

12  
24.



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
CUAUTITLAN**

**"EL PROCESO ADMINISTRATIVO APLICADO  
A LA CREACION DE UNA EMPRESA DE COMPUTO"**

**T E S I S**

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**P R E S E N T A :**

**RICARDO CAMACHO ALVARADO**

ASESOR: L.A. CELIA RODRIGUEZ CHAVEZ

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

CUAUTITLAN IZCALLI, ESTADO DE MEXICO 1997.



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN  
UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR  
DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES

U. N. A. M.  
FACULTAD DE ESTUDIOS  
SUPERIORES CUAUTITLAN



ASUNTO: VOTOS APROBATORIOS

DR. JAIME KELLER TORRES  
DIRECTOR DE LA FES-CUAUTITLAN  
P R E S E N T E .

AT'N: Ing. Rafael Rodríguez Ceballos  
Jefe del Departamento de Exámenes  
Profesionales de la F.E.S. - C.

Con base en el art. 28 del Reglamento General de Exámenes, nos permitimos comunicar a usted que revisamos la TESIS:  
"El Proceso Administrativo aplicado a la creación de una  
empresa de cómputo"

que presenta el pasante: Ricardo Camacho Alvarado  
con número de cuenta: 891 9885-4 para obtener el TITULO de:  
licenciado en Administración

Considerando que dicha tesis reúne los requisitos necesarios para ser discutida en el EXAMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VOTO APROBATORIO.

A T E N T A M E N T E .  
"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"  
Cuautitlan (Méx.), Edo. de Méx., a 5 de Junio de 1997

PRESIDENTE	<u>L.A. Celia Rodríguez Chávez</u>	
VOCAL	<u>L.A. Gilberto Viveros Pérez</u>	
SECRETARIO	<u>L.A. Teresa Amador Pérez</u>	
PRIMER SUPLENTE	<u>L.A. Jorge Reyes Torres</u>	
SEGUNDO SUPLENTE	<u>L.C. Carlos Vinca Muñoz</u>	

**A MIS PADRES :**

**POR SUS SACRIFICIOS, APOYO Y CONFIANZA QUE SIEMPRE ME HAN  
BRINDADO, Y QUE DIA CON DIA SON MOTIVO PARA  
SALIR ADELANTE, LOS QUIERO MUCHO.**

**GRACIAS**

**A DIOS:**

**POR PERMITIRME VIVIR UN NUEVO DIA  
Y AYUDARME SIEMPRE, ASI COMO POR  
SER MI GUIA EN EL CAMINO DE LA VIDA  
PARA SER MEJOR HOMBRE.**

**A MIS HERMANOS:**

**QUIENES SIN SABERLO HAN SIDO UN ALICENTE PARA MI EN  
TODO MOMENTO, Y FORMAN PARTE IMPORTANTE EN MI  
VIDA.**

**A MI ASESORA:**

**QUE SIEMPRE ME HA AYUDADO Y LE  
VIVIRÉ SIEMPRE AGRADECIDO POR SER  
PILAR NO SOLO DE ESTA TESIS, SI NO DE  
MI FORMACION ACADÉMICA Y COMO SER  
HUMANO.**

**A TI GIB:**

**POR QUE TU ERES PARTE IMPORTANTE  
DE LO QUE SOY, ASI COMO TU APOYO Y  
CONFIANZA QUE SIEMPRE HE RECIBIDO,  
SOBRE TODO TU AMOR LINDA**

**TE QUIERO MUCHO.**

**A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO**

**"FES-CUAUTITLÁN":**

**POR LA OPORTUNIDAD DE REALIZARME  
PROFESIONALMENTE Y TENER UNA BASE  
PARA EL FUTURO DE MI VIDA.**

**A MIS MAESTROS:**

**A CADA UNO DE ELLOS SIN EXCEPCION  
DESDE EL KINDER HASTA HOY EN DIA,  
SIN ELLOS NO HUBIERA LLEGADO A ESTE  
MOMENTO.**

**"A TODOS ELLOS MIL GRACIAS "**

# INDICE

Pág.

<b>Introducción</b>	<b>4</b>
---------------------	----------

## CAPITULO 1

<b>1) Antecedentes históricos de la Administración</b>	
1.1 Antecedentes	6
1.2 El Cientifismo	8
1.3 Principios Administrativos	13
1.4 Conceptos de Administración	17
1.5 Concepto Propio de Administración	18
1.6 Características de la Administración	19
1.7 Importancia de la Administración en la Empresa	19

## CAPITULO 2

<b>2) El Proceso Administrativo como herramienta de la Administración</b>	
2.1 Concepto del Proceso Administrativo	20
2.2 Concepto Propio del Proceso Administrativo	21
2.3 Justificación Administrativa del Proceso Administrativo	22
2.4 Justificación Económica del Proceso Administrativo	23
2.5 Justificación Social del Proceso Administrativo	23
2.6 Justificación Técnica del Proceso Administrativo	24
2.7 Elementos del Proceso Administrativo ( Reyes Ponce )	24

### **CAPITULO 3**

<b>3)</b>	<b>Importancia de la Aplicación de los Principios Administrativos en una Organización</b>	
3.1	La División del Trabajo como arma de calidad en la Organización	26
3.2	La Autoridad-Responsabilidad elemento de firmeza y seriedad en el servicio	27
3.3	La disciplina como ente de respeto a la Organización y a uno mismo	28
3.4	Cada tarea para un sólo maestro, Principio de Unidad de Mando	29
3.5	Una sola cabeza para una sola estructura, el Principio de Unidad de Dirección	30
3.6	Ayúdame que yo te ayudaré, Principio de la Subordinación del interés particular al interés general	30
3.7	Principio de la Remuneración del personal como armonía de resultados	31
3.8	Principio de la Centralización como eje a seguir	31
3.9	Principio de la Jerarquía como ente de la comunicación y amistad	32
3.10	Todo en su lugar como Principio de Orden	32
3.11	Justicia como Ley que impere en la Organización, es el Principio de Equidad	33
3.12	La seguridad como política en el futuro, el Principio de Estabilidad de Personal	33
3.13	La iniciativa como Principio de Triunfo	34
3.14	La unión del personal como el factor a maximizar, para minimizar esfuerzos	35

### **CAPITULO 4**

<b>4)</b>	<b>Desarrollo del Proceso Administrativo</b>	
4.1	Importancia de su aplicación	36
4.2	Diferentes modelos del Proceso Administrativo	37
4.3	Henry Fayol	38
4.4	Fernández Arenas	39
4.5	Laris Casillas	40
4.6	Proceso Administrativo ( Reyes Ponce )	43

## **CAPITULO 5**

### **5) Caso Práctico**

#### **"El Proceso Administrativo aplicado a la creación de una empresa de cómputo"**

<b>5.1</b>	<b>Planteamiento del problema</b>	<b>51</b>
<b>5.2</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>51</b>
<b>5.3</b>	<b>Justificación del problema</b>	<b>52</b>
<b>5.4</b>	<b>Introducción</b>	<b>52</b>
<b>5.5</b>	<b>Desarrollo del tema</b>	
	5.5.1 Previsión	54
	5.5.2 Planeación	76
	5.5.3 Organización	104
	5.5.4 Integración	117
	5.5.5 Dirección	137
	5.5.6 Control	141
<b>5.6</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>144</b>

### **BIBLIOGRAFIA**

**146**

## INTRODUCCION

Actualmente el mercado de acción de la enseñanza en materia de computación ha venido acrecentándose cada día más, los constantes cambios que tan rápido evolucionan esta materia hacen requerir en aquellas organizaciones que deseen instruir a los interesados en aprender y llevar a la práctica estos conocimientos para su mejor desarrollo profesional y personal, cuenten con una excelencia académica y organizacional.

Para lo cual está tesis se ha basado en la obtención del éxito de un Instituto de computación creado desde sus inicios y que esto implica tanto su planeación administrativa como la financiera, para el logro de nuestros objetivos se tiene que llevar a cabo el desarrollo correcto del Proceso Administrativo.

Determinamos a base de un estudio de mercado, las necesidades actuales de nuestra sociedad y estas necesidades atienden al deseo de superación y tener un nivel académico mejor; nos encaminamos a la población que está dentro del parámetro de requerir la enseñanza de computación para su mejor desenvolvimiento dentro de su trabajo y en lo personal, la prioridad de contar con todos los elementos necesarios para poder prestar un servicio de enseñanza con calidad y excelencia.

El Proceso Administrativo como se ha venido constituyendo a través de los años, es la plataforma de lanzamiento de una organización que pretende no solo llegar al mercado de acción, sino también permanecer dentro de las expectativas que ellos mismos se fijaron como los objetivos y metas, asó también la preferencia del cliente o consumidor, que en este caso del Instituto será el alumnado.

**Paso a paso el Proceso Administrativo si se ejecuta como se sugiere en esta investigación nos llevará a la realización de nuestros objetivos y metas programadas desde el inicio de toda organización. durante las etapas que lo van conformando se van delineando poco a poco las medidas a seguir, teniendo siempre como patrón la contemplación de todos los recursos, elementos y factores externos e internos que nos podrían hacer caer en cualquier momento, es decir la flexibilidad de los planes y acciones es importante en toda organización, ya que esto nos permitirá cambiar el curso de acción si así se necesitara en cualquier momento, pero sin perder de vista nuestros objetivos que se deberán de alcanzar.**

**A través de la presente tesis se verificó y confirmó la importancia que hoy y siempre ha tenido el Proceso Administrativo durante la historia de la Administración que es universal, y que para unos puede ser de más o menos importancia pero que su planteamiento siempre es a base de toda información empresarial, desde la Revolución Industrial que revolucionó al mundo y a la administración le dio esa pauta de despegue en donde el Proceso Administrativo se identifico desde varios puntos de vista de los estudiosos del tema, llevándonos a la confirmación de que por ello es y será base fundamental para el éxito organizacional en todo momento, lugar y tiempo, aunque sufra modificaciones de acuerdo a las necesidades de la sociedad y de la misma organización, la esencia se mantendrá como pilar de toda estructura organizacional.**

## CAPITULO 1

### 1) ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA ADMINISTRACION

#### 1.1 ANTECEDENTES

Para hablar un poco de los antecedentes de la administración hay que definir que esta es tan antigua como la misma humanidad, es decir que desde que se dio la existencia de un jefe y un subordinado se hizo palpable la necesidad de administrar.

Así de esta manera se administraron los grandes imperios como el Romano y el Español: claro está que por el sistema que se tenía y las mismas prácticas tan usuales que se realizaban , no daba óptimos resultados , pero en la mayoría de las veces fueron totalmente negativos.

De una etapa de administrar empíricamente , el método científico se aplicó a la dirección de los negocios y apareció la llamada administración científica o moderna, a raíz de Frederick Taylor (1856-1915)

A través de los tiempos y con el constante cambio en ideologías, técnicas y un mas rápido cumplimiento de las necesidades del ser humano , la administración se ha visto envuelta en una serie de enigmas los cuales solo los grandes estudiosos del tema han dado explicación y no solo eso, sino también la han enriquecido con sus investigaciones contemplando al elemento mas importante, el ser humano y que sin él, los resultados no serian posibles.

El progreso de la administración , que puede determinarse como sorprendente y sobre todo vertiginoso dentro de la dimensión del tiempo, se ha manifestado fundamentalmente en sus técnicas, procedimientos y formas de aplicación, un avance mas lento se ha experimentado en sus aspectos conceptuales y bases teóricas. A partir

del año de 1750 el avance logrado en el terreno de la administración , significa solo una mínima parte en relación con lo que se ha avanzado hasta la fecha actual.

En relación a este progreso se debe a factores que no solo le dieron un giro completo a la administración, sino, a todo el mundo , a su gente , costumbres, etc..., hablamos de la Revolución Industrial que generó beneficios en muchos sentidos, puede decirse que fue la plataforma de lanzamiento para la vida moderna, ya que los logros que se dieron , ya con el tiempo tendrían que originar nuevos descubrimientos y por lo mismo, una evolución acelerada hacia el futuro.

Por ello es determinante la Revolución Industrial, que fue el paréntesis que abrió un sin número de cambios para los estudiosos de la administración, y la misma humanidad.

Pero veamos con más detenimiento como ha ido evolucionando la administración y también para adentrarnos con los grandes pensadores de la administración como Henry Fayol y de Frederick Taylor que son pilares del pensamiento administrativo.

**ANTIGÜEDAD GRECOLATINA.(1710-1795).** Aquí es dónde nace el esclavismo y la administración se caracteriza por una estricta supervisión del trabajo y el castigo corporal como una disciplina dándose como consecuencia un bajo rendimiento humano en los esclavos.

**EPOCA FEUDAL. (Edad Media 471-1453)** Se caracteriza por la existencia de un régimen de servidumbre ,en el cuál, al finalizar un grupo de esclavos o siervos se convierten en clase trabajadora independiente, organizándose así los talleres artesanales y el sistema de oficios . Lo que dió origen a los gremios que tenían la función de regular horarios, salarios y demás condiciones de trabajo, dando forma a lo que en un futuro serian los sindicatos.

**REVOLUCION INDUSTRIAL. ( Siglo XVIII-XIX)** Esta época se caracterizó por los descubrimientos que revolucionaron al mundo y a la industria, desapareciendo talleres artesanales lo cual origina la centralización de la producción y dándose el sistema de empresas en donde el empresario era el dueño de los medios de producción y el trabajador de su fuerza de trabajo.

**SIGLO XX.** Esta época actual se caracterizó por un gran desarrollo tecnológico, industrial y consecuentemente por la consolidación de la administración científica la cual surge a principios de esta época siendo Frederick Winslow Taylor su iniciador.

## **1.2 EL CIENTIFISMO**

**Cuándo se habla de los orígenes de la administración científica, indudablemente se relaciona tal disciplina con los trabajos de Federick Taylor y Henry Fayol (1900 y1915 respectivamente).**

**Lo anterior se debe a que las obras de dichos autores corresponden al inicio de una infinidad de trabajos que buscarían de ahí en adelante, sistematizar el estudio de la nueva disciplina, la administración científica.**

**Condicionados y estimulados por este ambiente surgen los trabajos de Frederick Taylor y Henry Fayol, los cuales de ninguna manera fueron fruto de la espontaneidad genial con la que en ocasiones se les quiso presentar en su momento, como si fuesen ajenos a una realidad histórica, ambos autores responden a las necesidades del ambiente en que laboraban. Sus aportaciones indudablemente representaron un avance extraordinario, mismo que no se puede poner en duda, correspondiendo a ambos el mérito de haber sido los iniciadores de la ingeniería industrial y el estudio de la administración.**

### **Frederick Winslow Taylor ( 1856-1959 )**

Es el “ Padre de la Administración Científica ” de las bases de la administración moderna, Ingeniero industrial, pionero de publicaciones de esta disciplina, originario de Filadelfia, Estados Unidos, gran parte de su formación educativa fue en Europa, gran inventor de máquinas ( más de 50 ) en 1900 , también en esa fecha reveló sus teorías de la administración científica.

Incursor del estudio de tiempos y movimientos cronometrando las operaciones de los trabajadores, a fin de obtener mayor rendimiento con menor esfuerzo y la máxima remuneración, entre las ventajas destacan:

- La racionalización de métodos de trabajo
- Fijación del tiempo estándar para la ejecución de las operaciones

Así también planteó sus principios básicos de administración científica:

- *Principios de planteamiento:* sustituir en el trabajo la improvisación
- *Principio de preparación:* preparar a los trabajadores y entrenarlo para que produzcan mejor
- *Principio de control:* controlar el trabajo para cerciorarse de que está siendo ejecutado.
- *Principio de ejecución:* distribuir las responsabilidades del trabajo

Taylor fue inicialmente quien propuso la división de trabajo y la especialización del trabajador en la búsqueda de mayor productividad, de esta manera se puede sintetizar el estudio de Taylor en los siguientes principios:

- Estudios de tiempo
- División del trabajo

- Sistema de incentivos o castigos
- Selección y capacitación del personal
- Mecanismos administrativos

### **Henry Fayol ( 1841-1925 )**

**Industrial e ingeniero civil francés, nació en Constantinopla, casi siempre trabajó en una compañía minera, estableció una serie de principios de administración como guías para obtener una organización racional y efectuar una dirección efectiva.**

**Definió a la administración como: administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y control.**

**Así como también los principios administrativos que solo mencionaremos ya que en un apartado mas adelante se especificará cada uno de ellos, por el momento solo los mencionaremos:**

- División del trabajo
- Autoridad y responsabilidad
- Disciplina
- Unidad de mando
- Unidad de dirección
- Subordinación del intereses individual al general
- Justa remuneración
- Centralización
- Jerarquía
- Orden
- Equidad
- Estabilidad del personal
- Iniciativa
- Espíritu de grupo

**Aportaciones a la administración son seis básicas:**

- **Desatacó la universalidad de la administración**
- **Conceptualizó el primer proceso administrativo ( previsión, organización, dirección, coordinación y control )**
- **Estableció 14 importantes principios administrativos**
- **Destacó la importancia de la enseñanza de la administración en escuelas y universidades.**
- **Definió las áreas funcionales de las organizaciones empresariales**
- **Señaló el perfil de las habilidades de los administradores en diferentes niveles jerárquicos.**

**Analizaremos por principio la primera aportación de Fayol a la administración:**

**Fayol señala que la administración es una actividad común a todas las organizaciones humanas y aplicables a toda actividad de grupos, ya sea la “casa”, los “negocios” o el “gobierno” y que, por lo mismo es universal.**

**Ahora analizaremos su proceso administrativo en cada una de sus 5 fases:**

**1.- Previsión .-** Fayol entiende la previsión como el acto de examinar el futuro. lo describe en términos de fijar objetivos, tomar decisiones y establecer planes de acción.

**“ El mejor de los planes no puede anticipar todas las eventualidades posibles; pero previene un lugar para las mismas y prepara las armas que serán necesarias en las circunstancias inesperadas.”**

**2.- Organización.-** La etapa de organización consiste en formular una estructura ( normas más o menos sólidas de una cosa ), dual (material y humana) que conforme la organización.

**3.- Dirección.-** La etapa del mando o de dirección es la que hace funcionar los planes y la organización, señala que el administrador que manda debe:

- Conocer a fondo su personal
- Eliminar a los incapaces
- Conocer los convenios entre empresa y personal
- Dar buen ejemplo
- Realizar inspecciones periódicas del cuerpo social
- Reunir sus principales colaboradores en conferencias en que se afirmen la unidad de dirección y la coordinación de esfuerzos .

**4.- Coordinación.-** la etapa de la coordinación consiste en la amortización de toda la información , buscando cohesión y unificación.

**5.- Control.-** en esta etapa se debe verificar el resultado con el plan original, a partir de ese análisis se puede replantear la gestión administrativa

Otra de las aportaciones de Fayol es el perfil del administrador:

- **Cualidades físicas:** dentro de las que incluye la salud, el vigor y la habilidad.
- **Cualidades intelectuales:** aptitudes para comprender y aprender, juicio, vigor y agilidad intelectuales.
- **Cualidades morales:** energía, firmeza, valor para aceptar responsabilidades, iniciativa, sacrificio, tacto, dignidad.
- **Cultura general:** nociones diversas que no son exclusivamente del dominio de la función ejercida.
- **Conocimientos especiales:** conciernen exclusivamente a la función ya sea técnica, comercial, financiera, administrativa. etc.
- **Experiencia:** conocimiento que deriva la práctica de los negocios. es el recuerdo de las lecciones extraídas por uno mismo de los hechos.

### **1.3 "Principios Administrativos"**

Fayol estableció 14 principios generales de administración que a continuación se describen uno por uno, además, los principios son flexibles y susceptibles de adaptarse a todas las necesidades. el objeto consiste en servirse de ellos; es este un arte difícil que exige inteligencia, experiencia y decisión.

#### **División del trabajo**

La división del trabajo consiste en la mejora de las tareas. el trabajo debe organizarse de tal forma que permita esa especialización para " producir más y mejor con el mismo esfuerzo " señala que la división del trabajo corresponde al orden natural.

#### **Autoridad y Responsabilidad**

Fayol da mucha importancia a este principio y dice que " no se concibe la autoridad sin responsabilidad " y que " la responsabilidad es un corolario de la autoridad, su consecuencia natural , su contrapeso indispensable", define a la autoridad como el " derecho de mandar y el poder de hacerse obedecer ".

" Se distingue en un buen jefe la autoridad legal inherente a la función y a la autoridad personal formada de inteligencia, de saber, de experiencia, de valor moral, de aptitud de mando, de servicios prestados, etc..., en un buen jefe, la autoridad personal es el complemento indispensable de la autoridad legal."

#### **Disciplina**

"Las obligaciones de obediencia de asiduidad, de actividad y de presencia difieren, en efecto, de una empresa a otra, de una categoría de agentes a otra empresa en la misma empresa, de una región a otra y de una época a otra".

La obediencia , la asiduidad, la actividad, la presencia de signos exteriores de respeto conforme a las convenciones establecidas entre la empresa y sus agentes.

### **Unidad de mando**

De entre sus principios Fayol destaca el de unidad de mando como uno de los más importantes, el principio dice que un colaborador no debe recibir ordenes de más de un superior. “En todas las asociaciones humanas, en la industria, en el comercio, en el ejército, en la familia, en el estado, la “ dualidad de mando” es una fuente perpetua de conflictos, a veces muy graves”

### **Unidad de dirección**

Fayol también considero al principio de unidad de dirección como fundamental y lo expresó así: “ un sólo jefe y un sólo programa para un conjunto de operaciones que tiendan al mismo fin” y esta es la condición necesaria de la unidad de acción, de la coordinación de las fuerzas, de la convergencia de los esfuerzos. un cuerpo con dos cabezas es, en el mundo social , como en el mundo animal, un monstruo, le resulta difícil vivir.

Fayol nos recomienda no confundir unidad de dirección ( un sólo programa ) con unidad de mando ( un hombre no debe recibir órdenes si no de un solo jefe).

