



872702
Universidad Don Vasco, A.C.

---- INCORPORACIÓN N° 8727-02 ----

a la Universidad Nacional Autónoma de México

Escuela de Administración y Contaduría

12

*Propuesta de organización
y sistematización contable
para una microempresa
de servicios.*

TESIS

Que para obtener el título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Presenta:

Erika Lorena Rodríguez Santacruz



Uruapan, Michoacán, Mayo del 2002



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

DEDICATORIAS

Primero que nada dedico este trabajo A DIOS, por conducir mis pasos hacia el camino del bien, y de la felicidad por que con todo eso he logrado una de mis metas principales en la vida.

Lo dedico también a esos dos seres extraordinarios que son mis padres: OFELIA Y VICTOR, por infundir en mí los valores principales del éxito, como lo son la responsabilidad, las ganas de seguir adelante, venciendo cualquier adversidad, pero sobre todo por darme el amor y el apoyo que solo ellos pueden ofrecerme en los momentos de alegría y de tristeza en cada segundo de mi vida.

Además quiero dedicarlo de una forma muy especial a mi hermana MAYRA, para quien no pretendo ser un ejemplo a seguir, pero si una motivación en su vida así como ella lo ha sido para mí.

A mi asesora ROSA ELENA, quien de forma amable, me ayudo para que mi trabajo fuera de una mejor calidad.

También lo dedico a mis tíos, abuelos primos, amigos y demás, por estar presentes en mi vida.

Y claro a ti amigo lector por interesarte en mí escrito ¡ mil gracias ! .

Por ultimo lo dedico, a mi misma porque se que esto es lo que quiero, y que este es un gran para paso seguir adelante en mi vida.

INDICE:

TEMA	PAG
Introducción.....	3
CAPITULO I: LA ADMINISTRACIÓN, SU PROCESO Y AMBITO DE APLICACIÓN DE LA MICROEMPRESA.....	6
1.1 La administración, su importancia y aplicación.....	6
1.1.1 Concepto y Características.....	
1.1.2 Importancia de la Administración.....	
1.1.3 Aplicación de la administración en las diferentes épocas.....	
1.2 Disciplinas y ciencias relacionadas con la administración.....	20
1.3 Relación entra la Administración y la Contabilidad.....	25
1.4 El Proceso Administrativo y sus fases.....	34
CAPITULO II: LA PROBLEMÁTICA ACTUAL DE MICROEMPRESAS.	40
2.1 Antecedentes Históricos de la empresa en México.....	41
2.1.1. Etapa posterior a la época de Independencia.....	41
2.1.2 El Porfiriato.....	42
2.1.3 La Industrialización.....	42
2.2 Constitución de la Microempresa.....	43

2.3 Situación que ocupa la Microempresa en México	49
CAPITULO III: LA HUERTA RESTAURANT / ALBERCA.....	56
3.1 Orígenes y Ubicación.....	57
3.2 Organización Actual.....	62
3.3. Perspectivas de Desarrollo.....	65
3.4 Problemática Actual.....	67
3.4.1 Control Administrativo.....	67
3.4.2 Control Contable.....	68
CAPITULO IV: PROPUESTAS: ORGANIZACIÓN DE LA HUERTA.....	71
4.1 Organigrama General de la Huerta.....	73
4.1.1 Definición, Funciones y perfiles de cada puesto.....	74
4.2 Catalogo de Cuestas.....	119
4.2.1 Políticas y Procedimientos dentro de la Huerta.....	123
Conclusión.....	165
Bibliografía.....	171
Anexos	

I N T R O D U C C I Ó N

La investigación que presento a continuación contiene el desarrollo de la estructura jerárquica de "La Huerta" donde se establece la autoridad y responsabilidad de cada uno de los puestos; la explicación de la importancia de la contabilidad dentro de la empresa. Así como cada uno de los procedimientos mas importantes dentro de lo que es la organización objeto de estudio. Todo esto para obtener un mejor control interno en el desempeño de las labores administrativas, y operativas de la empresa; y con esto a su vez lograr también una mejor imagen de la misma hacia el exterior, contribuyendo así a la existencia de una mayor competitividad para la misma. Todo con base en el problema del mal manejo de la administración y contabilidad que se da casi en todas las microempresas; lo cual les lleva a desaparecer, de ahí mi preocupación. Por eso en la presente doy a conocer todo lo que cambia de pasar al un sistema empírico a un sistema formal de la actividad administrativa en las microempresas.

La investigación la dedico al dueño de esta organización ya que le será de gran ayuda en el desarrollo de la actividad administrativa a través de un proceso formal en todo distinto al desarrollado hasta ahora basado en la experiencia e

intuición; así como a todas las personas que les interese el desarrollo de las microempresas, con características semejantes a las de "La Huerta" Alberca - Restaurant ubicada en carretera Uruapan - Cuatro Caminos Km. 9 en Lombardía Michoacán ya que son estos los que principalmente me impulsaron. Pero sobre todo esta desarrollada principalmente con el fin de aumentar el desarrollo social y económico en la región de Lombardía y por lo tanto en el estado de Michoacán.

Algo muy importante para mí, es que la tesis no va a ser un escrito que sirve para cubrir un requisito mas en la escuela, o una simple investigación que al cabo del tiempo se queda en el olvido; sino todo lo contrario la investigación que realice se va aplicar de forma directa a la empresa objeto de estudio "La Huerta" con el fin de mejorar de forma especial la labor administrativa de la empresa, porque ese fue uno de los objetivos principales al iniciar y al escoger el tema de la investigación.

En el capítulo número uno se expone que la administración es establecer objetivos, ver quien y como se van a llevar a cabo, ver que se cumplan y hacer que se cumplan. Además de que en el ámbito es muy conocido que la administración es una técnica, una ciencia y un arte, y que en ella se desarrolla un proceso

administrativo que consta de cuatro fases planear, organizar, dirigir y controlar los cuales se han venido investigando desde hace ya varias épocas, como la prehistoria, el esclavismo, el feudalismo y cobra mayor representatividad en la época de la Revolución Industrial donde nacen justamente los dos mas grandes precursores de la administración TAYLOR Y FAYOL. En seguida se habla de las microempresas y todo lo que les rodea, ya que México y nuestro entorno se constituye principalmente de microempresas que desaparecen diariamente por la falta de la administración adecuada, en consecuencia mi investigación trata de la problemática administrativa que vive la empresa la Huerta Alberca - Restaurant, por lo que muestro una propuesta que contiene la descripción de funciones y procedimientos así como el perfil del puesto de cada persona que labore en la empresa, todo para el mejor desempeño interno y externo de la organización.

CAPITULO I

LA ADMINISTRACIÓN, SU PROCESO Y AMBITO DE APLICACIÓN EN LA MICROEMPRESA.

Es importante definir lo que es administración, porque a través del buen uso de la misma se logra que las microempresas subsistan en el mercado, ya que depende de esta también hacerle frente a la competencia y al entorno tan cambiante y complejo de hoy en día.

La administración se aplica hoy en día, en todos lados, a todas horas, y en diversos aspectos, de ahí que no quiero dejar de un lado algo tan importante para mí como autor y para ti como usuario, ya que estoy segura que a ti como a mí nos interesa saber cuales son las bases de la administración que nos ayudan a implantarla para ser mejores como personas y como empresarios de hoy y del futuro.

1.1 LA ADMINISTRACIÓN, SU IMPORTANCIA Y APLICACIÓN.

La administración es una palabra tan común porque a todas horas la pronunciamos al referirnos a diversos aspectos de la vida diaria, pero tan difícil como técnica porque posee ciertas características que la identifican como tal, Munch Galindo dice que son: "Universalidad, valor instrumental, Unidad temporal,

Amplitud de ejercicio, Especificidad, Interdisciplinariedad, y Flexibilidad".
(MUNCH, 1999:26).

Universalidad: La administración se puede aplicar en todos lados y en diversos aspectos, lo mismo en el hogar, con los amigos, en la escuela etc.

Valor Instrumental: La administración siempre antepone un fin a lograr.
(Establece objetivos antes de actuar).

Unidad Temporal: En la administración se aplica el proceso administrativo en conjunto y no una fase después de otra. (Las cuatro fases del proceso administrativo en la práctica están íntimamente relacionadas).

Amplitud de ejercicio: La administración se aplica en todos y cada uno de los niveles, áreas y funciones de una organización.

Especificidad: La administración es una disciplina única en su genero, porque posee características propias que la hacen especifica y diferente a las demás.

Interdisciplinariedad: La administración se auxilia de diferentes ciencias y disciplinas, de las cuales se abundará mas adelante.

Flexibilidad: La administración se aplica de forma diferente de una empresa a otra, es decir no puede aplicar un mismo método administrativo en una organización y en otra. (MUNCH,1999:26)

La palabra administración viene del latín *ad* que significa junto de y *ministratio* prestación de servicios, por lo tanto *administración* significa *prestar servicios junto de*, en donde puedo definir a la administración como colaborar o servir para que todo marche mejor.

Para algunos estudiosos la administración es una ciencia, una técnica y un arte.

Cuadro 1.1 Determinación de la naturaleza de la administración.

CIENCIA	TECNICA	ARTE
Conocimiento cierto de las cosas por sus principios y causas, es decir, ciencia es algo que estudia, y analiza a un conjunto de partes, emitiendo una teoría comprobable.	Es un conjunto de procedimientos de los cuales se sirve una ciencia o un arte. (Serie de pasos para llegar a una ciencia o un arte.	Es tener astucia, habilidad, y destreza para lograr hacer una cosa bien, en la profesión se considera como un conjunto de reglas para lograr un objetivo.

Fuente, elaboración propia.

En el cuadro anterior se muestra que la administración es considerada como una ciencia, una técnica y un arte, porque hace uso de principios, procedimientos, habilidades y destrezas.

Esta teoría de que la administración es una ciencia, una técnica y un arte hace un tiempo era muy discutido, hoy en día, se sabe que la administración es una

ciencia, una técnica y un arte.

Es ciencia, porque usa el proceso administrativo para solucionar cuestiones de la empresa u organización.

Es técnica, porque en la administración se analizan, estudian y aplican diferentes métodos y procedimientos, los cuales nunca son los mismos de una empresa a la otra.

Es arte, porque trata con el recurso humano, ya que este es un ser cambiante y diferente uno de otro, tanto en su forma de ser como en su forma de comportarse, es decir, el ser humano es un ser complejo por naturaleza.

Pero de donde nace la administración, esta viene de manera informal desde épocas remotas, de ahí de hacer un poco de historia y decir desde que momentos ya era utilizada la administración.

En la prehistoria como todos sabemos nuestros antepasados se dedicaban a la recolección de frutos y a la caza, y ya desde ahí existía la administración, porque primero ya desde ahí se dividía el trabajo, porque las mujeres recolectaban y los hombres cazaban, además todos quedaban satisfechos, eso quiere decir que cumplían su objetivo primordial de supervivencia, luego de que

también al cazar hacían uso de estrategias para lograr el objetivo, ya después de ahí surge el comercio y con ello los pequeños talleres artesanales, donde los procesos eran muy tardados pero con buenos resultados, aunque aun ahí la administración se aplicaba de forma empírica, ya que es hasta fines del siglo XVIII e inicios del XIX cuando la administración nace como ciencia.

En la Biblia se hace mención en el éxodo donde Jetro suegro de Moisés aconseja a este último sobre como ser más eficaz y eficiente a la hora de tomar decisiones; Jetro aconseja a Moisés diciéndole; Moisés el hacer todo solo es muy pesado para ti, y lo mejor sería que buscaras dentro del pueblo hombres capaces y les enseñes los estatutos y leyes, haciéndoles saber el camino a tomar al igual que la obra a realizar; de esta manera ellos estarán capacitados y te ayudarán a tomar las decisiones menos complejas y tú solo resolverás las que queden fuera de su alcance. Esto es una aportación muy importante para la administración según mi punto de vista, ya que hace saber desde entonces la importancia de la delegación de autoridad y de la descentralización, pues estas son unas de las bases para que un líder funcione como tal ya que aquí se enseña que la división del trabajo ejecutada trae resultados incalculables para la organización.

En el esclavismo que aparece en la época de la antigüedad grecolatina, y es quien da paso para dejar atrás a la época de la barbarie; es decir hubo una gran extensión de trabajo y una carencia total de derechos para el esclavo, quien más que un humano era considerado como una bestia, obligada a imprimir una gran fuerza de trabajo a fin de lograr una producción cuantiosa; aquí la administración se caracterizó por una excesiva supervisión en el trabajo; el esclavista era déspota y obligaba al trabajador hacer su voluntad antes que nada, ya que de lo contrario el subordinado era castigado fuertemente, es decir el hombre era considerado como una máquina mas comprada y puesta al servicio del patrón. El recurso humano era altamente explotado sin recibir una mínima gratificación que le ayudara a cubrir sus necesidades humanas. Aquí los trabajadores cubrían estrictas normas de desempeño, quedando olvidado como persona. Porque solo era un objeto de producción pero no un ser humano que siente, que piensa y que es algo mas que un recurso para obtener dinero. Sin embargo esto no pudo continuar y es a causa de la rebelión de algunos esclavos por lo que nace la descomposición del esclavismo; dando origen al feudalismo donde había un señor feudal quien prestaba la tierra a los campesinos para que estos le rindieran cuentas sobre la producción obtenida; esta época se caracterizó por la concentración de riquezas en unas cuantas manos, quedando olvidada la mayoría

de las personas pertenecientes a una sociedad. La administración seguía basándose en el autoritarismo y en la excesiva supervisión. A través del pago de tributos el término de esta época trae consigo el nacimiento de los talleres artesanales, y el comercio, y con ello una estructura menos impositiva, ya que cada cual trabajaba en lo suyo y obtenía sus propias utilidades por lo que cada día estas áreas se formaban más grandes y ya no era suficiente seguir con la administración basada en la experiencia e intuición.

