



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN

MANUAL DE BIENVENIDA DEL ORGANISMO PUBLICO
DESCENTRALIZADO
TELECOMUNICACIONES DE MEXICO

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

P R E S E N T A :

NESTOR ANTONIO PEREZ CASTRO

ASESOR: L.A.E. JOSE FILEMON MONDRAGON DOMINGUEZ



Universidad Nacional
Autónoma de México



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



ASUNTO: VOTOS APROBATORIOS

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



DEPARTAMENTO DE

DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO
DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLAN
P R E S E N T E

ATN: Q. Ma. del Carmen García Mijares
Jefe del Departamento de Exámenes
Profesionales de la FES Cuautitlán

Con base en el art. 28 del Reglamento General de Exámenes, nos permitimos comunicar a usted que revisamos la TESIS:

"Manual de Bienvenida del Organismo Público Descentralizado
Telecomunicaciones de México".

que presenta el pasante: Néstor Antonio Pérez Castro
con número de cuenta: 7575414-7 para obtener el título de :
Licenciado en Administración

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutido 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"

Cuautitlán Izcalli, Méx. a 22 de septiembre de 2003

PRESIDENTE LAE. José Filemón Mondragón Domínguez

VOCAL LAE. Arturo Sánchez Mondragón

SECRETARIO LAE. Francisco Ramírez Ornelas

PRIMER SUPLENTE L.A. Regino Quiroz Solís

SEGUNDO SUPLENTE LAE. Jorge Enrique Reyes Torres

Jurado de Examen:

Presidente: L.A.E. José Filemón Mondragón Domínguez.

Vocal: L.A.E. Arturo Sánchez Mondragón.

Secretario: L.A.E. Francisco Ramírez Ornelas.

1° Suplente: L.A. Regino Quiroz Solís.

2° Suplente: L.A.E. Jorge Enrique Reyes Torres.

A mis Padres:

Francisca Ramírez Islas. +

Crispín Castro Olivares. +

Mis viejos queridos Quienes con su ejemplo supieron darme su amor a ustedes mi veneración y por siempre mi recuerdo eterno, porque me enseñaron a forjarme un carácter para ustedes este trabajo donde quiera que se encuentren gracias.

Eulogia Soledad Castro Ramírez.

Francisco Pérez Garcia.+

Gracias por haberme dado junto con mi señor Dios la vida.

A mis hermanos.

Bertha.

Francisca.

Ulises Cesar.

Gracias por darme tanto amor y apoyo para ustedes todo mi

Agradecimiento por siempre.

A mi amada esposa:

Ana Maria Munguía Alpizar.

Quien se aventuro junto conmigo en esta empresa de nuestro matrimonio,

Pues has demostrado tú amor en cada acción de nuestra vida

Cotidiana, gracias por creer siempre en mí y demostrado tu apoyo en las

Buenas y las malas tuyo siempre con amor.

A mis queridos hijos:

Néstor Darwín.

Aarón David.

Ana Lizbeth

Y a tí , ser querido que no te conocí físicamente pero siempre vivirás en mi recuerdo

Como un reconocimiento a su entereza y espíritu de lucha que en momentos difíciles de nuestra vida demostraron , a ustedes mi amor y gracias por aceptarme mas que como su guía como su amigo soy feliz por ser su padre los amare por siempre .

A mis escuelas.

Federico Froebel (Tulancingo Hgo)

Martín Urrutia Escurra (Tulancingo Hgo)

Fray Pedro de Gante (Tulancingo Hgo)

Fray Juan de Padilla (Tulancingo Hgo)

Preparatoria N° 2 de la Universidad Autónoma de Hidalgo.

Facultad de Estudios Superiores de la Universidad Nacional

Autónoma de México campus Cuautitlán.

Mi gratitud por haberme sacado de la obscuridad a la luz del
conocimiento dentro de sus aulas.

A mis maestros todos, gracias por sus conocimientos transmitidos.

Índice:

	PÁGINA
• Método de Investigación Aplicado.....	i.
• Identificación del Problema.....	ii.
• Planteamiento del Problema.....	iii.
• Objetivos.....	iii.
• Diseño de la Investigación.....	iiii.
• Aprobación o no Aprobación de la Hipótesis.....	iiii.
• Conclusiones Metodológicas.....	iiii.
INTRODUCCION.....	1.
CAPÍTULO 1.- GENERALIDADES DE LA ADMINISTRACION.	
1.1.- Conceptos de la Administración.....	7.
1.2.- Finalidad de la Administración.....	9.
1.3.- Importancia de la Administración.....	11.
1.4.- El proceso Administrativo.....	15.



CAPÍTULO 2.- LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS Y SU IMPORTANCIA.

2.1.- Antecedentes de los Manuales.....	22.
2.2.- Concepto de los Manuales.....	24.
2.3.- Objetivos de los Manuales.....	26.
2.4.- Los Manuales como una Herramienta Administrativa.....	28.
2.5.- Clasificación de los Manuales.....	30.

CAPÍTULO 3.- LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.

3.1 Orígenes de la Administración Pública Federal.....	37.
3.2.- La necesidad de reformar el Estado.....	39.

CAPÍTULO 4.- ANTECEDENTES DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.

4.1.- Antecedentes Históricos.....	45.
4.2.-Ubicación del Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México.....	47.
4.3.- Estructura Orgánica.....	48.
4.4.- Objetivo.....	49.
4.5.- Servicios de Telecomunicaciones.....	49.

CAPÍTULO 5.- PROPUESTA DEL MANUAL DE BIENVENIDA DEL ORGANISMO PÚBLICO DECENTRALIZADO TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.

5.1.- Objetivo del Manual de Bienvenida.....	52.
5.2.- Inicio de un nuevo Empleado.....	52.
5.3.- Derechos,Obligaciones y Prohibiciones.....	54.
5.4.- Políticas de Recursos Humanos.....	62.
5.5.- Horarios de trabajo.....	64.
5.6.- Beneficios y prestaciones.....	65.
5.7.- Días de pago.....	76.
5.8.- Comunicación interna.....	77.
5.9.- Capacitación y desarrollo de los Recursos Humanos.....	78.
CONCLUSIONES.....	80.
BIBLIOGRAFIA.....	84.
ANEXOS.	

INTRODUCCIÓN:

La realización del presente trabajo tiene como finalidad principal proponer un Manual de Bienvenida como una herramienta más útil, para poder aplicarla en cualquier organización, teniendo como objetivo la optimización de la misma ya que nos facilita el desarrollo del Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México. Por lo anterior el Manual de Bienvenida se convierte en un instrumento Administrativo valioso para obtener una buena comunicación porque en él se registra y se transmite información que debe de ser eficaz y eficiente, para el buen funcionamiento del Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México. Se muestra un panorama bastante amplio, el cual abarca desde los orígenes de la administración la cual nace como una necesidad del hombre para poder lograr sus metas, así como el surgimiento de esta como ciencia. Se encontrarán diferentes conceptos administrativos, con el fin de dar un mejor enfoque y comprender así el surgimiento del Proceso Administrativo, del cual se especifica que es una secuencia ordenada para lograr una coordinación dentro de la entidad. Esto se logra a través del uso de sus fases, la cual nos permitirá el adecuado funcionamiento de cualquier organización de ahí la universalidad de este. Se describe todo esto con el objeto de que se haga un análisis que nos permita ubicar en que fase de dicho proceso se desprende el Manual de Bienvenida. Se consideraron todos y cada uno de los aspectos generales y actuales, acerca de los Manuales; los cuales tienen como función principal el ser un recurso formal para cualquier tipo de organización, ya que contiene las instrucciones elementales para que se desenvuelva una o todas las áreas de cualquier entidad, por lo que hace aún más trascendente su uso como herramienta de capacitación y consulta. Se analizaron los diferentes tipos de clasificaciones de Manuales, con el propósito de conformar una que muestre un panorama más amplio y detallado que nos ayudara a entender la importancia de clasificar dichos manuales. Se muestran a detalle las actividades y el orden de estas, así como la información esencial, las

políticas y los diferentes sistemas que debemos contemplar para la realización del Manual de Bienvenida del Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México.

.- METODO DE INVESTIGACION APLICADO:

Identificación del problema.

La falta de capacitación y el desconocimiento total o parcial de los derechos y obligaciones del personal de base como de nuevo ingreso, así como de sus funcionarios Institucionales y Sindicales, ha propiciado que se interprete la normatividad en forma unilateral y ha sucedido que se da de baja al personal del organismo al cometer alguna falta menor y el Sindicato no tiene alternativas de apoyo por el desconocimiento de la normatividad vigente, provocando que la entidad no manifieste un adecuado desarrollo.

.- PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS:

La falta de un instrumento administrativo con las características de esta propuesta de Manual de Bienvenida, el cual contendrá la información necesaria para capacitar y resolver diversidad de problemas en el Organismo Publico Descentralizado Telecomunicaciones de México, ayudando a tener una mejor comunicación en sus relaciones humanas y el conocimiento de la normatividad vigente, por parte de los funcionarios Institucionales y Sindicales, así como por el personal activo y de nuevo ingreso tendrá como resultante una mejora total en la productividad de la institución .Contando con esta propuesta de Manual, el organismo público Descentralizado Telecomunicaciones de México, con un instrumento administrativo mas, que contenga información sobre la organización , sus políticas de recursos humanos, plan de beneficios para su personal activo así como para todo aquel interesado en conocer o formar parte del Organismo Publico Descentralizado Telecomunicaciones de México .Contaran los funcionarios con una propuesta para interpretar la normatividad para administrar

los recursos humanos, con un instrumento Administrativo apegado a derecho sin lesionar los intereses de los trabajadores ni los del Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México. Contará el Sindicato del Organismo Publico Descentralizado de Telecomunicaciones de México con una propuesta de un instrumento Administrativo que le ayude de igual manera como guía para la correcta defensa de sus representados ante cualquier problema laboral.

DISEÑO DE LA INVESTIGACION:

En la elaboración de esta propuesta de Manual de Bienvenida del Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México, se utilizaron las siguientes técnicas:

a.- Investigación documental

Esta técnica consiste en seleccionar y analizar todos los documentos que se utilizarán para el desarrollo de las actividades del Organismo que se está investigando en los archivos de la organización, sobre todo los elementos del proceso de que se trate sin descuidar ningún documento fuente

.b.- Entrevistas con los empleados:

Obteniendo explicaciones verbales del trabajador sobre las operaciones en que interviene: cómo dónde y cuándo y para qué la ejecuta .Esta información es básica porque nadie mejor que el trabajador que conoce los detalles de su trabajo precisando donde empieza y donde acaba.

c.- Entrevistas con los jefes inmediatos:

Para complementar los datos que se omitan en las explicaciones que dieron los trabajadores, para definir discrepancias que puedan surgir de información contradictoria de los empleados, llenar lagunas que aparezcan.

.d.- Observación directa:

En la ejecución del proceso a través de todos sus pasos para conformar, rectificar o complementar la información recogida.

e.- Cuestionarios:

Se aplicaron por escrito a los funcionarios menores así como a los empleados y algunos representantes sindicales.

Una vez obtenida la información se analizó pues esta etapa constituye la fase mas importante dentro de la metodología, para el diseño y la elaboración del Manual de Bienvenida pues a través del análisis se estuvo en condiciones de detectar las partes que integran el estudio.

APROBACIÓN O NO APROBACIÓN DE LA HIPOTESIS.

Como ya se mencionaron las técnicas aplicadas para la elaboración de este Manual de Bienvenida se visitaron los centros de trabajo de las áreas de Recursos Humanos, funcionarios tanto institucionales como sindicales y al personal de nuevo ingreso y aspirantes, obteniendo como resultado la aprobación de la hipótesis original.

CONCLUSIONES METODOLÓGICAS.

En la elaboración de esta propuesta de Manual de Bienvenida del Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México, como ya se enunció se utilizaron las técnicas de recopilación de la información detectando el área fuente, la investigación documental, seleccionando y analizando todos los documentos que se utilizaron en la misma, entrevista directa con los jefes inmediatos y funcionarios sindicales, para complementar la información que posteriormente se obtuvo de los empleados y aspirantes, la observación directa en la ejecución del proceso para ratificar o complementar la información obtenida y la aplicación de cuestionarios para la obtención de información, así como la consulta de bibliografía de la normatividad vigente.

➤ CAPITULO 1. GENERALIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN.

1.1.- Conceptos de la Administración:

Se deberá tomar en cuenta que la administración es una actividad fundamental; asegura la coordinación de los esfuerzos individuales para cumplir con metas de grupo. Los conocimientos se agrupan en las funciones Administrativas, que las conocen como Planeación, Organización, Integración, Dirección y Control, temas que mas adelante se analizan detalladamente pero consideramos importante mencionarlo como punto de partida para entender los diferentes conceptos de los estudiosos de la Administración y retomando estas bases conceptuales analizaremos a la Administración posteriormente de acuerdo con nuestro punto de vista. Los conceptos que se detallan son los siguientes:

Para el maestro Agustín Reyes Ponce:

"Es el conjunto Sistemático de reglas para la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social¹Desde aquí el maestro Reyes Ponce, nos muestra que es necesario llevar un proceso el cual nos permitirá coordinar todas las áreas que integran la organización, todo esto de una forma disciplinada para que de esta manera se logren los objetivos de la misma." Es la Dirección de un Organismo social y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes" ²En este concepto los autores nos explican que en base de una buena Dirección, la entidad puede lograr sus fines con eficiencia mediante la inteligencia para llevar de la mano a todo su personal, tomando en cuenta que es el recurso mas importante de cualquier Organismo Social Mientras el maestro José Antonio Fernández Arenas establece:

¹ REYES PONCE AGUSTIN Administración Moderna Edit. Limusa México 1998 pág 14.

² Harlold KOONTZ Y CYRJL ÓNNELL CURSO DE ADMINISTRACION MODERNA EDIT. MC. GRAW . HILL MÉXICO 1998 PAG 45.

"Es una ciencia social que persigue la satisfacción de los objetivos Institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado" ³ La finalidad de este concepto es demostrar a la "Administración como la ciencia que las empresas o cualquier Organismo adoptan para alcanzar satisfactoriamente el desarrollo de las mismas y del personal que las integran mediante una coordinación adecuada que tendrá como consecuencia el cumplimiento de sus objetivos".⁴

El maestro Isaac Guzmán Valdivia:

"Es la Dirección eficaz de las actividades y de la colaboración de otras personas para obtener determinados resultados "Encontramos que este es uno de los conceptos mas interesantes dado que Resalta el trabajo en equipo que es uno de los factores mas importantes para tener éxito en cualquier empresa que nos propongamos, claro todo esto con una adecuada forma de guiar al grupo a realizar todas sus actividades ya que esto nos dará los resultados esperados.

El maestro Williamns J. Mcey:

"La Administración es la combinación mas efectiva posible del hombre, materiales, máquinas, métodos para obtener la realización de los fines de una Empresa."

Consideramos que la conjunción de los elementos básicos que son hombre Materia prima, maquinaria y capital son esenciales en cualquier entidad Para que funcione de inicio, pero complementándolo con métodos que coordinen

³ Arlold Koontz y Cyril O Donell Urso de Administración moderna Edit. McGraw Hill MÉxico 1998 pág 45 y 46 .