### **Subordinación del interés particular al interés general**

En este principio Fayol dice que debe de prevalecer el interés del grupo, de la organización, ante el interés personal , y anota: “ parecería que este concepto no debería ser recordado, pero la ignorancia, la ambición, el egoísmo, la pereza, las debilidades y todas las pasiones humanas tienden a hacer perder de vista el interés general en provecho del interés particular es está una lucha perpetua”.

### **Remuneración del personal**

Este principio parece no indicar nada nuevo, ya que salvo en la esclavitud, siempre se ha tenido que pagar algo por el trabajo humano. Pero lo que procuro recalcar Fayol es que el salario debe ser “justo y equitativo”, en lo que sea posible.

### **Centralización**

Al escribir Fayol sobre este principio de centralización, también se refiere a la descentralización administrativa como se puede observar en la siguiente frase: “la cuestión de la centralización o descentralización es una simple cuestión de medida” en otras palabras, Fayol trato decir que los jefes deberán delegar funciones en sus subordinados en la medida que sea posible, dependiendo de la función, el subordinado y la carga de trabajo del supervisor y del inferior.

“Si el valor del jefe, sus fuerzas, su inteligencia, su experiencia y la rapidez de sus concepciones le permiten extender mucho su acción personal, podrá llevar lejos la centralización y reducir a sus empleados el papel de simples agentes de ejecución, si por el contrario, conservando el privilegio de dar las directrices generales, prefiere recurrir más a la experiencia, al criterio o los consejos de sus colaboradores, puede efectuar una amplia descentralización.”

### **Jerarquía**

Fayol en el principio de jerarquía, llamado también de la “cadena de mando” comprendió los niveles de comunicación y autoridad que deben respetarse para evitar conflictos e ineficiencias, señaló que el abuso en esta materia, puede a su vez conducir a la lentitud administrativa o burocratismo.

## **El orden**

El principio del orden lo establece como recomendación y dice “ es conocida la fórmula, un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar. en el orden social seria, un lugar para cada persona y cada persona en su lugar”

## **La equidad**

En este principio Fayol estableció que todo superior debe ser justo. Explica que usa la palabra “ equidad ” en lugar de “justicia”, para no establecer aquí relación con el orden legal y referirse a la bondad como opuesta a la rigidez.

## **Estabilidad del personal**

Fayol destaca la estabilidad del personal y la relaciona con el desarrollo que el empleado tiene en el aprendizaje y dominio de su trabajo. “Si el agente es desplazado cuando apenas ha concluido el período de aprendizaje , o antes de que este termine, no habrá tenido tiempo de rendir un trabajo apreciable. y si la misma situación se repite indefinidamente , la función nunca será desempeñada a plenitud.”

## **La iniciativa**

Fayol destaca la importancia que tiene la creatividad para el desarrollo de las organizaciones. si las entidades no aprovecharan la iniciativa de sus colaboradores, serán estáticas, tendrán una corta vida, por que serán superadas por otras organizaciones, la iniciativa ha jugado un papel muy importante en el desarrollo de la humanidad, sin ella no se hubiera dado el cambio , es decir evolución y progreso que es lo que distingue al ser humano de los animales.

Dice Fayol: “ una de las más vivas satisfacciones, que puede experimentar el hombre inteligente, es concebir un plan y asegurar su

**éxito, es también uno de los más poderosos estimulantes de la actividad humana”**

**Define la iniciativa como:**

**“ La posibilidad de concebir un plan y realizarlo”**

**Dice también : “ en igualdad de circunstancias un jefe que sabe inspirar la iniciativa entre su personal es infinitamente superior a otro que no sabe hacerlo.”**

### **Unión de personal**

**Fayol también aborda la importancia que tiene la unidad de personal para crear un espíritu de grupo.**

**Diversas investigaciones administrativas están destacando hoy la importancia creciente de la cohesión del personal.**

**Fayol anota una serie de axiomas para apoyar su principio: “ la unión hace la fuerza”**

**“La armonía y la unión del personal de una empresa constituyen una gran fuerza para ella, en consecuencia es indispensable realizar los esfuerzos tendientes a establecerlas.**

## **1.4 CONCEPTOS DE ADMINISTRACION.**

### **Harold Konontz y Cyril O'Donell.**

**Es la dirección de un organismo social y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes .(1)**

**Isaac Guzman Valdivia.**

Es la dirección eficaz de las actividades y la colaboración de otras personas para obtener determinados resultados. (2)

**José Antonio Fernández Arenas.**

Es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.(3)

**Agustín Reyes Ponce.**

Es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social.(4)

**Sergio Hernández Rodríguez y Nicolás Ballesteros .**

Conjunto de técnicas sistemáticas que permiten que las organizaciones sociales logren sus fines. Acción de planear, controlar y dirigir los recursos de una organización con el fin de lograr objetivos deseados.(5)

## **1.5 CONCEPTO PROPIO DE ADMINISTRACION**

Tomando en cuenta lo anterior podemos determinar un concepto propio de la administración como:

“Ciencia encargada de maximizar esfuerzos y minimizar los recursos, coordinadamente con todos los elementos de una organización.”

Lo anterior significa que en medida que se logre aumentar la productividad de la organización, se evitara las pérdidas innecesarias de nuestros recursos.

(2) Fundamentos de administración. Sergio Hernández y Rodríguez, Nicolás Ballesteros Inda. Pág. 122

(3) Orígenes y Perspectivas de la Administración. Adalberto Rico Szalay, Andrés Paniagua Andújar. Pág. 92

(4) (5) Idem.

## **1.6 Características de la administración.**

### **UNIVERSALIDAD**

**La administración es apta de cualquier organización social.  
ESPECIFICA**

**La administración es tan clara y precisa que no se le puede confundir con otra ciencia.**

### **UNIDAD TEMPORAL**

**Esto significa que cada una de las etapas del proceso administrativo necesita de cierto tiempo para ser llevado a cabo adecuadamente.**

### **UNIDAD JERÁRQUICA**

**Trátase del tipo de organización que sea, siempre existirá alguien que vigile el buen desarrollo del trabajo de algún elemento, es decir. que habrá distintos niveles de responsabilidad.**

## **1.7 IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACION EN LA EMPRESA**

**La importancia consiste en que todos los elementos que participen de manera directa o indirecta estén convencidos que la administración es base del logro de los objetivos de nuestra organización y si está no opera de la manera preestablecida en base al proceso administrativo no se avanzará a la consecución de los fines que se persiguen.**

**Es la base de nuestro funcionamiento para la máxima eficiencia en las funciones que estén implícitas y el menor desgaste de los recursos con que se cuentan.**

## **CAPITULO 2**

### **2) EL PROCESO ADMINISTRATIVO COMO HERRAMIENTA DE LA ADMINISTRACION.**

#### **2.1 Concepto del Proceso Administrativo**

Para definir un concepto propio del proceso administrativo veremos algunos de autores sobre la materia.

##### **Francisco Laris Casillas.**

Es la administración en marcha.(6)

##### **Agustín Reyes Ponce**

Conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar una empresa.(7)

##### **Henry Sisk y Mario Suerdlik**

Es la coordinación de todos los recursos a través del proceso de planeación, dirección y control a fin de lograr objetivos establecidos.(8)

##### **Munch Galindo y García Martínez**

Es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.(9)

(6) Principios de Organización Administrativa Y Contable. Francisco Javier Laris Casillas. Pág. 243.

(7) Principios de Administración. Federic Winslow Taylor. Pág. 67.

(8) El Proceso Administrativo. José Antonio Fernández Arenas. Pág. 178.

(9) Idem.

## **Sergio Hernández Rodríguez y Nicolás Ballesteros**

Es el conjunto de técnicas sistemáticas que permiten que las organizaciones sociales logren sus fines. Acción de planear, controlar y dirigir los recursos de una organización con el fin de lograr los objetivos deseados.(10)

### **2.2 CONCEPTO PROPIO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.**

"El proceso administrativo es la herramienta base para la articulación adecuada de los recursos financieros, materiales y humanos con el fin de lograr los objetivos establecidos"

Para llevar a cabo nuestros objetivos debemos de aplicar correctamente cada una de las etapas del proceso administrativo, ya que así se lograra compaginar al recurso humano con la propia organización

Elementos necesarios para el desarrollo del proceso administrativo.

- Debemos por principio saber que una empresa es un conjunto de individuos que laboran en un lugar determinado con una estructura organizacional y fines en común.
- La especialización es una herramienta que se obtiene en toda organización y en cualquier nivel jerárquico, así que esto da relación al logro de los objetivos.
- Siempre existirá una centralización de autoridad por pequeña que sea esta, no tiene otro fin más que el vigilar la realización de las metas, se debe de entender como una guía de apoyo o auxilio, pero nunca tipo de autoridad de capataz.

- Los objetivos son la meta a largo plazo por alcanzar y lograr, para tal efecto es necesario trabajar de acuerdo a los lineamientos que proporciona el proceso administrativo.

- Deberemos de contar con los tres principales recursos que existen en toda organización:

**Recursos humanos .-** Estos contemplan al ser humano como el único ejecutante apto de realizar todo lo planteado en un sistema o procedimiento, y como ello debe de dársele la importancia que se requiere ya que todo ente humano es susceptible de sufrir transformaciones en su conducta que al final se reflejará en el trabajo.

**Recursos materiales.-** Este es otro de los recursos son los terrenos, edificios, maquinaria, equipo , capital, etc..

**Recursos tecnológicos.-** Comprenden técnicas, métodos, procedimientos, etc..

Todo ello conjugado permitirá el buen funcionamiento del proceso administrativo.

### **2.3 JUSTIFICACION DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.**

Desde el punto de vista administrativo la aplicación del proceso administrativo es responsable del buen funcionamiento de la empresa, ya que a través de este se conocerán las condiciones futuras en las que se pudiese ver implicada la empresa, por lo que se sabrá que cursos de acción tomar. Conoceremos el camino concreto de acción que tendrá que seguir fijando los principios en los que habrá de operar las distintas funciones, además de que se sabrá la delegación de autoridad y como está dividida en cuanto a obligaciones por niveles jerárquicos, también se contará con procedimientos idóneos para dotar a la empresa de todos los recursos que necesite para articularlos en su mejor desarrollo.

Deberá de saber estimular la empresa al trabajador tanto individualmente como en grupo para el logro de objetivos, y por último nos permite una comparación de los resultados obtenidos con los esperados de manera que podremos determinar que es lo que está fallando para proceder a tomar las medidas correctivas y preventivas.

#### **2.4 JUSTIFICACION ECONOMICA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.**

Esto es solo, que debido al proceso administrativo desde el punto de vista económico, este generará riquezas, es decir dinero que se puede convertir en capital de trabajo y reinversión.

Máxima obtención de utilidades en mira de solventar proyectos a futuro que generará un ciclo económico en la empresa.

Un manejo de los recursos financieros para el desarrollo de nuevos proyectos de inversión en la organización.

#### **2.5 JUSTIFICACION SOCIAL DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.**

Socialmente proporciona el proceso administrativo el bienestar social de la siguiente manera:

- a) Mejoramiento del producto en calidad y precio o servicio para satisfacer de las necesidades del consumidor.
- b) Evita la competencia desleal.
- c) Promoción de fuentes de empleo.
- d) Contribuye al desarrollo económico de la sociedad ya que requiere de materia prima e insumos.

e) También contribuye al gasto público mediante el pago de impuestos al gobierno.

## **2.6 JUSTIFICACION TECNICA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.**

Desde el punto de vista técnico el proceso administrativo permite el impulso de la innovación, investigación y desarrollo tecnológico de la coordinación de los recursos: con la maximización de métodos, procedimientos y sistemas.

## **2.7 ELEMENTOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.**

El proceso administrativo se ha dividido conceptualmente en varias etapas y por diferentes autores.

Terry lo divide en cuatro etapas: planeación, organización, ejecución y control.(11)

Fayol lo considera en cinco elementos como es: previsión, organización, dirección, coordinación y control.

Koontz y O'Donel hace una división de acuerdo a: planeación, organización, dirección y control.

Todas ellas tienen veracidad ya que van al mismo fin que es la administración basada en las necesidades de toda organización y sus perspectivas a futuro tomando riesgos posibles de enfrentar, canalizando el factor humano como pilar de la administración.

Se tomara en cuenta el proceso de Agustín Reyes Ponce que es: previsión, planeación, organización, integración, dirección y control por razones que más adelante explicaremos.

En el siguiente esquema de Reyes Ponce veremos el proceso administrativo tanto en sus fases como elementos y etapas que lo forman.

<u>FASE</u>	<u>ELEMENTO</u>	<u>ETAPA</u>
<b>A: MECANICA</b>	<b>1 PREVISION</b>	<b>OBJETIVOS INVESTIGACIONES CURSOS ALTERNATIVOS.</b>
	<b>2 PLANEACION</b>	<b>POLITICAS PROCEDIMIENTOS PROGRAMAS PRONOSTICOS PRESUPUESTOS</b>
	<b>3 ORGANIZACION</b>	<b>FUNCIONES JERARQUIAS OBLIGACIONES</b>
<b>B: DINAMICA</b>	<b>4 INTEGRACION</b>	<b>SELECCION INTRODUCCION DESARROLLO INTEGRACION DE COSAS.</b>
	<b>5 DIRECCION</b>	<b>AUTORIDAD COMUNICACION SUPERVISION</b>
	<b>6 CONTROL</b>	<b>SU ESTABLECIMIENTO. SU OPERACION SU INTERPETACION</b>

## ***CAPITULO 3***

### **3 ) IMPORTANCIA DE LA APLICACION DE LOS PRINCIPIOS ADMINISTRATIVOS EN UNA ORGANIZACION.**

Para dar inicio a la organización de una empresa de servicios y que esta sea fructífera, para que esté bien sustentada se llevará a cabo la esquematización de todos sus recursos para lo cual se aplicarán cada uno de los principios administrativos y más adelante se efectuará el modelo de proceso administrativo a seguir.

En esta tesis se verán todos los elementos administrativos que de una u otra forma participan en la creación, implantación y formación de una empresa de servicios.

#### **3.1 “LA DIVISION DE TRABAJO COMO ARMA DE CALIDAD EN LA ORGANIZACION”**

En primer término se habla de la división de trabajo que en el caso del Instituto de servicios es de suma importancia establecer claramente ya que si esto se lleva a cabo de manera efectiva el servicio que se proporcionará será más eficiente y de mayor calidad con el mismo esfuerzo.

Aunque no hay que perder de vista que la especialización de las funciones deberán de ir de la mano de la separación de poderes ya que de no hacerse así se caerá en conflictos de duplicidad y atribuciones que no son correspondientes a esas funciones.

De hecho cuando se planea reestructurar una organización, la división de las funciones son prioritarias ya que mientras mejor estén delineadas

las actividades y estas sean elaboradas por personas especializadas en ello, el servicio que se proporcionará será de muy buena calidad ya que cada función será realizada por un experto en la materia y el recurso humano que esté siendo instruido contará con un conocedor como medio de enseñanza.

Así se puede resumir que para la demarcación de las funciones se contará con un sistema de actividades que se realizarán por personas que estén completamente relacionadas con el tema a transmitir y de este modo el nivel de calidad será recomendable para que en el futuro esto sea un atributo de prestigio en el servicio de nuestra organización.

### **3.2 "LA AUTORIDAD-RESPONSABILIDAD ELEMENTO DE FIRMEZA Y SERIEDAD EN EL SERVICIO".**

En una organización encargada de prestar servicios a la comunidad es de vital importancia que las líneas de mando y de ejecución sean realizadas propiamente de acuerdo a las políticas y procedimientos que se fijan en los manuales de la organización, ya que esto será el reflejo ante los consumidores y no el pretexto para los mismos de prescindir de nuestra organización.

Para todos como clientes de una empresa y más aún de servicios si el trato que se da a los clientes y los procedimientos llegan a ser contradictorios y burocráticos en su manejo será el primer enemigo al que se tendrá que enfrentar ella misma.

Es decir, las personas tanto del nivel académico, administrativo, de servicios, de los departamentos que existan hasta el personal de mantenimiento serán los encargados de no sobrepasar la autoridad que tienen ellos dentro de la organización como con sus subordinados, sin dejar de tomar en cuenta que esta autoridad va ligada con la responsabilidad de efectuarla correctamente sin saltar líneas de autoridad y sin meterse en funciones no concernientes a las suyas.

Por lo tanto la autoridad-responsabilidad que se efectúe en la organización tendrá que tener un standar de control adecuado a las necesidades de la empresa y a los requerimientos de los objetivos planteados al principio por la misma organización, tomando ante todo la prioridad de responsabilizarse de dar un servicio de primera al cliente de acuerdo al nivel de autoridad que lo rige en la empresa sino también el propio de ser miembro de este ente.

Uno como miembro de la organización deberá ser un celoso vigilante que todos los puestos se realicen bajo un adecuado nivel de responsabilidad y no sobrepasándose con la autoridad que le ha sido conferida por la organización de acuerdo con su puesto; esto no deberá ser aprovechando por ningún elemento ya que de ahí parten los defectos en los fracasos de las organizaciones al atribuirse funciones que no le corresponden, tirando por tierra todo el sistema de organización.

### **"3.3 LA DISCIPLINA COMO ENTE DE RESPETO A LA ORGANIZACION Y A UNO MISMO"**

Dentro de la estructura de la organización la empresa de servicios contiene a un pilar como lo es la disciplina que en todo ente u otra forma de emprender algo debe de contener como lo es la disciplina.

Al llevar a cabo las funciones que a cada persona le corresponde dentro de la empresa esta será realizada bajo un sistema no de rigidez sino de cumplimiento con la labor a efectuarse, por ejemplo un académico que no lleve una disciplina en su enseñanza no podrá hacer efectivo su método de instruir a los alumnos, así se explica el por que es un respeto que se hace hacia la organización, hacia los estudiantes y lo más importante hacia uno mismo, ya que esto nos hace crecer como profesionales y como seres humanos ante todos y con uno mismo.

Pero en el caso de nuestra empresa de servicios no hay que dejarlo todo al individuo encargado de realizar su función, eso sería depender de alguien que es susceptible de desertar, al contrario habrá que implantar un sistema de control efectivo y no abrumar al personal, ya que esto

puede llegar a repercutir con los clientes al mostrarse de manera evidente un control de disciplina rígido y castigador que no lleva a nada.

El mejor control se puede realizar con la retroalimentación de ambas partes tanto de quien lo controla como el que lo ejecuta para limar las asperezas y compaginar en el futuro en lo más posible que sea.

#### **3.4 " CADA TAREA PARA UN SOLO MAESTRO, EL PRINCIPIO DE UNIDAD DE MANDO"**

Se deberá de evitar la duplicidad de mando en todas las funciones de la organización y sobre todo en los académicos y las que vayan encaminadas a la atención de los clientes, ya que se tratará de simplificar lo más posible todo aquel trámite que esté ligado con el estudiante.

Deberemos de aplicar el principio de cada persona para cada puesto ya que solo así lograremos canalizar las tareas de manera efectiva y nos evitaremos que se caiga en doble delegación de autoridad y sobre todo de actividades.

Cualquier ente humano de la organización tendrá desde el principio bien especificadas sus tareas así como sus responsabilidades, y las líneas de autoridad serán determinadas en base a la estructura organizacional que se planteó desde el principio, cada área tendrá un solo responsable y esté a su vez también tendrá un jefe, así hasta llegar al nivel más alto , sin caer en áreas funcionales que no corresponden.

Si las líneas de autoridad y los encargados de realizarlas tienen bien delimitadas sus áreas de trabajo y responsabilidad respetando la de los demás no caeremos en dualidad de mando.

### **3.5 "UNA SOLA CABEZA PARA UNA SOLA ESTRUCTURA, EL PRINCIPIO DE UNIDAD DE DIRECCION"**

Lo anterior va ligado con este principio ya que como se decía debemos de tener bien definidos los caminos que se han de seguir para la consecución de objetivos planteados a realizar ya que esto dependerá de una buena estructura organizacional.

Las personas encargadas de verificar estos objetivos tendrán la tarea de vigilar que los programas se lleven a cabo como se manifiestan en los manuales y todos los elementos en todos los niveles los ejecuten de manera efectiva.

Cuando se presenten problemas es de vital importancia que se evite el mal canalizamiento del mismo o que la solución caiga en un sector que no corresponda, aquí es donde el arte de saber dirigir entra en el ser pensante encargado en este nivel en la estructura organizacional.

### **3.6 " AYUDAME QUE YO TE AYUDARE, PRINCIPIO DE LA SUBORDINACIÓN DEL INTERÉS PARTICULAR AL INTERÉS GENERAL".**

Aquí en un inicio de su historia Fayol lo creo para un solo lado, el de la empresa, pero actualmente y en nuestra estructura se aplicará de otra manera, es decir, los intereses que nuestros miembros tengan tendrán que estar a la par de la organización, por ejemplo: si las metas trazadas para un académico no son estimuladas de igual manera no se podrá lograr el bienestar de la organización.

Todo aquel elemento se esforzará en resaltar en la organización para cumplir este principio pero de igual manera la organización será vínculo de reciprocidad para beneficio del empleado.

### **3.7 "PRINCIPIO DE LA REMUNERACIÓN DEL PERSONAL COMO ARMONÍA DE RESULTADOS".**

Como siempre en la historia el elemento gratificante es de suma importancia sobre todo para el elemento operante ya que de ahí depende la efectividad en los resultados.

Si el empleado en nuestra organización cuenta con un pago justo de acuerdo a lo que realiza sin desmerecer su actividad, su enseñanza no será inferior a la que se requiere en nuestro Instituto y así cumplirá satisfactoriamente con los estándares establecidos.

En relación con el pago de nuestros empleados se deberá instalar un sistema de incentivos, compensaciones y estímulos no solo de tipo económico si no de reconocimiento social.

### **3.8 "PRINCIPIO DE LA CENTRALIZACIÓN COMO EJE A SEGUIR".**

Es de prioridad entender que los niveles de dirección tendrán que ser los niveles a aspirar por los que vienen de abajo hablando a nivel estructura, el poder que le confiere el puesto a un nivel de dirección es importante ya que si su autoridad se emplea de manera efectiva y canaliza este puesto de buen modo, las actividades serán realizadas como se tenían planeadas.