En el año de 1776 James Watt da inicio a la Revolución Industrial en Inglaterra con la invención de la máquina de vapor y con ello se inicia lo que es la administración científica, ya que el trabajo del hombre es sustituido por la máquina, surgiendo así lo que es la estandarización o igualdad entre los productos (producción en serie) mueren los pequeños talleres artesanales y nacen las grandes industrias y con ello la exagerada competencia. Con todo esto se propicia lo que es la administración, ya que las empresas crecen a un ritmo acelerado: por lo tanto hay mayor complejidad para que todo funcione a través de la improvisación de la administración, además de todo con la expansión hay mayor diversidad y competencia entre las empresas, lo cual les obliga a las empresas a ser mejor que las demás. Es por eso que en estas épocas nacen los grandes

precursores de la administración. Uno, el norteamericano Frederick Winslow Taylor y otro el francés Henri Fayol; el primero con su famosa escuela de la administración científica, la cual hablaba del énfasis en la tarea y la productividad del operario; Taylor hablaba de comprender al trabajador y dar a cada cual una actividad que le guste para que a la vez este sea más productivo y sus principios según Koontz son:

1. -Cambiar el empirismo por la ciencia
2. - Convencer al trabajador mas que ponerle reglas
3. - Armonía en el grupo en vez de desunión
4. - Trabajo conjunto y no individualista
5. - Ser más productivos.
6. - Desarrollo máximo de los trabajadores.

(KOONTZ, 1985:33)

Taylor baso sus estudios exclusivamente en la tarea y la armonía dentro de la organización a fin de lograr los objetivos. (Énfasis en la técnica para la realización de las diferentes tareas). En cambio Henri Fayol basó sus estudios en lo que es la estructura funcional; y es él quien crea lo que es la llamada escuela clásica de la administración, Fayol también dio a conocer sus diferentes principios: Según KOONTZ se definen así:

1. - "División del trabajo: Este es el principio de especialización que los economistas consideran necesario para obtener un uso eficiente del factor trabajo. Lo aplica a todo tipo de actividades, tanto técnicas como administrativas. Según yo división del trabajo es que cada quien se dedique a una actividad diferente.

2. - Autoridad y Responsabilidad: Considera que la autoridad y la responsabilidad están relacionadas y señala que esta se desprende de aquella como corolario. Concibe a la autoridad como una combinación de la autoridad oficial derivada de la posición del administrador y la autoridad personal desprendida de su "inteligencia, experiencia, dignidad moral, servicios prestados, etc. Para mi este principio basa sus estudios como que al ocupar un puesto dentro de una organización adquieren un grado de autoridad que te ocasiona también un mismo grado de responsabilidad por la que debes responder.

3. - Disciplina: Al definir la disciplina como el "respeto por los acuerdos que tienen como fin lograr obediencia, aplicación, energía y señales exteriores de respeto", declara que para lograr disciplina se requiere contar con buenos superiores en todos los niveles.

4. - Unidad de Mando: Cada empleado no debe recibir ordenes de mas de un superior. Yo entiendo que todo subordinado debe tener un solo jefe, de lo

contrario no sabrá a quien hacer caso, y esto le ocasionara un conflicto grave que no lo dejara desempeñarse como debiese.

5. - Unidad de dirección: Cada grupo de actividades con el mismo objetivo debe tener un director y un plan. A diferencia del cuarto principio, se refiere a la organización del "cuerpo directivo", mas que al personal (Fayol no quiso decir en forma alguna que todas las decisiones deberían tomarse en los niveles altos de la empresa) Yo interpreto que en toda organización debe haber alguien exclusivo para dirigir las acciones encaminadas al logro de un fin.

6. - Subordinación del interés individual al interés general: Es función de la administración conciliar estos intereses en los casos que haya discrepancia; de donde deduzco que hay que lograr que todo integrante de una organización anteponga los objetivos organizacionales antes que los propios.

7. - Remuneración: La remuneración y los métodos de retribución deberán ser justos y propiciar la máxima satisfacción posible para los trabajadores y para el empresario; donde interpreto como retribuir al trabajador con un salario justo que le ayude a mantener un nivel de vida decoroso para él y para su familia, el cual le permita cubrir sus necesidades básicas cuando menos.

8. - Centralización: Es decir no acaparar toda autoridad y responsabilidad en unos cuantos niveles sino ayudarse de entre varios para lograr un fin en común. No tener todo el poder, autoridad y decisiones en la cúpula de la organización.

9. - Jerarquía de autoridad: Se refiere a una cadena de autoridad la cual va desde los rangos mas altos hasta los más bajos pero se podrán modificar cuando sea necesario. Es decir establecer una escala de autoridad donde se establezca quien manda a quien y quien recibe ordenes de quien.

10. - Orden: Lo divide en orden material y en orden social, y sigue el sencillo adagio de "un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar" este es en esencia, un principio de organización en la distribución de cosas y de personas. Interpreto como que nada debe salirse de reglas establecidas.

11. - Equidad: Los administradores deben ser leales y respetuosos con el personal, y demostrar cortesía y justicia en su trato, en donde deduzco que es mantener una igualdad en el trato a los diferentes integrantes de una organización sin importar sexo, raza, nivel social y nivel ocupado dentro de la empresa.

12. - Estabilidad en el empleo: Fayol señala los peligros y costos que significan los frecuentes cambios de personal y los considera como causa y efecto de la mala administración. Para mi este principio es mantener constancia entre el personal ocupado, y no cambiar solo por cambiar de personal a cada hora.

13. - Iniciativa: La concibe como la creación y ejecución de un plan, por ser una de las mayores satisfacciones que un hombre puede experimentar, aconseja a los administradores a que "sacrifiquen su vanidad personal" con el fin de permitir a sus subordinados utilizar su iniciativa. No hacer menos al personal cuando este exprese sus ideas a fin de mejorar.

14. - Espíritu de grupo: Este principio sintetizado como "la unión hace la fuerza" es una extensión del principio de unidad de mando, y subraya la importancia de buenas comunicaciones para obtenerlo, yo entiendo a este principio como dejar de un lado el individualismo y fomentar el trabajo en equipo, ya que dos hacen mas que uno. " (KOONTZ, 1985:38 39)

Henri Fayol también, estudio lo que son las áreas funcionales:

Cuadro 1.1.2 Areas Funcionales

<u>Función técnica:</u>	<u>Función financiera</u>	<u>Función comercial</u>	<u>Función humana</u>
tiene que ver especialmente con lo que es el proceso productivo de bienes y/o servicios.	Estudia lo referente a aspectos contables y financieros de la organización.	Aquí es donde se estudia lo referente a ventas y mercadotecnia dentro de la organización.	Trata aspectos referentes a personal como lo es el reclutamiento, inducción, selección y contratación.

Fuente: Elaboración propia

Todas las organizaciones deben contar con las áreas funcionales básicas marcadas en el cuadro para que se realice una buena administración dentro de una organización.

Sin duda alguna las aportaciones de estas dos grandes personalidades de la administración enriquecieron, fortalecieron, y exhortaron las ganas para seguir hacia delante con los estudios de lo que es el fabuloso descubrimiento de la administración científica que aún perdura pero con mas ímpetu en nuestra época. Ya que la administración es ahora indispensable para cualquier actividad a desarrollar y para la buena toma de decisiones que conlleven a excelentes resultados en la practica de las diferentes organizaciones, empresas o personas.

Todo lo anterior conlleva a decir que la administración es fijar objetivos o interpretar los de un empresario y a través de estos hacer planes, organizarlos, implantarlos y ver si funcionan de forma eficiente y eficaz a través del buen uso del proceso administrativo y de la buena combinación de los recursos materiales, técnicos, intelectuales y humanos existentes en una organización.

De ahí la importancia de fortalecer la conciencia en el microempresario de implantar un sistema de administración en forma y no solo de ayudarse de su experiencia; si no de todos esos aspectos tan importantes que deja de un lado y de los cuales la administración de nuestros días se encarga de estudiar; ya que como dijera la administración se aplica en muchas cosas, desde lo que es la vida diaria de las personas, por ejemplo, el ama de casa administra el gasto; el trabajador administra su quincena; el alumno su tiempo y sus apuntes, etc.

Es por eso que concluyo diciendo que la administración no es solo una rama estudiada por y aplicada por gente que estudia administración o que se desempeña en el ámbito administrativo sino es una disciplina que debemos utilizar todos para ser mejores en resultados productivos. Sobre todo hay que fortalecer la conciencia del empresario a cargo de las microempresas para que no fracase a la primera de cambio; este debe hacer uso de la maravillosa técnica administrativa de hoy en día, la cual ayuda hacer frente a todas las amenazas en contra del desarrollo de la organización. Hoy en día debemos hacer énfasis en el estudio de las técnicas administrativas científicas, dejando de un lado el concepto empírico basado en la intuición y las experiencias.

1.2 DISCIPLINAS Y CIENCIAS RELACIONADAS CON ADMINISTRACIÓN

La administración en sí como toda ciencia; no es autosuficiente porque en ella intervienen muchos aspectos relacionados y estudiados por otras disciplinas; que ayuden y/o faciliten el trabajo de investigación de la administración.

Cuadro 1.2 Ciencias que se relacionan con la administración

CIENCIA	RELACIÓN
SOCIOLOGÍA	Ayuda al mejor análisis del recurso humano
PSICOLOGÍA	Estudia la conducta del ser humano
ECONOMÍA	Distribución y obtención adecuada de recursos
LÓGICA	Ayuda a identificar el mejor camino a seguir
ANTROPOLOGÍA	Antecedentes de la humanidad y sus diferentes formas de administrar
CONTABILIDAD	Información cuantitativa para la acertada toma de decisiones
FINANZAS	Como administrar para obtener mas utilidades
DERECHO	Le marca las pautas de acción
DEMOGRAFÍA	Ayuda a pronosticar hacia fuera
ESTADÍSTICA	Ayuda a pronosticar y presupuestar
MATEMÁTICAS	Ayuda hacer cálculos cuantitativos para tomar una mejor decisión
INGENIERÍA	Ayuda para obtener una mejor distribución y organización de métodos y procedimientos.

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro anterior se muestran las ciencias que más se relacionan con lo que es administración, ya que le muestran un panorama más amplio de cómo hacer las cosas con información mas completa y detallada de acuerdo a su especialidad.

Son definidas a continuación según: Una recopilación de los autores:
(MUNCH, FERNANDEZ Y GISPERT)

- ✓ **La Sociología:** Es la ciencia que estudia los fenómenos que ocurren en una sociedad. Esta ciencia ayuda a la administración porque esta tiene a su cargo el recurso humano, el cual además de ser empleado es una persona que forma parte de una sociedad conflictiva y cambiante de hoy en día; por eso la importancia de las aportaciones de esta disciplina.
- ✓ **La Psicología:** Ciencia que estudia la conducta del ser humano; ayuda a la administración porque a través de esta se analizan las guías o direcciones a seguir de un hombre, por lo tanto, esta ayuda a la hora de emplear técnicas motivaciones o analizar obstrucciones en el desempeño del ser humano dentro del área de trabajo.
- ✓ **La Economía:** Ciencia que trata la producción y distribución de bienes, ayuda a la administración, ya que esta debe analizar todo lo que le rodea y ver si le afecta o le beneficia, además de esto se ve el interior de la empresa, de los recursos con los que esta cuenta, su solvencia y rentabilidad.
- ✓ **La Lógica:** Ciencia que tiene por objeto el estudio del conocimiento entendido como proceso discursivo (varios caminos), en la

administración se debe tener tacto para escoger de entre varios caminos el más idóneo, y que mejor que ayudándose de la lógica.

- ✓ **La Antropología:** Ciencia que estudia al hombre desde los puntos de vista biológicos, especialmente en los conceptos de raza actual o fósil. Proporciona a la administración un panorama de lo que se ha venido dando a través del tiempo.
- ✓ **Contabilidad:** Estudia las obligaciones y derechos de una organización, proporcionando información cuantitativa de lo que en la misma sucede; ayuda a la administración proporcionándole información cuantitativa para la adecuada toma de decisiones.
- ✓ **Finanzas:** Estudia el origen y aplicación del dinero, ayuda a la administración ya que le proporciona información para invertir en lo que más le convenga en lo referente a la obtención de mayores utilidades.
- ✓ **Derecho:** Conjunto de normas que regulan la conducta del hombre en sociedad. Ayuda a la administración porque regula la forma de cumplir con las obligaciones para con los trabajadores y demás requisitos legales a cumplir por una organización.
- ✓ **Demografía:** Parte de la estadística que trata de los habitantes de un país por edad, sexo, profesión, ocupación, etc. Esta le proporciona a la

administración la información sobre el conjunto de personas que podrían ser los posibles consumidores de la empresa.