⁴Múñch Galindo Lourdes Garcia Martínez José . Fundamentos de Administración Edt.Mc. Gram-Hill México 1992.

adecuadamente a todos los recursos anteriores harán que en la entidad se concreten sus metas. lo que hace de este concepto uno de los mas específicos en cuanto lo que a la Administración persigue .La maestra Sandra Luz González López, afirma que la Administración :

"Es una ciencia que estudia y coordina los recursos humanos, materiales y técnicos para lograr la máxima eficiencia, es decir los mejores resultados".⁵En el concepto anterior nos dice que la administración es una ciencia cuya función principal es estudiar amplia y detalladamente como coordinar cada uno de los recursos con el fin de lograr los mejores resultados en la misma. De los conceptos anteriores se desprende lo siguiente:

"La Administración es una ciencia que permite coordinar eficaz y eficientemente los recursos humanos, materiales y técnicos para lograr los objetivos de cualquier Organización."⁶

1.2 .- FINALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN :

De lo ya visto se deduce que el hombre, al buscar satisfacer sus necesidades en la sociedad, lo hace con la mira inmediata de lograr esto a través del mejoramiento de una serie de funciones que el solo no podría realizar, o que lograría de manera imperfecta. Pero lo social no solo suma, sino que multiplica a veces en forma insospechada la eficiencia de la energía individual. Basta con recordar la casi milagrosa capacidad que la industria moderna, sobre todo en el trabajo en serie, tiene para conseguir, con la unión de varios miles de hombres

⁵ LA. González López Sandra Luz . Apuntes de Sistemas Administrativos de la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán 2000.

⁶Múnch Galindo, Lourdes García Martínez José . Fundamentos de Administración Edit. México 1992 Pág. 23

debidamente organizados y dirigidos, no el numero de unidades sumadas que cada uno de ellos podría producir en un tiempo determinado, sino un número infinitamente mayor. Pero es también evidente que entre las diversas formas de organizar y aprovechar el trabajo de estos hombres habrá algunas mejoras que otras. Así como hay determinadas formas de dividir el trabajo éstas pueden ser mas eficientes que otras. Algunos sistemas para controlar las actividades pueden dar mejores resultados, entre las formas de establecer y cuidar la disciplina o de dar órdenes habrá algunas que sean mas efectivas, hay también determinadas maneras de hacer planes, los cuales pueden ser mas realistas etc. lo anterior indica que, entre las formas de coordina a las personas y las cosas que forman una empresa y precisamente en razón de la manera que se les coordine, se obtendrá mayor o menor eficiencia, independientemente de la resultante del tipo de máquina, de la capacidad del mercado, del monto del capital disponible etc. ya que esa coordinación no solo aprovecha mejor y multiplica la eficiencia de cada elemento, sino que sin ella cada una de esas eficiencias particulares seria inútil, o por lo menos insuficientemente aprovechada. Esto significa que la coordinación, traducida concretamente en forma de como se estructura y maneja una empresa, esta también sujeta a la ley de la máxima eficiencia de la coordinación. El buen Administrador no lo es precisamente por ser buen contador e Ingeniero o Economista etc. Sino por cualidades y técnicas que posee de manera específica para coordinar todos esos elementos en la forma mas eficiente. Por ello, la coordinación es considerada como la esencia misma de la administración por la mayoría de los autores más importantes. Coordinar implica el ordenamiento simultáneo y armonioso de varias cosas, supone, por lo mismo, que hay diferentes personas y medios diversos orientados a la realización de un fin único. Otro término usado como equivalente a la administración es la dirección, pero esta es más bien uno de los elementos necesarios y principales. Un término equivalente es del manejo, poco usado en español pero que en realidad es la traducción de la palabra management sin embargo esta palabra en nuestro idioma tiene el grave defecto de no ser apropiada para las personas ya que estas se dirigen, coordinan,

administran pero no se manejan. Insistimos en que el término " coordinación " es el que responde mejor a la esencia de la administración, porque abarca:

a.- La acción de quien esta administrando.

b.- La actividad misma que resulta de la administración, o en la que esta se traduce ya sea que se haga planes, ya sea que se dirija o mande ya sea se organice etc. el fondo siempre es coordinar cosas, acciones, fines etc.

c.- Sobre todo, el fin perseguido, tratándose de algo que tiene naturaleza practica, como ocurre en la administración, debe ser a nuestro juicio, lo decisivo lo que se busca al administrar es obtener coordinación.

1.3.- Importancia de la Administración:

Los mismos conceptos y propósitos analizados para la estructura de un concepto sobre la administración nos da la pauta para determinar su importancia. Las condiciones que imperan en esta época de crisis así como la necesidad de convivencia y labor de grupo. Requieren de una eficiencia de la institución o empresa que la requiera. Para demostrar lo anterior nos basamos en los siguientes puestos:

- 1.- La administración puede darse a donde exista un organismo social de acuerdo con su complejidad esta será mas necesaria
- 2.- Un organismo social depende, para su éxito de una buena administración ya que solo a través de ella, es como se hace buen uso de sus recursos materiales, humanos, etc. con que ese organismo cuenta.
- 3.- En las grandes empresas es donde se manifiesta mayormente la función administrativa, debido a su magnitud y complejidad, la administración técnica o científica es esencial, ya que sin ella no podría actuar.
- 4.- Para las pequeñas y medianas empresas, la administración también es importante, porque al mejorarse obtiene un mejor nivel de competitividad ya que se coordinan mejor sus elementos.
- 5.- La elaboración de la productividad en el campo económico social es siempre fuente de preocupación, sin embargo con una adecuada administración el panorama cambia, repercutiendo no solo en la empresa sino en toda la sociedad.
- 6.- Para los países en vías de desarrollo, como el nuestro, mejorar la calidad de la administración es requisito indispensable, porque se necesita coordinar todos los elementos que intervienen en esta para poder crear las bases esenciales del desarrollo como son la capitalización la calificación de sus trabajadores y empleados.

Que es la Administración:

La administración surge desde que existe el hombre, por lo que es una de las actividades más importantes para el mismo, ya que mediante ella le permite alcanzar metas individuales así como las del grupo al cual pertenece. La administración aparte de coordinar las actividades tiene como función principal el lograr y mantener un medio ambiente laboral en el que los individuos de cualquier organización aporten sus mejores contribuciones para los objetivos y metas de grupo. La administración resulta primordial para cualquier labor organizada que desee realizarse en cooperación, así como para todos los niveles de la organización de una empresa. El administrar no solo es función de los jefes o gerentes, sino de todas las áreas que integran a la organización ya que una administración eficaz y perceptiva exige que todas las personas sean responsables del trabajo de otro. No importando el nivel o el tipo de empresa En donde se desarrollen, se deben de considerar a sí mismo como administradores, precisamente en ese sentido utilizamos en este manual el termino administración Por su tamaño y la complejidad de sus operaciones las organizaciones cuando alcanzan un cierto tamaño, necesitan de la administración, que no es mas que la conducción racional de las actividades de una organización, sean lucrativas o no, por lo que esta es una actividad imprescindible para la existencia, supervivencia y el éxito de la misma, por lo que sin ella jamás tendrán condiciones para existir y crecer. Administrar comprende la interrelación de hombres y recursos para el logro de los objetivos. Existe una dirección hacia el logro de objetivos a través de personas que utilizan técnicas y herramientas para que se cumplan los mismos dentro de la entidad de ahí se utiliza el proceso administrativo donde surge una serie de pasos interrelacionados que nos llevan a la realización adecuada de la función administrativa. Por todo lo anterior la administración comprende la coordinación de:

- a.- Recursos materiales, humanos y técnicos para el logro de los objetivos.
- b.- Relacionar a la organización con su ambiente y responder a las necesidades de la sociedad.
- c.- Desarrollar un clima organizacional en el que el trabajador pueda alcanzar sus fines individuales y colectivos.
- d.- Desempeñar ciertas funciones específicas como determinar objetivos, planear. Asignar recursos, organizar, instrumentar y controlar.
- e.- Desempeñar varios roles interpersonales de información y descripción.

Hay una pregunta que siempre surge al hablar de administración ¿Si es una ciencia o un arte? por lo que a continuación especificamos la diferencia de una con otra. Esta pregunta surge a menudo, al igual que todas las actividades tanto si se trata de medicina, composición musical, ingeniería contabilidad por mencionar algunas, esto esta considerado como un arte por ser conocimientos prácticos. Es hacer las cosas de acuerdo con el contexto de una situación sin embargo, los gerentes pueden trabajar mejor utilizando el conocimiento de la administración es este conocimiento el que la constituye como una ciencia. por lo tanto como practica es un arte, el conocimiento organizado en que se basa la práctica se puede considerar como ciencia. En este contexto de ciencia y arte no son mutuamente excluyentes, sino son complementarios. Tomando en cuenta el contexto anterior, consideramos el siguiente concepto " La administración es una ciencia social que persigue la satisfacción de los objetivos institucionales por medio de un mecanismo de operación y a través de un proceso administrativo " (José Antonio Fernández Arena)Conforme a lo anterior entendemos a la administración como una ciencia, técnica o arte, que por medio de los recursos humanos, materiales y técnicos y pretende el logro optimo de los objetivos, mediante el menor esfuerzo para lograr la máxima eficiencia.

1.4.- El proceso administrativo:

Para contemplar mas ampliamente este tema primero analizaremos el concepto del proceso administrativo según el siguiente autor: para la maestra Lourdes Múch Galindo." El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración misma que se interrelacionan y forman un proceso integral ⁷se puede observar en este concepto que el proceso administrativo requiere de un conjunto de etapas previamente ordenadas las cuales deben de estar conjugadas con la finalidad de dar un sentido coherente a cada una de las actividades que se realicen en cualquier organización, todo esto dándole un sentido integral.

Lyndall f. urwick, divide al proceso administrativo: en fases mecánica y dinámica, para este autor la mecánica administrativa es la parte teórica de la administración en la que se establece lo que debe hacer, es decir, se dirige siempre hacia el futuro. Mientras que la fase dinámica se refiere a como manejar el organismo social. Es importante conocer que existen diversas opiniones en cuanto al número de etapas que componen el proceso administrativo aunque, de hecho, para todos los autores los elementos esenciales sean los mismos por lo tanto

:

Empezaremos por analizar a un pionero de la administración con respecto al proceso administrativo: Para el estudioso Henry Fayol: Vio a la organización como una entidad abstracta que era dirigida por un sistema racional de reglas y autoridad y que la organización justificaba su existencia a través del logro de sus objetivos. y añade que, si la organización desea obtener objetivos administrativos debe coordinar los recursos con que cuenta y así el administrador deberá prever organizar, mandar, coordinar y controlar. Para Fayol :

⁷ Hernández Rodríguez Sergio Ballesteros Inda, Nicolás Fundamentos de Administración Edt. Interamericana Méx. 1992, pág 122.

1.- Previsión: se entiende este acto como examinar el futuro lo describe en términos de fijar objetivos, tomar decisiones y establecer planes de acción, pero para entender mejor la previsión Fayol nos menciona que:

" El mejor de los planes no puede anticipar todas las eventualidades posibles; pero prevé un lugar para la misma y prepara las armas que serán necesarias en las circunstancias inesperadas ".

Fayol nos especifica que al hacer cualquier plan debemos de tratar de contemplar todas las eventualidades posibles con el fin de prevenir todos los problemas que se puedan presentar a corto y largo plazo, y buscar Alternativas para atacar a los mismos logrando así poder mantener los planes lo mejor posible.

2.- Organización: En esta etapa es de formular una estructura (con normas mas o menos sólidas) de una cosa, junto con los materiales y recursos humanos que son los que forman la entidad.

3.- Dirección: Esta etapa es la que hace funcionar los planes y la organización señala que el administrador que manda debe:

- a.- Tener un conocimiento completo de su personal.
- b.- Eliminar lo inoperante.
- c.- Estar bien informado en cuanto a los acuerdos que obligan al negocio y a sus empleados.
- d.- Dar un buen ejemplo.
- e.-Conducir auditorias periódicas de la organización y usar diagramas representativos para estudiarlos.
- f.- Unir a los asistentes del jefe a través de conferencias para definir unidades de dirección y fijar objetivos.

4.- Coordinación : consiste en la armonización de toda la información, buscando cohesión y unificación.en cuestión al proceso administrativo de fayol considera a la previsión del futuro lo mas concreto posible con el fin de que se puedan fijar objetivos, Tomar decisiones y establecer planes de acción tratando de tomar en

cuenta todas aquellas circunstancias que puedan alterar el curso de la misma. de esta forma la organización nos permitirá definir una estructura con normas que sean lo mas sólidas posible, contemplando todos los recursos con que cuenta la entidad, mientras que la dirección es la etapa donde se ejecutaran los planes ya establecidos, sabiendo que el principal responsable de dirigir y hacer cumplir estos es el administrador, así mismo la coordinación nos va a servir para unificar criterios en cuanto a la información que se maneje en la organización, ya habiendo analizado las fases anteriores llegamos a la ultima fase del proceso que es control el cual nos permitirá verificar que los planes se estén ejecutando adecuadamente, además que nos ayudara a detectar y corregir posibles desviaciones que se den en los mismos.

Estudiosos; koontz ó Donnell :

Estos autores nos indican que las funciones de los administradores son una estructura útil para organizar los conocimientos sobre la organización. por lo tanto consideran que las áreas funcionales básicas de la administración son planeación, organización, integración , dirección y control.

Planeación:

¿Qué es planear?

Planear es decidir con anticipación qué hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo y quién debe hacerlo.

Por lo tanto la planeación es un proceso intelectual que permite el desempeño eficaz de un individuo requerido, de la toma de decisiones para determinar y seleccionar objetivos así como cursos de acción para alcanzarlos, considerando el aprovechamiento de oportunidades y la minimización del riesgo.

El periodo de la planeación es a corto y a largo plazo, esto dependerá de la flexibilidad de los planes, esto quiere decir que los compromisos futuros que se contraigan nos conducirán a la toma de decisiones.

por lo anterior la planeación es toma de decisiones, que implica seleccionar los cursos de acción que seguirá una compañía o cualquier empresa y cada uno de los departamentos que la integran; la importancia de la planeación tiene cuatro fundamentos:

- a.- Reducir la incertidumbre y el cambio.
- b.- Concentrar la atención a los objetivos.
- c.- Hacer que sea posible una operación económica.
- d.- Ayudar a los administradores a controlar.

Organización:

Es identificar aquellas actividades necesarias para alcanzar nuestros objetivos, se le asigna a cada grupo un administrador, el cual contará con la autoridad necesaria para supervisar dicho grupo, esta autoridad se dará tanto horizontal como verticalmente en la estructura de la empresa.

Requerimientos de la organización:

- 1.- Tener objetivos precisos.
- 2.- Definir las actividades y deberes.
- 3.- Comprender el alcance de la autoridad de cada persona.

4.- Conocer la obtención de la información básica.

Integración de personal:

Se define como la tarea de cubrir los puestos de una estructura organizacional con el fin de identificar los requerimientos de la fuerza de trabajo, así como hacer un inventario de esta lo que implica reclutar, seleccionar, promover, evaluar, recompensar y capacitar personal.