El buen manejo de un puesto de dirección tiene como requisito el cumplimiento del mismo y sobre todo el aprovechamiento del mismo para la efectividad del logro de las actividades que uno esta encargado de vigilar que se cumplan.

Por otro lado el subordinado tendrá como eje a seguir a su jefe quien con buen entendimiento de esta situación, tendrá la oportunidad de ser un excelente conocedor de la situación.

Se evitará caer en el excesivo poder de las funciones que implica un puesto, no se abusará del poder que se tiene, ya que puede ser de malas consecuencias para la organización.

### **3.9 "PRINCIPIO DE LA JERARQUIA COMO ENTE DE COMUNICACION DE AMISTAD".**

Esto si se aplica de buen modo será de gran provecho para la organización, ya que los vínculos jerárquicos que existen en la organización serán canales de comunicación y sobre todo para la creación de amistad entre todos los miembros de la organización.

Los jefes y los empleados no se deberán de regir al máximo por ese orden, si no que, serán grandes comunicadores de los problemas que existan para la consecución de objetivos.

De tal manera que el medio ambiente que exista en la organización sin perder de vista las jerarquías deberá de contener amistad o más bien compañerismo entre todas la áreas funcionales y sus miembros.

### **3.10 "TODO EN SU LUGAR COMO PRINCIPIO DE ORDEN"**

Todo deberá de llevar un orden, como se puede manifestar un respeto para todos y entre todas las funciones sin adentrarse en actividades que no correspondan.

Que mejor si existe un compañerismo entre estos niveles, claro sin abusar de este compañerismo ya que no debemos de confundirlo con el trabajo, no por que sea mi gran compañero lo voy ayudar en lo que él es el único responsable de ejecutar.

Con base en la responsabilidad y respeto del trabajo de cada uno de nosotros no existirá ningún problema en el orden de las cosas, esto lo tomaremos como una fórmula ya que si se sigue al pie de la misma no

tendremos problemas con las funciones asignadas a todos los elementos de nuestra organización.

### **3.11 "JUSTICIA COMO LEY QUE IMPERE EN LA ORGANIZACION, ES EL PRINCIPIO DE EQUIDAD"**

Ante la existencia de conflictos en la organización se tendrá que contar con elementos base para su solución como son la sensatez y experiencia, todos estos combinados y con el don de intuición nos ayudará a no cometer errores en la decisión a tomar, deberemos de ser justos y equitativos sin mirar más que el beneficio de la organización y la mejor consecución de nuestras metas, aunque esto implique el castigo o suspensión de personal que haya incurrido en alguna falta, todo deberá de ser por el bien de la organización.

Cabe recordar que deberemos de ser benevolentes e imparciales y no caer en la preferencia de ningún tipo ya que esto podría generar conflictos con grupos de gente en la organización, si no es ahora más tarde, lo cual se complicaría a niveles más extremos.

Aunque también se implantará un método de control en las personas encargadas de dar solución a los problemas y cuidar que no caigan en favoritismos, de lo contrario tomar un castigo ejemplar por el abuso de autoridad y confianza que se les concedió.

### **3.12 "LA SEGURIDAD COMO POLITICA EN EL FUTURO, EL PRINCIPIO DE ESTABILIDAD DE PERSONAL".**

La inseguridad que se presenta en una organización es signo de mal funcionamiento en la organización, para todo aquel elemento la seguridad en su trabajo es importante ya que consiste en el andar de la estructura organizacional, tampoco se caerá en el clásico error de preparar personal en cierta área y luego de estar listo poder trasladarlo a otra área en dónde no fue preparado especialmente, esto correspondería a un mal programa de asignamiento de funciones y al no respeto de

nuestras mismas políticas de acuerdo a los planteamientos que se efectuarán al principio.

Esto es un grado de medibilidad que es de fácil cuestionamiento entre las diferentes áreas funcionales de la organización, el factor de seguridad se ve reflejado en el buen funcionamiento de la organización y también en la imagen de la misma organización.

La duración de un elemento en cierto puesto augura que se cumple adecuadamente con la tarea, y el hecho de removerlo inquieta además de a esté elemento a otros que se ven amenazados e inconformes por las políticas que se están llevando a cabo.

Así es de gran utilidad el asegurar la tranquilidad de los elementos de la organización para su futuro, ya que de ahí parte la efectividad del servicio que se de al exterior.

### **3.13 "LA INICIATIVA COMO PRINCIPIO DE TRIUNFO"**

A toda organización es de vital importancia contar con gente emprendedora entre sus filas, y para nosotros no será de excluirse esta cualidad entre las gentes.

A los empleados se les brindará la oportunidad de superarse y de manifestar su creatividad en todos lo campos de acción que deseen realizarlo, podrán en un área que se creará especialmente para este punto llevar a cabo en todos los aspectos la creación de nuevas rutas, programas, métodos y políticas que quieran aportar y de todas estas aportaciones, los altos directivos junto con los gerentes de cada área seleccionarán las más acertadas para su futura aplicación, y claro para los elementos participantes y triunfadores un incentivo que va de lo económico hasta el propio control e inspeccionamiento de su programa, es decir un ascenso laboral.

Las ventajas que nos brinda el implantar esta área es conocer más a fondo las verdaderas necesidades de los empleados sus requerimientos y sus aspiraciones de tal modo que esto junto con una buena dirección nos llevará a un solo fin que es el del éxito.

### **3.14 " LA UNION DEL PERSONAL COMO EL FACTOR A MAXIMIZAR, PARA MINIMIZAR ESFUERZOS".**

De gran utilidad el apoyo a la unión del personal por parte de la dirección y las gerencias , cuidando que la gente respete a la misma organización y sus actividades correspondientes, ya que la unión significa apoyo entre ellos pero la alta dirección debe de canalizar esta unión en que se convierta en apoyo no solo de ellos sino también de la organización y viceversa.

Como se puede ver es de gran provecho si se maneja esto, pero hay que saber como hacerlo sin caer en apabullar al personal ni tampoco en poca disposición de la organización, efectuando comidas eventos sociales, deportivos y otros que lograrán en el individuo la afiliación social en la empresa y por ello la facilitación de las relaciones con la organización, tanto en problemas laborales como personales, y la mejor producción de un mejor servicio a la sociedad de la cual dependemos.

## **CAPITULO 4**

### **4 ) DESARROLLO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO**

#### **4.1 IMPORTANCIA DE SU APLICACION**

La administración se realiza para su buena consecución con el proceso administrativo, por lo que hay que enfatizar que una de las funciones más importantes de todo administrador es lograr la optimización de los recursos para cumplir el grado máximo de la satisfacción de los objetivos previamente establecidos.

Para ello se vale del buen uso de los recursos la cuál tradicionalmente se ha clasificado de esta forma:

1.- Humanos ( experiencia, conocimientos, motivación, etc )

**RECURSOS** 2.-Materiales( equipo, materia prima, dinero, etc. )

3.- Técnicos (normas, procedimientos, instructivos manuales etc.)

Durante la historia de la administración estos tres recursos han sido y seguirán siendo el factor indispensable para el desarrollo y la existencia de la empresa, pero aparte con el transcurrir del tiempo y sus continuos avances tecnológicos existe otro factor que es trascendental en el proceso administrativo, nos referimos al “ periodo de ejecución”, es decir, el tiempo que se dispone para la consecución de un objetivo, ya que hoy en día el estar siempre adelante en el mercado se relaciona con el buen funcionamiento de las funciones en la estructura organizacional: lo cual no excluye a los demás miembros de la organización que al realizar actividades están aplicando el proceso administrativo, de ahí la

importancia que tiene dado que es la gente quien mueve a los demás recursos y lo hace aplicando los elementos y etapas del mismo proceso, por lo que no es exclusividad del Licenciado en Administración solamente.

#### **4.2 DIFERENTES MODELOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.**

Remarcaremos los distintos procesos de varios autores, pero sin perder de vista que todos coinciden en lo mismo, la razón de contemplar los mismos elementos del proceso administrativo.(12)

##### **"DIFERENTES MODELOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO."**

<b>AUTOR</b>	<b>AÑO</b>	<b>ELEMENTOS</b>
<b>HENRY FAYOL</b>	<b>1886</b>	<b>PREVISION ORGANIZACION COORDINACION DIRECCION CONTROL</b>
<b>REYES PONCE</b>	<b>1960</b>	<b>PREVISION PLANEACION ORGANIZACION INTEGRACION DIRECCION CONTROL</b>
<b>FERNANDEZ ARENA</b>	<b>1967</b>	<b>PLANEACION IMPLEMENTACION CONTROL</b>
<b>LARIS CASILLAS</b>	<b>1974</b>	<b>PLANEACION ORGANIZACION INTEGRACION DIRECCION CONTROL</b>

(12) Principios de Administración. Federic Winslow Taylor: Pág. 176.

### **4.3 HENRY FAYOL (1886)**

Fayol es quien proporciona a los administradores una herramienta fundamental que fue el primer modelo del proceso administrativo, señalando que éste es apto para cualquier negocio, casa o el mismo gobierno dando la primer característica como lo es la universalidad.

Y lo visualizó así:

#### **PREVISION**

“Lo conceptúo como escrutar el futuro y articular el programa de acción” (13)

#### **ORGANIZACION**

“El cual consiste en formular una estructura dual que conforme a la empresa con el hombre y funciones.”(14)

#### **DIRECCION**

“La define como hacer funcionar al personal.”(15)

#### **COORDINACION**

“Es para el relacionar, unir, armonizar todos los actos y todos los esfuerzos.”(16)

#### **CONTROL**

“Lo entendemos como procurar que todo se desarrolle de acuerdo con las reglas establecidas.”(17)

(13) Idem. (1)  
(14) Idem (2)  
(15) Idem. (3)  
(16) Idem. (4)  
(17) Idem. (5)

#### **4.4 FERNANDEZ ARENA (1967)**

Este autor es el único que se sale un poco de lo que conocemos o es característico en las demás etapas de los otros autores, ya que trata de desterrar el empleo de la improvisación y los presentimientos.

Lo determinó así:

##### **PLANEACION**

Aquí es donde se define el problema, hacer las investigaciones previas y formular un programa de acción, o visto de otro punto de vista se hace el estudio de la solución para lograr en lo posible un cambio innovador tomando en cuenta la estructura organizacional de la empresa: toma dos etapas para este estudio que son la programación y la innovación.(18)

##### **IMPLEMENTACION**

La decisión que se tome en un proyecto debe de estar recalcada en motivar al que lo va a ejecutar como los subalternos, hacerle sentir interés

por actuar y transmitir el mensaje a los demás, para esto consideró tres etapas para su estudio (19) :

- Decisión
- Motivación
- Comunicación

##### **CONTROL**

Es el resultado de la comparación de los resultados con lo planeado, en empresas con una estructura idónea puede surgir el control automático, o sea, la corrección inmediata sin necesidad de reiniciar el ciclo y tener que planear , si no proceder a la implementación.(20)

(18) El Proceso Administrativo. José Antonio Fernández Arenas Pág.XV, XVI

(19) Idem

(20) Idem

#### **4.5 LARIS CASILLAS (1974)**

Este modelo se restringe solamente a los principios del proceso administrativo de acuerdo con el desarrollo del mismo y con las necesidades de las grandes industrias y empresas en México.

Lo explica así:

##### **PLANEACION**

Es la determinación de lo que se va hacer incluyendo decisiones de importancia, como el establecimiento de políticas, objetivos, determinación de métodos específicos, procedimientos y el establecimiento de las cédulas diarias de trabajo.(21)

##### **ORGANIZACION**

Es el programa en donde el agrupamiento de las actividades necesarias para realizar los planes a través de unidades administrativas, definiendo las relaciones jerárquicas entre ejecutivos y estableciendo comunicaciones en sentido vertical y horizontal.(22)

##### **INTEGRACION**

Consiste en la obtención para uso de la empresa del capital del personal ejecutivo, terrenos, construcciones y demás elementos materiales y humanos necesarios para llevar a cabo los planes.

La integración agrupa elementos como comunicación, reunión armónica de los elementos humanos y materiales, selección, entrenamiento, compensación al personal.(23)

(21) Orígenes y Perspectivas de la Administración. Alberto Ríos Szalay. Andrea Paniagua Ansham. Pág.163. 164

(22) Idem

(23) Idem

## **DIRECCION**

Es la expedición de instrucciones, indicación de los planes a los responsables de efectuarlos, establecimiento de relaciones diarias entre jefe y subordinado.

La dirección incluye los elementos de comunicación de ordenes, relaciones personales jerárquicas y toma de decisiones.(24)

## **CONTROL**

Consiste en medir la operación para que resulte conforme a los planes o lo mas cercano posible a ellos: también incluye el establecimiento de estándares, comparación de estándares reales con los propuestos y la acción correctiva para así adecuarla al plan original. El control comprende establecimiento de estándares, medición de la ejecución - interpretación y acción correctiva.(25)

## **MOTIVOS POR LOS CUALES NOS BASAREMOS EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE REYES PONCE.**

Podemos enumerar las razones del por qué consideramos es el modelo más idóneo para el desarrollo de la presente tesis:

- Es de fácil comprensión por su claridad y precisión
  - Su autor es mexicano y por lo mismo lo contempló para la formación de empresas mexicanas.
  - El modelo fue creado en base a la ideología del administrador mexicano.
  - Del modelo original de Urwick, el autor lo adaptó y complementó por lo anterior.
- Está adaptado para las empresas privadas de México.

(24) Orígenes y Perspectivas de la Administración Alberto Ríos Szalay, Andrea Paniagua Anduna. Pág. 163. 164

(25) Idem

## MODELO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE REYES PONCE

FASES	ELEMENTOS	ETAPAS
MECÁNICA	PREVISIÓN	OBJETIVOS INVESTIGACIÓN CURSOS ALTERNATIVOS
	PLANEACIÓN	POLÍTICAS PROCEDIMIENTOS PROGRAMAS PRONÓSTICOS PRESUPUESTOS
	ORGANIZACIÓN	FUNCIONES JERARQUÍAS OBLIGACIONES
DINAMICA	INTEGRACION	SELECCIÓN INTRODUCCION DESARROLLO INTEGRACION DE LAS COSAS
	DIRECCION	AUTORIDAD COMUNICACION SUPERVISION
	CONTROL	ESTABLECIMIENTO OPERACION INTERPETRACION

## **4.6 PROCESO ADMINISTRATIVO**

**De Agustín Reyes Ponce**

1.- “ La previsión. implica la idea de anticipación en cuanto a los acontecimientos y situaciones. para prever hay que fijar los objetivos, investigar los factores y coordinar los distintos medios en diversos cursos alternativos de acción, a previsión, es así , el elemento de la administración en el que con base a las condiciones futuras en las que una empresa habrá de encontrarse reveladas por una investigación técnica, se determinan los principales cursos de acción que nos permitirán realizar los objetivos de esa misma empresa. esta fase de precisión incluye tres principios básicos que son:

La previsibilidad , en situaciones de certeza o incertidumbre;

El principio de objetividad ,es decir, que las previsiones deben descansar en hechos más que en opiniones subjetivas,

El principio de medición , es decir, que las previsiones serán tanto más seguras cuanto más puedan ser apreciadas no solo cualitativamente sino en forma cuantitativa o susceptible de medirse y como etapas podemos señalar la:

- fijación de objetivos
- investigación
- fijación de cursos alternativos de acción.(26)

**Objetivo.-** esta palabra implica la idea de algo hacia lo cual se lanzan o dirigen nuestra acciones, es decir, lo que sea desea en el futuro.

**Clasificación de los objetivos**

- a) individuales y colectivos
- b) generales y particulares
- c) a corto y largo plazo
- d) básicos ,secundarios y colaterales
- e) naturales y subjetivos arbitrarios

(26) ídem (24)

Una vez que tenemos determinados nuestros objetivos, le toca a la investigación determinar los factores, tanto positivos como negativos que influirán para conseguir el fin planeado.

### Técnicas de la investigación

**La observación.-** Hechos  
Experimentos  
Registros

**La encuesta-** Determinación del universo  
Muestreo  
Formulario del cuestionario  
Recolección de datos  
Tabulación de los mismos  
Interpretación de resultados

Otra etapa que interviene es la aplicación de los Cursos Alternativos, los cuales ayudan a resolver el problema de eficientar la adaptación de los medios del fin.

2. “ La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción derivado de la etapa de previsión, estableciendo los principios que habrá de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y las determinaciones de tiempos y de números necesarias para su realización. La planeación tiene varios principios :

- El principio de la precisión que consiste en que los planes no deben hacerse con afirmaciones vagas y genéricas sino con la mayor precisión posible, por que van a regir acciones concretas.
- El principio de la flexibilidad, es decir que dentro de la precisión establecida en el principio anterior , todo plan debe dejar margen para los cambios que surjan en este y en razón de la parte imprevisible ya de las circunstancias que hayan variado.

- **El principio de la unidad:** los planes deben ser tal naturaleza que pueda decirse que existe uno sólo para cada función y todos los que se aplican dentro de la empresa deben de estar de tal modo coordinados e integrados que en realidad pueda decirse que existe un sólo plan general<sup>(27)</sup>

Como etapas importantes dentro del procedimiento de planeación se encuentra el establecimiento de:

- **Políticas.-** Están deberán de ser flexibles por que de no serlo serán como imposiciones a los trabajadores, ya que estas políticas son una manera de ejecutar las decisiones.
- **Procedimientos.-** Son guías a seguir ya que indican el camino a tomar para la consecución de una buena funcionalidad en la organización.
- **Programas.-** Este está compuesto de objetivos, políticas, programas, recursos a usar para la ejecución de algún curso de acción.

3.- “ La organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben de existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

Los principios en que se sustenta la organización de acuerdo al autor Reyes Ponce son los siguientes:

- **El principio de la especialización,** cuanto más se divide el trabajo dedicando a cabo empleado a una actividad mas limitada y concreta se obtiene de suyo mayor eficiencia, precisión y destreza.
- **El principio de la unidad de mando,** para cada función debe existir un sólo jefe .

- El principio de equilibrio autoridad-responsabilidad debe precisarse el grado de responsabilidad que corresponde al jefe de cada nivel jerárquico, estableciéndose al mismo tiempo, la autoridad correspondiente a aquella.
- El principio de equilibrio dirección-control: a cada grado de delegación debe corresponder el establecimiento de controles adecuados para asegurar la unidad de mando .

En base a estos principios es que se determina, asimismo, la estructura de organización que nos propone Reyes Ponce, una estructura de organización integrada básicamente a través del elemento de la autoridad y la jerarquizaron precisa de los niveles del mando de las responsabilidades, de la dirección y del control.”(28)

**Funciones:** Es determinar tres aspectos funcionales como son:

- a) el trabajo a realizar
- b) los individuos que lo ejecutarán
- c) el lugar en donde se realiza el trabajo

**Jerarquías:** La aplicación de administración implica que se debe de delegar autoridad y estos niveles jerárquicos dan la pauta en el grado de responsabilidades y autoridad en cada nivel.

**Obligaciones:** Están se dan mediante los puestos que se manejen y su grado de responsabilidad.

4.- “La integración, la integración es obtener y articular los elementos materiales y humanos que la organización y la planeación señalan como necesarios para el adecuado funcionamiento de un organismo social, en cuanto a la integración de personas, deben ser tomados en cuenta los siguientes principios:

#### **A) Adecuación de hombres y funciones**

Los hombres que han de desempeñar cualquier función dentro de un organismo social deben buscarse siempre bajo el criterio de que reúnan los requisitos mínimos para desempeñarlo adecuadamente en otros términos, debe procurarse adaptar a los hombres a las funciones y no las funciones a los hombres.

#### **B) De la provisión de elementos administrativos**

Otro principio es el de la provisión de elementos administrativos, cada miembro de un organismo social debe proveerse con los elementos administrativos necesarios para hacer frente en forma eficiente a las obligaciones de su puesto.

#### **C) De la importancia de la introducción adecuada**

El principio de la importancia de la introducción adecuada consiste en que los elementos humanos se integran a una empresa en un momento adecuado y óptimo, en cuanto a la integración de cosas, los principios fundamentales son los siguientes: el principio de carácter administrativo de la integración, es decir, la integración de los elementos materiales debe estar de acuerdo a todos los principios administrativos y a la estructura de la organización, el principio del abastecimiento oportuno, el principio de la instalación y mantenimiento y el principio de la delegación y control, todos estos principios de integración de cosas sumamente importantes, tanto como los de integración de personas.”(29)

En cuanto a las técnicas principales para la integración de personas tenemos las siguientes:

a) **Reclutamiento.**- Hacer partícipes a todos aquellos que deseen ocupar “x” puesto.

b) Selección.- Elegir al individuo adecuado para que ocupe este puesto y así desarrolle sus cualidades por las cuales se le elija.

c) Introducción.- Lograr que el nuevo miembro se identifique con la organización y que él es parte de la misma, esto debe ser lo más rápido y eficazmente.

d) Desarrollo.- Es la integración ya funcional en la operación del puesto, del individuo en el desarrollo de su trabajo.

5.- "La dirección . Nos definen a la dirección como el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador , ejercida a base de decisiones ya sea tomadas directamente , ya con mas frecuencia delegando dicha autoridad y se vigila simultáneamente que se cumpla en la forma adecuada todas las ordenes emitidas, en cuanto a las subfases o etapas de este principio administrativo se señalan las siguientes:

a) Delegación de autoridad, ya que administrar es hacer a través de otros.

b) Que se ejerza autoridad para lo cuál deben precisarse sus tipos, elementos, clases.

c) Que se establezcan canales de comunicación a través de los cuales se ejerza y se controlen sus resultados.

d) Que se supervise el ejercicio de la autoridad en forma simultánea a la ejecución de las ordenes.

En cuanto a los principios de dirección se enumeran lo siguientes::

- Principio de la coordinación de intereses, el logro del bien común se hará más fácil cuanto mejor se logren coordinar los intereses del grupo y aun los individuales, de quienes participan en la búsqueda de este fin último.