- ✓ **Estadística**: Rama de las matemáticas aplicadas que se encarga de establecer leyes generales validas para un todo a partir de datos correspondientes a muestras extraídas de ese todo. A la administración para presupuestar o pronosticar en la etapa de planeación.
- ✓ **Matemáticas**: Ciencia que trata de la cantidad de sus relaciones y propiedades. Esta ciencia ayuda constantemente a la administración en la mayoría de sus fases.
- ✓ **Ingeniería**: Ciencia y arte de aplicar los conocimientos científicos a la invención, perfeccionamiento o utilización de la técnica industrial en todas sus facetas. Ayuda para la invención y perfeccionamiento de métodos y procesos que beneficien mas a la empresa en lo referente a tiempo, dinero y esfuerzo.
- ✓ **Ergonomía**: Disciplina que estudia la relación que existe entre las máquinas y el hombre. Ayuda a la administración a crear un ambiente armonioso que motive el desempeño del trabajador dentro de la empresa.

- ✓ **Cibernética**: Ciencia de la información y del control en el hombre y en la máquina. Hoy en día vivimos la era de la información, ya que el que tiene la información tiene el poder y por lo tanto la decisión acertada que conlleva por lo regular al triunfo seguro. (MUNCH, FERNÁNDEZ Y GISPERT)

Todas estas ciencias en su conjunto auxilian al administrador en las diferentes etapas del proceso administrativo, ya que a través de ellas este se da un panorama más amplio y exacto de lo que ocurre en el interior y exterior de la empresa.

Por todo esto concluyo que la administración no es nada fácil porque hay que saber analizar las aportaciones de estas ciencias, para identificar lo que más sirva para el mejor desempeño de la administración científica aplicada a la realidad de nuestros días y de nuestras empresas en los diferentes ámbitos de desempeño. Y aunque es difícil encontrar lo que realmente es mejor en la adecuada administración de las organizaciones es importante intentar encontrar la esencia que aportan estas ciencias para el mejor desempeño de las empresas existentes hoy en día.

1.3 RELACIÓN ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y LA CONTABILIDAD.

Muchas veces me he encontrado con que muchas de las personas piensan que administración es muy diferente a contabilidad, sin embargo estas disciplinas por ningún motivo deben considerarse separadas, sino todo lo contrario, deben llevarse a la par para que cada una en particular logre sus objetivos de aplicación.

Para tal situación es necesario definir lo que es "la contabilidad" y la finalidad de la misma.

Contabilidad: Es la actividad por medio de la cual se registran de manera exacta, constante, y detallada cada una de las actividades realizadas por las transacciones existentes en una organización. Todos estos datos se deben reunir proporcionando así la información cuantificable necesaria para la toma de decisiones en lo que son los estados financieros.

A través de la contabilidad se sabe cuanto se gana, cuanto se tiene, cuanto se debe, cual es el porcentaje de ventas, costos de producción, etc. Lo que en su conjunto a su vez nos dice a través de un análisis, si la empresa es rentable o no.

En la contabilidad se marcan reglas y principios, y el criterio prudencial que proporcionan al encargado de realizarla un camino a seguir.

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos: las reglas de contabilidad se dividen en reglas de presentación y de valuación. (IMCP, 2000: 7 11)

Reglas de Presentación: Regulan la forma correcta de cómo su nombre lo dice presentar las cuentas y rubros que contienen los estados financieros.

Reglas de Valuación: Vigilan la aplicación cuantificable de cada uno de los principios.

Los principios de contabilidad: son el conjunto de elementos que marcan la pauta correcta para la realización de la contabilidad.

Los principios según el Instituto Mexicano de Contadores Públicos se dividen en tres grupos básicos:

- A). - "Los que establecen para la cuantificación de operaciones y su presentación.
- B). - Los que se refieren a información.
- C). - Los que marcan los requisitos generales del sistema.

Criterio Prudencial: Es el punto de vista o juicio del profesional para llevar a cabo la contabilidad sin romper las reglas marcadas por el sistema.

Los principios según el Instituto Mexicano de Contadores Públicos son:

"Entidad: La actividad económica es realizada por entidades identificables, las que constituyen combinaciones de recursos humanos, recursos naturales y capital, coordinados por una autoridad que toma decisiones encaminadas a la consecución de los fines de la entidad.

Realización: La contabilidad cuantifica en términos monetarios las operaciones que realiza una entidad con otros participantes en la actividad económica y ciertos eventos económicos que la afectan. Estas actividades o eventos se consideran cuantificables A) cuando ha efectuado transacciones con otros entes económicos. B) cuando han tenido lugar transformaciones internas que modifican la estructura de recursos o de sus fuentes o, C) cuando han ocurrido eventos económicos externos a la entidad o derivados de las operaciones de ésta y cuyo efecto puede cuantificarse razonablemente en términos monetarios.

Periodo Contable: La necesidad de conocer los resultados de operación y la situación financiera de la entidad, que tiene una existencia continua, obliga a dividir su vida en periodos convencionales. Las operaciones y eventos así como sus efectos derivados, susceptibles de ser cuantificados, se identifican con el periodo en que ocurren por tanto cualquier información contable debe indicar claramente el periodo a que se refiere. En términos generales, los costos y

gastos deben identificarse con el ingreso que originaron, independientemente de la fecha en que se paguen.

Valor Histórico Original: Las transacciones y eventos económicos que la contabilidad cuantifica se registran según las cantidades de efectivo que se afecten o equivalente a la estimación razonable de ellos se haga al momento en que se consideren realizados contablemente. Estas cifras deberán ser modificadas en el caso de que ocurran eventos posteriores que les hagan perder su significado, aplicando métodos de ajuste en forma sistemática que preserven la imparcialidad y la objetividad de la información contable. Si se ajustan las cifras por cambios en el nivel general de precios y se aplican a todos los conceptos susceptibles de ser modificados que integran los estados financieros, se considera que no ha habido violación de este principio; sin embargo, esta situación debe quedar debidamente aclarada en la información que se produzca.

Negocio en Marcha: La entidad se presume en existencia permanente, salvo especificación en contrario; por lo que las cifras de sus estados financieros representarán valores históricos, o modificaciones de ellos, sistemáticamente obtenidos. Cuando las cifras representen valores estimados de liquidación, esto deberá especificarse claramente y solamente serán aceptables para información general cuando la entidad esté en liquidación.

Dualidad Económica: Esta dualidad se constituye de: 1. -Los recursos de los que dispone la entidad para la realización de sus fines y, 2. - las fuentes de dichos recursos, que a su vez son la especificación de los derechos que sobre los mismos existen, considerados en su conjunto. La doble dimensión de la representación contable de la entidad es fundamental para una adecuada comprensión de su estructura y su relación con otras entidades. El hecho de que los sistemas modernos de registro aparentan eliminar la necesidad aritmética de mantener la igualdad de cargos y abonos, no afecta al aspecto dual del ente económico considerado en su conjunto.

Revelación Suficiente: La información contable presentada en los estados financieros debe contener en forma clara y comprensible todo lo necesario para juzgar los resultados de operación y la situación financiera de la entidad.

Importancia Relativa: La información que aparece en los estados financieros debe mostrar los aspectos importantes de la entidad susceptibles de ser cuantificados en términos monetarios. Tanto para efectos de los datos que entran al sistema de información contable como para la información resultante de su operación, se debe equilibrar el detalle y multiplicidad de los datos con los requisitos de utilidad y finalidad de la información.

Comparabilidad: Los usos de la información contable requieren que se sigan procedimientos de cuantificación que permanezcan en el tiempo. La información contable debe ser obtenida mediante la aplicación de los mismos principios y las reglas particulares de cuantificación para, mediante la comparación de los estados financieros de la entidad, conocer su evolución, y mediante la comparación con estados de otras entidades económicas, conocer su posición relativa".

Quando haya un cambio que afecte la comparabilidad de la información debe ser justificado y es necesario advertirlo claramente en la información que se presenta, indicando el efecto que dicho cambio produce en las cifras contables. Lo mismo se aplica a la agrupación y presentación de la información."

(IMCP, 2000:7 11)

De donde concibo que la:

entidad: es una empresa que cuenta con sus propios recursos y que tiene capacidad jurídica para resolver sus problemas; realización: Estudia los eventos que afectan de manera directa a la empresa; periodo contable: Las operaciones de la empresa deberán dividirse en una serie de periodos, y las operaciones deben registrarse en el momento que se originan; valor histórico original:

registrar cualquier bien de la empresa al precio de adquisición; negocio en marcha: La empresa que esta en marcha no se encuentra en su etapa de liquidación; dualidad económica: A cada cargo corresponde un abono; revelación suficiente: Mostrar la información más necesaria, por ejemplo: No será necesario enlistar el nombre de cada uno de los clientes al presentar estados, bastará con el registro de clientes; importancia relativa: Es necesario que en caso de no tener claro ciertos rubros con tan solo la información cuantitativa anexar notas a los estados que aclaren cualquier incógnita; Comparabilidad Hay que ser constantes en los métodos utilizados en los registros de la contabilidad, cumpliendo con las reglas de presentación y valuación, a fin de poder comparar la información financiera entre los diferentes periodos.

Las reglas y principios de contabilidad, son indispensables para efectos de información, la contabilidad deberá cumplir con todos y cada uno de los aspectos abarcados por estos, de lo contrario la información que se le mostrase al administrador de nada le serviría; y su toma de decisiones seria errónea.

Para la contabilidad hay herramientas muy necesarias y una de ella es:

El Catalogo de Cuentas: Que es el arreglo cuidadoso y ordenado de las cuentas que se abren en el mayor general, las que constituyen los títulos de información bajo los cuales se analizan y agrupan los detalles de las distintas

operaciones realizadas. Es indispensable para cumplir con los requerimientos de información financiera, tanto internos como externos, y facilita la presentación y control de los diversos presupuestos que sea necesario establecer.

FUENTE:(GÓMEZ, 1997:91).

Otra de las herramientas necesarias y básicas de la existencia de la contabilidad son los cuatro estados financieros básicos de la contabilidad: El Estado de Resultados, El Estado de Posición Financiera, El estado de cambios en la Situación Financiera, y el Estado de Variación en el Capital.

El Estado de Resultados: Es como lo dije antes uno de los estados financieros básicos, que representa la información mas relevante a cerca de las operaciones que se desarrollan en una empresa por un periodo determinado. Se integra por los ingresos, costos, gastos, ganancias, perdidas, y utilidad o perdida neta, y sirve para saber cuanto esta vendiendo, a cuanto se compra y que ganancias esta obteniendo el ente.

El Estado de Posición Financiera: Es otro de los estados Financieros Básicos; y es a una fecha determinada, este contiene las cuentas de activo, pasivo, y capital de la empresa, y sirve para saber cuales son los derechos y obligaciones de la misma, y a su vez muestra a cuanto asciende el capital contable de la entidad.

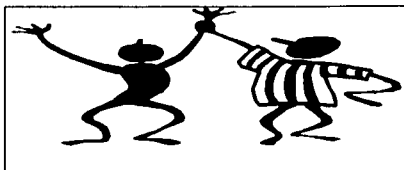
Estado de Cambios en la Situación Financiera: Este estado muestra los orígenes y aplicaciones de los recursos y es por un ejercicio determinado; para poder presentarlo se necesita comparar a dos ejercicios y ver donde se aplican los recursos y donde se originan. Este sirve para realizar proyecciones financieras y expansión hacia el futuro.

Estado de Variaciones en el Capital: Muestra los saldos iniciales, movimientos acreedores, deudores y saldos finales de las cuentas del capital contable, y comprende un ejercicio determinado. Este estado muestra los cambios que surgen en la inversión de los dueños o accionistas.

Una herramienta mas son los libros de diario y de mayor los cuales muestran cada uno de los cargos y abonos que se realizan en la entidad de forma constante y facilitan la realización de los estados financieros.

La contabilidad es la fuente de información más rica para la administración, ya que esta muestra claramente la situación financiera de "X" o "Y" empresa, y aunque el administrador de la microempresa cree casi siempre que la contabilidad es solo un aspecto legal a cumplir debe darse cuenta que eso no es así y que la mayoría de las veces la causa por la que una empresa fracasa es el uso inadecuado de la contabilidad y la información que esta ofrece.

Cuadro 1.3 RELACIÓN ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y LA CONTABILIDAD



Fuente: Elaboración Propia

La administración y la contabilidad deben estar estrechamente relacionadas para que cada una funcione como tal, pero además para una cosa muy importante para: que la contabilidad ayude a la administración y viceversa.

1.4 EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SUS FASES.

El proceso administrativo consta de cuatro etapas: planear, organizar, dirigir y controlar, y son las bases para la administración, ya que son estas etapas en las que se fundamenta la realización de la buena administración.

Para que la administración funcione se necesita llevar a cabo cada una de las etapas del proceso administrativo, ya que cada etapa consiste en algo diferente que aporta puntos específicos de enriquecimiento en el desarrollo de la administración.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

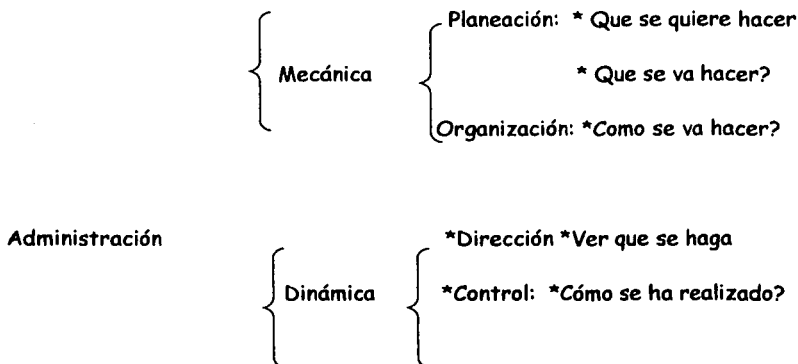
Proceso Administrativo: es una serie de etapas a seguir de manera paulatina y con interrelación estrecha para el logro de un objetivo específico.