Funciones de la integración:

La función administrativa de la integración se relaciona con un sistema abierto que cubre y mantiene los puntos de la estructura organizacional, donde los planes de la empresa son la base para la organización y estos a su vez conllevan al cumplimiento de objetivos de la empresa, además establece el número y clase de personal requerido. Analizando su talento mediante un inventario, todo esto en base a la utilización de fuentes internas y externas en el proceso de reclutamiento, selección, colocación y promoción.

Otro aspecto importante de la integración, es detectar las necesidades de desarrollo y capacitación del personal.

La integración facilita la dirección y el control en la administración empresarial.

Dirección:

Es el proceso que utilizan los administradores para influir sobre sus subordinados por medio de la utilización de la comunicación, supervisión y la motivación con el fin de estos contribuyan al logro de las metas de la organización.

Factor humano:

Los administradores deben de considerar a las personas que guían como miembros de un sistema social amplio en el cual interactúan y deben de comprender los roles que asumen, para esto se les debe de tratar con dignidad, además se les debe considerar como un todo.

Motivación:

El administrador promueve la creación de un medio ambiente idóneo para que el personal labore en armonía y así lograr un objetivo. Pero no puede lograr este objetivo sin saber que es lo que motiva al personal. Por lo anterior, la motivación es aquella que se aplica a toda clase de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares, al mencionar que un administrador motiva a su personal se quiere decir que se hacen las cosas que esperan satisfacer esos impulsos y deseos provocando así un impulso a actuar en la forma deseada, contribuyendo así al logro de los objetivos de la empresa.

Control:

Es la función administrativa que nos ayuda a medir y a corregir el desempeño a fin de asegurar que los objetivos de la empresa se cumplan, así como también evitar desviaciones en los planes por la cual, se dice que los controles deben reflejar los planes y la planeación debe proceder al control.

Proceso básico del control:

1.- Determinación de estándares: establecer criterios de desempeño para poder medir la efectividad de los planes estos criterios pueden establecerse cuantitativa y cualitativamente.

2.- Medición de desempeño: se realiza para poder detectar desviaciones antes de que estas ocurran así como tomar acciones correctivas para evitar las mismas, aún cuando hay actividades difíciles de medir en trabajos no técnicos, se determinan estándares como condición financiera del negocio, entusiasmo, lealtad de los subordinados por mencionar algunos.

3.- Corrección de desviaciones éstas se pueden realizar mediante:

.- Reelaboración de planes o modificando metas.

.- Reasignando y aclarando operaciones.

.- Mejorando selección y capacitación.

.- Despidos.

.- Mejor dirección utilizando técnicas de liderazgo.

.- Explicación más específica del puesto.

Para el estudioso de la administración Agustín Reyes Ponce :

Es una forma de tomar en cuenta todos los aspectos que ocurren dentro y fuera de una organización con una visión muy amplia y con respuestas para todo tipo de problema.

El maestro Reyes Ponce divide el proceso administrativo en dos parte:

La etapa mecánica, que comprende la previsión, planeación y la organización y la etapa dinámica, que incluye la integración de recursos, básicamente los humanos, la dirección y el control.

➤ CAPITULO 2.- LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS Y SU IMPORTANCIA:

2.1.- Antecedentes de los manuales:

La historia de los manuales como herramienta administrativa es relativamente reciente, ya que se remonta al periodo de la segunda guerra mundial que fue cuando se desarrollo esta técnica.

Aunque existen indicios de que ya se tenía conocimiento de algunas publicaciones en las cuales se proporcionaba información al respecto del tema, así como instrucciones dirigidas al personal, sobre ciertas formas de operar un organismo por ejemplo: circulares, memorandums, instrucciones internas etc. ante la falta y la necesidad de personal capacitado durante la guerra, dio como resultado la elaboración de manuales mas detallados.

El ejemplo de los manuales se dio con el fin de obtener un control deseado del personal de una organización, así como de las políticas, estructura funcional, procedimientos y otras prácticas propias del organismo para que el personal que labore dentro de éste mismo pueda darsele de manera sencilla , directa, uniforme y autorizada mediante los manuales.

Es importante mencionar que la mayoría de los primeros manuales adolecían de defectos técnicos, pero no se puede negar que fueron de gran utilidad en adiestramiento de nuevo personal.

Con el transcurso del tiempo los manuales se fueron integrando a las empresas con adaptaciones mas técnicas que los hicieron mas claros concisos y prácticos, logrando aplicarlos a diferentes funciones operacionales por ejemplo aplicarlos en diferentes departamentos como: producción ventas, finanzas, por mencionar algunos.

Necesidad de los manuales:

La esencia de los manuales es el de representar un medio de comunicación en el que se plasman las decisiones de la administración, concernientes a la organización, políticas, así como procedimientos. En la administración moderna, el volumen y la frecuencia de las decisiones van en aumento.

Las empresas que día con día van proliferando han llegado a considerar sus estructuras organizacionales, planteando políticas y practicas de procedimientos que van enfocados a simples elementos de la administración que puedan y deban cambiar de acuerdo al surgimiento de nuevas oportuidades y así mismo afrontar con éxito la competitividad.

La administración misma a aumentado la necesidad de modificar el papel de los manuales para mejorar el desempeño. En el mundo actual se pone esencial empeño en el uso de los manuales, con vista a su legibilidad, sencillez y flexibilidad.

El trabajo de desarrollo de los manuales se considera como el de mantener información al personal de todos los cambios en las actividades de la dirección sobre las políticas y de los procedimientos en forma de libro permanente.

De acuerdo a lo anterior la necesidad de un manual administrativo nos sirve como una guía la que se concentrara un volumen de sus operaciones, recursos que se le asignan, demanda de productos y / o servicios por parte de los clientes o usuarios.

Estas circunstancias hacen indispensable el uso de instrumentos de esa naturaleza que apoyen la atención del quehacer cotidiano ya que en ellos se consignan, en forma ordenada, los elementos fundamentales para contar con una comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativa eficiente.

Es importante señalar que se debe de abordar aspectos para su elaboración como son el diseño metodológico básico de presentación, aprobación, manejo, revisión y actualización permanente.

Todo esto con el fin de proponer la aportación de elementos de juicio que puedan ser verdaderamente útiles a toda persona o instancia encargada de realizar y aplicar un manual administrativo.

2.2.- Concepto de los manuales:

De acuerdo a lo anterior los manuales son documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática, información sobre la organización de la empresa y pueden ser de:

Políticas, Departamentales, Bienvenida, Organización, Procedimientos, Contenidos múltiples, técnicas y de puestos.

Precisamente en nuestro medio ¿por que los manuales son una técnica relativamente nueva?

Existe todavía confusión sobre lo que es un manual administrativo, cuántos tipos de manuales hay, para que puedan servir, cómo se elaboran, cómo usarlos, razón por la cual hacemos mención de los conceptos de los siguientes autores:

Para el estudioso de la administración Agustín Reyes Ponce:

"Significa un folleto, libro, carpeta etc. en los que en una manera fácil de manejar (manuable) se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y unificar la conducta que se pretende entre cada grupo humano en la empresa"⁸.

Mientras que el estudioso Gramham kellog.

"El manual presenta sistemas y técnicas específicas, señala procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro

⁸ Administración de Empresas Teoría y practica Edt. Limusa México 1998. Reyes Ponce Agustin.

grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo " .⁹

Este concepto resalta la necesidad de contar con un documento de esta naturaleza en cualquier empresa además nos indica los tipos de manuales que podemos utilizar y estos pueden ser de:

Historia de la empresa, procedimientos y políticas, etc. la realización de cada uno de ellos nos debe indicar en forma ordenada y sistemática que se puede facilitar el desempeño de las labores que se desarrollen en esta.

El estudioso de la administración George Terry .

"Es un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa " ¹⁰.

Terry es concreto en el sentido de que un manual es una herramienta la que cualquier empleado puede consultar para desempeñar adecuadamente sus labores.

El estudioso de la administración Continolo G.

"Es una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector, es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo".¹¹

En el concepto anterior el autor nos plasma que un manual es un documento de información formal donde marca los parámetros que debe de seguir el personal para encaminar sus esfuerzos y lograr así un adecuado desempeño de sus labores.

⁹ Administración de Empresas Teoría y Practica , Edt. Limusa México 1998. Reyes Ponce Agustín .

¹⁰ Curso de Administración Moderna Edt. Mc Graw Hill Mexico 1990 Koontz Harold o Donnel Cyril .

¹¹ Etos de Administración Edt. Mc Graw Hill Mexico 1988 Koomtz –Harold o Donnel Cyril.

Enrique Benjamín Franklin menciona que:

"Que son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática información de una organización (antecedentes, legislaciones, estructuras, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos etc.) así como las instrucciones y los lineamientos que se conceden necesarios para el mejor desempeño de sus tareas".¹²

De acuerdo a lo anterior el autor da una idea mas global de lo que en si es un manual y sus diferentes modalidades denotando al igual que los conceptos antes analizados coinciden de que es un medio de comunicación importante porque en el se encuentra de manera sistemática y ordenada instrucciones y lineamientos que coordinaran a la empresa, llevándola así al buen desempeño de sus tareas.

De acuerdo con los conceptos anteriores se desprende el siguiente:

"el manual es un documento formal de consulta que de forma escrita nos ayudará a comunicar mediante una manera especifica instrucciones y lineamientos que nos permitan coordinar y unificar el comportamiento del personal de la empresa buscando cumplir con el buen desempeño de estos".

2.3.- Objetivo de los manuales:

Como hemos visto en los puntos anteriores los manuales son un medio muy importante de comunicación y coordinación de una empresa ya que en el se registra y se transmite información de la misma; así como también instrucciones y lineamientos para desempeñar adecuadamente una determinada tarea, pero dentro de todo esto los manuales administrativos persiguen objetivos que se pretenden cumplir en su totalidad, los cuales mencionaremos a continuación:

- 1.- Dar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial)

¹² Sistemas y Procedimtos Edt. Da Mexico 1992 Lazaro Victor.

- 2.- Definir cada una de las funciones que serán asignadas a cada unidad administrativa, para poder fijar responsabilidades y evitar así las duplicaciones, además de poder detectar omisiones.
- 3.- Contribuir a la correcta realización de las diferentes labores encargadas al personal y poder lograr así la uniformidad del trabajo.
- 4.- Ahorrar tiempo y esfuerzo en el desempeño del trabajo, evitando así la repetición, de instrucciones y directrices.
- 5.- Agilizar el estudio de la empresa.
- 6.- Ayudar a las funciones de reclutamiento, selección e integración de personal.
- 7.- Sistematizar la iniciativa, aprobación, publicación y aplicación de todas aquellas modificaciones necesarias en la organización.
- 8.- Definir la responsabilidad en cada unidad, así como de cada uno de los puestos en relación con el resto de la organización.
- 9.- Precisar en forma clara el grado de autoridad y responsabilidad de los diferentes niveles jerárquicos que existen en la organización.
- 10.- Impulsar el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos con los que cuenta la empresa.
- 11.- Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones.
- 12.- Servir como vehículo de orientación e información a terceros como son: los proveedores, prestadores de servicio, usuario y / o clientes con los que se relaciona la organización.

En los objetivos anteriores notamos que los manuales son medios que ayudarán a comunicar y a coordinar el desempeño de la empresa ya que en ellos se definirán tanto las funciones, las responsabilidades y los grados de autoridad de manera concreta, que serán asignados a cada una de las unidades administrativas, así como también de todos y cada uno de los puestos que integran a la misma según sea el caso, logrando así omitir o duplicar alguna función lo cual contribuirá para agilizar y ahorrar los recursos con los que cuenta la empresa de una forma mas efectiva, además de que los manuales ayudan a esta para relacionarse con su medio ambiente.

2.4.- Los manuales como una herramienta administrativa:

Los manuales no son simples duplicaciones de instrumentos legislativos o legales, tales como son las leyes, decretos, reglamentos u órdenes, que son los que suelen ser muy específicos debido a la naturaleza de los mismos. Además que estos están desprovistos de explicaciones y material de divulgación.

Los manuales administrativos son instrumentos que contienen una gran información la cual es sistemática ya que abarca desde la historia, objetivos, funciones, estructura, especificación de puestos, procedimientos, de una empresa o unidad administrativa y persiguen principalmente que el personal los conozca para así poder normar su actuación ayudando así al cumplimiento de los fines de la empresa.

Los manuales administrativos tienen una serie de ventajas que nos recalca la importancia de éstos como herramienta administrativa en cualquier organización , razón por la cual hacemos mención de estas a continuación:

Ventajas de los manuales:

- 1.- Ayudan a la afluencia de la información administrativa, este tipo de información requiere que los datos sean comunicados a todo lo largo de la línea de la organización.
- 2.- Logran y mantienen un sólido plan de organización.
- 3.- Clasifican la estructura de la organización y de las responsabilidades .
- 4.- Asegurar que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general así como de sus propios roles y las relaciones pertinentes de estos.
- 5.-Ayudan a realizar un mejor estudio de los problemas de la organización.
- 6.- Sistematizan la iniciación, aprobación, y publicación de las modificaciones que se realicen por la necesidad de la misma organización, asumiendo que haya una consulta frecuente del manual y adhesión a su contenido, esto estimulara el

considerar un mejoramiento de las operaciones, especialmente cuando el personal de supervisión se le solicita un cambio en las políticas o procedimientos.

7.- Sirven como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación de todo el personal clave, se ha demostrado que el personal de la dirección necesita a diario consultar las políticas escritas y los procedimientos en curso normal de las operaciones administrativas.

8.- Eliminan las duplicaciones innecesarias, el proceso de preparar un manual de las operaciones administrativas.

9.- Muestra con claridad las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles jerárquicos.

10.- Proporcionan la información sobre las funciones y puestos que suelen ser de gran utilidad porque será la base para poder evaluar los puestos con los que cuenta la organización y comprobar el progreso de cada uno de ellos.

11.- Conservan un gran fondo de experiencias administrativas de los funcionarios más antiguos.

12.- Sirven como una guía para poder capacitar al personal de nuevo ingreso

Limitaciones de los manuales:

Dentro de las ventajas de los manuales mencionadas también estos tienen sus limitaciones, los cuales no le restan importancia sino al contrario al tomar estas en cuenta nos ayudaran a la mejor utilización de dichos manuales.

1.- Demasiadas compañías consideran que no son lo suficientemente grandes para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.

2.- Otras empresas tienen temor a elaborar o utilizar un manual porque consideran que es demasiado caro, limitativo y laborioso.

3.- Existe otro gran temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.

4.- Incluyen solo aspectos formales de la organización, dejando al margen los informales, cuya importancia es notoria para la misma.

5.- Sino se les utiliza periódicamente pierde efectividad.

2.5.- Clasificación de los manuales:

Los diferentes organismos tanto públicos como privados tienen la necesidad de aplicar manuales diferentes, el tipo de manuales se determina dando respuesta a la siguiente pregunta:

¿cual es el propósito que ha de lograr?

En ciertos casos, solo sirve a un objetivo; o para lograr varios objetivos.