- Principio de la impersonalidad del mando; la autoridad en una empresa debe ejecutarse mas como producto de una necesidad de todo el organismo social que como resultado exclusivo de la voluntad del que manda.
- El principio de la vía jerárquica, al transmitirse una orden deben de seguirse los conductos previamente establecidos y jamás saltarlos sin razón y nunca en forma constante.
- Principio de la resolución de los conflictos, debe procurarse que los conflictos que aparezcan se resuelva lo mas pronto que sea posible y del modo que sin lesionar la disciplina pueda producir el menor disgusto a las partes.
- Principio del aprovechamiento del conflicto; debe procurarse aun aprovechar el conflicto para forzar el encuentro de soluciones.”(29)

6.- “El control es la medición de los resultados actuales y pasados en relación con los esperados, ya sea total o parcialmente con el fin de corregir , formular y mejorar nuevos planes. las subfases de este principio del proceso administrativo son:

- a) El establecimiento de los medios de control
- b) La operación de recolección y concentración de datos
- c) La interpretación y valoración de los resultados
- d) La utilización de los resultados, para efectuar las correcciones necesarias.

En cuanto a los principios en que se sustenta el principio de control son los siguientes;

El control tiene un carácter administrativo, es necesario distinguir aquí las operaciones de control de la función de control, las funciones de carácter administrativo y es la respuesta al principio de delegación, en cambio, las operaciones de control son de carácter técnico.

- Principio de los estándares; el control es imposible sino existen estándares de alguna manera precisados y será tanto cuanto mas precisos y cuantitativos sean dichos estándares.
- Principio de carácter de medidas de control, un control solo deberá usarse si el trabajo, gastos, etc..., que impone se justifican ante lo beneficios que de el se esperan.
- Del principio de excepción; el control administrativo es mucho mas eficaz y rápido cuando se concentran los casos en que no se logró lo previsto, mas que en los resultados que se obtuvieron como se había planeado.”(30)

## **CAPITULO 5**

### **5.- CASO PRACTICO**

#### **“EL PROCESO ADMINISTRATIVO APLICADO A LA CREACION DE UNA EMPRESA DE COMPUTO”**

##### **5.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La importancia de identificar el problema consiste en visualizar la participación del proceso administrativo para la formación de la empresa y que es tan prioritaria, que si no se le aplicase como lo indica en cada una de sus etapas, estaríamos condenados al fracaso organizacional.

Comprobar si es una herramienta útil de principio a fin para la consecución de los objetivos.

##### **5.2 HIPOTESIS**

Actualmente y en el contexto social en que vivimos es tan apremiante la adecuada utilización del proceso administrativo, debido a que toda organización que esté en proceso de formación, si no está bien estructurada desde su inicio con miras al futuro, así como sus problemáticas, tenderá no solo al fracaso empresarial, sino también al social, esto es que el papel que juega hoy en día los entes empresariales socialmente hablando, es fundamental en nuestra economía nacional como la familiar también: ya que el sostenimiento de fuentes de trabajo de las empresas genera y mantiene activo al mismo ciclo económico del país.

De ahí que como en todo proceso, la flexibilidad con la que se cuente ante la adversidades en un futuro, serán factor de estabilidad en la

empresa, por que en esto último es donde descansa la capacidad de la organización hacia el logro de los objetivos establecidos.

### **5.3 JUSTIFICACION DEL PROBLEMA**

Ante las situaciones en que se han visto inmiscuidas las empresas micro y medianas, que se han tenido que enfrentar a una serie de problemas que no visualizaron en su momento de formación empresarial, ya que no estructuraron su organización u otras solo arrancaron con la administración empírica de familia de negocios pero sin la contemplación de factores y circunstancias que en un futuro pudiesen presentarse y que podrían acabar con ellas al no contar ni siquiera con lineamientos de flexibilidad para el cambio en el curso de acciones ante las adversidades.

De ahí nuestra justificación por preocuparnos por la buena marcha de la organización si esta implanta el proceso administrativo por más simple y sencillo en todas sus etapas.

Por último todos nuestros esfuerzos en todos los niveles jerárquicos irán encaminados a la filosofía de proveer una cultura de calidad y perseverancia en la excelencia de nuestros egresados como fuente principal de una mejor sociedad con mejores individuos preparados tanto en los conocimientos y herramientas , como en el aspecto de personas con sentido de rectitud y honradez con su sociedad.

### **5.4 INTRODUCCION**

La constante evolución en el campo de la computación y sus prósperas herramientas de trabajo, han sido factor fundamental de un auge de instituciones académicas encargadas de la enseñanza de la materia.

El contar con conocimientos actuales sobre esta ciencia se han hecho ya parte de la vida cotidiana de un estudiante, profesional o hasta una ama de casa para su presupuesto familiar, a todos los niveles de educación se

ve esta enseñanza, por ello la preocupación de este Instituto en crear un modelo a seguir en cuanto a calidad y excelencia en la educación que se pretende dar mediante los módulos de información del programa que se trate.

Pero no solo esta pretensión es la del Instituto, sino como lo veremos a lo largo de esta práctica, es la implantación adecuada desde sus cimientos hasta el control en el funcionamiento administrativo, operativo e institucional de la organización.

Lo importante será enfatizar que todas las etapas del proceso administrativo no estén excluidas del mismo, si no que todas están interrelacionadas unas con otras, de otro modo lo que se quiere hacer notar es que si no se da una primer etapa, la segunda y las subsecuentes no funcionarán como debe de ser; es como un edificio en donde si sus cimientos no cumplen con las expectativas que de ellos se espera, no podrán soportar el peso del primer piso ni mucho menos de los siguientes.

Así no sirve de nada si las bases no son sólidas y encaminadas a ser la fortaleza de las siguientes etapas, así hasta llegar a la cumbre.

Se enfatiza que si logramos aplicar una articulación de los recursos con las funciones esto conllevará a la marcha adecuada del funcionamiento de la organización

Pero esta obra no significa una generalización del proceso administrativo para su aplicación adecuada en cualquier empresa, si no solo ser una guía y ejemplo de que si se le utiliza como debe ser al proceso administrativo, los resultados serán mas factibles de conseguir.

Otro de los puntos a considerar es la situación actual en que se esté, el entorno social, las necesidades que se tengan y se requieran satisfacer, los objetivos y medios con que se cuenta para alcanzarlos.

## **5.5 DESARROLLO DEL TEMA**

### **5.5.1 PREVISION**

Debido a la necesidad y auge de la computación se requiere el brindar un servicio educativo de calidad y excelencia a la sociedad. Creando un Instituto que ofrezca la preparación adecuada con el perfil que en la actualidad se requiere para cumplir y ayudar a nuestro país a salir adelante.

Esto es una de las causas por la que nuestro Instituto consciente de la necesidad de la población para ser más competitivos en los horizontes que se le abren al país internacionalmente, se ve comprometido a la formación de profesionales con un alto grado de calidad académica en el ramo de la informática.

Como hemos visto la computación ha ido evolucionando a través de los años; desde las primeras computadoras de bulbos hasta las que actualmente existen, tanto a nivel nacional como internacional. Lo anterior es consecuencia de la necesidad del hombre de obtener información, veraz, clara, oportuna y exacta para la toma de decisiones a nivel empresarial, profesional, científico, etc.

En el contexto actual en el que vivimos caracterizado por un gran dinamismo, en donde el cambio es constante, es fundamental contar con una estructura en el Instituto bien clara y definida que permanezca a la vanguardia de las necesidades propias y sociales.

La necesidad la va determinando la misma sociedad ya que esta nos marca el camino a seguir de acuerdo a la época en que estamos viviendo y los cambios que se van generando en los aspectos político, económico y sociales.

Hoy en día el Instituto tiene un enorme compromiso ante la sociedad, que puede traducirse en términos como: educar para innovar, investigar para generar, así como divulgar el conocimiento y la tecnología.

**Lo anterior obliga necesariamente a concientizar el hecho de que la tarea como Institución Educativa es por demás trascendental, comprometedora y de gran responsabilidad.**

**Por otra parte y en estricta relación con lo anterior, al interior de las Instituciones educativas y particularmente del Instituto SIGN se requiere especificar el orden y prioridades que deberá darse a los procesos que se llevan a cabo para poder alcanzar tanto las funciones institucionales como la misión misma: por lo que es requisito indisoluble desarrollar un proceso de planeación por medio del cual sea posible responder a interrogantes como: ¿Dónde estamos ahora? ¿A dónde queremos ir? ¿Cómo lo lograremos? ¿En qué tiempo?, etc.; sobre todo hoy en día que como sociedad y como Nación estamos pasando por una etapa particularmente crucial y difícil.**

Partiendo de la base de que la planeación es un proceso que consiste, en términos generales, en seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias que permitan alcanzar ciertos objetivos, entonces todas las Instituciones irremediablemente tiene que recurrir a ella. Inclusive, hay quienes han descrito a la planeación como el descubrir cosas hoy para poder tener un futuro mañana. Esto es, si no se planea y no se estudia el contexto y si no se define a dónde se quiere llegar, cómo y con qué; tanto en calidad como en cantidad, el futuro como Institución es peligrosamente incierto; y más aún para las Instituciones encuadradas en el ámbito de la Educación técnica, pues por sus características y las funciones que la sociedad les encomienda; su desarrollo y evolución son particularmente vertiginosos.

De ahí que el Instituto SIGN ( Sistemas Integrales Garantizados) consciente del papel y la importancia que ha adquirido ante la sociedad, así como de la importancia y de la trascendencia que le implica llevar a cabo un proceso propio y constante de planeación-evaluación. Este proceso se considera como parte de la implantación de una cultura de Planeación, en donde el personal desarrolla los procedimientos bajo una misma metodología; lo cual indudablemente reporta grandes beneficios

al Instituto, lo que se cristaliza en primera instancia, en la conformación de un documento como éste con dimensiones institucionales; y en segundo lugar - y quizás lo más importante - los procesos que le han dado origen y aquellos que resultan de su aplicación.

Los propósitos Institucionales trazados para el mediano y largo plazo y que son, a fin de cuentas, las grandes líneas que guiarán al que hacer de este Instituto para un lapso aproximadamente de seis años, constituyen la otra línea que da sustento al accionar al Instituto SIGN(Sistemas Integrales Garantizados).

Se esperan resultados muy buenos al realizar este proyecto de inversión ya que se buscaron los mejores pasos a seguir para la implantación del Proceso Administrativo ya que este es la base de toda organización para que tenga un buen funcionamiento.

En este trabajo de investigación (tesis) se tomaron todos los puntos de vista de los conocedores de esta materia para poder obtener un criterio propio.

## **FILOSOFIA INSTITUCIONAL**

**Filosofía:** "Es la reflexión crítica sobre la cultura y sus valores".

Aplicando dicho concepto a una Institución educativa se afirmará que la filosofía institucional será la forma particular y específica como aquella vislumbra en su aspecto total, adquiere plena conciencia de su misión y de los valores básicos que seguirá en su noble valor.

La filosofía de SIGN (Sistemas Integrales Garantizados). A. guarda una estrecha correspondencia con lo establecido en el Art. 3o. Constitucional y se encuentra plasmada en la Declaración de Valores e Ideario Institucional, donde se encuentran implícitas la concepción educativa general y las finalidades de que este asume con respecto a la sociedad, el hombre y el que hacer estudiantil.

## **MISION DEL INSTITUTO**

Formar recursos humanos del más alto nivel, que coadyuven a la satisfacción de las necesidades sociales, mediante las funciones de docencia, investigación, extensión y difusión de la cultura bajo la perspectiva de sus valores, ideario y modelo educativo.

Acorde con su misión el Instituto plantea como compromiso, continuar formando profesionales y técnicos de alto nivel que con sus conocimientos y técnicas, apoyen al desarrollo del país por lo cual deberá de ser congruente con las necesidades y políticas nacionales, instrumentando nuevas opciones educativas enfocadas a la satisfacción de estas a corto, mediano y largo plazo.

## **OBJETIVOS Y METAS**

Por parte del Instituto los objetivos generales se conciben como el punto final o la situación en la que se pretende situar cada área.

Las metas se entienden como la cuantificación, que puede ser vinculada a los aspectos cualitativos, de los objetivos de un tiempo y forma específicos.

### **1.- Como Institución útil a la sociedad.**

El Instituto atendiendo a su misión deberá responder a la sociedad brindándole servicios que sean útiles tanto para la solución de los problemas existentes como en la prevención de los que pudieran presentarse.

Esto significa que las opciones educativas que imparta, la investigación que realice y la extensión y difusión de la cultura deberán estar enfocados a la demanda que justifica su existencia.

### **2.- Como Institución que incide en la transformación social, política, económica y tecnológica del País.**

El Instituto deberá realizar aportaciones al conocimiento informático, visualizando áreas de desarrollo que permitan constituirse en un importante factor de cambio social que contribuya al establecimiento de una calidad de vida caracterizada por el bienestar y la productividad.

Esto significa que nuestra Institución deberá trascender sus horizontes mas allá de los programas de educación técnica que ofrece, diversificando las modalidades de intervención que le permitan dar cabal cumplimiento de su Misión.

### **3.- Como Institución de calidad y excelencia.**

Al desempeñarse nuestro Instituto dentro de una economía en donde comparte el escenario de la oferta educativa con otras instituciones que

brindan a la sociedad diversas alternativas de elección para obtener una formación académica, nos impone el reto de ser extremadamente celosos para lograr la excelencia de las funciones académicas y la calidad y eficiencia de los servicios administrativos de apoyo, de tal manera que la recomendación de la comunidad sea eco para invitar a nuestros miembros.

El Instituto deberá desarrollar, mantener y difundir una imagen de calidad y excelencia, sustentada por el nivel de los servicios que ofrezca, con la que debe de ser identificada y reconocida por la comunidad interna y externa.

#### **4.- Como un modelo educativo siempre vigente.**

El Instituto deberá desarrollar una continua evaluación del que hacer que permita efectuar los ajustes al Modelo Institucional, para que este dirija y facilite la tarea e incrementando la eficiencia terminal, para derivar finalmente en el logro de la relevancia y trascendencia social que buscamos de nuestra gestión.

Lo anterior implica necesariamente la actualización de las opciones educativas que ofrece la Institución, la integración de la tecnología informática de punta en las distintas disciplinas, la incorporación de las metodologías de vanguardia para desarrollar las experiencias de enseñanza-aprendizaje, entre otros aspectos.

#### **5.- Cuyos servicios sustantivos se incrementan con valores agregados.**

El Instituto adicionalmente a sus servicios, deberá de prestar una serie de satisfactores que podrán ser tanto materiales como no materiales pero que, en todos los casos, provocarán que la comunidad desde el momento en que pise la Institución, se sienta convencida por el trato, por las actividades, por las instalaciones, por la cordialidad, por la decencia, por la limpieza, por la eficacia, por la seguridad y la satisfacción de encontrar en la Institución un lugar de aprendizaje.

## **6.- Como líder en el ramo del conocimiento informático.**

Nuestro Instituto deberá participar en todos los foros procurando encabezarlos e influir en ellos conforme a las necesidades nacionales y al Ideario institucional.

Del mismo modo, deberá proporcionar oportunidades que permitan la vinculación e integración con otras instituciones, que hagan patentes los beneficios del intercambio interinstitucional. En suma se busca cobrar presencia en los escenarios académicos, culturales, sociales y empresariales, lo que permitirá alcanzar y sostener una posición de liderazgo.

## **7.- Como el más económico en el precio de sus servicios.**

El Instituto deberá abatir sus costos a través de la calidad, es decir, promoviendo la eficiencia, la eficacia y la efectividad en todas las acciones de su personal docente y administrativo y en el buen uso de los recursos por parte de sus estudiantes. Adicionalmente, sin detrimento de la calidad, deberá encontrar los beneficios propiciados por las economías de escala, esto es, por costos unitarios bajos.

En ningún caso se habla de sacrificar la calidad por la cantidad, sino precisamente en sacar de la cantidad la oportunidad de tener mayor calidad. Teniendo costos bajos nuestros precios podrán ser reducidos y nuestros estudiantes recibirán excelentes servicios a precios bajos.

## **8.- Como el Instituto que remunera y reconoce moralmente el trabajo de su personal.**

Deberá ofrecerse a todo el personal docente y administrativo la mejor remuneración, así como prestaciones, reconocimiento y apoyo moral y material a su desempeño, de tal manera que sea recíproco al esfuerzo de cada uno de los colaboradores el reconocimiento motivador del Instituto.

**9.- Como una Institución financiera estable.**

Atendiendo a su adecuada administración financiera, en donde los recursos deberán de ser suficientes para cubrir sus egresos. El Instituto deberá asegurar su crecimiento, así como el mejoramiento continuo de sus plantas físicas, teniendo aún remanentes para su propia consolidación.

**10.- Como una Institución con administración participativa.**

El Instituto sin dejar de establecer y reconocer la jerarquía y responsabilidad de cada jefe, promoverá la participación de todos y cada uno de los responsables (jefes y subordinados), estableciendo co-responsabilidades y delegando a cada actor de la autoridad necesaria para que cumpla con los resultados esperados a través del establecimiento previo de objetivos, premiándolo o amonestándolo cuando estos no se den.

**11.- Como una Institución en donde sus más altas autoridades se encuentran en el frente de atención a la comunidad.**

El Instituto valiéndose primeramente de sus recursos informáticos y de los sistemas de comunicación e integración necesarios, deberá de reducir las jerarquías que en la actualidad maneja, exclusivamente a tres niveles, en donde se encuentran directivos, ejecutivos y personal de contacto; esto es el aplanamiento de la estructura en donde, dentro del rol de cada quien, estará en atender personalmente a estudiantes, a personal docente y administrativo como tarea fundamental, provocando con ello la reducción del personal de la Institución al mínimo necesario en donde no se sacrifique ni la excelencia ni la calidad en el servicio.

**12.- Como una de las Instituciones de educación técnica con mayor dimensión.**

Ya sea por la demanda natural de la educación técnica o por la influencia que el propio Instituto ejerza para promover la demanda.

### **13.- Como Institución promotora de nuevas alternativas.**

El Instituto deberá provocar, a través del ejercicio de sus tareas sustantivas, el crecimiento empresarial de nuestro País, encontrando alternativas innovadoras para que, ya sea por conducto de sus estudiantes, de su personal docente o administrativo o de sus propios patronos, la actividad económica de nuestro País se vea favorecida.

### **14.- Como una Institución por Siempre Responsable de lo que se ha Cultivado.**

La Institución deberá , a través de la educación constante, actualizar los conocimientos no solamente de su propia comunidad y dentro de ella de sus egresados, sino del público en general que ha egresado de las aulas universitarias o bien se ha formado en la universidad de la vida; esta actividad de educación continuada se llevará a cabo a través de adiestramiento, la capacitación, la actualización y el desarrollo del ser humano.

## **ESTUDIO DE MERCADO**

Un aspecto de suma importancia que se debe considerar para la creación de cualquier proyecto de inversión, es tomar en cuenta la demanda que tendría el producto en la zona elegida como sitio de ubicación del mismo.

Para ello hemos considerado de útil importancia, antes de tomar cualquier otra decisión, efectuar un estudio de mercado en la zona considerada como potencial para la creación de una escuela de computación e inglés. La decisión anterior fue tomada tanto con el fin de disminuir los riesgos en cuanto a nuestra inversión, como prever el posible éxito o fracaso de nuestro proyecto a corto, mediano y largo plazo.

Por lo consiguiente procedimos a aplicar una encuesta a 100 personas tomando como base, que fueran sujetos que contaran con estudios mínimos de nivel medio y medio superior y que todos ellos vivieran en un radio no mayor de 4 km. del punto de ubicación de nuestro futuro Instituto. La encuesta fue básicamente dirigida a individuos que contaran como mínimo este nivel de estudios, ya que consideramos que este tipo de población es el que más solicitaría nuestros servicios.

En primer término y gracias a la información que se nos proporciono por parte del INEGI, de quien se obtuvieron los datos necesarios para determinar la población y diseño de la muestra a evaluar.

### **Diseño de la muestra**

Las unidades que conforman la muestra para la encuesta se seleccionaron con criterios probatorios con el propósito de asegurar que, a partir de los resultados pudieran estimarse los indicadores correspondientes para toda la población.

El tamaño de la muestra garantiza que las estimaciones de cada uno de los indicadores de interés tengan calidad aceptable. En general el esquema de muestreo es estratificado y bietápico.

**Estratificado** por que las unidades de selección se agrupan por sus características similares.

**Bietápico** por que las unidades de análisis que se incluyen en la muestra, se seleccionan mediante dos etapas sucesivas, la edad y el sexo son características básicas de la población, y resultan esenciales para conocer, describir y evaluar las circunstancias económicas, sociales y demográficas de cualquier país, estas variables están estrechamente vinculadas con la dinámica demográfica por que los fenómenos que las determinan ( fecundidad, mortalidad y migración ) son diferenciales por edad y/o sexo, y permiten conocer la evolución y tendencia de la población y así prever la demanda de bienes y servicios que necesitará la sociedad en el porvenir.

Esta información es necesaria para elaborar proyectos encaminados a lograr el crecimiento equilibrado de las diferentes regiones, permitiendo adoptar medidas que modifiquen o acentúen las tendencias de concentración de la población.