El proceso administrativo se divide en dos fases: Estática y Dinámica.

Estática: Aquí se incluyen las etapas que se realizan de forma escrita.

Dinámica: Aquí se concentran las etapas operativas, es decir estas son las que complementan todo lo escrito. (GÓMEZ,1997:91)

Cuadro 1.4.1 (CUADRO SINPTICO 1.3)



Fuente: (MUNCH, 1999:36)

PLANEACIÓN: En esta etapa nos preguntamos el cómo y es previa a todo funcionamiento empresarial. Esta etapa es de poca importancia para los

empresarios propietarios de las microempresas, ya que por lo regular estos prefieren improvisar, ir sobre la marcha o basarse en sucesos pasados.

En la planeación se fijan objetivos, planes, políticas y estrategias, las cuales son el marco de referencia de la empresa para lograr lo que quiere.

Aquí en la planeación también es importante establecer:

Pronósticos y presupuestos que dan un anticipo de lo que puede suceder en el futuro.

Los objetivos, metas, políticas, presupuestos y estrategias deben ser realistas para que realmente se apliquen en el funcionamiento empresarial.

Nota: Los planes nunca deben dejarse del lado ya que además son importantes para que exista también el control en la empresa.

ORGANIZACIÓN: Aquí la principal pregunta es *quien*, En esta etapa se suman todos los participantes de una empresa ya que es aquí donde se define que lugar ocupan dentro de la organización. En esta etapa se divide el trabajo, se asignan tareas, funciones y puestos, responsabilidades y autoridades de cada persona que ocupa un lugar en una empresa. Aquí es donde se da el uso de

organigramas, mostrando a través de una especie piramidal quien es jefe de quien y a quien puede mandar. Cada puesto que generen los organigramas contienen un grado de autoridad/responsabilidad.

DIRECCIÓN: En toda organización existe siempre alguien a la cabeza y es a esta persona precisamente a quien se le denomina director.

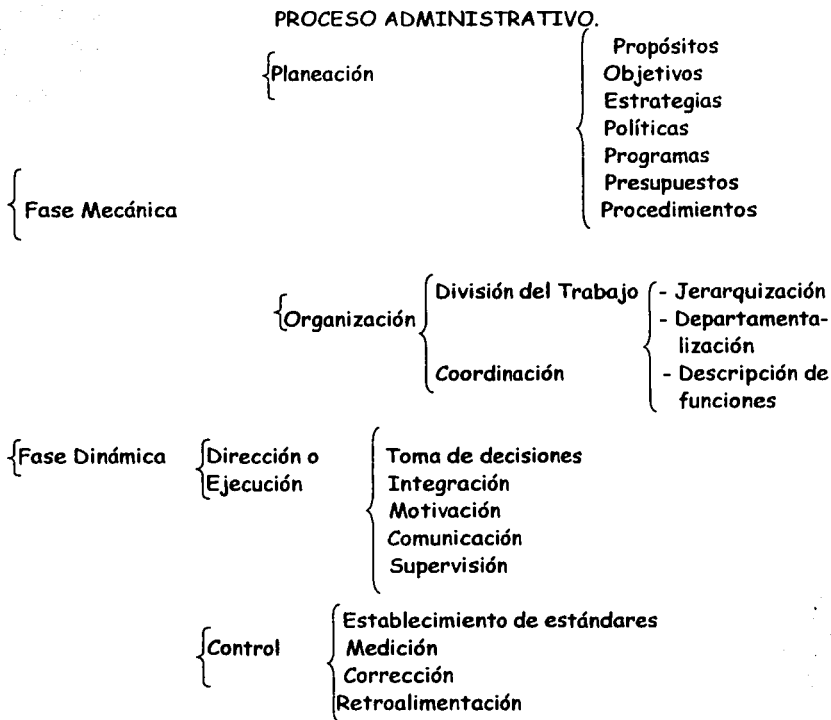
Esta persona tiene en sus manos el buen o el mal funcionamiento de la empresa. Y para que una empresa funcione bien o mal se necesita dirigir de forma correcta al personal que en ella labora, para que alcance de forma eficiente y eficaz los objetivos que esta pretende lograr. Aquí en la etapa de dirección es donde se estudia de manera muy especial al ser humano ya que es él el principal ingrediente para que una empresa funcione bien, aunque el ser humano es por naturaleza complejo y cada uno piensa diferente, se debe trabajar para mantenerlo contento, y a la vez ayude a lograr los objetivos que la empresa persigue, inclusive que anteponga los objetivos organizacionales de los personales.

Para lograr lo anterior hay muchas teorías motivacionales que han surgido a través del tiempo, pero de hecho se sabe que aún se sigue estudiando el tener contento al trabajador para que se logre un desempeño favorable.

CONTROL: En esta etapa es hora de voltear un poco atrás y revisar los planes para ver si se están cumpliendo o no. En esta etapa es preciso que exista una persona encargada de verificar si se están cumpliendo los planes, y objetivos de la empresa a través de los procedimientos utilizados. Esta persona revisará informes de desempeño, de productividad, de rentabilidad (ventas y utilidades), etc. Aunque para cada área debe haber un sistema de control adecuado que informe a cerca de las desviaciones ocurridas en su área. Si los planes no se están cumpliendo como debiesen se deberán aplicar medidas correctivas con el fin de mejorar el desempeño de la organización. En el caso específico de las microempresas puede que no exista una persona que se dedique especialmente a vigilar o supervisar que se cumplan los planes porque el mismo dueño o una persona de confianza son los que ejecutan esta tarea.

Esta etapa de control es indispensable para que la empresa subsista dentro del mercado, ya que a través de ella se garantiza la disminución de fraudes, y por lo tanto la no quiebra por el mal manejo de los planes encaminados al logro de objetivos.

Cuadro 1.4.2. (CUADRO SINOPTICO 1.4)



Fuente: MUNCH, 1999:38

La administración es y ha sido importante desde siempre porque desde la época más antigua se ha venido aplicando a todo y en todo.

De ahí mi preocupación por hablar profundamente de ésta en mi tesis ya que además de todo justifico que soy estudiante de administración y por tal motivo me preocupa relevantemente el hablar y profundizar a cerca de lo que es y de cómo se relaciona con mi tema de estudio esta técnica.

La administración tiene y seguirá teniendo un gran auge en nuestra sociedad ya que de ella depende la productividad de una persona, una familia, una empresa etcétera a la hora de tomar la decisión mas adecuada para lograr su objetivo.

Al oír la afirmación que acabo de hacer cabe realizar y analizar la reacción que la mayoría de nosotros haríamos al escuchar esta frase; porque depende de la administración que exista ó no productividad en una empresa, una persona y/o una familia, sí porque simple y sencillamente cabe señalar que bajo la aplicación de la buena planeación, organización, dirección y control todo se transforma en hacer las cosas de forma eficiente y eficaz, basándonos siempre en un fin en común.

CAPITULO II

PROBLEMATICA ACTUAL DE LAS MICROEMPRESAS.

En México las microempresas ocupan un lugar muy importante, ya que la mayoría de las empresas que existen en el país pertenecen a esta categoría.

Hoy en día el mundo es de las microempresas, ya que son estas las que generan el mayor número de empleos y las que por lo tanto generan mayores riquezas financieras y productivas. Por lo general casi siempre veo que la gente pone sus ojos en las grandes empresas, pero en México existen muy pocas que pertenecen a esa categoría, ya que la gran mayoría son pequeñas y micro, de ahí que creo que debemos cambiar la ideología, pensar mas en la microempresa en aras del desarrollo del país, generando mayores apoyos a este tipo de empresas.

En este capítulo hablo específicamente de microempresas porque la que estoy analizando es precisamente una de ellas, y la escogí porque son estas en la que uno como administrador se forma y porque al salir de la carrera por lo regular buscamos abrir una nueva empresa de este tipo.

2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA EMPRESA EN MÉXICO.

2.1.1 ETAPA POSTERIOR A LA ÉPOCA DE INDEPENDENCIA.

La posición del terrateniente se fortaleció con el reparto de tierras. La independencia trajo consigo a México el crecimiento del comercio exterior y la incorporación al comercio del mundo. (RODRÍGUEZ, 2000:21)

Con el logro de la independencia México dedico mas tiempo a la producción agrícola, la cual era dispuesta para la exportación, además de que México se dio a conocer como país productor en todo el mundo.

2.1.2 EL PORFIRIATO.

A fines del siglo XIX y a principios del XX sigue existiendo la empresa agrícola que exportaba productos como el enequen, caña, plátano, tabaco, caucho; posteriormente apareció el predominio de la minería, la industria metalúrgica y la empresa textil. (Ibid: 24).

Además también se construyeron las vías férreas y apareció de forma extensiva la inversión extranjera en las diferentes ramas de la economía mexicana.

2.1.3 LA INDUSTRIALIZACIÓN:

En la época de los 50 surge de forma intensiva la actividad industrial y esto trae consigo un sin número de empresas pequeñas y medianas en las tres principales ramas (La comercial, la de Servicios, y la Industrial) (Ibid: 24)

Esta época es en sí, de la historia; la que más me interesa en cuanto al tema ya que es aquí precisamente donde empiezan a tener gran auge las pequeñas empresas en lo que se refiere a su aparición. Lo cual perdura hoy en día; ya que momento a momento nace una microempresa en nuestro país, pero también desgraciadamente la mayoría desaparecen al primer problema suscitado ya que no se encuentran preparados para hacerle frente a este.

De ahí mi preocupación de hacer énfasis en el estudio de las microempresas y su forma de administración así como del mercado tan cambiante y exigente que existe en nuestros días.

2.2 CONSTITUCIÓN DE LA MICROEMPRESA.

Las empresas se clasifican en:

Microempresas

Pequeñas Empresas

Medianas Empresas

Y en Grandes Empresas

Estas divisiones se basan en los ingresos financieros de las empresas, en el número de trabajadores, el tamaño, la ubicación y otros factores.

Pero ahora toca el turno a la microempresas y esta tiene como características principales:

Un ingreso de 300,000.00

Y un máximo de 15 empleados.

Por lo general estas empresas son administradas por personas poco capacitadas y que generalmente se ayudan de la familia para el desempeño de esta.

Una microempresa es desde la tienda de la esquina, una zapatería, una tienda de ropa, una palettería, etc. Y por supuesto la empresa que yo doy a conocer en la presente, que es una Alberca/Restaurant.

La microempresa es por lo tanto un ente que no emplea a no más de quince personas, en el desempeño de sus procesos, que satisface una necesidad del consumidor, que es administrada por gente con poca experiencia y capacitación en el ámbito administrativo, que posee una estructura organizacional sencilla y pequeña, que tiene ingresos de menos de 300,000.00 y que por supuesto son la gran mayoría.

Las microempresas tienen:

- "Poca o ninguna especialización en la administración: Esencialmente, la dirección de la pequeña empresa se encuentra a cargo de una sola persona que cuenta con muy pocos auxiliares y en la mayoría de los casos esta persona no esta capacitada para llevar a cabo esta función. Es aquí cuando éste tipo de empresas corren mayor peligro.
- Falta de acceso al capital: Este es un problema que se presenta con mucha frecuencia en la pequeña empresa debido a dos causas principales: la ignorancia por parte del pequeño empresario de la existencia de fuentes de financiamiento y la forma en que estas operan; y segunda, la falta de conocimiento a cerca de la mejor manera de exponer la situación de su negocio y sus necesidades ante las posibles fuentes financieras.
- Contacto personal estrecho del director con quienes intervienen en la empresa: la facilidad con que el director está en contacto directo con sus subordinados, constituye un aspecto muy positivo ya que facilita la comunicación.
- Posición poco dominante en el mercado de consumo: dada su magnitud, la pequeña empresa considerada individualmente se limita a trabajar un mercado muy reducido, por lo que sus operaciones no repercuten en forma importante en el mercado.

- Intima relación con la comunidad local: Debido a sus escasos recursos en todos aspectos, sobre todo la pequeña empresa se liga a la comunidad local, de la que tiene que obtener bienes, personal administrativo, mano de obra calificada y no calificada, materias primas, equipo etc." (RODRÍGUEZ: 1999,99)

A lo cual deduzco:

- Tienen un administrador poco capacitado, y unas técnicas administrativas basadas en la intuición, como lo he venido diciendo.
- Recursos financieros reducidos por la falta de financiamientos o por el desconocimiento de cómo obtenerlos.
- Todos los miembros que trabajan en la organización se conocen, cosa que no sucede en la grande empresa.
- Abarca una zona del mercado muy reducida debido a que su capacidad no es muy extensa.
- No va mas allá de lo que le rodea en su medio ambiente.

Los problemas que viven y han vivido las microempresas son:

En el mundo de hoy en día las cosas cambian y se transforman rápidamente y si no te percatas de ello prácticamente pierdes la batalla. De ahí el fracaso de las microempresas con este grave problema, ya que estas no planean sino ejecutan

y si al experimentar fallan, la mayoría de las veces las obliga a desaparecer del mercado por su inexperiencia en la resolución de problemas y la falta de información necesaria, además de la carencia de recursos financieros.

Otro problema grave es que las empresas como no planean tampoco establecen controles para verificar como van las cosas lo cual provoca que en diversas actividades se cometan robos que en conjunto llevan a la quiebra a la empresa y por lo tanto a su desaparición.

Las personas a cargo de las microempresas por lo regular a la hora de dar apertura a la empresa están experimentando por vez primera lo que significa ser empresario por lo que muchas veces no sabe como actuar en el ámbito debido a la falta de conocimientos en aspectos referentes al desempeño de su negocio.