En la actualidad un gran número de organismos han adoptado el uso de los manuales administrativos como medio para darse a conocer ante su personal y hacerles saber sus responsabilidades.

Así satisfacen distintas necesidades, razón por la cual mostraremos a continuación la siguiente clasificación:

Clases de manuales administrativos:

La primera clasificación se refiere al contenido del manual para cubrir una variedad de materias:

.- Manual de historia :

Su propósito es proporcionar información histórica sobre el organismo, sus comienzos, crecimiento logros administrativos y posición actual. esto le da al Empleado un panorama introspectivo de la tradición y filosofía del organismo

El maestro George R. Terry nos dice al respecto " muchos patrones sienten que es importante darles a los empleados información con respecto a la historia de la compañía probablemente contribuye a una mejor comprensión aumenta la moral al empleado al sentir que pertenece, que forma parte de la compañía".

El darle al empleado un cuadro del todo, le ayuda a adaptarse así mismo dentro del cuadro total.

Manual de organización:

Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos y las relaciones.¹³ C.I littlefield, declara al respecto "los manuales de organización se usan donde se desee una descripción detallada de las relaciones de organización, se elaboran ordinariamente en base a los cuadros de organización, los cuales se acompañan con descripciones de los diferentes puestos inscritos en el cuadro.¹⁴ Existen manuales de organización departamentales que se ocupan de un departamento en particular o de una función específica y manuales que abarcan toda una empresa.

Manual de políticas:

Consiste en la descripción en forma detallada de los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos, el conocer de una organización proporciona el marco principal sobre el cual se basan todas las acciones. Una adecuada definición de políticas y su establecimiento por escrito permitirá:

- .- Agilizar el proceso de toma de decisiones.
- .- Facilitar la descentralización al suministrar lineamientos a nivel intermedio .
- .- Servir de base para constante y efectiva revisión.

Los manuales de políticas ahorran muchas consultas, puede haber manuales de políticas comerciales, de producción, de finanzas de personal etc. o uno sobre políticas generales.

¹³ Los Manuales de Procedimientos en las oficinas Publicas Miguel Duhalt Krause Facultad de Contaduría y Administración México 1990.

¹⁴ Littlefield C.L. Peterson la Organización de oficinas México Fondo de Cultura Económica 1988 pág. 86.

Manual de procedimientos:

Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Este manual es una guía de como hacer las cosas de trabajo y es muy valioso para orientar al personal de nuevo ingreso, sirve para aumentar la certeza de que la persona utiliza los sistemas y procedimientos administrativos preescritos al realizar su trabajo.

Manual de contenido múltiple:

Cuando el volumen de actividades, de personal o simplicidad de estructura organizacional, no justifiquen la elaboración y utilización de distintos manuales, puede ser conveniente la confección de este tipo de manual.

Un ejemplo es el manual integrado por políticas y procedimientos al de historia y de organización.

Por función específica:

De acuerdo a esta clasificación, se pueden elaborar manuales con base a las funciones operacionales:

Manual de producción:

Consiste en abarcar la necesidad de interpretar las instrucciones con base a los problemas cotidianos tendientes a lograr su mejora y una pronta solución.

La necesidad de coordinar el proceso de fabricación, inspección, ingeniería industrial, control de producción es tan reconocida, que en las operaciones de fabricación.

Manual de compras:

El proceso de compras debe de estar por escrito, consiste en definir el alcance de compras, definir la función de compras, los métodos a utilizar que afecten a sus actividades.

Este manual representa una muy útil fuente de referencia para los compradores, especialmente cuando se presentan problemas fuera de lo común.

Manual de ventas:

Consiste en señalar los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas comprendidas en el trabajo de ventas, (políticas de ventas, procedimientos, controles etc.)

Manual de personal :

También son denominados como manuales de relaciones industriales o del empleo estos manuales pueden ser destinados a tres tipos de usuarios: Personal en general, supervisores y al personal del departamento o unidad en particular, contiene aspectos como el reclutamiento y selección, administración de personal, lineamientos para el manejo de conflictos personales , políticas de personal.

Manual de producción:

Consiste en interpretar las instrucciones para resolver los problemas que se presentan cotidianamente en esta área para coordinar la fabricación, inspección, personal de ingeniería y el control de producción.

Manual de finanzas:

Contiene instrucciones sobre el manejo del dinero, protección de bienes y suministro de información financiera, este manual esta dirigido a todos los niveles

de la administración que estén involucrados con el manejo de recursos financieros.

Manual de crédito y cobranzas:

Contiene procedimientos y normas referentes a esta actividad .Entre los aspectos mas importantes a considerar en el manual son sobre operaciones de crédito y cobranza, control y cobro de las operaciones de crédito etcetera

Manual de historia:

Tiene como propósito el ofrecer al empleado un panorama general sobre la tradición y la filosofía de la organización haciendo de su conocimiento aspectos importantes que contribuyan a familiarizarse con la institución, como es: objetivos, visión, misión, crecimiento, logros administración y posición actual.

Manual de puestos:

Contiene información sobre las funciones genéricas y específica de los puestos existentes en la organización, así como también las características y cualidades del personal requerido para desempeñar dichos puestos.

Este manual es importante porque proporciona un perfil definido del candidato a ocupar alguno de los puestos en la empresa.

Manual de bienvenida:

A diferencia de los otros manuales, incluyendo al de organización, de procedimientos y el de políticas que por la gran cantidad de información que contienen se agrupan en carpetas y se destinan a cada una de las unidades administrativas para que sean utilizados como instrumentos de consulta para aclarar las dudas respecto al trabajo.

El manual de bienvenida resulta ser un documento con forma de folleto que la organización elabora para integrarlo al programa de inducción con el propósito de distribuirlo y coadyuvar a que los nuevos empleados se incorporen de manera eficaz y efectiva a la organización.

La estructura que se considera debe tener el manual de bienvenida lo siguiente :

1.- Identificación:

Esta debe de ir en la cubierta del manual y debe de estar conformado por el logotipo de la organización, la leyenda del programa de inducción, el nombre del manual y el mes y el año de su elaboración.

2.- Introducción:

En esta parte del manual se escriben palabras de bienvenida al nuevo personal .

3.- Aspectos de la organización:

- .- Historia de la organización.
- .- Estructura de la organización.
- .- Productos que ofrece.
- .- Políticas de la empresa.
- .-Políticas de personal.

4.- Beneficios al trabajador:

- .- Reglamento interior de trabajo .
- .- Información económica, días de pago descuentos etcétera.

.-Ubicación de servicios, comedor, primeros auxilios, sanitarios, estacionamientos, reloj checador etcétera.

.- Programa de seguridad e higiene y capacitación.- actividades sociales y actividades deportivas de la empresa.

➤ CAPITULO 3 .- La ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL:

3.1.- Orígenes de la administración pública federal:

Desde sus orígenes Europeos la administración pública es considerada una ciencia social, puede decirse que es la primera ciencia social del mundo moderno. Sus raíces intelectuales surgidas en el siglo xviii y consolidadas en el siglo xix en cuanto al método y objeto de conocimientos, parece que no son suficientes para identificarla como una ciencia.

Se ubican en esta línea, las aportaciones de Juan Carlos Bonnín que en 1808 escribe principios de la administración; de Lorenzo Von Stein que en 1865 escribe la teoría de la administración pública de Jose posada de Herrera que en 1843 escribe lecciones de administración; Luis de la Rosa que en 1852 escribe la administración pública en México y medios para mejorarla y Giannis Giaquito escribió prologo al Discurso de Ciencia de la Administración pública, en 1976.

En este sentido la ciencia de la administración pública se ha forjado en la etapa de la vida liberal y su cuna es Francia, de ahí su basamento científico llega a Alemania, España, México e Italia donde cultiva y enseña con la participación de plumas sobresalientes.

Sirva lo anterior para resaltar que la administración pública tiene identidad propia y no ajena, tiene sus pensadores obras que la acreditan como una ciencia, una disciplina y una profesión.

Al igual que la ciencia política alude al poder estatal pero en la dimensión administrativa del proceso del gobierno.

También en el siglo xx hay exponentes distinguidos que la han cultivado como Mariano Baena de Alcázar que ha escrito curso de ciencia de la administración en 1985; Eduardo García enterría, Revolución francesa y Administración Moderna en 1985; Leonardo Santa Ana Rabell que ha escrito investigación y conocimiento en

la administración pública norteamericana 1988 y fulgor y decadencia de la administración pública en Puerto Rico, agenda para la reforma de 1993.

Por eso, son infundadas las afirmaciones en torno a que la administración pública es únicamente una práctica burocrática y administrativa, ya que desvalorizan su esencia científica y la condenan sin razón alguna a una cosmovisión que la vacía a su contenido histórico y conceptual.

Esta situación se agudiza cuando se afirma que no tiene ni objeto de conocimiento ni método de investigación. Nada más inexacto que afirmar lo anterior, cuando sus antecedentes y desarrollo intelectual demuestran lo contrario.

La administración pública sí merece la categoría de ciencia y a partir de esto es factible recuperar su prestigio intelectual, profesional y público.

En México también han sido cultivadas por estudiosos distinguidos como Luis Aguilar Villanueva, Fernando Bazúa, Enrique Cabrero, Omar Guerrero, José Luis Méndez, Pedro Moreno, Giovana Valenti.

Sin duda, los asuntos públicos enriquecen la cobertura, misión y acciones de la administración pública para que a partir de lo público, se revalore su actividad común y de interés general en favor de los diversos públicos de la sociedad.

Lo público de la administración pública es hoy día, uno de los puntos sobresalientes para categorizarla como propiedad conceptual y teórica para sepultar las posturas simplistas que sostienen sin demostrarlo que carece de objeto y métodos de investigación.

En el contenido conceptual de la administración pública es factible encontrar una postura frente a la vida. Los seres humanos, la sociedad y el gobierno, la prosperidad y el aprovechamiento de los talentos y las capacidades de los países, son motivo de sus preocupaciones para seguir estudios superiores de la vida.

En este sentido, la administración pública alude al rostro positivo del poder, es decir del poder para construir, transformar y desarrollar la sociedad.

De acuerdo con lo expuesto, la administración pública tiene sentido útil, necesario y social porque:

Hay en ella un compromiso con lo positivo de la vida social y económica y con la salud política del estado. Hay en ella un compromiso para luchar contra los males públicos que debilitan el vigor de los ciudadanos y los gobiernos.

Hay en ella una postura moral para salvaguardar el interés común.

Hay en ella una postura para que el espíritu público de las naciones sea fuerte y punto de partida para asegurar el sentido comunidad política.

Hay en ella un respeto por la vigencia de las libertades civiles y políticas, por el fomento del espíritu empresarial y por tener bajo su cuidado a los sectores más desprotegidos de la sociedad.

Hay pues en la administración pública moderna, una tradición intelectual a evocar, antecedentes a re-estudiar y un conjunto de propuestas a considerar para orientar los compromisos públicos y políticos de los gobiernos de la sociedad.

3.2.- La necesidad de reformar el Estado:

Las disciplinas de las ciencias políticas y la administración pública tienen en la hora actual una relación más estrecha que las identifica por su acercamiento y compromiso con los asuntos políticos y públicos.

Ambas concurren en las vicisitudes, complejidades, contradicciones e intereses que se gestan y manifiestan en la vida social y estatal.

El arte de gobernar demuestra que el ejercicio del poder es una suma de información, recursos, tecnología, estrategias destrezas y resultados finales que pone a prueba la aptitud para dirigir con eficacia y competencia de los puestos.

El poder tiene que conquistarse para no perderlo. Su retención no obedece a lo circunstancial de la vida política sino a los retos que se gestan cuando las realidades que lo generan dan causa a fuerzas y contra fuerzas.

Los estados tienen que reformarse para responder mejor a lo que de ellos se espera, Su reforma ha de encaminarse a dotarlos de mejores capacidades de dirección, coordinación y Gestión pública.

La vuelta al bienestar social depende de que el estado tenga conciencia de sus atribuciones, pero también de sus límites.

El tipo de estado que todo hace y pretende hacer es parte del problema que se traduce en falta de bienestar social y es también parte de las nuevas opciones a considerar para recuperarlo.

Reformar el estado para que sea institución útil, eficaz y prospera, es una de las tareas centrales en la vida de los pueblos.

Los estados son organizaciones influidas por los procesos del cambio. Su desenvolvimiento se inscribe en la trayectoria de la sociedad y están regidos por factores que moldean su razón de ser y el cumplimiento de sus cometidos. En una etapa de transformaciones intensivas y extensivas, los estados enfrentan realidades propias y ajenas.

Como organizaciones de poder, los estados forman conciencia de cuando reformarse y como hacerlo, es una toma de conciencia que implica valorar lo que son y lo que deben ser en el futuro. Es una toma de conciencia relacionada con sus cuotas, estructuras y procesos que sustenta el poder que detenta.

Cuando los estados traducen su toma de conciencia en procesos de reforma significa que conjugan la cosmovisión que de la realidad tienen y los medios necesarios para darle cuerpo.

La reforma del estado constituye una alternativa para responder con eficacia inteligente e institucional al cúmulo de necesidades, retos y desafíos de la vida social y política.

La reforma del estado pone a prueba la aptitud del propio estado para asegurar su sobre vivencia combinando estabilidad y bienestar social.

Los estados reforman para no sucumbir como centro de poder supremo. La aptitud de los estados para absorber las exigencias de contextos cambiantes y complejos, es uno de los puntos básicos de su quehacer.

La realidad contemporánea, entendida en su dimensión mundial, global e interdependiente da cuenta de que como los estados deben adaptarse a los escenarios de la competitividad y las aperturas externas.

Los estados no se desenvuelven ya bajo la óptica de las políticas proteccionistas, las economías de invernadero y las sociedades cerradas.

Se desenvuelven en un mundo que bien puede caracterizarse como una aldea global, en la cual el destino humano es compartido por todos. Los problemas de la humanidad no son privativos de países o continentes, son problemas cuyo alcance global obliga a que los estados los atiendan con esfuerzos y recursos compartidos.

En efecto las hambrunas, la deforestación, la contaminación ambiental y la destrucción de los ecosistemas se relacionan con el destino de los seres humanos.

Por eso los procesos de reforma estatal tienen importancia creciente. Son procesos inducidos, calculados y ejecutados mediante políticas de gobierno que, por su naturaleza e incidencia, están orientadas a dotar a los estados de mejores condiciones de vida.

La reforma del estado, además de imperativo, es una condición clave para dar conciencia a las capacidades del estado. No es la reforma del estado un tipo de experimento, sino un modo de responder a los impactos del cambio social, económico y político.

Se trata de una respuesta tendiente a salvaguardar el estado desarrollando a la sociedad. Es decir es una forma estructural al tocar el fondo de la vida social y política y por tanto, deben de considerarse los efectos multiplicadores que de ella se derivan.

Es una reforma estructural porque cala en las condiciones y relaciones de vida. Esto implica que las instituciones, procesos, valores y reglas de la economía, la política y la vida pública son ajustados, remozados y revitalizados. Por su alcance estructural, la reforma del estado se relaciona con el conjunto de capacidades que el estado tiene para gobernar los cambios.