<b>Población total en México</b>	<b>91 158 290 millones</b>
<b>Hombres</b>	<b>44 900 499 millones</b>
<b>Mujeres</b>	<b>46 257 791 millones</b>

**Distribución porcentual de la población de 6 años y mas por , sexo y grupos de edad s/condición de asistencia escolar.( nivel federal )**

#### **Hombres**

<b>Edad</b>	<b>Asiste %</b>	<b>No Asiste %</b>
<b>6-14</b>	<b>97.89</b>	<b>2.11</b>
<b>15-24</b>	<b>42.63</b>	<b>57.37</b>
<b>25 y mas</b>	<b>4.53</b>	<b>95.47</b>

#### **Mujeres**

<b>6-14</b>	<b>96.69</b>	<b>3.30</b>
<b>15-24</b>	<b>40.79</b>	<b>59.21</b>
<b>25 y mas</b>	<b>3.09</b>	<b>96.86</b>

**Distribución porcentual de la población de 15 años y mas, con su nivel de instrucción por grupos de edad ( nivel nacional )**

Nivel de Instrucción	Grupos de Edad	
	15-24 %	25 y mas %
Sin instrucción	7.01	92.99
Primaria Completa	16.78	83.84
Primaria Incompleta	9.78	90.22
Secundaria Completa	44.00	56.00
Secundaria Incompleta	32.46	67.54
No Especificada	10.90	89.10

**Distribución porcentual de la población de 12 años y mas , y nivel de instrucción s/condición de actividad.**

Nivel Instrucción	Activa		Inactiva	
	%		%	
Sin Instrucción	35.32		64.13	
Primaria Incompleta	42.39		57.08	
Primaria Completa	51.79		48.03	
Instrucción Postprimaria	59.98		40.07	
No Especificado	54.44		45.47	

**Características Educativas**

La información sobre las características educativas de la población es una herramienta básica, pues los datos generados permiten identificar carencias, logros, retos y posibilidades para los distintos fines, intereses o prioridades de los usuarios de la información. El objetivo de la temática es proporcionar información sobre las características educativas de la población de 5 años y más, con la finalidad de evaluar

los avances y necesidades del sector educativo, así como la relación que guarda con las características demográficas y socioeconómicas de la población.

Con los tabulados de nivel de instrucción se presentan los grados aprobados por la población de 6 años y más en los distintos niveles educativos, con el fin de obtener información sobre la evolución de la educación y su relación con otros factores del desarrollo.

### **Características Económicas**

Las variables comprendidas en este tema son útiles para analizar algunos aspectos de evolución económica del país, en particular, lo relativo a la reducción del número de puestos de trabajo y los niveles de ingreso de la población ocupada, también permiten conocer el crecimiento del trabajo independiente o por cuenta propia, de los asalariados en cada sector de actividad

Para efectos de esta investigación de mercados nos abocamos a los datos proporcionados por este Instituto sobre el ramo de Servicios de Capacitación Técnica ( computacional )

#### **Distrito Federal**

<b>Establecimientos de enseñanza computacional</b>	<b>3964</b>
<b>Personal Ocupado Total Promedio</b>	<b>66, 605</b>

#### **Delegacional**

<b>Establecimientos de enseñanza computacional</b>	<b>560</b>
<b>Personal Ocupado Total Promedio</b>	<b>4,770</b>

Ante los datos anteriores del INEGI quien fue de gran ayuda para establecer un parámetro de mercado a cubrir en nuestra investigación de mercado, nos encontramos que el 60% de la población activa y en edad de desarrollo social como lo son las personas que están entre los 15 y 28 años son el mercado que se pretende cubrir en esta rama de la educación técnica ( computación ) y que nosotros como Instituto de computación tenemos la expectativa de cubrir el mayor porcentaje posible de nuestra comunidad y sus alrededores.

Una vez que se determinó la oferta que corresponde a más de la mitad de nuestra población total que requiere de la enseñanza profesional y con excelencia de la computación, definiremos el campo de acción de estas personas que una vez cubierto el programa de enseñanza se enfrentaran a cubrir un lugar donde puedan desenvolverse como técnicos en computación.

La demanda de los servicios de nuestros egresados, y del resto de las escuelas computacionales es potencialmente alta, ya que en la actualidad y bajo las normas de superación y herramientas con las que se debe de contar, se encuentra la base de computación para todo aquel individuo que aspire a ocupar un lugar dentro de una organización.

Por lo que se hable técnicamente de una demanda del 80 % del total de los trabajos que hay, es decir, empíricamente si hay 100 trabajos en nuestra sociedad, por lo menos 80 de ellos necesitaran conocimientos de computación y que más si estos están fundamentados con un estudio con validez oficial.

De ahí la importancia que cada día va cobrando en todos los estratos sociales y las actividades de cualquier giro, especie, magnitud, campo, etc .., que se trate, va siendo más fuerte la imperiosa necesidad de tener como arma de trabajo la computación así como el idioma inglés, en este trabajo hablamos más de la computación ya que es una ciencia que cada día que pasa va evolucionando y por lo tanto hay que estar al día en cuanto a conocimientos de la misma.

**Para la consideración de la zona se tomaron en cuenta los siguientes aspectos:**

- 1.- Se encuentra situada a espaldas de una plaza comercial de gran afluencia; Plaza Oriente y a unos metros de una tienda de autoservicio Comercial Mexicana.**
- 2.- Se encuentra situada en frente de avenidas importantes del oriente de la ciudad; Av. Javier Rojo Gómez y Av. San Rafael Atlixco con diversos establecimientos comerciales.**
- 3.- En esta misma zona se cuenta con diversas instituciones educativas que no son del mismo giro que la nuestra como son: 5 secundarias, 4 primarias, 2 instituciones de nivel medio superior (CCH y UAM).**
- 4.- La escuela de computación más cercana a la nuestra está alrededor de 8 km. a la redonda aproximadamente.**
- 5.- También consideramos el nivel socioeconómico de la zona seleccionada el cual es de nivel medio y nivel medio alto.**

**Por otro lado este análisis fue una ayuda de gran importancia en cuanto a lo siguiente:**

- a) La captación del capital por aportación de los socios, los cuales con este tipo de información tuvieron confianza en nuestro proyecto de inversión.**
- b) La fijación de colegiaturas accesibles a los individuos de la zona circunvecina al Instituto.**
- c) Elaboración y orientación de nuestros planes de estudio.**
- d) Minimización del riesgo de la inversión y confianza en el éxito del proyecto.**

## ENCUESTA APLICADA

EDAD: \_\_\_\_\_

OCCUPACION: \_\_\_\_\_

1.- ESTUDIAS ACTUALMENTE?

SI ( ) NO ( )

2.- CUAL ES TU GRADO DE PREPARACION?

3.- CONSIDERAS NECESARIOS LOS CONOCIMIENTOS DE COMPUTACION?

SI ( ) NO ( )

4.- CONSIDERAS IMPORTANTE LA COMPUTACION PARA TU FORMACION ESCOLAR?

SI ( ) NO ( )

5.- QUE CONSIDERAS MAS IMPORTANTE EN LA ACTUALIDAD EL INGLES O LA COMPUTACION?

SI ( ) NO ( )

6.- ACTUALMENTE TOMAS CURSOS DE COMPUTACION?

SI ( ) NO ( )

7.- CUANTO ESTAS DISPUESTO A PAGAR POR UN CURSO DE COMPUTACION?

8.- QUE ES LO QUE ESPERAS DE UN CURSO DE COMPUTACION?

BUEN TRATO ( )  
 COLEGIATURAS ACCESIBLES ( )  
 QUE SE ENCUENTRE CERCA ( )  
 QUE ESTE RECONOCIDA POR LA SEP ( )  
 INSTALACIONES MODERNAS ( )  
 HORARIOS COMODOS ( )  
 ALTO NIVEL ACADEMICO ( )  
 QUE SEA DE RENOMBRE ( )

9.- QUE ES LO QUE TOMAS ENCUENTA PARA ELEGIR UNA ESCUELA DE COMPUTACION?

10.- ESTARIAS DISPUESTO A CAMBIAR DE INSTITUCION POR COLEGIATURAS MAS BAJAS, HORARIOS MAS COMODOS, QUE SE ENCUENTRE CERCA DE TI, ETC.?

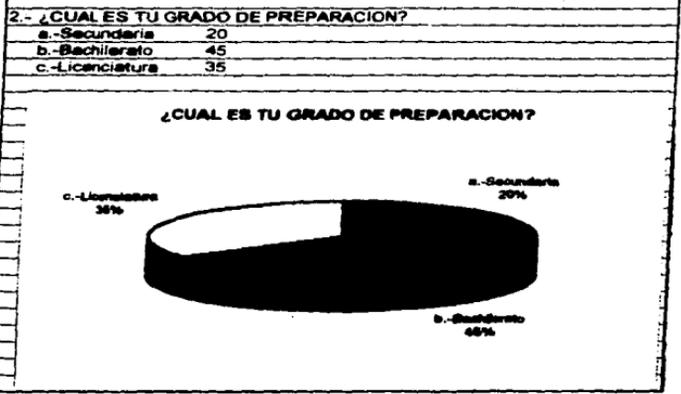
SI ( ) NO ( )

11.- ASISTIRIAS A UNA ESCUELA DE COMPUTACION EN ESTA ZONA?

SI ( ) NO ( )

**GRACIAS POR TU COLABORACION**

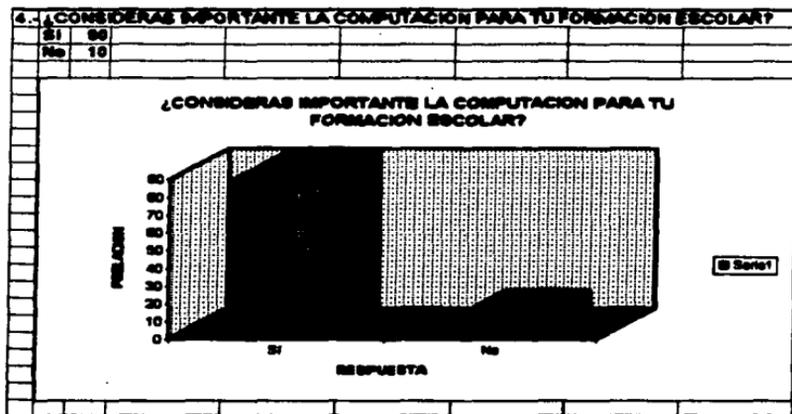
ESTE ESTUDIO DE MERCADO SE APLICO A LA POBLACION CIRCUNVECINA DEL INSTITUTO. NOS PERMITIO DETECTAR LA POSIBLE DEMANDA PARA ASEGURAR EL EXITO.



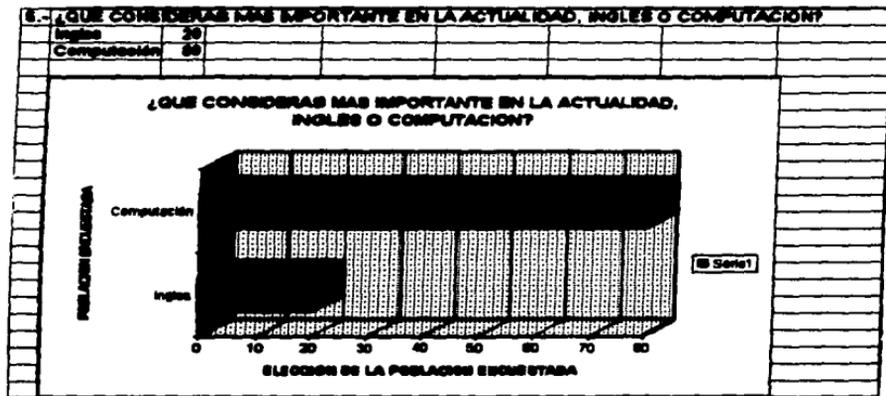
Esta gráfica nos muestra en forma porcentual la población a la cual orientamos nuestros servicios principalmente, es decir, nuestro mercado potencial estaría formado casi en su totalidad por jóvenes estudiantes y profesionistas preocupados por ser más competitivos en su trabajo o estudios.



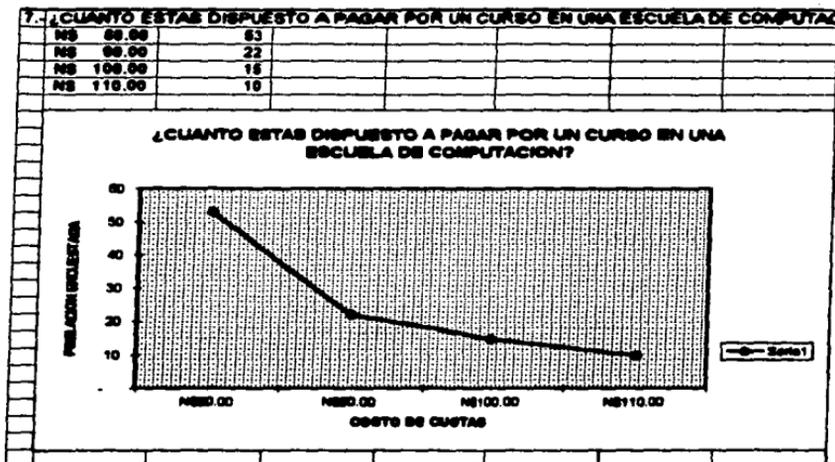
Es por demás conocido que cada día la tecnología avanza más, que México tiene un compromiso cada vez más fuerte con respecto a la competitividad con otros países, por lo que decidimos formular esta pregunta a nuestra población encuestada, obteniendo como resultado una respuesta muy alentadora y que nos da una idea de que la población estudiantil se encuentra consiente de la situación del país y esta dispuesta a prepararse.



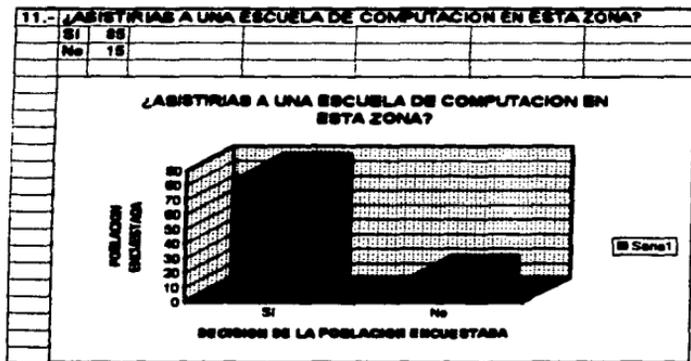
En esta gráfica podemos ver de una manera más clara la diferencia que existe en cuanto a personas que desean superarse tanto académicamente como en su formación profesional. La diferencia es muy considerable para nuestro proyecto si tomamos en cuenta que la zona elegida como óptima para el Instituto ya que se ubica en una zona netamente escolar.



La siguiente gráfica se refiere inminentemente a la prioridad de los individuos encuestados en cuanto a la necesidad de aprender inglés o computación, obteniéndose este tipo de resultados podemos determinar que la población se inclinó de manera notable por los conocimientos de computación. Por lo que se decidió que el Instituto un sus primeros años impartirá computación y posteriormente inglés.



En esta pregunta los entrevistados en su mayoría eligieron la cuota más barata siempre y cuando esta no mermara por ningún motivo la calidad del servicio brindado. si esto sucedía estarían dispuestos a pagar una mensualidad mas alta.



La mayoría respondió afirmativamente ya que esto les facilitaba de una u otra manera su traslado más rápido. Además de su opinión de la cercanía coinciden casi todos en que la zona era perfecta por la inexistencia de escuelas de esta naturaleza o giro aunado a que la mayoría opinó que la zona era muy segura y céntrica.

## **5.5.2 PLANEACION**

### **MARCO JURIDICO**

**La sociedad al crearse, se rige por lo que se refiere a su constitución, vida y disolución por el contrato o escritura social, siempre que sus cláusulas y condiciones sean permitidas y lícitas, para crearse esta sociedad se deberán de reunir los siguientes requisitos.**

**1) Debe de constituirse ante un notario público según el art. 6o de la Ley General de Sociedades Mercantiles, la estructura entre otros datos deberá contener:**

**a) Nombre, nacionalidad y domicilio de las personas que constituyen la sociedad ya sean físicas o morales.**

**b) El objeto de la sociedad**

**c) Su razón social y denominación**

**d) Su duración**

**e) El importe del capital social, etc.**

**2) Solicitar autorización de la Secretaría de Relaciones Exteriores**

**3) Una vez que el contrato tenga autorización respectiva, se procederá a realizar la escritura, cuyo contenido debe respetar lo ya establecido.**

**4) Presentará dentro del término de 15 días a partir de su fecha en el Registro Público de Comercio, para su inscripción en el mismo.**

**En el art. 87 de la Ley General de Sociedades Mercantiles define a la Sociedad Anónima como aquella que existe bajo nominación y se**

compone exclusivamente de socios cuya obligación se limita al pago de sus acciones.

La denominación se puede escoger libremente, pero deberá de ser distinta a la de cualquier otra sociedad que irá seguida de las palabras Sociedad Anónima o su abreviatura S.A.

Los socios no responderán más allá del valor que representan las acciones de las que son titulares.

El capital correspondiente tiene que estar dividido en acciones las cuales están representadas por títulos que sirven para acreditar y transmitir la calidad y derechos de los socios y fracciones en que se encuentre dividido el capital social.

De las obligaciones a cumplir de la Sociedad se encuentran las siguientes:

- a) Presentar el aviso de alta en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- b) Acudir a la receptoría según corresponda a fin de recibir su número de cuenta o registro estatal
- c) Inscribirse en la cámara que le corresponda según su actividad
- d) Registrarse en el Instituto Mexicano del Seguro Social y en el INFONAVIT

Así mismo como toda Institución mexicana se registrará por:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley de Educación, Acuerdos y Corporaciones

De acuerdo al Código de Comercio y al art. 87 de la Ley General de Sociedades Mercantiles la Sociedad Anónima existe bajo una denominación y se compone exclusivamente de socios cuya obligación se limita al pago de sus acciones.

- Los votos dependen del número de acciones de cada socio

- **Persigue fines de lucro**
- **La calidad del socio es transferible**
- **Su obligación se limita al pago de sus acciones**
- **Su aportación puede ser en dinero o en especie**
- **Se debe contar con un mínimo de 2 socios**
- **Establece acciones comunes, preferentes y bonos de fundador**

## **MANUAL DE POLITICAS**

**El Manual de Políticas es un documento que incluye las intenciones o acciones generales de la administración, que es probable que se presente en determinadas circunstancias, a lo cual implementaremos en esta fase la utilización de los manuales correspondientes.**

### **OBJETIVOS**

- a) Presentar una visión de conjunto de la organización para su adecuada administración.**
- b) Precisar expresiones generales para llevar a cabo acciones que deben realizarse en cada unidad administrativa.**
- c) Proporcionar expresiones para agilizar el proceso de decisión.**
- d) Ser instrumento útil para la orientación e información al personal.**
- e) Facilitar la descentralización, al suministrar a los niveles intermedios lineamientos claros a ser seguidos en la toma de decisiones.**
- f) Servir de base para una constante y efectiva revisión administrativa.**

**ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

## **MANUAL DE POLITICAS SIGN S.A.**

### **NORMAS GENERALES DE LA EMPRESA**

- \* No se proporcionará información confidencial de la empresa a cada uno de los departamentos sin previa autorización.
- \* No se contratarán familiares de los empleados de la empresa ya que estas contrataciones pueden ser mal interpretadas por el demás personal que labora dentro del Instituto.
- \* El personal deberá de vestir de manera formal.
- \* Los días de pago serán 15 y 30 de cada mes.
- \* Se darán cursos de actualización y capacitación al personal cada semestre, el departamento de psicología será el encargado de elaborar el programa para alcanzar los objetivos e ir seleccionando el personal idóneo para cada curso de acuerdo a las aptitudes de cada individuo.
- \* El departamento de contabilidad deberá de presentar cada mes Estados Financieros a la Dirección General.
- \* Llevar a cabo propaganda y publicidad al finalizar cada semestre.
- \* Con lo que se refiere a las depreciaciones y al rubro de muebles y enseres solamente se harán aquellas en que el gasto erogado haya sido mayor a N\$ 1,000.00.
- \* Se le dará un 10% descuento a los académicos en el área de cafetería.
- \* El área de cafetería mandara una requisición de insumos necesarios y perecederos cada 15 días al departamento de contabilidad.
- \* En el caso de requerir insumos antes de la fecha se deberá ir directamente al departamento de contabilidad.
- \* Se entregará una calcomanía al personal docente para tener derecho al estacionamiento gratuitamente.
- \* Se entregará a todo alumno que solicite información respecto de los cursos impartidos la documentación necesaria junto con un disco de ¼ de regalo.

## **REGLAMENTO DEL ALUMNO**

- \* Debe de portar la identificación oficial al entrar a las instalaciones del Instituto.
- \* Se tendrán 10 min. de tolerancia para entrar a las aulas.
- \* El equipo de computo debe de desocuparse 5 min. antes de terminar la clase.
- \* No se permitirá introducir alimentos ni bebidas a los salones.
- \* El tiempo de impresión será de 15 min. por alumno, en cada sesión donde se requiera de este servicio.
- \* Ningún alumno podrá pasar al siguiente módulo si no se aprueba el que se está cursando.
- \* Los límites para llevar a cabo la inscripción será después de 3 días de la fecha determinada.
- \* Estará prohibido coprear los sistemas implantados en el Instituto.
- \* El promedio mínimo para otorgar becas será de 9.8 como mínimo, se otorgará a los alumnos que tengan pocos recursos determinando esto mediante un estudio socioeconómico que aplicará el departamento de psicología; además dependiendo de los resultados del estudio se darán becas hasta de un 100% dependiendo de los recursos.

## **REGLAMENTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO**

- \* Contar con el 100% de asistencia y ser puntual ya que al tener estos requisitos se darán premios al personal por puntualidad.
- \* Informar con anterioridad en caso de ausentarse.
- \* No ausentarse por más de 3 días consecutivos ya que causará una sanción desde llamada de atención hasta un día de salario descontado.
- \* Se podrá checar hasta 10 min. después de la hora.
- \* Se prohíbe la entrada de familiares a las oficinas dentro y fuera del horario de trabajo.
- \* Dar un buen servicio a los usuarios cuando requieran información y en general a todo el personal esto se conseguirá mediante los cursos impartidos para el personal.
- \* Cada trabajador contará con 1 hora para comida.
- \* No fumar ni introducir alimentos en horas de trabajo.