Una vez mas vuelvo a lo mismo; de que la gran mayoría de los administradores de estas empresas tienen poca experiencia y capacidad técnica y científica para el manejo de la empresa, lo cual, significa un grave problema para la microempresa en servicio.

La falta de estudio y análisis del entorno que rodea a la empresa, es decir

el gerente de la microempresa se preocupa muy poco por visualizar el mercado, por ver las amenazas del medio que le rodea, etc. Lo cual significa un grave problema que trae como consecuencia el desequilibrio de la empresa y con ello la desaparición de la misma.

La persona que esta a cargo de la microempresa la mayoría de las veces le falta madera de líder pero no lo acepta ya que como es el dueño, o el hijo del mismo se niegan a que alguien extraño que si posee la capacidad para administrar la empresa entre a la misma.

Como la mayoría de las empresas de este tipo por lo regular carecen de recursos; y además no analizan las amenazas, con el primer imprevisto que aparece se les cierran las puertas y no resuelven su problema, por lo tanto prefieren cerrar que seguir perdiendo.

Antes de analizar a las microempresas a detalle yo creía que la mayoría de estas eran creadas por el deseo emprendedor de las personas, pero ahora que estudio a detalle, todo a cerca de estas me doy cuenta que no es así y que las

microempresas que existen son creadas con el fin lucrativo mas que nada, ya que en nuestro país la situación de sobrevivencia se torna cada vez mas difícil.

La mayoría de las personas que tienen una microempresa por lo regular poseen otro trabajo y las ganancias que obtienen del negocio son extras a sus ingresos normales.

México vive una época difícil en la cual el que no actúa positivamente en aras de fortalecer su economía quien sabe que vaya a pasar con él. El crear una microempresa es una tarea muy fácil; pero mantenerla en la competencia es una actividad muy difícil, en donde no sobrevive aquella empresa que no sea administrada correctamente, por eso yo creo que el empresario que esta a cargo de estas empresas debe capacitarse y no sólo pensar en el ahora sino también en el mañana.

2.3 SITUACIÓN QUE OCUPA LA MICROEMPRESA EN MÉXICO.

México y su población viven con una economía no muy buena en donde la mejor idea para el desarrollo son las microempresas, la creatividad de las

personas, y el interés por obtener cada vez mas productos con mayor calidad.

En nuestro país el 95% de las empresas que existen son pequeñas y micro, y por lo tanto son las que generan empleos en un porcentaje del 50%. Esto traduce a la microempresa como en centro de la mira económica de la situación del país.

La microempresa cada vez mas acapara mayor parte de mano de obra ya que como el mundo cambia y con ello la tecnología, la grandes empresas cada día que pasa adoptan en mayor porcentaje la automatización de sus procesos y con ello ocupan menos personal que labore en ella.

Socialmente esto constituye que haya menor ociosidad en los habitantes del país lo cual significa menos violencia e inseguridad en el país, lo cual provoca un mayor desarrollo en el mismo y gente mas tranquila y contenta con lo que tiene, de ahí que el gobierno debe preocuparse mas por ofrecer apoyo a la microempresa del país ya que esto le ayudaría a resolver ese problema tan latente de hoy en día la inseguridad y el descontento de su población.

Joaquín Rodríguez Valencia: dice que la microempresa es el ente donde se

crea la riqueza, y quien desempeña diversas funciones en la sociedad, tales como:

- Responder a las demandas concretas de los consumidores.
- Crear nuevos productos o servicios
- Generar empleos
- Contribuir al crecimiento económico
- Reforzar la productividad

(RODRÍGUEZ, 1999: 53,54)

Esto lo traduzco como la razón de la creación de empresas ya que satisfaces necesidades existentes entre la sociedad, se fomenta la creatividad, es en general empleos y satisfacción de necesidades de un gran número de familias mexicanas lo cual fortalece el crecimiento económico y el avance del país hacia el desarrollo económico y social y el de su gente, además de que en las microempresas se generan un sin fin de productos que contribuyen a la diversidad del país de México.

Pero nunca todo puede ser bello en las empresas y en su desempeño, y hay algo que viene a opacar el desempeño de las empresas de este tipo:

Rodríguez Valencia nos presenta una serie de problemas que ocurren en las microempresas:

- Negligencia
- Fraude
- Falta de experiencia en el ramo
- Falta de Experiencia administrativa
- Experiencia Desbalanceada
- Incompetencia del gerente
- Desastre

Negligencia: El encerrarse en paradigmas, es decir, tener miedo al cambio. Quedarse con lo viejo y cerrarle las puertas a las innovaciones.

Fraude: En una microempresa no se hace mucho caso al control lo cual provoca un sin número de fraudes en el interior de la misma, lo cual a la larga ocasiona la desaparición de la empresa.

Falta de Experiencia en el ramo: La mayoría de los empresarios se lanzan a experiencias nuevas a experimentar algo que nunca han realizado y que por lo tanto desconocen.

Falta de Experiencia Administrativa: Un gran número de administradores de las microempresas carecen de conocimientos profesionales en el área administrativa, ya que por lo regular son personas con poca capacidad de este tipo que apenas sienten la necesidad de incursionar en el ámbito se lanzan a la aventura y actúan basados en la intuición y la poca experiencia.

Experiencia Desbalanceada: Nunca el administrador deberá enfocar sus esfuerzos solo a un área específica ya que esto acarrea resultados contraproducentes, ya que en el área administrativa hay que tener presente todo lo que rodea a la empresa, por mínima que esta sea, hay que prestarle la atención que se merezca; de lo contrario provocará un desequilibrio en la empresa.

Incompetencia del Gerente: Una persona no es autosuficiente, y no por ser el dueño quiere decir que no tenga que contratar el personal adecuado para que la empresa funcione, y debe reconocer que si él no es el adecuado para administrar la empresa deberá dar la oportunidad a alguien que realmente sepa como llevar a la empresa a la superación. Es decir sí el dueño carece de capacidad profesional, liderazgo y demás no debe quedarse al frente de la Administración de la empresa sino debe ceder su lugar a una persona que sepa como administrar la empresa de forma adecuada.

Desastre: Las microempresas cuentan con recursos financieros limitados poca previsión y capacidad para resolver imprevistos; tales como desastres naturales, como sismos, huracanes, etc. Los cuales de suceder llevan a la empresa la mayoría de las veces a la quiebra y por lo tanto a la desaparición.

(RODRÍGUEZ, 1999:97)

Por eso concluyo diciendo que la microempresa constituye un punto importante para mí como administrador porque representa una oportunidad para realizarme como tal y para el país tanto en lo económico como en lo social, en lo económico porque son las que generan mayores ingresos, y porque constituyen la forma de vida de muchas familias mexicanas que viven de los recursos generados de una microempresa, o de lo que ganan como empleados de una.

Además las microempresas contribuyen a tener mayor número de personas contentas porque a través de estas empresas tienen un empleo, lo cual representa la satisfacción de sus necesidades básicas como ser humano, luego de que al tener un empleo que realmente les satisface la mayoría de las personas tienen menos tiempo ocioso lo cual significa menos vandalismo, y menos delincuencia y por lo tanto menos inseguridad social en las calles de nuestro país.

De ahí que enfatice tanto en lo que significa el desarrollo de las microempresas para el país y para su gente, por eso los que representen a una microempresa deben preocuparse más por capacitarse más para hacer frente a la administración adecuada para la subsistencia de las empresas de este tipo, y no solo dejarse llevar por la intuición, el impulso, y la experiencia a la hora de administrar una empresa, hay que fomentar la conciencia del empresario que esta a cargo de las microempresas para que ya no solo se base en la improvisación sino que planea antes de realizar y/o desempeñarse en el ámbito empresarial.

Las microempresas juegan un papel importante en nuestros días porque son mayoría en el mercado, porque son las que en conjunto generan mas recursos al país, porque una gran empresa siempre tuvo que ser al inicio una micro ó pequeña empresa y porque de ellas depende la subsistencia de la gran mayoría de las familias mexicanas.

La empresa que estudio es una microempresa de ahí la importancia de incluir un capitulo que de forma especial hable de lo que es una microempresa actualmente, a que problemática se enfrenta, como se desempeñan y como se constituyen, ya que de ahí precisamente tomare las bases para estudiar lo que la

Huerta debe de hacer para realizar un mejor desempeño en sus objetivos sociales, económicos y de servicios con los que debe cumplir para ser un ente en pro del desarrollo.

CAPITULO III

LA HUERTA ALBERCA - RESTAURANT

La Huerta es una empresa que se constituyó en el año de 1990 con el único propósito de crear un servicio de diversión a las gentes que menos tienen en la región de Lombardía Michoacán.

Fue entonces cuando se detectó una necesidad no cubierta en toda la región de Lombardía Michoacán, ya que esta población no contaba con el servicio de diversión acuática. En el año de 1991 empezó a funcionar como tal dando servicio de Restaurant en los fines de semana únicamente.

Estas actividades trajeron resultados favorables, ya que había una afluencia de clientes cada vez más numerosa ya no solo de la población de Lombardía sino de los alrededores, incluso de otras ciudades.

En 1998 se inicio la remodelación de las instalaciones lo que ocasiono la

suspensión de actividades reiniciando operaciones a finales del año 1999, Actualmente se ofrece al cliente el servicio de Alberca - Restaurant durante toda la semana.

Todo lo administrativo se lleva a cabo a través de la experiencia del propietario, en quien recaen todas las responsabilidades, de ahí la inquietud e importancia de mi parte, para llevar a cabo el análisis de la organización como tal y de la proyección de la misma para su mejor funcionamiento dentro del mercado.

FUENTE:(entrevista con el Sr. Víctor Rodríguez, dueño de la Huerta)

3. 1 ORIGENES Y UBICACIÓN.

La empresa "LA HUERTA" tiene sus orígenes en la inquietud nacida en dos personas emprendedoras y con ganas de proporcionar un servicio a su población: los señores Raúl y su hermano Víctor Rodríguez Mondragón, quienes después de haber platicado varias veces sobre el tema llegaron a la conclusión de que tenían una misma idea de que en su pueblo natal Lombardía municipio de Gabriel Zamora Michoacán hacia falta un lugar de diversión, donde los lugareños, sobre todo los de la clase baja y media baja, pudieran a costos bajos divertirse sanamente en compañía de su familia.

Los cofundadores de este proyecto (Los hermanos Rodríguez Mondragón) no lo piensan mas y se ponen a trabajar en el mismo, y obtienen un terreno al norte de la población frente al Colegio de Bachilleres a la altura del kilometro 9 de la carretera federal Uruapan - Cuatro Caminos, a una altura sobre el nivel del mar de 670 metros; el cual según estos reunía casi todas las características necesarias para llevar a cabo su proyecto tan anhelado de Alberca - Restaurant.

Sus cofundadores ven en este proyecto por un lado el beneficio social para su región natal y por otro lado las utilidades que traería en un futuro este negocio, el cual les daría ingresos para su subsistencia y la de sus familias.

Estas dos personas cofundadoras se dedican a especialidades totalmente diferentes: Raúl Rodríguez Mondragón es profesor de Educación Física y el otro Víctor Rodríguez Mondragón es un ex empleado de Banrural. Debido a esto ven la posibilidad de realizarse cada uno por su parte en el giro de su especialidad, dentro del negocio:

El primero ve en el proyecto su consolidación como profesor de Educación Física. Ya que ahí pretende realizar por las mañanas que es cuando los clientes

del negocio son casi nulos una especie de Escuela de natación y enseñar nadar a hombres, mujeres y niños para que en un tiempo no mayor a treinta días, estas personas dominen la técnica mencionada anteriormente: y pensando aún mas alto, porque no, podría canalizar algunos de estos alumnos a campeonatos Locales, Nacionales e Internacionales que representen a Michoacán y/o a México.

El segundo influenciado por la Agricultura y en ese tiempo ya ex empleado de Banrural desea invertir el fruto de su trabajo (su indemnización) en su proyecto, en el cual él pretende además de la construcción de la Alberca y el Restaurant, la posibilidad de plantar una Huerta de Mango, ya que el lugar es apto porque el predio es virgen. El fin de esta Huerta de Mango fue la explotación al máximo de sus arboles frutales, además de aprovecharlos de sombra para comodidad de todos los visitantes de la empresa, luego entonces que también representara un atractivo natural para los mismos clientes, ya que estos disfrutarán más de su diversión de forma natural. Él pensó también en el aprovechamiento de las aguas residuales de la alberca, las cuales servirán de riego para la huerta, luego de que también se cuidará de la ecología y del medio ambiente.

El terreno en el que se construyó la empresa tiene la ventaja de que cerca

de él pasa el canal de agua que surte de esta al pueblo, además como era virgen y no contaba con construcción alguna, se pudo acondicionar a las necesidades de los copropietarios. Una característica más que hacía al terreno el ideal es que debido a su ubicación se tendría un mayor conocimiento de las instalaciones por parte de los consumidores foráneos, ya que esta al borde de carretera además de que se podría hacer un amplio estacionamiento que vendría a darle mayor fluidez al tránsito vehicular, lo cual repercutirá en tener un mayor número de clientes en un mismo tiempo.

