Vi | Sa | Do |
|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29 | 30 | 31 | | | | |

Agosto

| Lu | Ma | Mi | Ju | Vi | Sa | Do |
|----|----|----|----|----|----|----|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | |

Septiembre

| Lu | Ma | Mi | Ju | Vi | Sa | Do |
|----|----|----|----|----|----|----|
| | | | | | | 1 |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 |
| 30 | | | | | | |

Octubre

| Lu | Ma | Mi | Ju | Vi | Sa | Do |
|----|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
| 28 | 29 | 30 | 31 | | | |

Noviembre

| Lu | Ma | Mi | Ju | Vi | Sa | Do |
|----|----|----|----|----|----|----|
| | | | | 1 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | |

Diciembre

| Lu | Ma | Mi | Ju | Vi | Sa | Do |
|----|----|----|----|----|----|----|
| | | | | | | 1 |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 |
| 30 | 31 | | | | | |

- Periodo vacacional
- Revisión 2a quincena
- Revisión 1a quincena

- Entrega de procesos DGIES

CAPITULO V: CONCLUSIONES



CONCLUSIONES

Basándome en la investigación realizada, puedo inferir algunas conclusiones sobre la importancia del manual de procedimientos en el proceso de control asistencial del área de recursos humanos en una Institución de Educación Superior (IES) en el Estado de México.

El manual de procedimientos proporciona una guía clara y detallada sobre cómo deben llevarse a cabo las diferentes actividades relacionadas con el control asistencial en el área de recursos humanos. Esto garantiza que todos los miembros del equipo sigan los mismos pasos, lo que conduce a una mayor consistencia y eficiencia en la gestión del personal.

Al contar con un manual de procedimientos bien desarrollado, el departamento de recursos humanos puede optimizar sus operaciones, lo que incluye la gestión de asistencia, control de horarios, gestión de vacaciones y licencias, entre otros aspectos. Esto permite una asignación más efectiva de recursos y una mejor planificación del personal.

El manual de procedimientos debe incluir políticas y procedimientos específicos que garanticen el cumplimiento de las leyes laborales y regulaciones pertinentes. Esto es crucial para evitar posibles problemas legales y sanciones relacionadas con la gestión del personal.

Al establecer procedimientos claros y transparentes para el control asistencial, el manual puede ayudar a garantizar que todas las decisiones relacionadas con la gestión del personal se tomen de manera justa y equitativa. Esto contribuye a mantener un ambiente laboral armonioso y a fomentar la confianza entre los empleados y la administración.

Un manual de procedimientos sirve como una herramienta de referencia invaluable para el entrenamiento de nuevos empleados y la capacitación continua del personal existente. Proporciona una base sólida para que los empleados comprendan sus roles y responsabilidades en el proceso de control asistencial, lo que ayuda a mantener altos niveles de desempeño y productividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Münch, L. (2020). Fundamentos de Administración. Trillas.

Stoner, (1997). Administración. Prentice Hall.

Franklin, E. (2009). Organización de Empresas. 3ra Edición. McGraw-Hill.

Múnera, M. (2002). Gestión del conocimiento en la empresa: terminología y documentación elementos importantes para su medición. Revista Interamericana de Bibliotecología, Vol. 25, No. 1. <https://www.redalyc.org/pdf/1790/179018137004.pdf>

Guzmán, C. (2013). Manual del Procedimiento Administrativo General. Editorial Pacifico.

Gómez, G. (1997). Sistemas Administrativos. McGraw-Hill.

Parreño, I. (2002). Elaboración de manuales administrativos y de procesos en la Empresa cerámica Novel 3, para lograr mayor eficiencia en los trabajadores. Latacunga.

Prieto, J. (1997). Los procedimientos de trabajo en el punto de mira didáctico.

Lazzaro, V. (1995). Sistemas y procedimientos: Un manual para los negocios y la industria. 2da Edición. Editorial Diana.

Aviña, C. (2000). Origen De La Educación Superior Mexicana. Sinéctica, Revista Electrónica de Educación. Redalyc.

INDICE DE CUADROS, TABLAS Y GRAFICAS

8 ANEXOS

| | Muy en desacuerdo | algo en desacuerdo | Neutral | Parcialmente de acuerdo | Totalmente de acuerdo | N / A | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------------|-----------------------|---------|
| representantes de servicio están bien entrenados. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | EMPRESA |
| representantes de servicio están bien supervisados. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | EMPRESA |
| representantes de servicios cumplan las normas de conducta profesional. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | EMPRESA |
| representantes de servicio al actuar en mi mejor interés. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | EMPRESA |
| En general, estoy satisfecho con los representantes de servicio al . | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Empresa |

RECURSOS HUMANOS 2023

Nuevo - [Iconos] - Ordenar - Ver - ...

OneDrive - Universidad Autónoma del Estado de México > RECURSOS HUMANOS 2023 > [Buscar en RECURSOS HUMANOS 2023]

EPSON Easy Photo Print

Acceso rápido

- Esitorio
- OneDrive - P...
- OneDrive - U...
- Nayeli Rosale
- Este equipo
- Bibliotecas
- sun (D:)
 - 1. DOCUMEN...
 - correccion...
 - otros
- Red
- Panel de cont...
- Papelera de r...
- (252) Pinteres
- COSITAS
- CURSO EXCE...

7 elementos

| Nombre | Estado | Fecha de modificación | Tipo | Tamaño |
|---|--------|------------------------|---------------------|--------|
| CONTROL ASISTENCIA PERSONAL ADMINISTR... | ✓ | 13/04/2023 04:24 p. m. | Carpeta de archivos | |
| CONTROL ASISTENCIA PERSONAL SINSICALIZ... | ✓ | 13/04/2023 04:24 p. m. | Carpeta de archivos | |
| CONTROL DE INASISTENCIAS | ✓ | 13/04/2023 04:24 p. m. | Carpeta de archivos | |
| FUM | ✓ | 13/04/2023 04:24 p. m. | Carpeta de archivos | |
| LISTAS DE ASISTENCIA | ✓ | 13/04/2023 04:23 p. m. | Carpeta de archivos | |
| Nueva carpeta | ✓ | 13/04/2023 04:24 p. m. | Carpeta de archivos | |
| PERSONAL DE NUEVO INGRESO | ✓ | 13/04/2023 04:24 p. m. | Carpeta de archivos | |

Seleccione el archivo del que desea obtener la vista previa.