Desde la década de los setenta, el mundo contemporáneo ha ingresado a una etapa en la que se discute, revisa y propone revalorar la misión del estado en la sociedad.

Desde esa década el patrón de los estados omnipresentes y providenciales es puesto en duda, debido a que su administración pública disminuye su legitimidad desde el momento en que no genera resultados alentadores y eficaces.

El estado es considerado como una organización que debe de revisar lo que hace, como lo hace y que debe hacer en el futuro.

Sus rendimientos son puestos en la balanza de la opinión ciudadana y en términos de evaluación, no eran favorables. Si antes el estado emprendía acciones disímolas y multifacéticas para administrar la cobertura social y económica de la sociedad, llega el momento de que por sus rendimientos decrecientes y por lo oneroso de sus costos públicos, deben de plantear su actividad institucional.

Los estados se reforman para estar a la altura de las condiciones, tiempo y exigencias que surgen por efecto de las energías sociales, individuales y publicas el estado es suma de capacidades que deben revisarse, revitalizarse y desarrollar tomando en cuenta los factores estructurales que condicionan su modo de gobernar y administrar la sociedad .

La reforma del estado se relaciona con retos cruciales. El mas importante, que sus capacidades de gobierno sean las óptimas para dirigir la sociedad por la senda de la libertad, la democracia y el bienestar social. Si los estados no consiguen que la sociedad se desarrolle, quiere decir que su aptitud para gobernar es deficitaria.

El déficit en las acciones de gobierno es riesgoso, grave para la supervivencia del estado, ya que los problemas sociales no tienen los cauces institucionales idóneos para contenerlos con base en los valores de la estabilidad y la gobernabilidad.

En este sentido, el horizonte de la reforma del estado puede identificarse en razón de tres contextos que sitúan su alcance y tendencia:

- a.- En realidades de duro de taladrar (weber) el estado tiene que reformarse para:
 - 1.- Eliminar las disfunciones, ineficiencias e insuficiencias de su acción gubernamental.
 - 2.- Revisar su misión con base en el proceso de mundialización, globalidad e independencia.

3.- Abrirse a la sociedad y desde luego, tomar en cuenta la opinión de los ciudadanos.

4.- Abordar con inventiva los problemas sociales que, como la pobreza extrema y la exclusión social, son corrosivos que atentan contra la vida de la sociedad.

5.- Replantear su relación con los nuevos movimientos sociales y las organizaciones no gubernamentales.

6.- Revisar sus capacidades organizacionales y funcionales en términos de costos, eficacia y beneficios.

7.- Diseñar políticas de cooperación regional.

8.- Preservar mejor la vida ecológica del planeta.

9.- Asimilar las aportaciones científicas y tecnológicas en favor del buen gobierno.

10.- Garantizar la adaptación flexible de los sistemas políticos a los nuevos requerimientos del orden y la institucionalidad democrática.

b.- Los puntos básicos de la reforma del estado tomando en consideración la importancia de las capacidades de gobierno son:

1.- No continuar con el intervencionismo de altos costos públicos y de beneficio no satisfactorios.

2.- La profesionalización inovativa del servicio público.

3.- Definir indicadores de cambio organizacional y desempeño individual y grupal.

4.- Correlacionar para el diseño y la ejecución de planes y políticas, las categorías, recursos escasos, demandas en ascenso e idoneidad de los medios a utilizar.

5.- Instituir de manera estratégica una área de políticas públicas para fortalecer los procesos de gobierno.

6.- Revisar y en su caso eliminar la densidad administrativa e improductiva del gobierno.

c.- Con base en lo señalado, la reforma del estado debe orientarse:

- 1.- La existencia de un estado promotor y regulador.
- 2.- Recuperar la calidad de vida de la población a través de estrategias políticas, no de procesos de burocratización.
- 3.- Conseguir el desarrollo sustentable.
- 4.- La democratización del poder y sus beneficios.
- 5.- Respetar y garantizar los derechos ciudadanos.
- 6.- Dar cabida a las nuevas organizaciones.
- 7.- Vigorizar la capacidad de respuesta a los retos que implica la aceleración del tiempo histórico y político del mundo contemporáneo.

México ha tenido cambios y esos han sido generados por la dinámica mundial en la cual estamos inmersos.

Nuestro país al estar viviendo en este siglo XXI de movimientos políticos, sociales, comerciales culturales y deportivos no podía estar exento.

Pues diversos factores, presiones sociales en el sentido de abrir el sistema político tradicional a nuevos mecanismos democráticos, plurales y de una amplia participación de ciudadanos y organizaciones hasta entonces al margen de las decisiones políticas.

El conjunto de estos factores definió la adopción en México del modelo neoliberal como política económica.

Así el mundo sigue en sus transformaciones con los movimientos de la globalización pues, este es el fenómeno de los cambios estructurales de las relaciones sociales y económicas de los diversos países y regiones, para la conformación final de un sistema socioeconómico.

Es importante señalar que la integración económica no ha significado hasta el momento ninguna tendencia a la igualdad de las economías participantes.

Es decir que el proceso de globalización no se ha traducido, como podría suponerse en la tendencia a disminuir las desigualdades entre países desarrollados y subdesarrollados.¹⁵

➤ CAPÍTULO 4.- ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.

4.1.- Antecedentes históricos:

Tiene su origen en el proceso evolutivo de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, y en la Secretaría de Estado y Despacho de Relaciones Exteriores e Interiores establecida el 8 de noviembre de 1821.

En 1857 se funda la Administración General de Caminos y Peajes, siendo este el primer intento de centralizar una serie de funciones relacionadas a satisfacer las necesidades de Comunicaciones Nacionales.

El 13 de mayo de 1891 en pleno Porfiriato se crea la Secretaría dándole el nombre de Comunicaciones y Obras Públicas (s.c.o.p.) centralizando en definitiva todas las funciones.

El primero de enero de 1959 es dividida la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas, dándose lugar a dos Secretarías de Estado:

1.- La Secretaría de Obras Públicas.

2.- La Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

¹⁵ Reforma del Estado , Políticas Publicas y gasto social . presidencia de la Republica 2000.

Tiene su origen la Dirección General de Telecomunicaciones el 13 de

febrero de 1941, cuando por acuerdo Presidencial se crea Departamento de Telecomunicaciones.

El decreto del 19 de junio de 1942 y publicado en el diario oficial el 22 del mismo mes y año, se dispuso a elevar a la categoría de Dirección General al Departamento de Telecomunicaciones.

La Dirección General de Telecomunicaciones vino desarrollándose eficientemente en la prestación de los servicios de telecomunicaciones. Al grado de que por su misma tecnología de punta adquirida y sus funciones fue designada para la adquisición de los sistemas de satélites Morelos y Solidaridad .Pues al estar inmersa en un mercado tan dinámico en las comunicaciones, el Gobierno Federal tomo la decisión de transformar la Dirección General de Telecomunicaciones en un Organismo Público Descentralizado con el nombre de Telecomunicaciones de México.

En el año de 1989 mediante la transformación del Organismo Publico Descentralizado Telégrafos Nacionales de México,(creado como tal en 1986) con objeto de integrar a este, los servicios de comunicaciones vía satélite, redes de datos y red federal de microondas, que estaban a cargo de la entonces Dirección General de Telecomunicaciones. De esta forma, la Dirección General de Telecomunicaciones, quedo conformada como el organismo responsable de los servicios de comunicaciones por satélite y telegrafía reservados al Estado y la

Secretaría de Comunicaciones y Transportes como el Órgano de regulación y fomento de las telecomunicaciones.¹⁶

4.2.- Ubicación del Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México.

Se encuentra localizada entre los ejes viales de:-Eje Central Lázaro Cárdenas.

- Eje de Universidad.

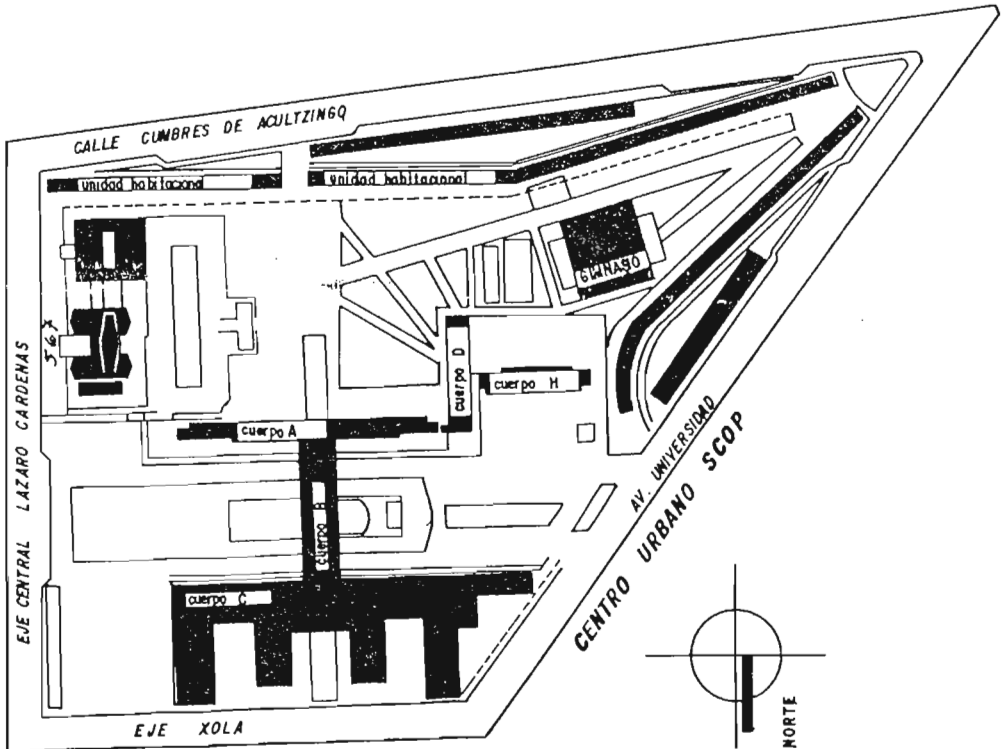
-Eje de Xola.

-Eje de cumbres de Acutzingo.

En las instalaciones del centro (S.C.O.P.) de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Su número oficial es 567 en la Torre Central de Telecomunicaciones.(ver plano anexo.)

¹⁶ La Secretaría de Comunicaciones y Transportes en el tiempo , Capitulo I noticia sobre la evolucion de las funciones de la Secretaria pag13...19 –1985.



-La Torre Administrativa esta ubicada en plaza Villa Madrid número uno frente a la Glorieta Decibeles Insurgentes.

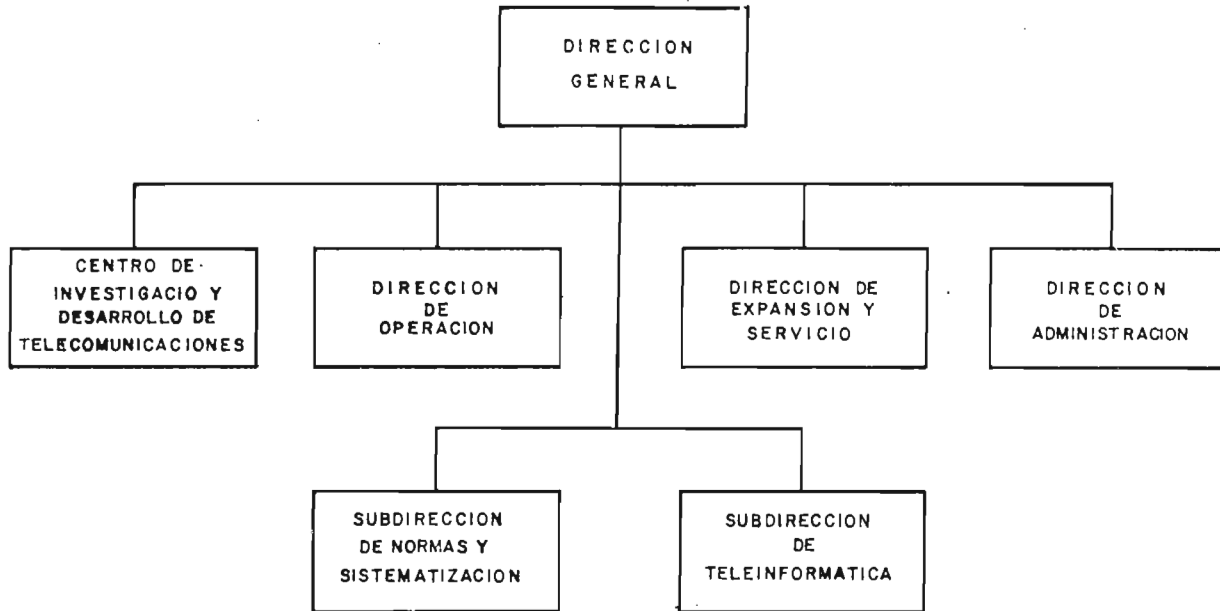
-Las instalaciones técnicas de encuentran en el conjunto de telecomunicaciones en el (Contel) Iztapalapa (c.t.o.) en avenida de las Telecomunicaciones s/n en México D.F.

4.3.- Estructura Orgánica del Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México.

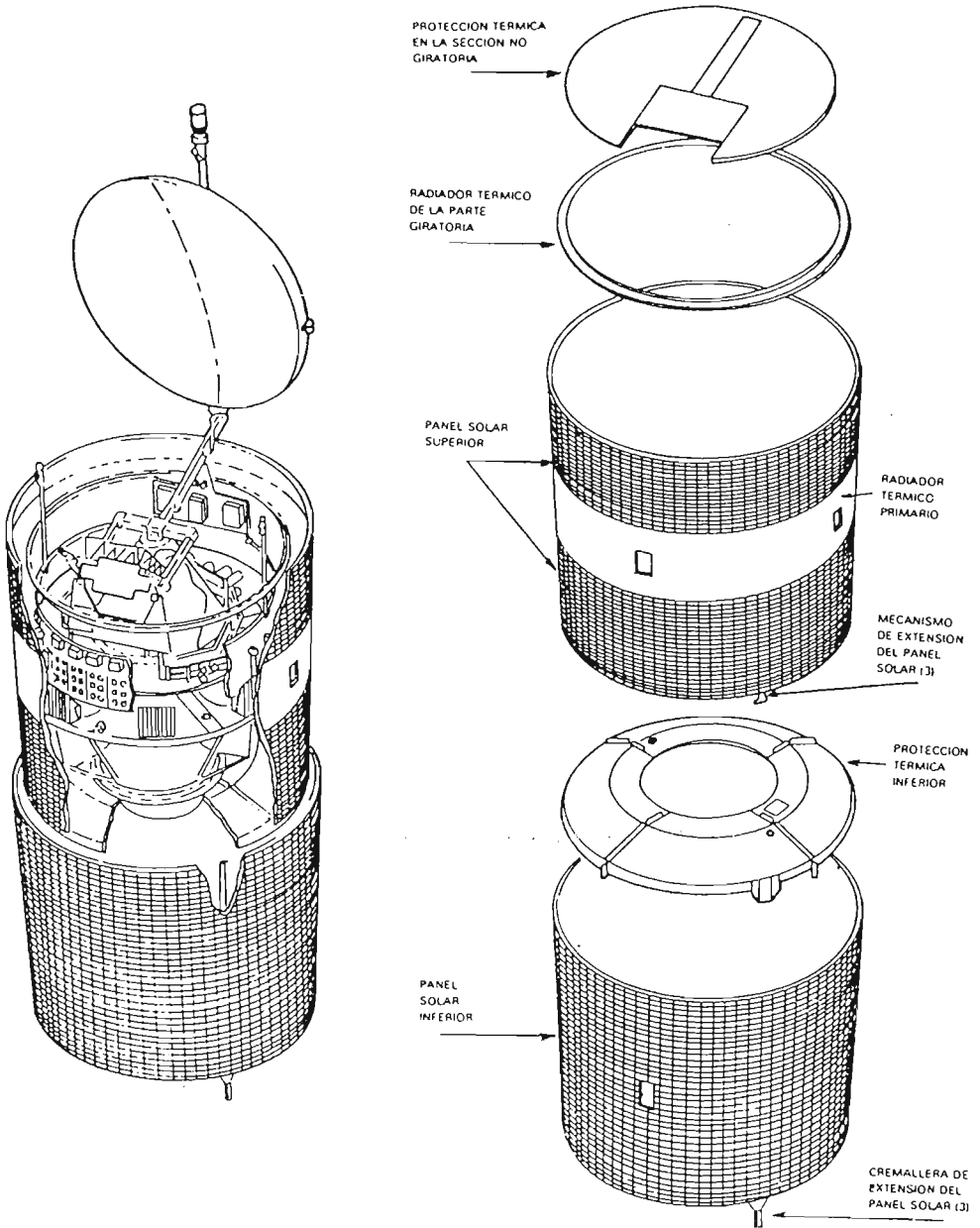
La estructura orgánica del Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México desde su creación a tenido y cambios Evolutivos que seguirá hasta tener en forma casi definida su organización, pues esta inmersa en un mundo dinámico, para este trabajo se enuncia la mas reciente.