Otra gran ventaja del negocio es su colindancia con el Colegio de Bachilleres, por lo que los copropietarios pensaron en el ofrecimiento de un servicio adicional, para los alumnos de este plantel, como lo es una papelería y una fuente de sodas, la primera esta por iniciarse y la segunda ya esta ofreciendo sus servicios al público, lo cual, canalizará mayores ingresos a la empresa

El municipio de Gabriel Zamora se localiza al sur del estado de Michoacán en las coordenadas 1° 10' 00 de latitud norte y 102° 05' 00 de longitud oeste, a una altura de los 640 metros sobre el nivel del mar. Su superficie es de 21.89 kilómetros cuadrados, representa el 0.35% de la superficie total del país. Limita

al norte con Nuevo Parangaricutiro, Uruapan y Taretán; al este con Nuevo Urecho; Al sur con Mújica y al Oeste con Paracuaro. Se divide en 39 localidades, siendo las más importantes: El Capire, Charapendo, Los Cajones, Santa Casilda, El Huaco, y Tziritzicuaro.

Su hidrografía se constituye por los ríos El Marquez, Santa Casilda, Barranca Honda, Tziritzicuaro, arroyos como La Zorra, Las Pintadas, y la Escondida.

Su clima es tropical con lluvias en verano, al centro seco estepario, tiene una precipitación pluvial anual de 744,0 milímetros cúbicos y temperaturas que oscilan de 17.0 a 35.0 grados centígrados.

Los suelos del municipio de Gabriel Zamora datan de los periodos cenozoico, cuaternario y plioceno; corresponden principalmente a los de tipo pradera, su uso es primordialmente agrícola, ganadero y en menor escala forestal, en estructura de tenencia de la tierra, la superficie es fundamentalmente ejidal.

En el municipio dominan los bosques tropicales con zapote, plátano, ceiba,

parota, y tepehuaje, el tropical espinoso, con teteche, huizache, viejito, cardones y amole.

En cuanto a la fauna lo conforman el mapache, el zorrillo, el tlacuache, el coyote, comadreja, armadillo, ardilla, acelote y paloma.

La población estimada en la región de Lombardía es de 31,492 habitantes, según una estimación hecha con base a la tasa de crecimiento de la población de Lombardía, de los cuales el 72% no rebasan los 29 años. El nivel promedio de ingresos de las personas oscila entre los 50.00 y 80.00 diarios.

Fuente: (Entrevista con el señor Víctor Rodríguez dueño de la Huerta)

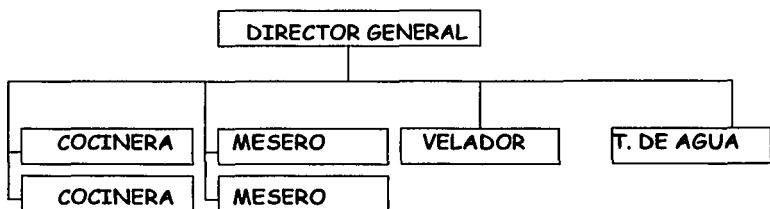
3.2 ORGANIZACIÓN ACTUAL

La empresa "La Huerta" aún no tiene definida su organización funcional que la constituye como tal de una manera formal, ya que todo se ha venido dando a través de la experiencia, además de que ninguno de sus cofundadores cuenta con una especialidad administrativa como se mencionó anteriormente. Ellos han venido operando la empresa basados en la intuición, en la experiencia, y en las

necesidades paulatinas que han venido presentándose en el negocio a través del tiempo.

La empresa actualmente cuenta con varias personas que prestan sus servicios dentro de ella y son:

ORGANIZACIÓN ACTUAL DE LA HUERTA



FUENTE: Elaboración propia

Así es como se desempeñan las labores dentro de la empresa pero no porque haya algo por escrito y de manera formal que le establezca a cada uno lo que tiene que hacer y bajo quien queda como subordinado, es por eso, que conforme pasa el tiempo hay cada vez mas problemas en aspectos referentes a la organización, y a la división de tareas dentro del negocio.

De ahí mi inquietud por realizar un estudio en el que se desarrollen los aspectos de organización para la institución, ya que hoy en día lo que más les hace falta a las empresas de este tipo es contar con asesoría que les ayude a desarrollar aspectos técnicos, organizados y bien fundamentados, y las vuelva más competitivas en su ámbito de desempeño, como dijera en capítulos anteriores; la mayoría de las microempresas fracasan porque sus dueños carecen de conocimientos administrativos que los lleva a un mejor control de su negocio, a un mejor aprovechamiento de recursos, al logro de mayores utilidades y por supuesto a su permanencia en el mercado y hacerle frente a la creciente competencia que existe en nuestros días.

Hay muchos propietarios de empresas como la que se estudia que se resisten al cambio, y aunque saben que es necesario, prefieren seguir operando como lo han venido haciendo desde siempre (límpicamente), cosa que no sucede en la empresa que actualmente analizo, porque se encuentra en proceso de cambio y de pleno progreso, y que saben que un estudio administrativo traerá un desarrollo en todos los aspectos clave de una organización.

La división de tareas dentro de la empresa no está bien definida y ni es equitativa; el propietario asume la mayor parte de las responsabilidades en donde, el gran problema es la falta de descentralización tan requerida en los negocios, que se vuelven más complejos conforme crecen. Además de que todo negocio debe ayudarse de personal que domine diferentes ramas y que sabe el lugar que ocupa dentro de la organización para que funcione de forma eficiente y eficaz; pero sobre todo para que ayude a que los objetivos de la empresa se cumplan de una mejor forma siempre logrando el objetivo principal de ser una empresa que brinde bienestar y confort a todos los que acudan a disfrutar de una sana diversión.

3.3 PERSPECTIVAS DE DESARROLLO.

Actualmente la Huerta cuenta con los servicios de Alberca Restaurant: Una alberca de doce por diecisiete metros y con una profundidad de 1.20 metros, acumulando un total de 244.80 metros cúbicos de agua, dando un total de 244,800 litros y con un chapoteadero de tres por seis metros y una profundidad de medio metro, para brindar mayor seguridad a los niños que ahí se diviertan y no correr el riesgo de que surja un accidente debido a lo profundo de dicho chapoteadero.

Lo referente al Restaurant se cuenta con unas cabañas y un espacio cómodo para servicio del cliente al igual que un amplio estacionamiento que fortalece aún mas la comodidad del visitante de la empresa.

Pero como la empresa crece cada vez mas se pretende:

1. Agrandar lo que es el área de cocina, así como acondicionarla aún mas con una campana, y una área de parrillas más grande; también se pretende anexar un área de fregadero que abastezca con mas eficiencia y eficacia a las necesidades existentes y futuras.
2. En lo referente a albercas se pretende anexar una variedad más amplia en albercas, las cuales le den mas opciones de diversión al cliente.
3. Se pretende ampliar los sanitarios así mismo también; se pretende acondicionarlos aún más ya que en la actualidad estos no son del todo confortables.
4. Otro servicio que se pretende desarrollar es el de incluir locales comerciales, dedicados a diferentes actividades como por ejemplo; se quiere ofrecer el servicio de Refaccionaría y Minisuper para empezar.
5. Como lo comentaba anteriormente la empresa colinda con las instalaciones del Colegio de Bachilleres, por lo cual su propietario ha decidido anexar un local

para abastecer a esta institución en lo referente a Fuente de sodas, y en lo que respecta a papelería por la distancia que existe de la ubicación del Colegio al centro de la población de Lombardía, Michoacán.

Considerando que en mucho se beneficiará a la población estudiantil debido a que se ofrecerá de igual forma, lo que les ofrecen en el centro de la población otros establecimientos de tipo tal

3.4 PROBLEMÁTICA ACTUAL.

Actualmente la empresa en lo que respecta a su funcionamiento administrativo interno no cubre del todo las necesidades que existen, porque deja mucho que desear y que informar en cuanto a información para la toma de decisiones adecuada ya que, no existen registros antecedentes que le den la pauta a seguir, porque todo se lleva con base en la mera intuición y experiencia de su propietario.

3.4.1 CONTROL ADMINISTRATIVO.

Nunca desde que empezó a funcionar la empresa se ha hecho uso del proceso administrativo, de manera formal, y como en la mayoría de las

microempresas todo se lleva de manera empírica, lo cual, deja muchas cosas positivas de lado, que repercuten de manera directa en su funcionamiento a cubrir.

La empresa carece de una Estructura Orgánica, que haga conciencia en los empleados sobre el lugar que ocupan en la empresa; de procedimientos, que digan a los empleados que hacer y como hacerlo; de políticas, que establezcan lineamientos de desempeño para los empleados; de objetivos por escrito, que midan el alcance de los resultados que se vayan obteniendo a través del tiempo, de controles que eviten malos manejos de recursos, fraudes, desviaciones de resultados etc.

Es por eso, que con mi propuesta la empresa mejorará notablemente sus resultados, obteniendo mayores beneficios. En tal propuesta anexaré, objetivos, estructura funcional adecuada, políticas, y procedimientos.

3.4.2 CONTROL CONTABLE.

Como mencione anteriormente; la administración y la contabilidad nunca deben ir separadas, sino todo lo contrario deben desempeñarse vinculadas, y deben llevarse a la par para que ambas funcionen en su área.

La contabilidad proporciona la información financiera a la administración para la acertada toma de decisiones que estimulan el mejor funcionamiento de la empresa.

Por eso la contabilidad se consolida con la administración y la administración con la contabilidad.

En la empresa actualmente no se utiliza y/o lleva a cabo ningún método de registro para la contabilidad que le proporcione a su propietario la información financiera suficiente para la adecuada toma de decisiones, lo cual ocasiona que muchas veces tome decisiones que no son adecuadas para la empresa, ocasionando así, pérdidas que a la larga le pueden como a la mayoría de las microempresas llevar a la quiebra y por lo tanto a la desaparición de la misma del mercado. Ahora que la empresa empieza a crecer debe urgentemente adoptar un método de registro de operaciones, que le permita al inversionista saber a través del análisis administrativo el destino y futuro de su inversión, para ver si le conviene o no seguir adelante con la empresa, o si se debe modificar el método operativo por otro mas eficaz que proporcione a la empresa mayor productividad en sus operaciones que a la vez se refleje en las utilidades.

De ahí que en mi propuesta no pudo dejar de un lado a la contabilidad y a los diversos aspectos que en ella se contemplan, por eso he diseñado: El Catalogo de Cuentas específico para la empresa, en el cual se contemplan todos los derechos y obligaciones de la empresa con los diferentes códigos de cada cuenta. Así como también dos aspectos muy importantes para llevar a cabo la contabilidad, los procedimientos de compras y de ventas que debe utilizar la empresa. Es decir la empresa debe establecer un método para llevar a cabo las compras, que a su vez proporcione un registro contable que controle las actividades referentes a este giro empresarial. Por ejemplo, debe tomar en cuenta a quien comprar, cuanto comprar, como registrarlo, donde almacenarlo, quien autoriza la compra, que formatos se deben llevar a cabo, etcétera.

En lo que respecta al registro de ventas se debe establecer la forma de vender, a quien vender, como conjuntar registros de ventas entre los dos departamentos (Alberca - Restaurant) quien debe registrar, etcétera.

El dueño de la Huerta es una persona preocupada por mantenerse en la preferencia del mercado y sobre todo es una persona que desea que su negocio se mantenga saludable en aras del desarrollo. De ahí su preocupación por pasar de

administrar de forma empírica a forma científica y que mejor que mi propuesta para empezar a darle forma a su negocio.

A mí como futura Administradora me interesan de forma especial las microempresas ya que son estas una de las mejores opciones para nuestro desempeño por eso mi inquietud por estudiar una de ellas.

La empresa que actualmente estudio tiene mas ventajas que desventajas lo cual representa una oportunidad latente para este empresario en la región de Gabriel Zamora, porque con ella se garantiza la subsistencia de un mayor número de familias de esta población a través de un empleo bien remunerado, también representa un medio de diversión para la población antes mencionada pero lo más importante representa el ejemplo de que a través del buen uso de la administración científica las microempresas se pueden mantener vigentes en el gusto de las personas y mejor todavía representa mantenerse en vías de desarrollo.

CAPITULO IV:

PROPUESTA ORGANIZACIONAL DE LA HUERTA:

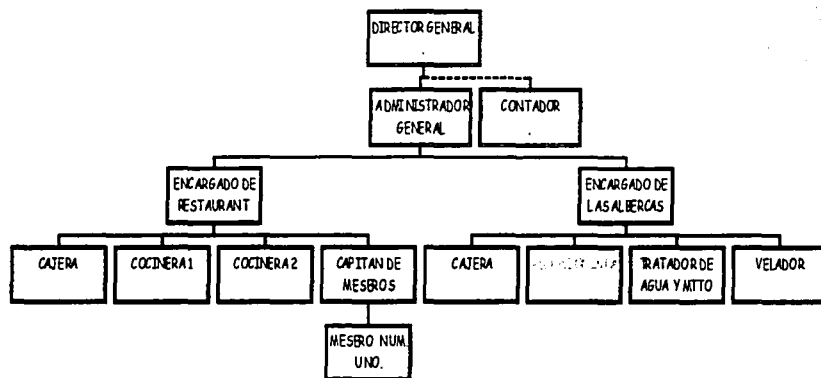
En el capítulo cuatro tratare de conformar la propuesta que se incluye para

el mejoramiento de la función interna relativa a la organización, y contabilidad de la microempresa de servicios que actualmente analizo.

Ya que a través de este capítulo se pretende establecer métodos y procedimientos que ayuden a los colaboradores a conocer que puesto ocupan dentro de la empresa, y con ello la autoridad y responsabilidad que adquieren a través de éste, así mismo hacer notorias las líneas de comunicación que formalmente deben existir dentro de la empresa esto en lo que respecta a la organización. Así como cada uno de los perfiles de los puestos a ocupar en la empresa todo con el fin de contratar a la persona ideal que desempeñe sus actividades de acuerdo a su especialidad y de una forma motivada, todo porque realizará lo que le gusta hacer.