## **REGLAMENTO DEL PERSONAL ACADEMICO**

- \* Contar con un 100% de asistencia y ser puntual ya que al tener estos requisitos se darán premios al personal por puntualidad,**
- \* Informar con anterioridad en caso de ausentarse.**
- \* No ausentarse por más de 3 días consecutivos ya que causará una sanción desde una llamada de atención hasta 1 día de salario descontado.**
- \* Se podrá checar hasta 10 min. después de la hora.**
- \* Será obligación portar el gáfete dentro de las instalaciones.**
- \* Tratar a los alumnos con el respeto que se merecen.**
- \* Apegarse a los programas de estudio así como cubrir con los objetivo establecidos.**
- \* Dar la asignatura con un lenguaje claro mediante el cual los alumnos puedan entender y asimilar los conocimientos en forma clara; esto se logrará mediante los cursos impartidos por el departamento de psicología para el personal.**
- \* Evaluar el aprovechamiento de los alumnos de acuerdo tomando en cuenta todos los elementos necesarios, tales como prácticas, exámenes, participaciones, trabajos especiales, etc.**

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**En el Manual de Procedimientos se describen los diferentes puestos y unidades administrativas que intervienen en los procedimientos y se precisa su responsabilidad y participación obtiene una descripción que señala los pasos a seguir en la ejecución de un trabajo con diagramas a base de símbolos para aclarar los pasos.**

### **OBJETIVOS**

- a) Presentar una visión integral de como opera la organización.**
- b) Precisar la secuencia lógica de los pasos de que se compone cada uno de los procedimientos.**
- c) Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo.**
- d) Describir gráficamente los flujos de las operaciones.**
- e) Servir como medio de orientación e integración para el personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación.**
- f) Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.**

## **DEPARTAMENTO ESTUDIANTIL**

- \* Recepción de documentación y archivo por la secretaria en expediente.
- \* Pago en caja y entrega de comprobante de inscripción al alumno con una copia enviada al departamento de contabilidad.
- \* Asignación de grupo y horario.
- \* Registro en listas.
- \* Verificación del número de alumnos inscritos en el grupo.
- \* Trámite de bajas: Recabar comprobante de pago; carta de suspensión de labores temporal.
- \* Registro de las calificaciones entregadas por el docente en los expedientes de cada alumno.
- \* Descuentos de inscripciones por inicio de curso a los primeros veinte alumnos inscritos.
- \* Cambio de turno o grupo, recabar justificante de la causa del cambio; comprobante de pago.
- \* Control adecuado y cronológico en cuanto a:
  - Remuneración
  - Vacaciones
- \* Administración de los contratos de trabajo.
- \* Establecer los programas de trabajo para cada módulo, contando con el asesoramiento del departamento de psicología.

## PROGRAMAS

### PROGRAMADOR ANALISTA EN SISTEMAS

Duración un año

- MODULO I** Introducción a la Informática  
 Introducción a la Informática  
 Sistema operativo MS-DOS  
 Operación del ambiente operativo de red local  
 Mantenimiento preventivo y correctivo  
 Duración 4 semanas 2 horas diarias ó  
 4 sábados de 5 horas cada uno.
- MODULO II** Administración y organización de la información  
 Programas de utilería norton, pchshell  
 Virus que son:  
 Programa antivirus  
 Duración 2 semanas de 2 horas diarias ó  
 2 sábados de 5 horas cada uno.
- MODULO III** Lógica y razonamiento computacional  
 Introducción a la lógica  
 Técnica de representación de modelos  
 Programación estructurada  
 Programación modular  
 Duración 4 semanas 2 horas diarias ó  
 4 sábados 5 horas cada uno.
- MODULO IV** Lenguaje de alto nivel I Pascal  
 Programación estructurada en turbo Pascal  
 Estructura de datos en turbo Pascal  
 Duración 12 semanas de 2 horas diarias ó  
 12 sábados de 5 horas cada uno.
- MODULO V** Lenguaje de alto nivel II Clipper  
 Diseño de base de datos en Clipper  
 Administración de base de datos en Clipper  
 Duración 12 semanas de 2 horas diarias ó  
 12 sábados de 5 horas cada uno.
- MODULO VI** Análisis de sistemas  
 Introducción al análisis de sistemas  
 Análisis de sistemas  
 Desarrollo de un sistema práctico y real  
 Duración 6 semanas de 2 horas diarias ó  
 6 sábados de 5 horas cada uno.
- MODULO VII** Ambientes operativos gráficos  
 Introducción a los ambientes operativos  
 Windows programa de ambiente operativo gráfico  
 Works  
 Duración 2 semanas 2 horas diarias ó  
 2 sábados 5 horas cada uno.

**INFORMATICA CONTABLE**

Duración un año

- MODULO I** Introducción a la Informática  
 Introducción a la Informática  
 Sistema operativo MS-DOS  
 Operación del ambiente operativo de red local  
 Mantenimiento preventivo y correctivo  
 Duración 4 semanas de 2 horas diarias ó  
 4 sábados de 5 horas cada uno.
- MODULO II** Administración y organización de la información  
 Programas de utilería norton, pshell  
 Virus que son: Programas antivirus  
 Duración 2 semanas de 2 horas diarias ó  
 2 sábados de 5 horas cada uno.
- MODULO III** Sistemas administrativos y contables  
 Introducción a los sistemas contable  
 Programa COI contabilidad integral  
 Introducción a los sistemas administrativos  
 Programa SAE sistema administrativo de empresas  
 Duración 10 semanas de 2 horas diarias ó  
 10 sábados de 5 horas cada uno.
- MODULO IV** Ambientes operativos gráficos  
 Introducción a los ambientes operativos  
 Windows programa de ambiente operativo gráfico  
 Works  
 Duración 4 semanas de 2 horas diarias ó  
 4 sábados de 5 horas cada uno.
- MODULO V** Procesadores de textos  
 Word para Windows  
 Duración 4 semanas 2 horas diarias ó  
 4 sábados 5 horas cada uno.
- MODULO VI** Hojas electrónicas de cálculo  
 Excel para Windows  
 Duración 4 semanas 2 horas diarias ó  
 4 sábados 5 horas cada uno.
- MODULO VII** Diseño, animación e imagen  
 Page Maker programa para diseño de publicaciones  
 Corel Draw auxiliar en el desarrollo de ilustraciones e imágenes  
 Story Board Life animador de imágenes para presentaciones  
 Duración 4 semanas 2 horas diarias ó  
 4 sábados 5 horas cada uno.

COMPUTING AND SYSTEMS CENTER S.A.  
ESTADO DE POSICION FINANCIERA  
PROYECCION

PRONOSTICOS

ACTIVO	1995	1996	1997	1998	1999
<b>ACTIVO CIRCULANTE</b>					
CAJA	₱ 500.00	500.00	530.00	561.80	595.50
BANCOS	1096818.80	1730873.50	1834725.90	1944809.50	2061498.10
IVA ACREDIT.	127510.25	131996.75	139916.56	148311.55	157210.24
<b>TOTAL ACTIVO CIRC.</b>	<u>1224829.05</u>	<u>1883370.25</u>	<u>1975172.46</u>	<u>2093882.90</u>	<u>2229303.00</u>
<b>ACTIVO FIJO</b>					
TERRENO	250000.00	250000.00	265000.00	280900.00	297754.00
EDIF. Y MEJORAS	259000.00	246150.00	260919.00	276574.14	293168.59
MOB. Y EQUIPO	161330.00	74460.00	78927.60	83663.25	88683.05
<b>TOTAL ACTIVO FIJO</b>	<u>671155.00</u>	<u>570610.00</u>	<u>604846.60</u>	<u>641137.39</u>	<u>679605.64</u>
<b>ACTIVO DIFERIDO</b>					
GASTOS DE ORG.	27000.00	24000.00	25440.00	26966.40	28584.38
<b>TOTAL ACTIVO DIF.</b>	<u>27000.00</u>	<u>24000.00</u>	<u>25440.00</u>	<u>26966.40</u>	<u>28584.38</u>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<u>1922984.00</u>	<u>2457980.30</u>	<u>2605459.10</u>	<u>2761786.00</u>	<u>2927493.80</u>
<b>PASIVO</b>					
<b>PASIVO A C. PLAZO</b>					
IMPUESTOS POR PAGAR					
IPU	92298.40	94110.92	99757.57	105743.02	112087.60
ISR	313818.59	319977.13	339175.76	359526.31	381097.89
<b>TOTAL PASIVO A C. PLAZO</b>	<u>406112.99</u>	<u>414088.05</u>	<u>438933.33</u>	<u>465269.33</u>	<u>493185.49</u>
<b>CAPITAL CONTABLE</b>					
CAPITAL SOCIAL	1000000.00	1000000.00	1060000.00	1123600.00	1191016.00
UTIL. EJERCICIO	516871.08	527021.15	558642.42	502160.97	627690.63
UTIL. EJERC. ANT.		516871.08	547883.34	580756.34	615601.71
<b>TOTAL CAP. CONT.</b>	<u>1516871.08</u>	<u>2043892.23</u>	<u>2106525.80</u>	<u>2296517.31</u>	<u>2434308.35</u>
<b>TOTAL PASIVO Y CAPITAL C.</b>	<u>1922984.00</u>	<u>2457980.30</u>	<u>2605459.10</u>	<u>2761786.00</u>	<u>2927493.80</u>

**INGRESOS****COLEGIATURA:**

<b>CUOTA \$ 80.00</b>	
<b>INGRESO POR SEMANA</b>	<b>\$ 28,400.00</b>
<b>CUOTA \$ 60.00</b>	
<b>INGRESO HORARIO SABATINO</b>	<b><u>3,600.00</u></b>

<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>32,400.00</b>
-----------------------	------------------

<b>INGRESOS MENSUALES</b>	<b><u>\$ 129,600.00</u></b>
---------------------------	-----------------------------

**CAPACIDAD NUMERICA DEL PERSONAL**

	NUMERO
Administrativo	7
Académico	12
Intendencia	2
Cafetería	2

**CAPACIDAD NUMERICA DEL ALUMNO**

Capacidad por grupo	15
Capacidad por horario	60
Capacidad por día	360
Capacidad de los trabajadores	60
Capacidad de alumnos a la semana	420

**PRESUPUESTOS**  
**ESTRUCTURA DEL CAPITAL**

**CAPITAL PROPIO POR APORTACION**

	\$	%
Carlos Alberto Gallardo Peña	200,000	20
William Margolis Feedman	200,000	20
Elliot Margolis Freedman	200,000	20
Mario Stahl Sommer	200,000	20
Miguel Angel Bobadilla Orozco	200,000	20

**ADQUISICION DEL INMUEBLE**

**INVERSION TOTAL EN UNIDADES MONETARIAS (UM)**

Adquisición	\$ 500,000	
Terreno		\$ 250,000
Edificio		250,000
Mejoras		
Pintura	\$ 2,000	
Cancelería (Kiosko)	5,000	
Protección	2,000	
Muros falsos	2,500	
Lámparas	4,000	

Sanitarios (Plomería)	6,000	
Puertas	2,000	
<b>Mobiliario y equipo</b>		<b>248,200</b>
Computadoras	216,000	
\$ 6,000x36		
Impresoras	24,000	
\$ 4,000x6		
<b>Paquetes de cómputo</b>		
Microsoft office	1,500	
Windows, works, excel, power point		
Corel draw	1,500	
Pshmaker	1,500	
Fox Pro, Lenguaje C, Pascal	1,500	
COI, NOI, SAE	700	
Sumadoras	700	
\$ 350x2		
Conmutador	300	
Teléfonos	500	
\$ 100x5		
<b>Muebles y enseres</b>		<b>\$ 18,125</b>
Escritorio	3,600	
\$ 600x6		
Mesas	4,140	
\$ 60x9		
Sillas	1,545	
\$ 15x103		
Pizarrones	1,200	
Bancos	100	
\$ 10x10		
Refrigerador	2,100	
Cafetería	5,180	
Mesas		\$ 160
\$ 40x4		
Sillas	240	

\$ 15x16		
Cubiertos	2,000	
Horno de M.	2,500	
Licuadora	\$ 200	\$
\$ 100x2		
Extractor	80	
Archivero		160
\$ 80x2		
Extinguidor		200
<b>Gastos de organización</b>		<b>\$ 30,000</b>
Acta constitutiva	20,000	
Trámites legales	10,000	
<b>Propaganda y publicidad</b>		<b>5,400</b>
Volantes	400	
8 Millares		
Anuncio	5,000	
<b>Papelería anual</b>		<b>\$ 2,100</b>
Borradores	\$ 50	
\$ 15x10		
Discos de ¾ de densidad	400	
\$ 40x10		
Gises	20	
Hojas p/ computadora	400	
Hojas membretadas	200	
Recibos de pago	100	
Credenciales	100	
Papelería contable	300	
Lapiceros	20	
Engrapadoras	150	
Clips	10	
Perforadoras	80	
Tijeras	60	

Gomas	10
Folders	30
Puntillas	10
Plumas	15
Bicolores	5
Engargoladora	150

### CALENDARIO DE EJECUCION

AÑO I	\$	%
Terreno	250,000	25.00
Edificio y mejoras	273,500	27.35
Mobiliario y equipo	248,200	24.82
Muebles y enseres	18,125	1.81
Gastos de organización	30,000	3.00
Propaganda y publicidad	5,400	.54
Papelería	2,110	.21
Efectivo disponible	172,665	17.26
<b>INVERSION TOTAL</b>	<b>1,000,000</b>	<b>100.00</b>

## **PREVISION DE INNOVACION TECNOLOGICA**

Se creará una partida contable anexándose al catálogo de cuentas que corresponderá a la cuenta No. 124 000 00, con número de subcuenta 124 000 06.

La cuenta No. 124 000 00, corresponde al Mobiliario y Equipo y está a su vez incluye el equipo de computo y que es la base de la productividad del Instituto.

Está nueva partida se creará para la previsión de contingencias y para estar siempre a ala vanguardia. Se sabe de ante mano que en materia de computación siempre hay herramientas nuevas día con día y a su vez va evolucionando, por tal razón es la creación de la partida "Previsión de Innovación Tecnológica".

Este concepto nos permitirá la innovación, para poder proporcionar la mejor calidad y cantidad, tanto en conocimiento como en tecnología; a las personas que elijan nuestra Institución para poder prepararse de una manera que será competitiva y obtener mejores fuentes de trabajo para personas con calidad.

Se tiene como objetivo dentro de este concepto "nuevo" contar siempre con la tecnología de punta para un mejor desarrollo y esparcimiento dentro de la sociedad.

## **PROYECTOS DE INVERSION**

**Dentro de las metas de planeación se tiene como objetivo mantener una comunicación con las empresas líderes en el ramo como son:**

**IBM  
MICROSOFT  
HEWLETT PACKARD  
COMPAQ  
ACER  
APPLE**

**Durante algunas décadas muchas empresas planeaban su expansión en términos de una estrategia de integración vertical es decir, a través de participar directamente en las distintas etapas de la cadena de valor completa que une a un usuario final con el productor de un bien o servicio específico.**

**Sin embargo a pesar de todo lo razonable que puede parecer una estrategia de integración vertical, más y más y en cualquier industria; las empresas están decidiendo localizarse en sus áreas de mayor competitividad.**

**Hace algunos años, muchas empresas buscaban a un único proveedor de tecnología de información capaz de ofrecer sistemas de cómputo, productos de conectividad, software del sistema, aplicaciones, servicios de mantenimiento y servicios profesionales. Sin embargo en pocas ocasiones es posible lograr la mejor oferta del mercado mirando a un sólo proveedor de tecnología de información. Esto tuvo como implicación el surgimiento de innumerables competidores, enfocados a áreas tecnológicas específicas, pero capaces de lograr un nivel de conocimiento y competitividad prácticamente insuperables.**

En la década de los 90's y mirando hacia el siglo XXI, es claro que las soluciones de negocios basadas en tecnología de información más competitivas de la industria son aquellas que integran las mejores tecnologías y servicios disponibles en el mercado. De esta forma una empresa como usuario de informática, puede decidir contar con el mejor software, la mejor infraestructura de bases de datos y de sistema operativo, el mejor hardware para ejecutar dichas aplicaciones, la mejor oferta de servicios profesionales y que esto a su vez son todos los servicios que se le quieren brindar a nuestros usuarios.

De tal manera que se presentará un estimado de nuestro equipo de cómputo para tener una mejor planeación de inversión.

#### **APPLE**

6360/160mhz/16MB/1.2GB/CD 8X	\$ 13,195.00
6400/180mhz/16MB/1.6GB/CD 8X	\$ 15,670.00
6500/225mhz/32MB/3GB/CD 12X	\$ 17,480.00
9600/200mhz/32MB/4 GB/CD 12	\$ 33,250.00

#### **COMPAQ**

P2110 586/133mhz/16MB/2GB/WORKS	\$ 10,999.00
P4160 P/150mhz/2.1GB/WORKS	\$ 15,150.00
P4782 PMMX 200mhz/32MB/4GB/WORKS	\$ 25,890.00
ARMADA P133mhz/16RAM/1.08GB/CD 10X	\$ 20,780.00

#### **IBM**

L23/133/16MB/1.2GB/CD 8X	\$ 13,990.00
H66 P/166mhz/16Mb/3.1GB/CD 16X	\$ 16 995.00
D81 P/166MMXmhz/32MB/3.1GB	\$24,980.00
AD91 P/200MMXmhz/32MB/3.1GB	\$27.670.00

**HACER**

<b>ASPIRE 3000 UNO P-133mhz/16MB/1GB</b>	<b>\$ 11,760.00</b>
<b>ASPIRE 3000-166 P-166mhz/16MB/1GB</b>	<b>\$ 14,780.00</b>
<b>ASPIRE 3000-200 P-200mhz/16MB/1.7GB</b>	<b>\$ 15,990.00</b>
<b>ASPIRE 3000MMX P-166mhz/16MB/1.7GB</b>	<b>\$ 16,990.00</b>

**HEWLETT PACKARD**

<b>320 MCX/166MB//1.6GB/MM</b>	<b>\$ 13,990.00</b>
<b>520 MCX P/133mhz/12MB/1.2GB/MM</b>	<b>\$ 14,870.00</b>
<b>525 MCX P/166mhz/16MB/1.6GB</b>	<b>\$ 18,250.00</b>
<b>520 MCX P/200mhz/16MB/2.5GB/MM</b>	<b>\$ 19,450.00</b>

Además esta tendencia hacia construir soluciones con los elementos tecnológicos más competitivos del mercado, obliga a la diversidad de empresas involucradas a trabajar en forma conjunta y muy estrecha, con el fin de integrar soluciones completas dirigidas a los clientes.

Al mantener la intercomunicación deseada con los proveedores se nos será más fácil ir siempre a la vanguardia dentro del campo de la computación, pudiendo así presentar proyectos de inversión aceptables para la realización de nuestros objetivos.

Es de vital importancia mantener este lazo de comunicación ya que para poder expandernos en un futuro deberemos de contar con el material y conocimiento de mayor importancia para poder brindar nuestro mejor servicio y esfuerzo.

## CATALOGO DE CUENTAS

112 000 00	CAJA
112 100 00	FONDO FIJO DE CAJA
113 000 00	BANAMEX
113 100 00	CTA. 679632-8
114 000 00	IVA ACREDITABLE
122 000 00	TERRENO
123 000 00	EDIFICIO Y MEJORAS
123 100 00	EDIFICIO
123 200 00	PINTURA
123 300 00	CANCELERIA
123 400 00	PROTECCIONES
123 500 00	MUROS FALSOS
123 600 00	LAMPARAS
123 700 00	SANITARIOS
123 800 00	PUERTAS DE SEGURIDAD
124 000 00	MOBILIARIO Y EQUIPO
124 100 00	COMPUTADORAS
124 200 00	IMPRESORAS
124 300 00	SUMADORAS
124 400 00	CONMUTADOR
124 500 00	TELEFONOS
124 600 00	EQUIPO DE COMPUTO
124 600 01	MICROSOFT OFFICE
124 600 02	COREL DRAW
124 600 03	PSH MAKER
124 600 04	FOX PRO, LENGUAJE C, PASCAL
124 600 05	COI, NOI, SAE
124 600 06	PREVISION DE INNOVACION TECNOLOGICA
125 000 00	MUEBLES Y ENSERES
125 100 00	ESCRITORIOS

125 200 00	MESAS
125 300 00	SILLAS
125 400 00	PIZARRONES
125 500 00	BANCOS
125 600 00	CAFETERIA
125 600 01	REFRIGERADOR
125 600 02	MESAS
125 600 03	SILLAS
125 600 04	CUBIERTOS
125 600 05	HORNO DE MICROONDAS
125 600 06	LICUADORAS
125 600 07	EXTRACTOR DE JUGOS
125 700 00	ARCHIVERO
125 800 00	EXTINGUIDORES
132 000 00	GASTOS DE ORGANIZACION
132 100 00	ACTA CONSTITUTIVA
132 200 00	TRAMITES LEGALES
133 000 00	PROPAGANDA Y PUBLICIDAD
133 100 00	VOLANTES
133 200 00	ANUNCIO LUMINOSO
134 000 00	PAPELERIA
134 100 00	BORRADORES
134 200 00	DISKETTES
134 300 00	GISES
134 400 00	HOJAS PARA COMPUTADORA
134 500 00	HOJAS MEMBRETADAS
134 600 00	RECIBOS DE PAGO
134 700 00	CREDENCIALES
134 800 00	PAPELERIA CONTABLE
134 900 00	LAPICEROS
134 910 00	ENGRAPADORAS
134 920 00	CLIPS
134 930 00	PERFORADORAS
134 940 00	TIJERAS
134 950 00	GOMAS

134 960 00	FOLDERS
134 970 00	PUNTILLAS
134 980 00	PLUMAS
134 990 00	BICOLORES
134 911 00	ENGARGOLADORA
210 000 00	IMPUESTOS POR PAGAR
210 100 00	RETENIDOS
210 110 00	ISPT
210 120 00	ISR
210 130 00	2% NOMINA
210 200 00	IVA POR PAGAR
310 000 00	CAPITAL SOCIAL
310 100 00	FIJO
310 100 01	CARLOS A. GALLARDO PEÑA
310 100 02	WILLIAM MARGOLIS FREEDMAN
310 100 03	ELLIOT MARGOLIS FREEDMAN
310 100 04	MARIO STAHL SOMMER
310 100 05	MIGUEL A. BOBADILLA OROZCO
320 000 00	APORT. P/ FUTUROS AUM. DE CAPITAL
330 000 00	RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES
330 100 00	RESULTADO DEL EJERCICIO 199
330 200 00	RESULTADO DEL EJERCICIO 199
330 300 00	RESULTADO DEL EJERCICIO 199
330 400 00	RESULTADO DEL EJERCICIO 199
410 000 00	INGRESOS NETOS
410 100 00	DESCUENTOS Y REBAJAS
510 000 00	GASTOS DE OPERACION
510 100 00	GASTOS DE ADMINISTRACION
510 100 01	SUELDOS Y SALARIOS
510 110 00	2% NOMINA

510 120 00	2% SAR
510 130 00	5% INFONAVIT
510 140 00	IMSS
510 150 00	PRIMA VACACIONAL
510 160 00	FONDO DE AHORRO
510 170 00	AGUINALDO
510 180 00	ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD
510 200 02	TELEFONO
510 210 00	COMISIONES BANCARIAS
510 220 00	IMPUESTOS Y DERECHOS
510 230 00	DIVERSOS
510 240 00	NO DEDUCIBLES

610 000 00	DEPRECIACION DEL EJERCICIO
610 100 00	EDIFICIO Y MEJORAS
610 100 01	VALOR HISTORICO
610 200 00	MOBILIARIO Y EQUIPO
610 200 01	VALOR HISTORICO
610 200 01	COMPUTADORAS
610 200 03	IMPRESORAS

710 000 00	GASTOS FINANCIEROS
710 100 00	INTERESES A CARGO
710 100 01	BANAMEX
710 110 00	CTA. 679632-8

810 000 00	PRODUCTOS FINANCIEROS
810 100 00	INTERESES A FAVOR
810 100 01	BANAMEX
810 110 00	CTA. 679632-8

910 000 00	ISR Y PTU
910 100 00	ISR
910 100 01	PAGOS PROVISIONALES
910 100 02	RETENIDO POR BANCOS
910 110 00	CTA.679632-8

## **POSIBLES FUENTES DE FINANCIAMIENTO**

A mediano y largo plazo.