Cantidad	Descripción.
1.-	Dirección General.
3.-	Direcciones de Área.
7.-	Subdirecciones.

DIRECCION GENERAL TELECOMUNICACIONES



SATÉLITE MORELOS:



Vista seccionada del satélite

CARACTERISTICAS GENERALES DE LOS SATELITES

SOLIDARIDAD

HS - 601

TRIAxIAL

2773.23 Kgs.

1280.4 Kgs.

1492.8 (383.83) Kgs.

3370 Watts

14 Años

6.67 mts. Antena-Antena

21 mts. Paneles desplegados

MODELO

ESTABILIDAD

PESO TOTAL

PESO SECO

COMBUSTIBLE

POTENCIA

VIDA UTIL

DIMENSIONES

MORELOS

HS - 376

POR GIRO

666 Kgs.

521 Kgs.

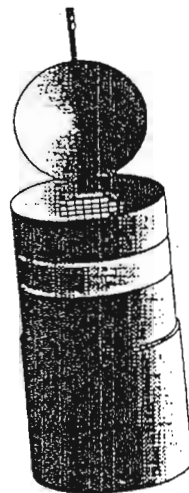
145 kgs.

777 Watts

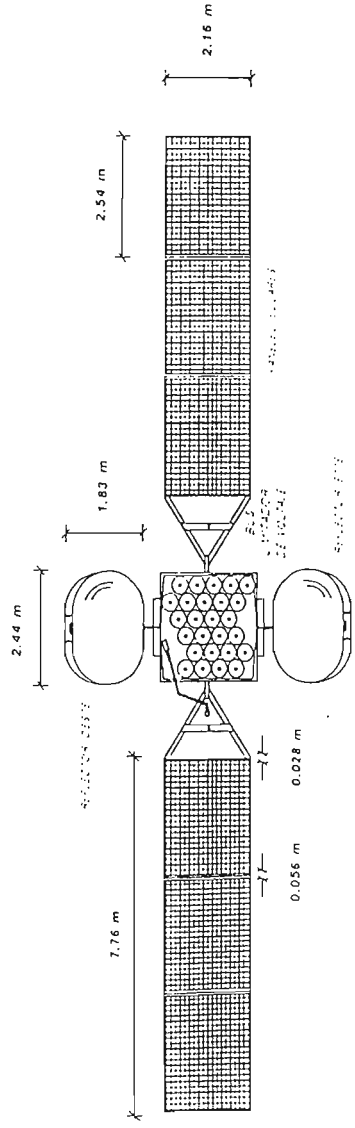
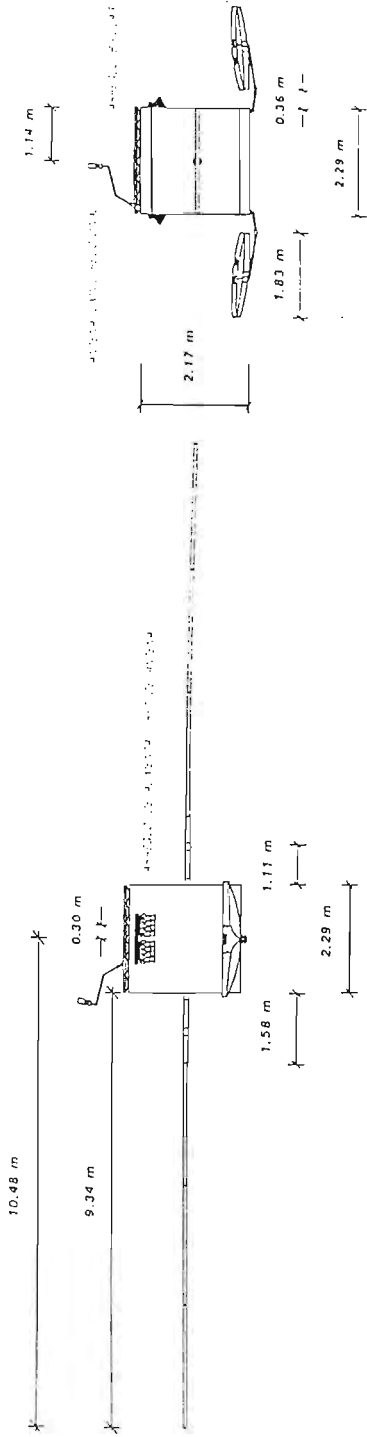
9 Años

2.16 mts. diam.

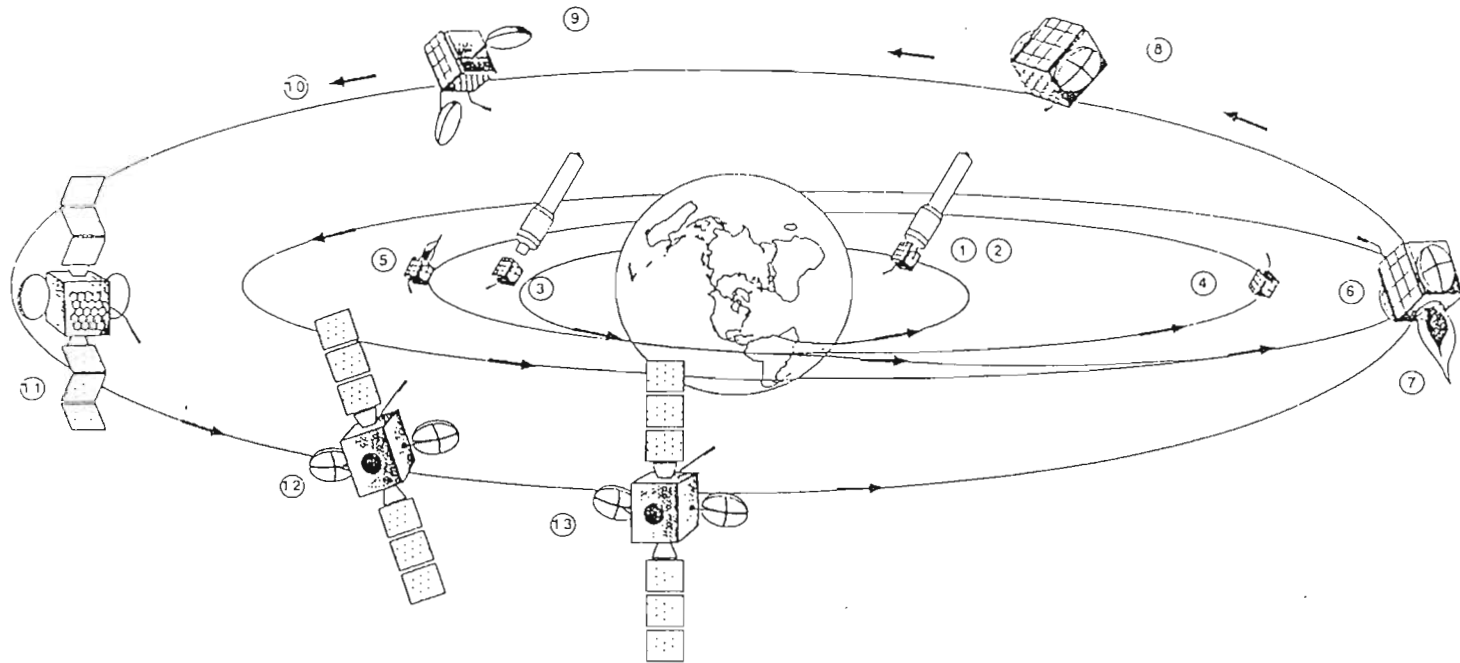
6.66 mts. long.



SATELITE SOLIDARIDAD:



SECUENCIA DE LA MISION SOLIDARIDAD



- ① EL VEHICULO LANZADOR ACTIVA LA PRIMERA ETAPA DE DESPLIEGUE DE LA OMNI (CONFIGURACION PARA LA ORBITA DE TRANSFERENCIA)
- ② VEHICULO LANZADOR LA NAVE GIRA HASTA 3 RPM
- ③ SEPARACION DEL VEHICULO LANZADOR
- ④ GIRA HASTA 10 RPM
- ⑤ IMPULSOR DE PERIGEO (2 ENCENDIDOS)
- ⑥ REORIENTACION ($\approx 180^\circ$)
- ⑦ IMPULSOR DE APOGEO (4 ENCENDIDOS)

- ⑧ DESGIRO A 1.3 R.P.M.
- ⑨ DESPLIEGUE DE REFLECTORES
- ⑩ DESGIRO A 0.33 R.P.M.
- ⑪ DESPLIEGUE DE PANELES SOLARES
- ⑫ SEGUNDA ETAPA DE DESPLIEGUE DE LA OMNI PARA CONFIGURACION EN ESTACION
- ⑬ OPERACION EN ESTACION

Toda esta estructura como un solo hombre, a diario son los encargados de comunicar a nuestro país nacional e internacionalmente. (ver anexo)

4.4.- Objetivo del Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México.

Aportar al Sistema Nacional e Internacional de Telecomunicaciones y Procesamiento Remoto de Datos, los servicios a su cargo en condiciones específicas de eficiencia, eficacia y normatividad utilizando para ello los adelantos tecnológicos a su alcance.

4.5.-Servicios del Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México.

1.-Redes de Telecomunicaciones:

Instalar, operar y explotar las redes públicas de comunicación móvil y rural, así como las redes públicas de transmisión de datos para empresas pequeñas y medianas y para el desarrollo de la telemática, dentro de un marco de competencia.

2.- Sistema Telegráfico:

Proporcionar en forma segura y eficiente, los servicios públicos de telegramas, giros, telex, fax y servicios asociados con cobertura nacional, con especial énfasis en el medio rural.

3.- Comunicación vía satélite:

Establecer, controlar operar y explotar los sistemas de satélites necesarios para impulsar el desarrollo de la televisión, la radio y las redes de telecomunicaciones e informática.

El sistema de satélites Mexicanos a tenido dos modalidades: El sistema primario integrado inicialmente por los Satélite Morelos I y Morelos II fueron diseñados y puestos en orbita únicamente y exclusivamente

para los servicios de la República Mexicana, su uso fue exclusivamente doméstico. En la actualidad el sistema Nacional de Satélites esta integrado por tres satélite, el Morelos II y los Satélites Solidaridad, con una capacidad de 114 transpondedores, lo que representa casi el doble de la que se disponía en 1993 con el Sistema de Satélites Morelos

El sistema cuenta con dos centros de control, ubicados en Iztapalapa, D.F. y en Hermosillo Son. Ambos operados por técnicos Mexicanos la inversión pública se ha realizado en el Sistema Satelital Nacional asciende a mas de 700 millones de dólares.

Los Satélites Solidaridad presentan dos innovaciones básicas, su capacidad para dar servicio internacional y para servicio móvil por satélite .El servicio internacional en el continente americano se puede prestar mediante 18 transpondedores en banda "c" para centro, Sudamérica y el caribe: y 4 transpondedores, que cubren ciudades importantes de los Estados Unidos de América.

Entre las grandes ventajas que ofrece la comunicación por satélite, esta la de poder hacer llegar a los lugares mas inaccesibles del territorio nacional servicios de telefonía, televisión y transmisión de datos a fin de satisfacer las necesidades de comunicación de todos los sectores de la sociedad mexicana.

En la actualidad es compartida la explotación satelital con la iniciativa privada en especifico con la Empresa Sat-Mex (Satélites Mexicanos).

❖ CAPÍTULO 5 PROPUESTA DEL MANUAL DE BIENVENIDA DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

5.1.- Objetivo del Manual de Bienvenida.

Contar el Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México con un instrumento administrativo mas, que contenga información sobre la organización, sus políticas de recursos humanos, plan de beneficios para todo aquel interesado en conocer o formar parte del Organismo Público Descentralizado.

5.2.- Inicio de un Nuevo Empleado.

.- Bienvenida del Director General del Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México.

La Dirección es considerada como el núcleo de la administración pues se asemeja al corazón de un organismo que imprime vida y dinamismo, así la Dirección al poner en marcha el elemento humano le da vida a la institución .Anteriormente se concedía escasa o nula importancia a los recursos humanos considerando que la productividad dependía de las maquinas, lo técnico y el capital .En la Dirección General del Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México, es preocupación fundamental contar con personal calificado, responsable y con alto grado de servicio, por ello al conjugar los recursos materiales, financieros y técnicos el recurso humano es la piedra angular de todo desarrollo.

La Dirección General del Organismo, es la facultada para ejercer las funciones de coordinación y supervisión; en la coordinación, se tiene la habilidad para amalgamar los diferentes recursos con que se cuente y en la supervisión se medirá y evaluará el grado de identificación y compenetración que el empleado tenga para con los objetivos de la institución y los propios.

La Dirección General del Organismo desea que su personal de nuevo ingreso inicie una secuencia de satisfacciones y logros personales esperando que su trabajo dedicación y esmero sea valioso y determinante para el desarrollo del Organismo y en la contribución de la administración Pública Federal.

Seas bienvenido al Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones
De México.

Director General.

5.3.- Derechos Obligaciones y Prohibiciones.

Al ingresar al Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México, has adquirido un gran compromiso contigo y con tu patria, pues desde el momento que ya eres servidor publico, te haces acreedor a derechos y obligaciones, pero debemos definir ambos conceptos.

a.-Derecho: Como la facultad natural del hombre para hacer dentro de la ley lo conducente a los fines de sus vida.

b.- Obligación: Como la coordinación bajo la cual se exige a un tercero o al empleado de una institución, el cumplimiento de determinados compromisos o actividades.

c.- Prohibición: Es aquello vedado o impedido para su uso o ejecución.