En lo referente a contabilidad diseñaré el catalogo de cuentas que considero mas adecuado para la empresa, los procedimientos que se deberán llevar a cabo al momento de efectuar las compras y ventas en esta organización. Así como cada una de las formas para tener control interno a través de los formatos de Almacén y las formas para realizar cortes de caja al área de Alberca y Restaurant.

ORGANIGRAMA GENERAL DE LA EMPRESA "LA HUERTA"



**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

ORGANIGRAMA GENERAL
FECHA DE ELABORACIÓN FEBRERO DEL 2001
ELABORADOR: ERS REVISOR: RNE
INCLUYE PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN

DIRECTOR GENERAL:

- Nombre del puesto: Director General
- Ubicación Física: Oficina Administrativa.
- Ubicación dentro de la organización: Departamento Administrativo.
- Nivel Jerárquico: Alto
- Jefe Inmediato: No tiene.
- Contactos:
 - Internos: Administrador de la empresa.

Todo jefe de área dentro de la empresa.

- Externos: Contador staff a la empresa.
- Descripción Genérica: Es la persona que ocupa el puesto de mas alto nivel dentro de la empresa y quien también es el propietario de la misma.
- Descripción Analítica:
 - Actividades Permanentes:
 1. Verificar que realmente se cumplan los objetivos de la empresa de lo contrario tomar las medidas pertinentes que conlleve a que se cumplan.
 2. Resolver los problemas que surjan dentro de la empresa.

3. Difundir los objetivos, políticas, misión, visión y valores de la empresa a todo el personal de la empresa.
4. Realizar el análisis financiero sobre la marcha de la empresa.
5. Motivar al personal para que realice eficiente y eficazmente sus labores dentro de la empresa.
6. Hacer un recorrido por la empresa a fin de ver el funcionamiento de las mismas y el desempeño de los trabajadores

➤ Actividades Periódicas:

1. Impartir cursos de capacitación para sus trabajadores.
2. Realizar el cierre del mes verificando los inventarios, las instalaciones, la contabilidad etc.

➤ Actividades Eventuales:

1. Realizar la planeación estratégica del negocio.
2. Planear la convivencia con los empleados.

• Funciones:

1. Analizar la información proporcionada por la administración para la toma de decisiones eficiente y eficaz.
2. Supervisar la labor realizada por su equipo de trabajo.
3. Realizar y difundir objetivos y políticas al personal de la empresa.

4. Establecer un contacto directo con el personal que labora dentro de la empresa.
- Responsabilidad: El director General de la empresa tiene la responsabilidad de encaminar hacia la competitividad y desarrollo a la empresa que tiene en sus manos, realizar un beneficio social en la comunidad donde se establece el negocio, y proporcionar capacitación al personal para que se desempeñe mejor en su trabajo y en su vida diaria, además de también generar una utilidad respecto a su inversión.

- PERFIL DEL PUESTO:

- Requerimientos Generales: Una persona honesta, visionaria, emprendedora, dinámica con experiencia y sobre todo con amplios conocimientos en el área; con ganas de trabajar en equipo y buscar el beneficio de la empresa, propio y el de los demás que se relacionen con la organización.
- Escolaridad: Licenciado en Administración.
- Sexo: Indistinto
- Estado Civil: Casado
- Edad: 30 a 40 años
- Requerimientos Específicos:
 1. Licenciado en Administración

2. Conocimientos del ambiente que rodea la empresa.
3. Amplia Experiencia Laboral
4. Facilidad de palabra.
5. Innovador.
6. Altamente Emprendedor
7. Excelente presentación
8. Cartas de recomendación.
9. Un curriculum y solicitud bien elaborada.

ADMINISTRADOR:

Nombre del Puesto: Administrador

Ubicación física: Oficina Administrativa

Ubicación dentro de la Organización: Area Administrativa de la empresa.

Nivel Jerárquico: Alto

Jefe Inmediato: Director General

Contactos:

Internos:

1. Director General.
2. Encargado de Restaurant.

3. Encargado de la Alberca

Externos:

1. Contador.
2. Asesores en finanzas.

Descripción Genérica: Es quien se encarga de verificar el buen funcionamiento del personal de la empresa, y quien mantiene un contacto directo entre los niveles jerárquicos medios y operativos de la empresa; así como con el Director General de la misma.

Descripción Analítica:

Actividades Permanentes:

1. Revisar las solicitudes de requerimientos de recursos y materiales de los diferentes departamentos de la organización.
2. Atender los requerimientos de recursos y materiales, información y capacitación de los departamentos.
3. Supervisar la actividad del contador de la empresa.
4. Reportar al Director General de la empresa el funcionamiento de la misma.
5. Tomar decisiones sobre, quejas, sugerencias, y requerimientos de las diferentes áreas de la empresa.

6. Autorizar la compra de materiales.

ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA

Actividades Periódicas:

1. Realizar arqueos de caja.
2. Realizar un análisis e informe financiero sobre lo que ocurre en la empresa.
3. Supervisar el desempeño del personal de la empresa.
4. Diseñar e implantar una campaña de publicidad y promoción.

Actividades Eventuales:

1. Actualizar los manuales de bienvenida, organización y procedimientos.
2. Replantear de forma conjunta con el director los objetivos de la empresa.
3. Realizar inventario.
4. Verificar si las herramientas de control interno funcionan.

Funciones:

1. Coordinar y controlar los departamentos con que cuenta la organización.
2. Reportar al Director General sobre la situación económica y social en la que se encuentra la empresa.
3. Optimizar los recursos de la organización.
4. Realizar Arqueos de caja de manera periódica.

5. Verificar que la compra de materiales llegue a tiempo y de forma oportuna.
6. Analizar si es necesario el requerimiento de material.
7. Autorizar la compra de los diferentes materiales requeridos por los departamentos.
8. Diseñar y aplicar una buena campaña de publicidad que incremente las ventas de la empresa.

Responsabilidad: Tiene la responsabilidad del buen funcionamiento de la empresa, la óptima aplicación de recursos, el buen desempeño del trabajador, la obtención de recursos materiales, financieros y tecnológicos baratos y de buena calidad, el establecimiento de sistemas adecuados, procedimientos, métodos para la empresa que garanticen el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de la productividad.

PERFIL DEL PUESTO:

Requerimientos Generales: Una persona con las siguientes características: honesto, observador, analítico, dinámico, emprendedor, especialista en el área de desempeño, y sobre todo que haga que la empresa se desempeñe de la mejor forma conforme a los objetivos.

Escolaridad: Licenciado en Administración.

Sexo: Indistinto

Estado Civil: Indistinto

Edad: 25 a 30 años

Requerimientos Específicos:

1. Licenciado en Administración
2. Excelente Presentación.
3. Amplia Experiencia Laboral
4. Emprendedor, Dinámico, y Visionario
5. Hábil en las negociaciones
6. Facilidad de palabra
7. Conocimientos sobre el área
8. Que analice las causas y consecuencias antes de actuar.
9. Solicitud y recomendaciones de donde se ha desempeñado.
10. Que sea decidido, imparcial y un buen tomador de decisiones.
11. Que sea analítico con apertura al cambio.

STAFF DE CONTABILIDAD:

Nombre del Puesto: Contador Staff.

Ubicación Física: Despacho Contable

Ubicación dentro de la organización: No tiene.

Nivel Jerárquico: Staff

Jefe Inmediato: Director General.

Contactos:

Internos:

1. Director General
2. Administrador

Externos:

1. Colegas

Descripción Genérica: Contador titulado y de prestigio, que este encargado del asesoramiento de empresas.

Descripción Analítica:

1. Contador Titulado
2. Con un prestigio en la región.
3. De éxito en la asesoría de empresas.

Actividades Permanentes:

1. Registrar cada uno de los movimientos contables que ocurran en la empresa.
2. Presentar estados financieros de la empresa al administrador.

3. Revisar de forma constante las entradas y salidas de la empresa.

Actividades Periódicas:

1. Mantener una charla con el director y el administrador para llegar acuerdo sobre el estado contable de la empresa.
2. Realizar los tramites para el pago de impuestos.
3. Realizar el cierre de operaciones

Actividades Eventuales:

1. Informar a los altos directivos de la empresa sobre las nuevas disposiciones legales a cumplir.

Funciones:

1. Realizar los tramites ante la SHCP y demás instituciones que así lo requieran
2. Informar al administrador y Director General sobre el estado contable de su empresa.
3. Realizar todos los registros pertenecientes a la contabilidad.
4. Realizar el pago y compensación de impuestos.

Responsabilidad: Cumplir con las reglas fiscales que obligan a la empresa y registrar cada movimiento que en ella se realicen para que así se obtengan resultados útiles para el desarrollo de la empresa.

PERFIL DEL PUESTO:

Requerimientos Generales: Contador Publico, responsable, de buen prestigio social, y actualizado.

Escolaridad: Licenciado en Contaduría.

Sexo: Indistinto

Estado Civil: Indistinto

Edad: 25 a 35 años.

Requerimientos Específicos:

1. Licenciado en Contaduría Titulado
2. Amplio criterio como asesor.
3. Buena Presentación.
4. Buen prestigio
5. Analítico.
6. Altamente Actualizado en aspectos fiscales.
7. Observador

8. Interés para atender los requerimientos de la empresa.

ENCARGADO DE RESTAURANT:

Nombre del Puesto: Encargado de Restaurant

Ubicación Física: Restaurant.

Ubicación dentro de la Organización: Area Restaurantera.

Nivel Jerárquico: Medio Superior

Jefe Inmediato: Administrador.

Contactos:

Internos:

1. Administrador
2. Cocineros
3. Capitán de Meseros
4. Meseros
5. Cajero

Externos:

1. Proveedores
2. Clientes

Descripción Genérica: Es quien rinde información al Administrador del funcionamiento del área de Restaurant, mantiene contacto directo con las cocineras, a cerca de los requerimientos de la cocina; con los meseros, a cerca de su capacitación, y desempeño, así como el contacto directo con los proveedores de la empresa.

Descripción Analítica:

Actividades Permanentes:

1. Revisión permanente de la atención hacia el cliente.
2. Revisión del desempeño de los cocineros y meseros a cerca de las labores específicas que deben cumplir en su área.
3. Revisión a la cajera.
4. Realizar corte de caja diario

Actividades Periódicas:

1. Arqueos de Caja.
2. Realizar los pedidos a los proveedores
3. Realizar el seguimiento del pedido a proveedores.
4. Solicitar autorización al administrador para realizar compras especiales.

Actividades Eventuales:

1. Realizar un directorio de proveedores que incluya nombre, dirección, y teléfono de cada proveedor
2. Hacer ajustes al directorio incluyendo nuevos proveedores.
3. Atender quejas de los clientes.
4. Supervisar nuevas recetas que se incluyan en el menú.

Funciones:

1. Atender las instrucciones del administrador para que todo marche conforme a los objetivos.
2. Coordinar y controlar las actividades realizadas por los meseros y empleados de la cocina.
3. Verificar que todo subordinado atienda al cliente de forma cortés.
4. Realizar un directorio de proveedores que contenga todos los datos necesarios para la empresa.
5. Verificar que los pedidos hechos por los diferentes departamentos de la empresa realmente se necesiten.

6. Verificar que el pedido que se vaya a recibir por parte del proveedor sea el correcto y lleguen al tiempo y al costo pactado.
7. Realizar corte de caja diariamente.

Responsabilidad:

Tiene la responsabilidad de atender las sugerencias de todo aquel cliente que lo necesite, de reportar el funcionamiento de su departamento al administrador, de buscar al mejor proveedor que satisfaga las necesidades de la empresa en tiempo, calidad y costo de la mejor forma y de motivar a los trabajadores de su área.

PERFIL DEL PUESTO:

Requerimientos Generales: Ser una persona honesta, con carácter decidido, facilidad de palabra, conocimientos sobre su entorno, y sobre la economía que impera.

Escolaridad: Técnico en Administración

Sexo: Indistinto

Estado Civil: Indistinto

Edad: 25 a 35 años

Requerimientos Específicos:

1. Técnico en Administración y/o contabilidad
2. Conocimientos sobre el área Restaurantera.
3. Conocimientos sobre el entorno.
4. Facilidad de Palabra.
5. Buen negociador
6. Tener creatividad
7. Buena presentación
8. Experiencia mínima de dos años.
9. Ser una persona decidida y honesta.
10. Ser un individuo con capacidad de análisis
11. Tener gran facilidad para tomar de decisiones eficientes y eficaces bajo presión de tiempo.

CAJERA:

Nombre del Puesto: Cajero

Ubicación Física: Caja del Restaurant

Ubicación dentro de la Organización: Area Restaurantera.

Nivel Jerárquico: Medio

Jefe Inmediato: Encargado de Restaurant.

Contactos:

Internos:

1. Encargado de Restaurant.
2. Cocineros
3. Capitán de Meseros
4. Meseros
5. Encargado de Alberca.

Externos:

1. Clientes

Descripción Genérica: Es el encargado de cobrar las notas de consumo de restaurant, de extender notas y/o facturas si se solicitan y de rendir cuentas respecto a las ventas al encargado de Restaurant.