### **FUENTES INTERNAS:**

- \* Amortización y depreciación
- \* Venta de activo fijo no utilizable
- \* Descuento de documentos
- \* Factoraje
- \* Utilidades retenidas
- \* Capitalización de la actualización del capital contable

### **FUENTES EXTERNAS:**

- \* Instituciones bancarias
  - Habilitación o avío
  - Refaccionarios
  - Hipotecarios
  - Fideicomisos
- \* Arrendamiento financiero
- \* Emisión de obligaciones
- \* Emisión de acciones

### **5.5.3 ORGANIZACION**

La sociedad caracterizada por un proceso constante de evolución, impone al Instituto el compromiso de revisar permanentemente su estructura y funcionamiento. Efectuando los ajustes necesarios que le permitan mantenerse como una Institución vigente, que respondan plenamente a la misión que sustenta su razón de ser.

El proyecto ha sido elaborado básicamente por un equipo de trabajo en lo que se fusionaron tanto la visión conceptual y normativa de las funciones sustantivas de la Institución, en apego a los ideales establecidos de cuyas vivencias se han encontrado sustentos importantes.

Se considera que los planteamientos en este trabajo permitieron a nuestra Institución un paso muy importante en el camino por alcanzar el objetivo que se ha fijado.

Como en toda organización, su base más sólida se ubica en el factor humano que le da vida, dinamismo y vigor. Es ésta la fuerza impulsora en la que descansa el sistema, es su funcionamiento quien lo guía y conduce a la meta anhelada , a su desarrollo y éxito permanente.

**Este manual fue elaborado por la Asamblea ordinaria.**

**"Por siempre responsable de lo que se ha cultivado".**

## **MANUAL DE ORGANIZACION**

En el siguiente esquema organizacional se describen gráficamente los puestos existentes en nuestra Institución, los cuales han sido jerarquizados de acuerdo a la responsabilidad y autoridad de los mismos, señalando al mismo tiempo los canales de comunicación en las diferentes áreas.

\* Será responsabilidad de los empleados mantener y actualizar el manual así como comprometerse a devolverlo en el momento de su retiro de la Institución.

\* En caso de sugerencias, cambios o correcciones se acudirán al departamento de administración escolar.

### **DIRECTORIO**

**D.G. Ricardo Camacho Alvarado**

**C.P. Juan Carlos Rodríguez Vergara**

**L.A. Judith Meza García**

**L.I. Mitzi Angélica Beltrán Viguera**

**L.A. Elsy Guadalupe Alvarado Mirano**

**C.P. Gisela Lucía Ortiz López**

**L.P. Aide Solorzano González**

## **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

### **1. Dirección General.**

#### **1.1. Administración Escolar.**

- 1.1.1. Control de personal docente, administrativo y de alumnado.**
- 1.1.2. Reclutamiento de personal docente.**
- 1.1.3. Elaboración y circulación de programas de estudio.**
- 1.1.4. Control de asistencias y calificaciones.**

#### **1.2. Desarrollo Informático.**

- 1.2.1. Implantación de sistemas informáticos.**
- 1.2.2. Actualización de programas de aplicación docente.**
- 1.2.3. Mantenimiento del sistema informático del Instituto.**

#### **1.3. Mercadotecnia.**

- 1.3.1. Investigación de mercado.**
- 1.3.2. Planeación y desarrollo del Instituto.**
- 1.3.4. Distribución y logística.**
- 1.3.5. Comunicación.**
- 1.3.6. Estrategia de mercado.**

#### **1.4. Contabilidad.**

- 1.4.1. Planeación financiera.**
- 1.4.2. Relaciones financieras.**
- 1.4.3. Obtención de recursos.**
- 1.4.4. Inversiones.**
- 1.4.5. Contabilidad general.**
- 1.4.6. Presupuestos.**
- 1.4.7. Cobranzas.**
- 1.4.8. Impuestos.**

### **1.5. Psicopedagogía.**

**1.5.1. Capacitación docente.**

**1.5.2. Promoción de excelencia académica.**

**1.5.3. Exámenes psicológicos a personal docente y administrativo.**

## **ORGANIGRAMA**

**Nuestro sistema de organización es funcional ya que se interrelacionan las diferentes áreas y la Dirección, esto da como consecuencia una departamentalización centralizada.**

**Su departamentalización se lleva a través de funciones para realizar el establecimiento de actividades principales.**

## ORGANIGRAMA



**MANUAL DE ORGANIZACION  
SIGN S.A.**

**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION ESCOLAR**

- **Participar en la instrumentación del sistema de administración escolar.**
- **Apoyar cursos de capacitación.**
- **Desarrollar cursos de capacitación.**
- **Desarrollar los procedimientos académico administrativos y de control escolar.**
- **Iniciar el diseño y conformación del sistema escolar.**
- **Registro de altas, bajas, cambios de turno y grupo.**
- **Mantener actualizados los catálogos de materias y académicos.**
- **Reclutamiento y selección docente.**
- **Asistencia docente.**

**MANUAL DE ORGANIZACION  
SIGN S.A.**

**DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INFORMATICO**

- \* Definir e implantar los mecanismos necesarios para instituir un proceso de actualización de sistemas informáticos en forma periódica.
- \* Desarrollar y liberar el sistema de administración de recursos informáticos, obteniendo así la memoria técnica de la informática.
- \* Establecer las estrategias que permitan el crecimiento y actualización de nuestra tecnología instalada en materia informática para 1997.
- \* Calcular e instalar el sistema de administración escolar (SAE).
- \* Instituir el sistema de automatización de planeación y control.

**MANUAL DE ORGANIZACION  
SIGN S.A.**

**DEPARTAMENTO DE MERCADOTECNIA**

- \* Aumentar la población de estudiantes en un 5% mensual.
- \* Publicar los servicios del Instituto en los medios de circulación local.
- \* Operar y desarrollar el plan general de medios que favorezcan la imagen institucional.
- \* Dar información de las demás áreas a mercadotecnia para realizar las estrategias publicitarias.
- \* Lograr el 100% de cobertura del pronóstico de nuevo ingreso y reingreso del Instituto.
- \* Establecer el proyecto anual de publicidad y promoción a nivel institucional.
- \* Fortalecer una estrategia que favorezca la capacitación y retención de estudiantes dentro de los estándares establecidos.
- \* Realizar dos eventos durante el año de promoción del Instituto en sitios estratégicos de la zona de influencia.
- \* Dar seguimiento al proyecto de difusión y promoción.
- \* Mantener una campaña intensiva de difusión de nuestros servicios.
- \* Diseñar y operar un plan promocional del Instituto que incluya presentación en escuelas públicas y privadas de diferentes grados académicos (desde nivel básico hasta nivel superior).

**MANUAL DE ORGANIZACION  
SIGN S.A.**

**DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**

- \* Registra y clasifica los movimientos financieros del Instituto.
- \* Información e interpretación de los resultados de estos movimientos.
- \* Auxilia en la toma de decisiones a la Dirección.
- \* Se encarga de la obtención de fondos y del suministro del capital que se utiliza en el funcionamiento del Instituto.
- \* Distribución y disposición de los medios económicos necesarios para cada una de la áreas.
- \* Máximo aprovechamiento y administración de los recursos financieros.

**MANUAL DE ORGANIZACION  
SIGN S.A.**

**DEPARTAMENTO PSICOPEDAGOGICO**

- \* Realizar la determinación de necesidades de capacitación docente.
- \* Asegurar que el 100% de plazas sean cubiertas conforme a los estándares establecidos.
- \* Desarrollar y diseñar cinco cursos de capacitación dirigido al personal docente, impartido por expertos en el área.
- \* Promover la excelencia académica a través de estímulos, de becas y de cursos especiales.
- \* Estudiar algunos problemas de enseñanza-aprendizaje tanto de personal docente como estudiantil.

## **MANUAL DE ORGANIZACION SIGN S.A.**

### **DIRECCION GENERAL**

\* Está área tiene como objetivo específico la coordinación, control y evaluación de las actividades de los departamentos en el Instituto.

Asegurando la vinculación entre las funciones sustantivas y la participación de los niveles de bachillerato, licenciatura y posgrado siendo su finalidad fundamental, asegurar la calidad de los servicios prestados y el logro de la **EXCELENCIA ACADEMICA.**

#### **I. ASIGNACION DEL RESPONSABLE DEL PROYECTO.**

En la asamblea ordinaria celebrada el día 12 de octubre de 1995, en la Torre Sur de Nacional Financiera (NAFIN), salón Cristal con domicilio en: Av. Insurgentes Sur No. 2535, se designó por unanimidad de los socios como responsable del proyecto al:

**D.G. Ricardo Camacho Alvarado**

El cual se encargará de la coordinación y supervisión del proyecto de información en la creación del Instituto:

**SIGN SISTEMAS INTEGRALES GARANTIZADOS S.A.**

## II. ACTIVIDADES REALIZADAS.

1.- Propuesta de un proyecto de inversión en la creación de una Instituto de computación e inglés, por parte del responsable del proyecto dirigido a los probables socios que se conforman por:

**Carlos A. Gallardo Peña**  
**William Eliot Margolis Freedman**  
**Elliot Margolis Freedman**  
**Mario Sthal Sommer**  
**Miguel A. Bobadilla Orozco**

2.- Celebración de asamblea para acuerdos y designaciones en la cual se trataron los siguientes elementos del proyecto:

- \* Programa de planeación de proyecto.
- \* Investigación creativa de oportunidades rentables.
- \* Planes de capital a largo plazo.
- \* Presupuesto de capital a corto plazo.
- \* Medición del valor del proyecto.
- \* Comparación y selección.
- \* Control de desembolsos autorizados.
- \* Post-mortem.
- \* Retiro y disposición.
- \* Formas y procedimientos.
- \* Economía del presupuesto de capital.

### III. DESIGNACION INFORMAL

En el transcurso de la asamblea se de determinó informalmente lo que serían las áreas funcionales a establecer en la Instituto:

**DIRECCION GENERAL**

**D.G. Ricardo Camacho**

**GCIA. MERCADOTECNIA**

**C.P. Elsy Alvarado**

**GCIA. R. HUMANOS**

**C.P. Aide Solorzano**

**GCIA. FINANZAS**

**C.P. Gisela Ortiz**

**GCIA. TESORERIA**

**C.P. Judith Meza**

**GCIA. INFORMATICA**

**C.P. Mitzi Beltrán**

#### **5.5.4 INTEGRACION**

Una vez que se tengan contemplados todos los elementos necesarios así como sus herramientas de trabajo, nos dispondremos a ordenar en cada capo de acción a cada uno de ellos, controlando que todo este debidamente en su lugar y área para operar de manera adecuada.

En primer termino procederemos a designar al personal de acuerdo a sus características y experiencia el puesto para el que se le contrato, no perdiendo de vista que no hay que adecuar el puesto a la persona, sino a la persona que realmente corresponda a este puesto.

#### **Adecuación de los hombres y funciones**

Ya que obtuvimos a los elementos los articularemos de acuerdo a lo que en la planeación y organización señalaron para el adecuado funcionamiento de este organismo, se colocaran los hombres que fueron seleccionados para desarrollar ese puesto y que naturalmente cuentan con los requisitos que se requieren para el desarrollo de ese puesto, adecuar a los hombres en los puestos y no las funciones a los hombres, así se evitará el mal funcionamiento de la organización en cualquier nivel jerárquico desde los directivos hasta el ultimo nivel.

Si esto se elabora desde el principio y de buena manera estaremos dando un paso muy importante como es el asignar los puestos al mejor ente humano que se haya seleccionado, así habremos iniciado la articulación adecuada de los elementos materiales y humanos con las respectivas funciones a que están destinados..

#### **Provisión de los elementos administrativos**

Este aspecto va ligado con su ejecución con el anterior ya que se harán al mismo tiempo, una vez que la persona se encuentre en su puesto se le designara los elementos administrativos con los que contará para el mejor manejo de su trabajo y así simplificar la carga de trabajo que puede ser inútil en las líneas de trabajo, tanto los procedimientos como

las políticas se le explicarán para que su trabajo se agilice sin descuidar el aspecto esencial del mismo que en todo lo referente a este hay que ejecutarlo de principio a fin al 100% de lo que se debe hacer.

### **La importancia de la introducción adecuada al personal.**

Aquí es donde se introducirá al personal contratado con la institución como con los objetivos que se persiguen dentro y fuera de la misma., a través de los manuales de organización, procedimientos y políticas que hay en la organización, para que se adentren en lo que es nuestra institución y los fines que persigue esta.

Se les mostrará de quien podrán recibir ordenes y solo de ellos para evitar la duplicidad de funciones y se les marcará sus responsabilidades que su puesto le confiere, de quien depende y a quien tendrán a su disposición para el mejor desarrollo de su trabajo, las políticas que se tienen que respetar y llevarlas a cabo, los derechos y apoyos que la institución les proporcionara, así como las sanciones que se harán merecedores si incurren en algún tipo de falta que afecte los intereses de la organización

Es de suma importancia hacerles notar que su buen funcionamiento en su puesto hará que el de otro puesto también sea así, es decir que todas las funciones están ligadas unas a otras y para que una pueda ser efectuada de manera optima necesita de la complementaria para su buena operación.

Esto operara de manera que sea como un engrane en donde todas las funciones estén unidas y al marchar bien una por consiguiente la otra también y así sucesivamente, de esta manera todo será como se planeo.

Si se integran de manera efectiva todos los elementos de acuerdo a lo planeado no tendremos problemas significativos para lograr los objetivos de nuestra organización, y por lo consiguiente la estructura organizacional marchara con resultados positivos.

Todo lo anterior se manejará con el reclutamiento y la selección adecuada por parte de área de administración escolar que tendrá a cargo el elegir adecuadamente al personal que labore en la Institución basándose en los principios de la dirección haya establecido.

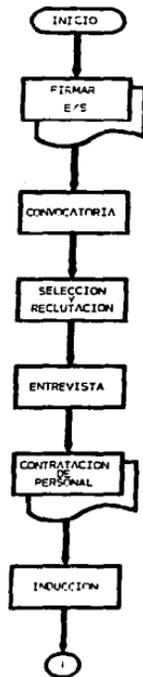
## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIGN S.A.**

### **DEPARTAMENTO ADMINISTRACION ESCOLAR**

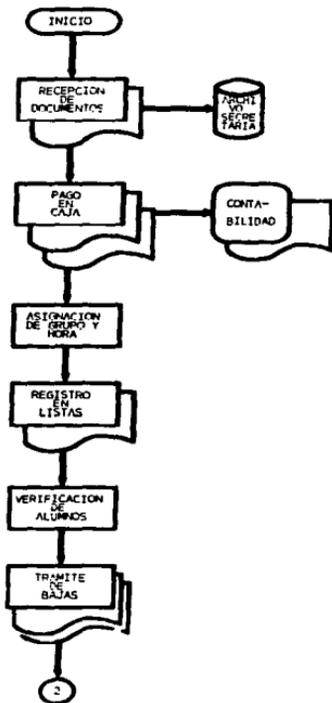
#### **1.- DOCENTE**

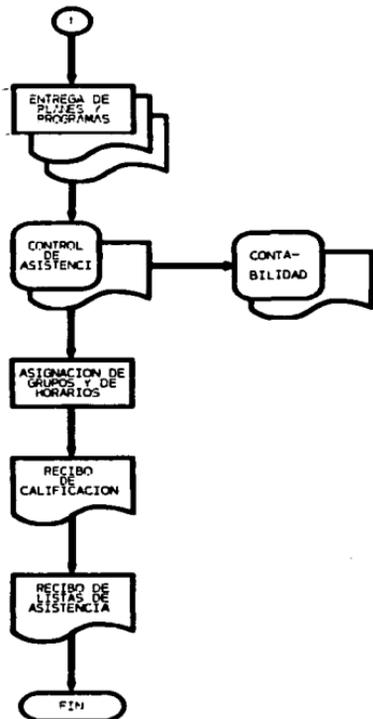
- \* Firmar diariamente su hora de entrada y salida.
- \* Convocatoria de personal (perfil) para laborar en la empresa.
- \* Selección y reclutamiento de personal.
- \* Entrevistas y recabación de información.
- \* Contratación de personal seleccionado.
- \* Inducción acerca del funcionamiento general del Instituto (entrega de manuales de organización, procedimientos y políticas).
- \* Entrega de planes y programas de estudio.
- \* Control de asistencias con envío a contabilidad.
- \* Asignación de grupos y horarios.
- \* Recibo de calificaciones.
- \* Recibo de listas de asistencias.

DOCENTE



ESTUDIANTIL

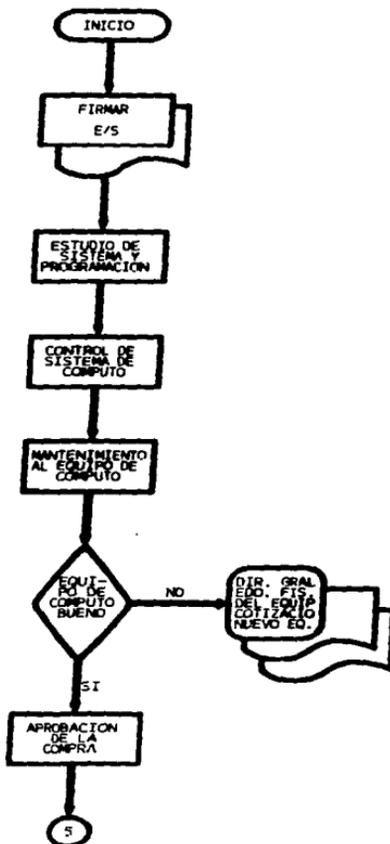


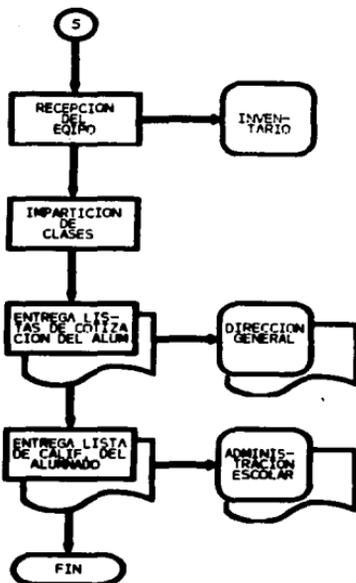


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
SIGN S.A.**

**DESARROLLO INFORMÁTICO**

- \* Firmar diariamente su hora de entrada y salida.
- \* Estudio de sistemas y programas actuales enfocados a la docencia.
- \* Llevar un control adecuado del sistema de cómputo.
- \* Dar mantenimiento al equipo de cómputo.
- \* En caso de que el equipo de cómputo esté obsoleto o deteriorado mandar un informe a Dirección General para:
  - a) Dar conocimiento del estado físico del equipo.
  - b) Dar conocimiento de las cotizaciones del nuevo equipo para reemplazar el dañado.
- \* Aprobación de la compra.
- \* Recepción del equipo para anexarlo al inventario.
- \* Impartición de las clases en diferentes horarios conforme a los programas de estudio.
- \* Entrega semanal de:
  - a) Lista de cotizaciones del alumnado a Administración Escolar.
  - b) Lista de calificaciones de alumnos a Administración Escolar.





## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIGN S.A.**

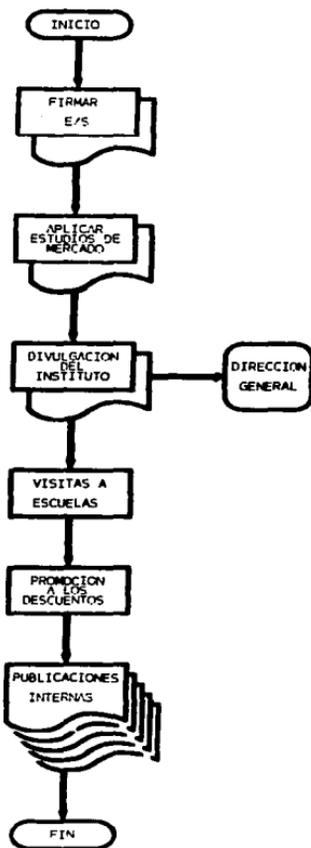
### **DEPARTAMENTO DE MERCADOTECNIA**

- \* Firmar diariamente su hora de entrada y salida.
- \* Aplicación de estudio de mercado en diferentes zonas acerca de:
  - a) La demanda de aprender computación e inglés.
  - b) La demanda de aprender otras materias.
  - c) La posibilidad económica de la población para un curso de computación.
  - d) Estudiar la posibilidad de abrir sucursales.
- \* Reportar los resultados obtenidos de los estudios de mercado a la Dirección General.