- Por lo tanto tus derechos son los siguientes:

.- Desempeñar únicamente las funciones propias de sus cargo y labores conexas, salvo en los casos especiales en que no sean de carácter permanente en que por necesidades del servicio se requiera su colaboración en otro trabajo o por situación de emergencia.

.-percibir los emolumentos que le corresponda en el desempeño de sus labores ordinarias y extraordinarias.

.-Percibir las indemnizaciones y demás prestaciones que les corresponda,derivadas de riesgos profesionales.

.-Recibir los estímulos y recompensas conforme a las disposiciones especiales relativas.

.-Participar en los concursos escalafonarios y ser ascendido cuando el dictamen respectivo te favorezca.

.- Disfrutar de los descansos y vacaciones que fija la ley.

.-Obtener licencias con o sin goce de sueldo de acuerdo con la ley y sus ordenamientos.

.- Recibir trato decoroso de parte de sus superiores y subalternos.

.-Cambiar de adscripción a solicitud del interesado o por permuta, en los términos de las Condiciones Generales de Trabajo por razones de salud, en los mismos términos.

.-Registrar a sus hijos en las guarderías infantiles de acuerdo con el reglamento en vigor.

.-Al reintegrarse al servicio, después de ausencia por enfermedad o maternidad, ocuparas el puesto que desempeñabas al ausentarte.

.- Ser reinstalado en tu empleo y recibir los salarios caídos por si obtienes laudo favorable del tribunal que haya causado ejecutoria.

.-Continuar ocupando tu empleo, cargo o comisión al obtener libertad causal siempre y cuando no se trate de proceso por delitos oficiales o patrimoniales en perjuicio del organismo.

.-Obtener permiso para asistir a las asambleas y actos sindicales, previo acuerdo.

.-En caso de incapacidad parcial permanente, que le impida desarrollar sus labores habituales, ocupara una plaza distinta que pudieran desempeñar siempre que dicha plaza estuviere disponible.

.- Recibir un aguinaldo anual.

.-Participar en las actividades deportivas que se convengan entre el organismo y el sindicato.

.-A las madres trabajadoras que no reciban atención por parte de las estancias de bienestar infantil oficiales el Organismo les otorgara el importe de cinco días de

salario mínimo vigente en el D.F. mensualmente por un solo hijo cuya edad no sea menor de 45 días ni mayor de 6 años.

.- Las madres trabajadoras disfrutaran como descanso el día 10 de mayo.

.-Los trabajadores tendrán como descanso el día de su cumpleaños.

.-Obligaciones:

.-Desempeñar sus labores con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, sujetándose a la Dirección de sus jefes y a las leyes y reglamentos, instructivos, circulares y demás disposiciones aplicables, todo ello con arreglo a las condiciones de trabajo.

.-Observar buenas costumbres dentro del servicio.

.-Guardar reserva de los asuntos que lleguen a tu conocimiento con motivo de tu trabajo.

.-Evitar la ejecución de actos que pongan en peligro su seguridad y la de los compañeros.

.-Cumplir diariamente con su horario de trabajo asistiendo puntualmente a sus labores.

.-No hacer propaganda de ninguna clase dentro de los edificios o lugares de trabajo, en las horas de labores y fuera de estas, salvo que sea de carácter colectivo para efectos sindicales previamente autorizados por los responsables de la o las áreas correspondientes a solicitud del sindicato.

.-Tratar con cuidado y conservar en buen estado los muebles, máquinas y útiles que te proporcionen, para el desempeño de tu trabajo, de tal manera que solo sufran el desgaste propio de su uso normal y deberás informar a tus superiores inmediatos de los desperfectos en los citados bienes tan pronto como lo advierta.

.-Asistir a los centros y cursos de capacitación, para mejorar tu preparación y eficiencia.

.-Emplear con la mayor economía los materiales que te fueren proporcionados para el desempeño de su trabajo.

.-Responder del manejo apropiado de documentos, correspondencia, valores y efectos que te confieren en tu trabajo.

.-Avisar a tus superiores de los accidentes que sufran tus compañeros en su trabajo.

.-Tratar con cortesía y diligencia al público.

.- Usar durante las labores los uniformes y prendas de vestir que, para este efecto, proporcione discrecionalmente el Organismo.

.-Guardar la debida consideración y respeto a sus superiores y a sus compañeros de trabajo.

.-Cumplir con las demás obligaciones que les impone la ley.

El trabajador que no pueda concurrir a sus labores por enfermedad, deberá de informar de su falta de asistencia al centro de trabajo de su adscripción dentro de las 24 horas siguientes, salvo que justifique la imposibilidad de hacerlo.

Los trabajadores estarán obligados al pago de los daños que se causen a los bienes que estén al servicio del organismo, cuando dichos daños les fueran imputables en forma comprobada.

.- PROHIBICIONES:

--Desatender tu trabajo en las horas laborables, distrayéndose con lecturas o actividades que no tengan relación con el mismo.

--Hacer uso indebido o excesivo de los teléfonos.

--Distraer de sus labores a sus compañeros y demás personas que presten servicios al organismo.

--Formar corrillo durante las horas de trabajo, en locales donde presten servicio o fuera de ellos.

--Desatender los avisos tendientes a conservar el aseo y la higiene,

--Abandonar o suspender injustificadamente las labores.

--Ausentarse de sus centros de trabajo en horas de labores o antes de su hora de salida, sin el permiso correspondiente.

--Hacer uso indebido o desperdiciar el material de oficina, de aseo o sanitario que suministre el organismo.

--Desatender las disposiciones o avisos tendientes a prevenir la realización de riesgos profesionales.

- Hacer colectas, tandas, ventas o rifas en el centro de trabajo.

- Usar los útiles y herramientas que se les suministren para objeto distinto del que estén destinados.

- Ejecutar actos que afecten al decoro de las oficinas, a la consideración del público y a la de sus compañeros de trabajo.

- Introducir bebidas embriagantes, estupefacientes o drogas al centro de trabajo.

- Preparar o cocinar alimentos dentro de su centro de trabajo o utilizarlo como comedor en horas laborables.

- Portar armas de cualquier clase durante las horas de labores, excepto si, por razones de su trabajo, están debidamente autorizadas para portarlas.

- Proporcionar sin la debida autorización documentos, datos o informes de los asuntos de la dependencia de su adscripción.

- Presentarse al trabajo en estado de embriaguez, bajo la influencia de enervantes, o no estar en pleno uso de sus facultades debido a la ingestión de productos medicamentosos.

- Hacer anotaciones falsas o impropias en las tarjetas de registros de asistencia del personal o permitir que otro las haga.

- Hacer anotaciones inexactas o alteraciones en cualquier expediente o documento.

--Destruir, sustraer u ocultar cualquier documento o expediente oficial.--
Comprometer con su imprudencia, descuido o negligencia la seguridad del lugar donde el trabajador se desempeñe o de las personas que ahí se encuentren.

--Causar daños o destruir intencionalmente edificios, instalaciones, obras, maquinaria, instrumentos, muebles, útiles de trabajo, materias primas y demás objetos que estén al servicio del organismo.

--Incurrir en actos de violencia, inmorales amagos, injurias o malos tratos contra sus jefes o compañeros, o contra sus familiares de unos u otros, ya sea dentro o fuera de las horas de servicio.

--Aprovechar los servicios de sus subalternos en asuntos ajenos a las labores oficiales.

--Ser procurador, gestor o agentes particulares y timar a su cuidado el tramite de asuntos relacionados con el Organismo aun fuera de horas de trabajo.

--Hacer prestamos en efectivo con interés a sus compañeros de labores.

--Hacer prestamos en efectivo con interés a empleados cuyos sueldos tengan que pagar cuando se trate de cajeros, pagadores, habilitados, así como retener sueldos por encargo o comisión de otras personas sin que medie orden de autorización competente.

--Hacer referencias con carácter oficial sobre el comportamiento y servicios de empleados que hubieran tenido a sus ordenes.

--Solicitar, insinuar o aceptar del publico gratificaciones u obsequios por dar preferencia en el despacho de los asuntos, por no obstaculizar su tramite o resolución, o por motivos análogos.

--Penetrar en las oficinas después de las horas de laborables, si no cuentan con la autorización del jefe del centro de trabajo respectivo.

--Proporcionar, sin la debida autorización documentos, datos o informes de los asuntos del Organismo con el fin de evitar su reparto

5.4.- Políticas de Recursos Humanos:

El Manual de Bienvenida te da a conocer las políticas de recursos humanos que se han instrumentado en el Organismo Publico Descentralizado de Telecomunicaciones de México para facilitar una mejor administración y un racional aprovechamiento de los recursos con que se cuenta para tu servicio pero debemos identificar el concepto de política, la cual se define así:

a.- Como la norma de carácter general, que guía la actuación de los integrantes de la Institución para el logro de los objetivos de la organización.

b.- Como el lineamiento general que canaliza la conducta de las personas hacia una toma de decisiones adecuada para el logro de los objetivos establecidos. Se enuncian dos definiciones de política las cuales convergen en un mismo vértice en el logro de los objetivos de la organización y de los empleados.

De los conceptos de políticas se establece el siguiente concepto de recursos humanos para el presente Manual:

--El conjunto de normas, establecidas por el Organismo Público

Descentralizado Telecomunicaciones de México, para el mejor desarrollo de sus recursos humanos de base y confianza cuadyuvando en el logro de los objetivos propios e institucionales. Ahora bien las políticas en el Organismo Publico Descentralizado Telecomunicaciones de México para sus recursos humanos activos y todo aquel interesado en formar parte del Organismo son:

a.- Política de organización:

-- Se cuenta con diversos instrumentos administrativos de apoyo tales como el Manual de Organización y Procedimientos los cuales se mantienen periódicamente actualizados para contar con documentos confiables por la dinámica en la cual esta inmerso el Organismo Publico Descentralizado Telecomunicaciones de México.

b.-Política de planeación de recursos humanos

--Se tiene un documento administrativo como lo es el catálogo de puestos el cual el Gobierno Federal autoriza a petición del Organismo, solo así se mantiene actualizada la plantilla laboral de acuerdo con el mercado de trabajo.

c.- Política de relaciones internas.

--Se ha mantenido la disciplina en todas las áreas que integran el Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México mediante la observación de la normatividad existente.

d.- Política de administración de sueldos:

--Se ha procurado que los sueldos que se pagan en este Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México sean remunerativos y competitivos en el mercado de trabajo y estén en relación con la responsabilidad de cada puesto, se ha mantenido una actualización constante salarial. Los pagos se realizan cada quincena, por medio de cheque emitido por el Organismo en horario laboral y en la adscripción del empleado contando para ello con los procedimientos ya establecidos.

e.- Política de capacitación:

--Se cuenta con programas bien definidos para tal fin, la Escuela Nacional de Telecomunicaciones a su vez mantiene comunicación y convenios con Instituciones de educación superior, para tener una capacitación dinámica y actualizada.

5.5.- Horarios de trabajo.

Estos son normados por la Dirección General de Recursos Humanos de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes los cuales son: de las 8.00 horas a

las 15.00 horas de lunes a viernes turno matutino; turno vespertino de las 14.00 horas a las 9.00 horas de igual manera de lunes a viernes .

El registro de la asistencia a laborar se realizara mediante reloj checador instalado en el lugar que se haya asignado.

El no marcar la entrada o salida en su tarjeta hará al infractor merecedor a un descuento correspondiente a un día de sueldo, estos horarios estarán sujetos a las necesidades propias de la Dirección General del Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México,

5.6.- Beneficios y prestaciones:

Para tener claro los conceptos los definimos así.

--BENEFICIOS:

Son aquellas actividades, costeadas por la organización que proporcionan una ayuda de índole material o social a los empleados.

--Prestación:

Son todas aquellas aportaciones que en forma adicional al salario, recibe el trabajador en dinero o en especie. Estos beneficios y prestaciones son otorgados

a los trabajadores por el solo hecho de pertenecer al Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México las cuales son:

--Seguro de enfermedades no profesionales y de maternidad.

--Seguro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

--Servicio de reeducación y readaptación de inválidos .

--Servicios que eleven los niveles de vida del empleado y de su familia .

--Promociones que mejoren la preparación técnica y cultural, y que activen las formas de sociabilidad del trabajador y de su familia.

--Créditos para la adquisición en propiedad de casa o terreno para la

construcción de la misma destinada a la habitación de los familiares del trabajador.

--Arrendamiento de habitaciones económicas pertenecientes al ISSSTE--
Jubilación después de cumplir 30 años de servicios efectivos.

--Seguro de invalidez.

--Seguro de vejez .

--Seguro de causa de muerte.

--Indemnización global .

Para poder hacer uso de estas prestaciones, deberá dirigirse el empleado a las oficinas centrales del ISSSTE. portando la credencial de identificación, expedida por el propio instituto.

.- Préstamo hipotecario.

Estos prestamos se destinan a la adquisición de terrenos o de casas habitación; para construir, reparar o el mejoramiento de la misma.

.- Préstamos a corto plazo.

El ISSSTE, otorga prestamos a corto plazo a los empleados, mediante la garantía del total de sus aportaciones.

--Hoteles:

El ISSSTE, es propietario de hoteles y tiene además convenio con diferentes hoteles, para que estos otorguen un precio especial a los empleados federales, en las siguientes plazas:

--Veracruz.

--Acapulco.

--Guadalajara.

--Tehuacán puebla.

--Guanajuato.

--Oaxaca etc.

Para hacer sus reservaciones, dirigirse con 15 días de anticipación a las oficinas de turísssste, y con cinco meses y una carta del sindicato, si se desea concurrir en la época de vacaciones.

--Tiendas del ISSSTE.

Con objeto de incrementar el poder adquisitivo del sueldo del empleado federal, ha establecido el instituto una cadena de tiendas en las que se encontrara todo para el hogar a precios mas económicos que en el mercado.--pensiones:

El instituto otorga diferentes tipos de pensiones las cuales son:

Jubilaciones, tienen derecho los empleados con 30 años o mas de servicios e igual tiempo de contribuir al instituto, en los términos de esta ley, cualquiera que sea su edad.

La jubilación dará derecho al pago de una cantidad equivalente al 100% del sueldo regulador que se obtiene promediando los sueldos disfrutados en los tres años

inmediatos anteriores a la fecha del acuerdo por el que se concede esta prestación.

--Vejez: Se puede tener por el empleado que tenga 55 años de edad y 15 años de servicios de contribuir al fondo de pensiones.

- El monto de la pensión varía del 40% al 100% de acuerdo con los años de servicios prestados.

--Invalidez.- no se debe confundir esta pensión con los seguros de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales, ésta es otorgada a los empleados que se inhabilitan físicamente o mentalmente, por causas ajenas al desempeño de su cargo o empleo. Para tener derecho a esta prestación, es necesario haber contribuido durante

15 años al fondo del Instituto, otorgando la prestación a sus deudos que tienen derecho al beneficio.

.- Esposa e hijos menores de 18 años, ya sean legítimos, naturales, reconocidos o adoptivos.

.-A falta de la esposa legítima, la concubina será la beneficiada.

.- A falta de ellos, los padres siempre y cuando hubieran dependido económicamente del empleado.

--Indemnización global:

Al trabajador que sin tener derecho a pensión por vejez o invalidez se separe definitivamente del servicio, se le otorgara una indemnización global variada según el caso.

--Actividades deportivas:

El deporte es una rama de la actividad humana que contribuye a acrecentar el espíritu de equipo, a establecer auténticas relaciones de grupo.

Existen equipos en el Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México de todas las ramas deportivas.

--Centros de desarrollo infantil.

La preparación y formación social y cultural de los trabajadores y de sus familiares derecho-habientes, se realiza mediante centros de capacitación y extensión educativa de guarderías y estancias infantiles.

Los hijos de las madres trabajadoras, son atendidos durante las horas de labores matutinas en los centros de desarrollo infantil de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, recibándose a los niños no menores de dos meses de edad y no mayores de 6 años, siendo la hora de entrada a las 7.30 horas a las 8.30 horas a.m. ,los niños deberán de ser llevados por sus padres o persona autorizada por los padres.

Los centros son:

Cendi número 1: ubicado en el centro s.c.o.p.

cendi número 2 : ubicado Tacuba número 8 centro.

cendi número 3 : ubicado en Morena y eje Central Lazaro Cardenas, Col. Narvarte.

Días festivos :

Además de los sábados y domingos el Organismo Publico Descentralizado Telecomunicaciones de México considera días feriados los siguientes:

1º de enero de inicio de año.

5 de febrero.

21 de marzo, jueves y viernes santo.

1º de mayo

5 de mayo

10 de mayo

1º de Septiembre a criterio de la Dirección General .

16 de Septiembre

12 de Octubre

20 de Noviembre

1º de Diciembre cada seis años a criterio de la Dirección General.

25 de Diciembre

Aguinaldo:

Anualmente la Federación otorga una gratificación cuyo importe asciende a 40 días de sueldo y sobresueldo, sin descuentos, para los empleados que hubiesen ingresado del 1º de enero o en última instancia antes del 1º de julio de este

año. Las personas que estuvieran prestando sus servicios desde antes del 1º de octubre, recibirán el equivalente al 50% del aguinaldo y quienes hubieran ingresado el 1º de octubre en adelante, no tendrán derecho a este beneficio. Para el cálculo de esta gratificación, se consideraran las remuneraciones que el empleado perciba al 31 de octubre.

Clínicas y hospitales:

Los empleados del Organismo Público Descentralizado tienen derecho a hospitales y oficinas del ISSSTE más cercano a su domicilio. Al presentar su credencial del ISSSTE tanto el titular como los familiares que dependan económicamente, recibirán atención médica gratuita.

Medicinas:

Las medicinas que el médico recete para su recuperación, se les proporcionarán en la farmacia de la clínica y hospital según se trate, sin costo alguno para el trabajador. Además las farmacias de la SSA que atiendan a los empleados federales, otorgarán descuentos especiales en la compra de medicamentos para familiares.

La Dirección General del Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México, se preocupa por fomentar tanto actividades para las madres trabajadoras, así como para los hijos de estas:

Se cuenta con una red de informatecas, la cual esta integrada de la manera siguiente:

--Biblioteca central (D.F.) y una serie de bibliotecas en cada Gerencia Regional de los Estados. Estas proporcionan servicio bibliográfico no importando el lugar geográfico donde se requiera.

Comedor:

Se cuenta con servicio de comedor donde se proporcionan alimentos adecuados a precio económico durante todos los días laborables, con horario de 8.00 a 18.00 horas.

Vigilancia:

Para salvaguardar la integridad física de los empleados e instalaciones, se cuenta con un servicio especial de vigilancia durante las 24 horas del día de todo el año.

Además se cuenta con un sistema contra incendios y contra robo complementando el sistema integral de seguridad.

Seguridad:

El personal que por las funciones que desarrolla se le otorga el vestuario y el equipo necesario para el mejor desempeño de sus funciones en forma gratuita. los empleados que tengan mas de seis meses de servicios en el organismo publico descentralizado telecomunicaciones de México disfrutaran de dos periodos de vacaciones al año, diez días laborables con goce de sueldo y la prima vacacional.

Días de descanso :

Se dispondrá de días económicos con goce de sueldo y serán concedidos por un termino no mayor de tres días en un mes, siendo estos nueve días al año a disfrutar para casos especiales.

Tolerancia de horario:

Los empleados que estudien y que comprueben debidamente sus horarios de estudio tendrán derecho a solicitar tolerancia en sus horarios de trabajo.

Celebración:

Se conmemora el 14 de febrero "el día del empleado de Telecomunicaciones"es un día de descanso obligatorio para todos los trabajadores de este Organismo Publico Descentralizado, con motivo de esta celebración, los empleados tienen derecho a participar en eventos como:

- Concursos culturales.

--Deportivos.

--Entrega de diplomas y medallas conmemorativas a empleados con 15, 25 , 30 , o más años de servicios .

5.7.- Días de pago:

El sueldo será cubierto de acuerdo al calendario de pagos que la Dirección General del Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México a instrumentado generalmente un día antes de la quincena, este esta integrado por un cheque que expide la gerencia de pagos este se hace efectivo en cualquier sucursal bancaria de la localidad en donde se encuentre el centro de trabajo.

El sueldo esta integrado de la siguiente manera :

Concepto:	Clave:
--Sueldo.	70
--Despensa.	38
--Quincena	as

Deducciones obligatorias:

Concepto	Clave
----------	-------

Retardo y faltas de asistencia año en curso.	17
Responsabilidades.	29
Prestamos a corto plazo del i.s.s.s.t.e.	03
Préstamo hipotecario.	06
Renta ISSSTE.	10
Préstamo hipotecario FOVISSSTE.	55

5.8.- Comunicación interna:

La puerta que nos ha permitido el acceso al mundo de la cultura es el fenómeno llamado de la comunicación, desde el inicio del hombre mismo este siempre se preocupó por mantener un conducto abierto de comunicación entendiendo este como:

--El conjunto de procesos según los cuales se transmiten y se reciben diversos datos, ideas, opiniones y actitudes que constituyen la base para el entendimiento o acuerdo común.

--Un proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción. El Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México, se conserva en un flujo continuo de comunicación con su persona, en cada piso de la Torre Central de Telecomunicaciones y en cada centro de trabajo se han puesto tableros donde se colocan avisos, boletines, circulares de acuerdo a su importancia.

5.9.- Capacitación y desarrollo de los recursos humanos.

La Revolución Mexicana de 1910 convirtió en realidad las aspiraciones de la clase trabajadora nacional, la que, al igual que otros países no tenían garantías como tal y estaba sujeta a una inmisericorde explotación. Con el propósito de garantizar un mejor nivel de vida a quienes viven de su fuerza de trabajo, y con la firme pretensión, por parte del estado de construir un país que fuera productivo, el constituyente de 1916—1917 incluyó en nuestra carta magna el artículo 123, en el que se refleja la preocupación del estado para dar respuesta a las necesidades de la sociedad. A los servidores públicos les concierne en el apartado "b" del artículo 123 de la ley federal de los trabajadores al servicio del estado, el derecho a la capacitación.

Para este Manual de Bienvenida definiremos el concepto de capacitación como el proceso que va mas allá de la simple formación de conocimientos, habilidades y actitudes para el desempeño de un puesto, ya que anteriormente la capacitación era elitista y discriminatoria , esporádica , improvisada, porque no todos los trabajadores tenían posibilidades de participar en los programas.

En este Organismo Publico Descentralizado Telecomunicaciones de México, se cuenta con una Escuela Nacional de Telecomunicaciones, la cual se coordina con Escuelas de Enseñanza Superior como la Universidad Nacional Autónoma de México, el Instituto Politécnico Nacional, así como otras Instituciones dedicadas a la impartición de cursos. Impartiéndose estos en:

.-Sala de juntas piso 15 en la Torre Central de Telecomunicaciones.

--Escuela Nacional de Telecomunicaciones , en el Contel Iztapalapa.

-Dirección de capacitación de la Dirección General Rrecursos Humanos de la S.C.T.

--Instalaciones de las Institución que vaya a impartir los cursos.

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

.-CONCLUSIONES:

En el desarrollo del presente trabajo se detecto que en el Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México, se cuenta con instrumentos administrativos tales como:

--Manuales de procedimientos.

--Manual de organización.

--Manual de servicios específicos de telecomunicaciones.

Pero estos no son aplicados en su totalidad ni tampoco son conocidos por el personal que realiza las funciones de trabajo sino que solo a cierto nivel se tiene acceso a dichos documentos.

En la actualidad el Manual de Organización no cumple con su objetivo, pues no ha sido actualizado de acuerdo con la dinámica que el Organismo Publico Descentralizado de Telecomunicaciones de México lo requiere.

Todo ello trae como consecuencia una completa apatía por una gran parte de su personal de base, sin contar al personal de nuevo ingreso. El Sindicato encargado por funciones estatutarias sindicales de orientar a sus representados, no realiza esta en forma completa aun contribuyendo más a la apatía de los empleados en conocer sus derechos y obligaciones y toda aquella normatividad que mejore su nivel y ayude al logro de los objetivos personales e institucionales.

Por lo tanto:

1.- Debemos tener en mente que las Comunicaciones son el medio por el cual se comunica y se promueve la actividad económica de nuestro país en beneficio de su desarrollo y su proyección internacional.

2.- Su capacidad de progreso de un país, se mide con base en la infraestructura para comunicarse con eficiencia y eficacia y la manera que sus recursos humanos cumplan satisfactoriamente las necesidades nacionales e internacionales así como las individuales.

3.- La explotación de las Comunicaciones por los recursos humanos del Organismo Publico Descentralizado Telecomunicaciones de México se ha manejado con eficiencia en tiempo y espacio, han hecho posible acercar al hombre con el hombre mismo.

4.- Con la infraestructura que se cuenta en comunicaciones ha hecho posible la movilización de recursos humanos que en tiempos anteriores era casi imposible lograr.

5.-La presente propuesta del Manual de Bienvenida es un instrumento administrativo que contiene información básica para los recursos humanos y toda aquella persona interesada en conocer al Organismo Publico Descentralizado Telecomunicaciones de México.

6.-La riqueza con que cuenta este Organismo Publico Descentralizado Telecomunicaciones de México para el cumplimiento de sus responsabilidades de servicios de comunicaciones, son sus recursos humanos por esto ha sido

preocupación del Organismo el mantener un alto profesionalismo, adquiriendo un gran compromiso para encontrar en lo humano su razón de ser.

7.- La dinámica y modernidad administrativa que ha dado como resultado un mejor aprovechamiento de los recursos con que dispone este Organismo al utilizar las herramientas administrativas tales como manuales, guías técnicas, procedimientos, políticas, normas y todo ello para la consecución de los objetivos del Organismo Publico Descentralizado Telecomunicaciones de México.

8.- Esta propuesta del Manual de Bienvenida contiene en una manera sencilla, información que trata de los deberes y responsabilidades de un empleado, los reglamentos bajo los cuales tendrá que trabajar y las políticas de la dirección general del organismo publico descentralizado, en la administración de sus recursos humanos.

9.- Esta propuesta de Manual de Bienvenida fue elaborado para los recursos humanos de este Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México, deseando que el esfuerzo depositado, sirva de guía a quien lo desee consultar y facilite su permanencia en el mismo.

10.- Esta propuesta de Manual deberá difundirse entre las áreas encargadas de manejar los recursos humanos.

11.-Esta propuesta de Manual de Bienvenida del Organismo Publico Descentralizado Telecomunicaciones de México es un documento administrativo que esta a disposición de quien desee consultarlo.

12.-Consideramos, que el Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México al contar con instrumentos administrativos

que auxilien, en el desarrollo del trabajo no basta sino se le da la debida importancia y difusión en la base trabajadora y sus representantes sindicales.

13.-Por parte de las áreas encargadas de aplicar la normatividad deberán de prepararse y posteriormente capacitar al personal adecuado para que de solución a los problemas que se susciten.

14.- Todo personal de nuevo ingreso tendrá la obligación de preguntar cual es la normatividad que regulara su permanencia en este Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México y este a darle información.

15.- La Dirección General del Organismo deberá girar sus instrucciones a sus diferentes áreas para que mantengan actualizados todos aquellos documentos administrativos que apoyen a la realización mas eficiente del trabajo.

16.-La Dirección General difundirá a través de las diversas áreas encargadas de aplicar la normatividad, los cambios que hubiera al respecto para que así su personal se desarrolle en toda su capacidad , en beneficio del Organismo Público Descentralizado Telecomunicaciones de México.

Bibliografía :

-Alvaréz Torres Martín G. 1999 Manual para Elaborar Políticas y Procedimientos. Edit Panorama México.

-Chivenato Idalberto 1988 Introducción a la teoría de la Administración.Edit. McGraw Hill, México.

- González López Sandra Luz 2000 Apuntes de Sistemas Administrativos México.

.- Hernández Rodríguez Sergio , Ballesteros Nicolás 1992 Fundamentos de Administración Edit. Nueva Editorial Interamericana México.

- koontz Harold ó Donnel Cyril.1990 Curso de Administración Moderna Edit. McGraw Hill

.- Koontz Harold ó Dnel Cyril 1988 Elementos de Administración Edit. Mc Graw Hill México.

.-Lázaro Víctor 1992 Sistemas y Procedimientos. Edit Diana.

.-Miguel Duhalt Krause 1990 Los Manuales de Procedimientos en las Oficinas Públicas. Facultad de Contaduría y Administración México U.N.A.M

.-Munich Galindo Lourdes, García Martínez José. 1992 Fundamentos de Administración. Edit. Trillas Mexico .

.-Quiroga Leos Gustavo 1992 Organización y métodos en la Administración Pública. Edit. Trillas México.

- Rodríguez Valencia Joaquín. 2000 Como Elaborar y usar Manuales Administrativos Edit. Ecafsa México.

- Santiago Miguel Torres 1991 Guía para elaborar la tesis Edit. Mc Graw Hill México.

.-Uvalle Poerrones Ricardo. 1999 Las Transformaciones, del Estado y la Administración Pública en la Sociedad Contemporánea Edit. I.A.P.E.M.

.- LEYES, CODIGOS, Y REGLAMENTOS.

.- Ley Federal del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio del Estado .

.- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado "B".

.- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

.- Dirección General de Recursos Humanos de la S.C.T. Centros de Desarrollo Infantil (Una alternativa para las madres trabajadoras).

.- Dirección General de Telecomunicaciones México Código de Conducta ó de Comportamiento .

.- Dirección General de Telecomunicaciones, Normas de los Servicios al Público de la red de Informáticas.

.- Dirección General de Recursos Humanos de la S.C.T. Reglamento de Escalafon y Agustes.

.- Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Glosario de Términos Administrativos.

.- Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Irregularidades y Sanciones Públicas.

.- Secretaria de Comunicaciones y Transportes Condiciones Generales de Trabajo Obligatorias para el Personal Civil.

.- Otros apuntes y revistas relacionadas con el tema.