### **PUBLICIDAD**

- \* Divulgación del Instituto en los medios de comunicación por medio de:
  - a) Volantes
  - b) Anuncios en la calle

- \* **Visita a escuelas de la zona de todo nivel.**
- \* **Promoción a los descuentos por:**
  - a) **Apertura inicial del Instituto**
  - b) **Inicio de cursos**
- \* **Publicaciones internas en circulares acerca de:**
  - **Descuentos**
  - **Aumento de colegiatura**
  - **Cambios de profesores**
  - **Creación de nuevos horarios**
  - **Instalación de nuevos programas y materias**
  - **Cursos especiales (verano)**

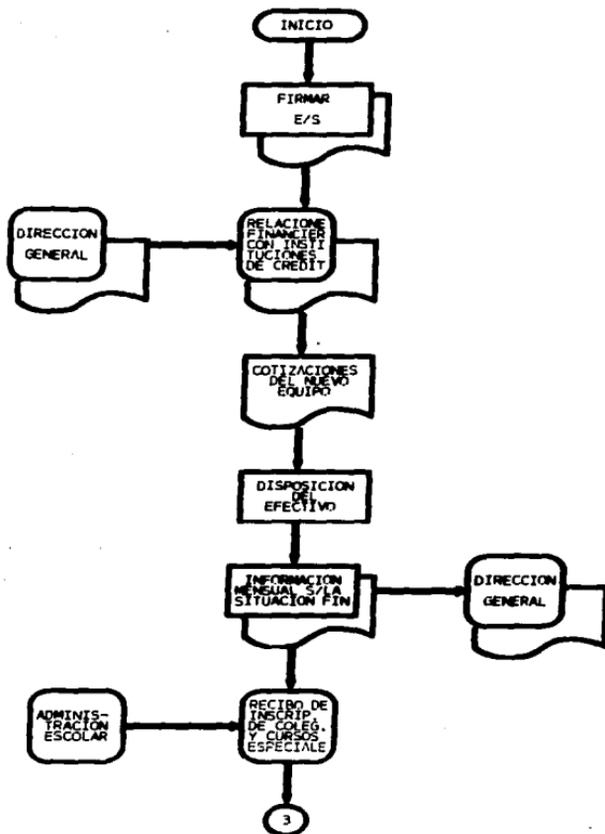


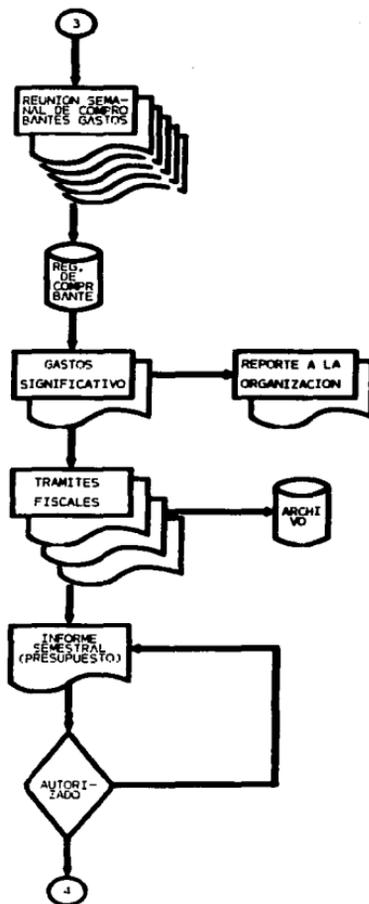
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
SIGN S.A.**

**DEPARTAMENTO CONTABILIDAD**

- \* Firmar diariamente su hora de entrada y salida.
- \* Sostendrá relaciones financieras con Instituciones de crédito.
- \* Recibirán los informes de las cotizaciones del nuevo equipo para reemplazar el dañado.
- \* Dispondrá del efectivo de acuerdo a disposiciones de la Dirección Gral.
- \* Informará mensualmente a la Dirección Gral. sobre la situación financiera.
- \* Recibirá el importe de las inscripciones, colegiaturas semanales y cursos especiales así como por la renta de libros.
- \* Reunirá de manera semanal los comprobantes de gastos de todas las áreas del Instituto.
- \* Registrará inmediatamente los comprobantes recibidos creando así un archivo que compruebe los gastos realizados por el Instituto.
- \* En caso de que se presenten gastos por gastos significativos por su monto se reportará de inmediato a la organización.
- \* Realizará todos aquellos trámites fiscales correspondientes y efectuará un archivo de todo ello.

- \* Presentará un informe semestral (presupuesto) para que sea autorizado por la Dirección.**
- \* Una vez autorizado el presupuesto aplicará los recursos necesarios a cada área.**
- \* Archivará los comprobantes que justifiquen la aplicación de los recursos.**
- \* En caso de tener necesidad de solicitar un préstamo a una Institución de crédito mandará un informe que contenga:**
  - a) Justificación**
  - b) Monto**
  - c) Condiciones de pago**
  - d) Corto o largo plazo**
- \* Realizará informes de manera anual acerca de la situación contable de la empresa.**
- \* Presentará al inicio de cada ejercicio un presupuesto general que indique los posibles gastos a realizar.**
- \* Se encargará de la protección de los activos asegurándose de la vigencia de los seguros.**
- \* Realizará los pagos quincenalmente de la nómina.**







**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
SIGN S.A.**

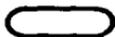
**DEPARTAMENTO DE PSICOPEDAGOGIA**

- \* Firmará diariamente su hora de entrada y salida.
- \* Aplicará el curso de inducción a los alumnos de nuevo ingreso.
- \* Entregará el manual de bienvenida al alumnado.
- \* Mostrará la ubicación de las instalaciones así como su funcionamiento.
- \* Se encargará de normar la conducta de los estudiantes dentro de las instalaciones.
- \* Atenderá los problemas de interrelación entre académicos y alumnado.
- \* Se encargará de contratar al personal especializado para que imparta cursos de formas de enseñanza dirigido a los profesores de forma anual.
- \* Confirmará las causas de inasistencias del alumno.
- \* Someterá periódicamente a evaluaciones psicológicas tanto a los alumnos como a profesores.

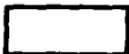




## SIMBOLOGIA DE DIAGRAMAS DE FLUJO



SÍMBOLO TERMINAL QUE INDICA EL COMIENZO Y FINAL DEL DIAGRAMA DE FLUJO.



SÍMBOLO DE PROCESAMIENTO QUE INDICA INSTRUCCIONES DE PROGRAMA QUE AYUDAN A EFECTUAR MANIPULACIONES DE DATOS.



SÍMBOLO DE DOCUMENTO QUE INDICA CUALQUIER DOCUMENTO IMPRESO QUE SE UTILIZA EN EL PROCESAMIENTO O EN LA SALIDA.



SÍMBOLO DE OPERACIONES AUXILIARES QUE DEFINE UNA OPERACION MECANICA FUERA DE LINEA, QUE SUPLEMENTA EL MANEJO DE DATOS.



SÍMBOLO DE ALMACENAMIENTO EN DISPOSITIVOS DE ARCHIVOS.



SÍMBOLO DE DECISION.



FLECHAS DE DIRECCION QUE INDICAN EL FLUJO DE OPERACIONES.



SÍMBOLO DE CONEXION DE OPERACIONES.

### **5.5.5 DIRECCION**

La Dirección debe estar a cargo de la fijación y supervisión del cumplimiento de objetivos , tanto con el personal como con la satisfacción del alumnado en todos los sentidos.

Además de que el verificar que los objetivos del proyecto se cumplan con lo establecido maximizando esfuerzos y minimizando al máximo los esfuerzos que no se requieran con un entendimiento de lo que se pretende y busca con la implantación de este organismo social.

Este elemento administrativo , la dirección, es el que se encargará de la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ya sea con la delegación adecuada de autoridad y la responsabilidad correspondiente.

Dentro de los lineamientos a seguir por parte de la dirección para el logro de los objetivos serán:

- Una delegación de autoridad efectiva ya que como se maneja es, administrar es hacer a través de otros pero sin excederse mas de lo permitido.
- Que la autoridad que esté siendo ejercida en la organización se respete sin dañar a otro elemento en su función, al contrario en apoyo simultáneo.
- Que los canales de comunicación sean los apropiados y los que se necesiten para el control de los resultados que se busca lograr.
- Supervisar que el ejercicio de la autoridad se de en forma simultánea a la ejecución de las órdenes respetando los lineamientos establecidos.

#### **La coordinación de intereses**

Una de las tareas fundamentales del administrador será saber manejar los intereses de todos los miembros de la organización de manera que se

eviten los conflictos o diferencias de estos con el instituto, es decir, canalizar toda esa energía en positiva de modo que resulte mas provechosa para nosotros y no perjudicial.

Si los intereses de los grupos que existen en la organización son encauzados a uno solo que deberá ser el de la organización es llevado a cabo como se pide, se disiparan los temores de la gente, ya que entenderán que el bien de la organización es el suyo propio.

La manera mas efectiva es que si la organización cumple con los estándares establecidos desde su inicio, ella misma podrá verse en la posibilidad de crecer en otros terrenos y así por consiguiente mejoras para el personal que también requiere de satisfacer sus intereses propios.

### **La Impersonalidad de mando.**

El alto directivo como lo será el director general no deberá de caer en la enfermedad del poder, como casi siempre sucede en toda organización que no eligió al individuo correcto, no deberá de interponer su mando a expensas de las necesidades de la organización.

Para tal efecto se establecieron ciertas normas a cumplir por parte del director general que deberán ser respetadas y atendidas las quejas en la violación de alguna de ellas por la autoridad correspondiente:

- El no anteponer sus intereses propios ante los de la organización.
- El respeto de las funciones como lo establece la estructura organizacional.
- La no modificación de responsabilidades o actividades sin previa consulta con los gerentes de las otras áreas.
- No exceder el poder que se le conferido para preferencias personales con cualquier persona de la organización, o en su defecto para perjudicarlo de manera arbitraria.

- El ocultar cualquier tipo de información que afecte a la organización en su desarrollo, o que lo maneje de manera que no sea correcta.
- El aprovechar de su puesto para beneficios propios o negocios que no tenga ningún vínculo con la organización.
- Llevar a cabo acciones que perjudiquen tanto la imagen del Instituto como el autorizar acciones que comprendan operaciones que no estén dentro del regular de la organización.
- El desentendimiento de responsabilidades para cargarlas sobre cualquier otro funcionario de este ente.
- Canalizar adecuadamente los problemas tanto con justicia y equidad sin beneficiar ni perjudicar al personal.
- No depender del trabajo de los demás esperando que el suyo sea solo el resultado de los demás, sino que cumpla para lo que está.

### **Vía Jerárquica**

Este punto es de fácil aplicación se basa en dos puntos que son:

**A) Respeto a lo establecido**

**B) Trabajar como se determinó**

A)- Si se respeta el orden de operaciones que se tienen que realizar para el logro de la tarea que se esté haciendo, no deberá saltarse ciertos pasos establecidos para su consecución, ni mucho menos violar el trabajo de los demás pasando por encima de ellos.

B).- El trabajo se realizará como lo indica el procedimiento en los manuales flujo, si se quisiese hacer alguna mejora para simplificar el trabajo o hacerlo más ágil, se tendrá que proponer al departamento de apoyo que se estableció para tal efecto, en este caso será el. “programa sistemático autónomo”.

## **Resolución de conflictos**

Otra de las características del administrador es el don de gente que deberá de manejar para los problemas que se llegasen a presentar para evitar los fracasos en el funcionamiento de la organización.

Este punto se abocó anteriormente ya que no debe tener preferencias o querer perjudicar a alguien, todo aquel problema que se presente debe ser resuelto lo antes posible y canalizando el mismo para el bien de la organización.

Se seguirán básicamente algunos puntos de partida para la resolución de conflictos, tomando en cuenta que no es para todos los casos ya que todos son diferentes y aquí tendrá que aplicarse el criterio del mismo:

- Resolver el problema lo antes posible y en beneficio de todos.
- No tener preferencias ni cuestiones personales con los involucrados y así de esta manera evitar beneficiar a alguien o perjudicarlo.
- Canalizar el problema para ejemplo de los demás y de la misma organización.
- Sacar el mayor provecho del problema para evitar que se repita y tomar las medidas correspondientes.
- Sancionar con justicia y equidad las acciones que lo merezcan para evitar conflictos mayores
- Promover el diálogo formal e informal hacia todos los niveles para evitar diferencias y por lo tanto conflictos.

## **5.5.6 CONTROL**

Ahora se establecerá el control que es la medición de los resultados actuales, ya sea total o parcialmente con el fin de corregir, formular o mejorar nuevos planes, aquí se determinarán las medidas de control que se llevarán, la recolección e interpretación de los resultados.

### **El carácter administrativo del control.**

Se tendrán que separar las funciones técnicas como administrativas para analizar el avance y los resultados que se estén dando en esas partes de la organización, corregir errores si los hubiese y también escuchar las necesidades y requerimientos de la gente para que pueda laborar de mejor modo, esto es de vital importancia atender este aspecto, a la gente, por que de su buen funcionamiento dependerá que las actividades marchen bien y el proyecto se lleve a cabo como se planeo.

Deberá el administrador de saber manejar muy bien y de manera aparte el área técnica como administrativa por que ambas son importantes pero de carácter distinto, saber lo relacionado con ambas para tomar las decisiones adecuadas y proporcionar a su gente los elementos necesarios para su trabajo.

Por lo cual se tendrán egresos en donde lo requieran si en verdad se justifican ante los beneficios que nos daría el hacerlo.

### **Los estándares**

Estos deberán ser los mejores en su rama para la medición de los resultados y su evaluación, eso no quiere decir que sean complejos en su contenido y también en su interpretación, al contrario tienen que ser efectivos y de fácil entendimiento ya que serán las herramientas de explicación del avance del proyecto para los accionistas que por supuesto no están muy compenetrados con términos complicados o muy técnicos. entre los estándares tenemos a los siguientes:

1. Reuniones periódicas de avance de funciones por cada área funcional
2. Registro estadístico de resultados de capacidad del instituto en los lugares que estén siendo ocupados y el avance de estos.
3. Tabulación del departamento de informática de gastos operativos del este departamento así como sus requerimientos.
4. La administración escolar elaborará un informe de el personal docente ,administrativo y el alumnado para ver qué tan efectivos son estos y si existiese alguna falla, determinar los cambios a implantar.
5. El departamento de desarrollo informativo informará las gastos operativos que se estén realizando entre una y otra junta periódica, se determinara si son suficientes o el por que son insuficientes para tomar en consideración ante el capital invertido.
6. El departamento de mercadotecnia informará del avance de investigaciones de campo y las posibles alternativas de ocupar algún nuevo mercado, y las variables que pudiesen beneficiarnos o afectarnos.
7. El departamento de contabilidad informará del estado financiero de la Institución así como de los recursos que se están utilizando de acuerdo a los ingresos de la organización, y si éstos, son los esperados anunciará qué disposición de presupuestos existen para nuevos programas o mejoras, el avance de la contabilidad general y su pago de impuestos, lo mas importante será entablar un comparativo de lo planeado con lo realizado al momento y así poder tomar una decisión al respecto.
8. El departamento de psicopedagogía informará el costo de capacitación del personal si lo hubiese, y todos aquellos aspectos relacionados con el buen funcionamiento de este departamento.

9. La dirección elaborará un informe de actualidad ante el Consejo de Administración y determinar mejoras o sugerencias para su mejor marcha si lo necesite.
10. Por último se analizará nuestro departamento de apoyo para que se esté dando el verdadero estímulo y cuente con los elementos necesarios para que de resultados.

### **Excepción**

Esto es de fácil ejecución ya que se revisará los sectores en donde no se haya logrado lo planeado que en los que si se esté logrando lo propuesto, así de sencillo se agilizarán las mejoras y medidas a seguirse, esto consta de cuatro pasos a seguir de acuerdo a este organismo social;

1. Localizar las áreas que no estén marchando según lo planeado
2. Separar estas áreas de las que estén en buena marcha.
3. Determinar las causas que estén deteniendo el buen funcionamiento o las funciones que no estén cumpliendo, también consultar a las personas encargadas de ello para saber que es lo que pasa y de inmediato dar solución.
4. Informar de las mejoras que se tengan que realizar y mandar la requisición de implantar ya ese nuevo bien , lo antes posible.

## **5.6 CONCLUSIONES**

**El proceso administrativo es la base de toda buena administración, si este se ejecuta de acuerdo a las necesidades y prioridades de la empresa u organización en donde se pretende implantar, tendrá como resultado la maximización de los recursos y la minimización de esfuerzos.**

**A través de este trabajo se comprobó la efectividad que tiene el Proceso Administrativo en toda formación organizacional, así como el valor de sus fases, etapas y elementos que a través de los años se ha ido enriqueciendo con los nuevos estudiosos de esta área.**

**Debido a la imperiosa necesidad de nuestra sociedad en que cada día que pasa la competitividad se va volviendo mas cerrada, es necesario contar con una estructuración de nuestra organización que nos permita no solo enfrentar al presente si no anticipar al futuro que es tan incierto en estos tiempos.**

**Por ello nuestra insistencia no solo personal , también general de acuerdo a una respuesta por parte de los empresarios de contar con un sistema bien delineado para poder actuar ante el mercado de acción que implica factores de competencia, tanto leal como desleal, así como los factores internos que son de igual importancia para el buen funcionamiento de la empresa, estamos hablando de una estructura orgánica que deberá estar bien delineada en cuanto funciones y obligaciones de cada nivel jerárquico.**

**Así el Proceso Administrativo es primordial en nuestra época como se ha venido constituyendo desde su inicio, no solo para los empresarios**

sino también para pequeños grupos de trabajo ya sea familiares o de micro empresa.

En espera de que el presente trabajo sea de gran utilidad para aquellos estudiosos que estén deseosos de fundamentar un poco mas lo que significa la correcta ejecución del proceso administrativo, que para las organizaciones que al final si se realizó bien, tendrán los resultados esperados al inicio de la creación de la organización.

Por lo que en resultados de esta investigación los que se arrojan son aquellos que presentan a los centros de educación computacional como exponentes de un servicio que deberá ser actualizado constantemente, y que como datos adicionales añadimos que mas del 80 % de la demanda de trabajo en nuestro país requieren conocimientos en computación y que para todo individuo esta herramienta debe ser parte de la vida común que se lleva, ya que proporciona innumerables ventajas , como reducción de tiempos, cargas de trabajo, al igual que una mejor proyección en cuanto a aspectos técnicos, estadísticos, geográficos, demográficos, matemáticos, de ingeniería, etc.

Como vemos trasciende en todos los ámbitos sociales de nuestra sociedad, por lo que las expectativas de mercado son el satisfacer con calidad y excelente servicio todas las necesidades del ofertante que en este caso es el alumno.

Día con día esta ciencia se va acrecentando al parejo de las necesidades tanto del hombre como de su medio ambiente, por ello no se puede prescindir de esta herramienta por el simple hecho de no manejarla , si no se debe mantener la postura de marchar junto con ella, dado esto los resultados que hemos obtenido de esta investigación se fundamentan que tanto el Proceso Administrativo como la de la Computación son áreas que van evolucionando constantemente y se ajustan de acuerdo a las necesidades sociales del hombre.

**BIBLIOGRAFIA**

- \* **Albers, Henry Herman**  
**Principios de Organización y Dirección**  
**México, Limusa, 1991**
- \* **Arias Galicia, Fernando**  
**Administración de Recursos Humanos**  
**México, Trillas, 1992**
- \* **Briseño Sierra, Humnerto**  
**El Proceso Administrativo en Iberoamérica**  
**Buenos Aires, Continental, 1992**
- \* **Carricedo Vasseur, Jorge**  
**Administración de Empresas**  
**México, Rebase, 1991**
- \* **Davis Curier, Ralph**  
**Los Fundamentos de la Dirección**  
**México, Herrero, 1992**
- \* **Dikula, Andrew F.**  
**Administración de Recursos Humanos**  
**México, Limusa, 1992**
- \* **Ettinger, Karl E.**  
**Organización de Empresas**  
**México, Herrero, 1993**
- \* **Fayol, Henry**  
**Administración General**  
**México, Limusa, 1991**

- \* **Fernández Arenas, José Antonio**  
**Introducción a la Administración**  
**México, Diana, 1993**
- \* **Fernández Arenas, José Antonio**  
**El Proceso Administrativo**  
**México, Diana, 1993**
- \* **Jiménez Nieto, Juan Ignacio**  
**Teoría General de la Administración**  
**México, Limusa, 1992**
- \* **Koontz, Harold**  
**Principios de Dirección de Empresas**  
**México, Siglo XXI, 1991**
- \* **Koontz, Harold**  
**Metodología y Técnicas de Investigación**  
**México, Siglo XXI, 1993**
- \* **Laris Casillas, Francisco Javier**  
**Principios de Organización Administrativa y Contable**  
**México, Diana, 1990**
- \* **Le Breton, Preston**  
**Administración General, Planeación y Ejecución**  
**México, Fondo de Cultura Económica, 1991**
- \* **Macías Pineda, Roberto**  
**La Investigación Metódica de la Administración**  
**México, ECASA, 1992**
- \* **Martínez, Roscoe**  
**Administración Pública**  
**México, Herrero, 1990**

- \* **Miner, Jonh B.**  
**El Proceso Administrativo**  
**Buenos Aires, Continental, 1990**
- \* **Pardinas, Felipe**  
**Metodología y Técnicas de Investigación**  
**México, Siglo XXI, 1991**
- \* **Taylor, Federic Winslow**  
**Principios de Administración**  
**Buenos AIRES, Continental, 1991**
- \* **Terry, Gorge Robert**  
**Principios de Administración**  
**Buenos Aires, Continental, 1991**
- \* **Thibert, Raymond**  
**La Previsión y el Control en la Empresa**  
**México, Hispanoeuropa, 1990**