Descripción Analítica:

Actividades Permanentes:

1. Cobrar las notas de restaurant

2. Expedir Facturas
3. Rendir cuentas al encargado de Restaurant
4. Cooperar en los arqueos de caja permanentes.

Actividades Periódicas:

1. Cooperar en los cierres de mes
2. Ayudar en el buen registro de la cuenta de ventas

Actividades Eventuales:

1. Colaborar en investigaciones mercadológicas brindando información de ventas.

Funciones:

1. Realizar el cobro a los clientes.
2. Verificar que el cobro hecho por los meseros sea el correcto.
3. Reportar diariamente al jefe de restaurant sobre el estado de la caja.
4. Reportar los ingresos por las ventas al departamento de contabilidad.
5. Verificar con el contador el buen uso de notas, facturas y deducciones realizadas.

6. Realizar las notas y facturas necesarias.

Responsabilidad:

Tiene la responsabilidad de rendir las cuentas contables claras respecto a la actividad diaria de ventas de restaurant, brindando un servicio cortés al cliente al hacerle el cobro. Además de la responsabilidad de cumplir con los requisitos fiscales de extender notas y/o facturas necesarias.

PERFIL DEL PUESTO:

Requerimientos Generales: Tener conocimientos sobre el manejo de la contabilidad; manejo de la sumadora, responsable, honesto, ordenado, y cuidadoso.

Escolaridad: Carrera técnica en contabilidad, ó preparatoria terminada.

Sexo: Femenino

Estado Civil: Soltera

Edad: 20 a 25 años

Requerimientos Específicos:

1. Técnico en contabilidad
2. Responsable y honesto.
3. Soltera
4. Experiencia en manejo de la caja.
5. Excelente presentación
6. Organizada
7. Llevar consigo buenas recomendaciones
8. Ser partidario del trabajo en equipo.
9. Ser una persona que cuente con una amplia capacidad de observación
10. Ser una persona abierta al cambio y a la adaptación a las nuevas costumbres.

COCINERO.

Nombre del Puesto: Cocinero.

Ubicación Física: Cocina.

Ubicación dentro de la Organización: Área Restaurantera.

Nivel Jerárquico: Medio.

Jefe Inmediato: Encargado de Restaurant.

Contactos:

Internos:

1. Meseros
2. Cajera
3. Encargado de Restaurant.

Externos:

1. Clientes

Descripción Genérica: Es quien se encarga de realizar los platillos que se sirven en la empresa, tomando en cuenta de forma detallada las recetas especialidad de la casa, de forma higiénica.

Descripción Analítica:

Actividades Permanentes:

1. Realizar los guisados que se sirven en la empresa.
2. Servir los platillos solicitados por los meseros.
3. Asear el área de cocina.

Actividades Periódicas:

1. Reportar al jefe de restaurant sobre los faltantes de su área de trabajo.
2. Elaborar platillos para banquetes contratados.

Actividades Eventuales:

1. Ayudar a la realización de inventarios.

Funciones:

1. Elaboración de los platillos requeridos.
2. Recibir pedidos.
3. Elaborar platillo
4. Entregar el platillo al mesero
5. Asear los utensilios y su área de trabajo
6. Elaborar la lista de requerimientos y reportarlo al encargado de restaurant.

Responsabilidad:

Tiene la responsabilidad de elaborar los platillos solicitados por el cliente en tiempo y con la calidad que ofrece la empresa haciendo caso absoluto a las recetas especialidad de la casa, reportar al jefe de restaurant

sobre materiales faltantes en su área, y de que tanto su lugar de trabajo como los utensilios que utiliza estén completamente limpios.

PERFIL DEL PUESTO:

Requerimientos Generales: Que sea un experto en la cocina, y que tenga amplios conocimientos en el área.

Escolaridad: Secundaria terminada

Sexo: Femenino de preferencia

Estado Civil: Indistinto

Edad: 25 a 35 años

Requerimientos Específicos:

1. Ser un experto en la cocina.
2. Experiencia amplia en el área.
3. Buenas Recomendaciones
4. Tener una presentación higiénica.
5. Gozar de salud.
6. Tener un buen sazón
7. Tener secundaria terminada.

CAPITÁN DE MESEROS:

Nombre del Puesto: Capitán de Meseros.

Ubicación Física: Restaurant.

Ubicación dentro de la Organización: Area Restaurantera

Nivel Jerárquico: Medio

Jefe Inmediato: Encargado de Restaurant.

Contactos:

Internos:

1. Meseros
2. Cocineros
3. Cajera
4. Encargado de Restaurant

Externos:

1. Clientes
2. Capacitadores

Descripción Genérica: Es quien se encarga de verificar que los clientes se sientan satisfechos por el servicio ofrecido en la empresa.

Descripción Analítica:

Actividades Permanentes:

1. Tomar el pedido del cliente
2. Reportar pedidos a la cocina
3. Servir al cliente su pedido
4. Realizar el cobro al cliente
5. Vigilar que los meseros cumplan con su deber.
6. Asear el área de Restaurant

Actividades Periódicas:

1. Vigilar el servicio de banquetes especiales.
2. Atender quejas de los clientes.

Actividades Eventuales:

1. Apoyar en el cierre contable anual respecto a inventarios

Funciones:

1. Atender al cliente y recibir su pedido.
2. Vigilar la realización de notas o facturas en triplicado para caja, mesero y área de contabilidad.
3. Resolver dudas de forma inmediata a los clientes.
4. Vigilar que el servicio de banquetes se lleve a cabo conforme a lo pactado.

5. Reportar cualquier anomalía ocurrida en el área de Restaurant.
6. Asear el área de restaurant.
7. Solicitar y servir el pedido al cliente.
8. Informar al encargado de restaurant sobre faltantes en su área.

Responsabilidad:

Tiene la responsabilidad de responder por él y por sus compañeros meseros, en lo referente a su trabajo y a recibir quejas de clientes sobre el servicio recibido, además de la de tomar decisiones de forma inmediata a la hora de atender al cliente.

PERFIL DEL PUESTO:

Requerimientos Generales: Conocimientos sobre su área de desempeño, buena presentación y buenas recomendaciones.

Escolaridad: Preparatoria Terminada.

Sexo: Masculino.

Estado Civil: Indistinto

Edad: 20 a 25 años.

Requerimientos Específicos:

1. Preparatoria Terminada.
2. Excelente presentación.
3. Higiene Personal
4. Conocimientos altos en el área de meseros.
5. Facilidad de palabra.
6. Hábil en las negociaciones.
7. Compatible con los objetivos de la Empresa.

MESEROS:

Nombre del Puesto: Meseros

Ubicación Física: Restaurant.

Ubicación dentro de la Organización: Area de Restaurant.

Nivel Jerárquico: Medio bajo

Jefe Inmediato: Capitán de Meseros.

Contactos:

Internos:

1. Capitán de Meseros.
2. Jefe de Restaurant
3. Cocineros

4. Cajera

Externos:

1. Clientes
2. Capacitador

Descripción Genérica: Es quien sirve el pedido al cliente en el área de restaurant de forma cortés y quien reporta a la cocina sobre los pedidos hechos por los clientes.

Descripción Analítica:

Actividades Permanentes:

1. Recibir el pedido del cliente.
2. Reportar el pedido a la cocina
3. Servir el pedido al cliente
4. Realizar el cobro al cliente.
5. Asear el área de Restaurant

Actividades Periódicas:

1. Servir en banquetes especiales.

Actividades Eventuales:

1. Colaborar en la familiarización de los nuevos meseros

Funciones:

1. Atender al cliente
2. Reportar a la cocina sobre los pedidos de los clientes
3. Realizar el cobro al cliente.
4. Realizar el aseo de su área de trabajo.

Responsabilidad:

Tiene la responsabilidad de satisfacer al cliente atendiéndolo de forma cortés, al recibir, servir y cobrar su pedido al igual que de asear el área donde se desempeñan después de su actividad diaria.

PERFIL DEL PUESTO:

Requerimientos Generales: Tener secundaria terminada, ser muy activo y dinámico, y tener claro el concepto de amabilidad.

Escolaridad: Mínimo Secundaria Terminada.

Sexo: Indistinto

Estado Civil: hombre indistinto, mujer soltera.

Edad: 20 a 30 años.

Requerimientos Específicos:

1. Tener secundaria terminada.
2. Ser muy dinámico y activo.
3. Tener excelente presentación.
4. Tener facilidad de palabra.
5. Tener definido el concepto de colaboración.
6. Ser muy amable (mostrar siempre una sonrisa al cliente)
7. Tener buenos conocimientos sobre su área de desempeño.
8. Ser compatible con los objetivos de la empresa.

ENCARGADO DE ALBERCA:

Nombre del Puesto: Encargado de Alberca.

Ubicación Física: Alrededor de las instalaciones

Ubicación dentro de la Organización: Área de Albercas.

Nivel Jerárquico: Medio Superior.

Jefe Inmediato: Administrador.

Contactos:

Internos:

1. Administrador
2. Encargado de Restaurant
3. Cajera
4. Recepcionista
5. Tratador de agua y mantenimiento
6. Velador

Externos:

1. Clientes
2. Técnico en mantenimiento de bombas.

Descripción Genérica: Verifica que todo lo relacionado con el buen funcionamiento de las albercas vaya conforme a los objetivos.

Descripción Analítica:

Actividades Permanentes:

1. Verificar el estado del agua

2. Revisar que los clientes no introduzcan alimentos y/u objetos extraños a las albercas
3. Vigilar el cambio constante del agua de las albercas así como el tratamiento de la misma.
4. Verificar la concordancia de entradas entre caja y recepción.
5. Realizar corte de caja diario
6. Verificar el buen funcionamiento de las bombas así como el mantenimiento de las mismas.

Actividades Periódicas:

1. Revisar las condiciones de las albercas.
2. Atender anomalías o peticiones de su departamento.
3. Reportar entradas a las albercas al administrador.

Actividades Eventuales:

1. Reportar el funcionamiento al administrador de su departamento.

Funciones:

1. Mantener en buen estado las albercas, el agua y las bombas.

2. Atender las instrucciones de sus superiores para que todo vaya conforme a los objetivos.
3. Coordinar las actividades realizadas por sus subordinados.
4. Verificar que el cliente se encuentre contento con el servicio brindado.
5. Realizar corte de caja diariamente.

Responsabilidad: Mantener en buen estado las bombas, las albercas y el agua de las mismas y reportar cualquier anomalía a sus superiores.

PERFIL DEL PUESTO:

Requerimientos Generales: Ser muy observador, constante en sus actividades y sobre todo muy analítico para la toma de decisiones oportuna.

Escolaridad: Preparatoria Terminada

Sexo: Masculino

Estado Civil: Indistinto

Edad: 25 a 35 años

Requerimientos Específicos:

1. Preparatoria Terminada
2. Ser muy analítico y observador
3. Ser muy dinámico
4. Tener una excelente presentación

5. Tener amplios conocimientos sobre albercas y tratamiento de agua.

CAJERA:

Nombre del Puesto: Cajera

Ubicación Física: Caja (Entrada de la Empresa)

Ubicación dentro de la Organización: Área de Albercas

Nivel Jerárquico: Medio

Jefe Inmediato: Encargado de Restaurant.

Contactos:

Internos:

1. Encargado de Alberca
2. Recepcionista

Externos:

1. Clientes

Descripción Genérica: Es quien realiza los cobros al número e personas exacto que ingresan a las instalaciones de la empresa.

Descripción Analítica:

Actividades Permanentes:

1. Contar a las personas que desean ingresar a las instalaciones
2. Realizar el cobro a los clientes por entrar
3. Entregar los boletos de entrada al cliente.
4. Realizar Facturas
5. Colaborar para el corte de caja diario

Actividades Periódicas:

1. Realizar cobros especiales por entradas numerosas acompañadas de un descuento (específicamente a Escuelas y/o eventos especiales)
2. Colaborar en el cierre mensual

Actividades Eventuales:

1. Someterse Arqueos de Caja
2. Participar activamente en investigaciones que ayuden a mejorar a la empresa.

Funciones:

1. Reportar de forma diaria al encargado de las albercas el monto total recibido por entradas

2. Colaborar con el departamento de contabilidad para el control de la cuenta de ingresos por entradas a las albercas.
3. Entregar los boletos a todo aquel cliente que ingrese a las instalaciones y que haga su pago respectivo.

Responsabilidad: De contar las personas que deseen ingresar a las instalaciones, realizar el cobro indicado y proporcionar los boletos de entrada al cliente.

PERFIL DEL PUESTO:

Requerimientos Generales: Ser analítico observador, facilidad para manejar dinero, honesto y responsable.

Escolaridad: Técnico en contabilidad

Sexo: Femenino

Estado Civil: Soltera

Edad: 20 a 25 Años

Requerimientos Específicos:

1. Ser Técnico en Contabilidad
2. Excelente presentación
3. Honesto y responsable

4. Soltera
5. Con experiencia mínima de un año.
6. Llevar consigo excelentes recomendaciones

RECEPCIONISTA:

Nombre del Puesto: Recepcionista

Ubicación Física: Entrada a las instalaciones de la empresa

Ubicación dentro de la organización: Área de Albercas

Nivel Jerárquico: Medio

Jefe Inmediato: Encargado de Albercas

Contactos:

Internos:

1. Cajera
2. Encargado de las Albercas

Externos:

1. Clientes

Descripción Genérica: Es quien se encarga de dar la bienvenida al cliente brindándole una sonrisa y deseándole se la pase muy bien.

Descripción Analítica:

Actividades Permanentes:

1. Recibir los boletos de entrada de los clientes
2. Recibir y despedir al cliente con una sonrisa
3. Verificar la concordancia entre los boletos de entrada y las personas que ingresen.
4. Corroborar total diario de entradas con la cajera en presencia del encargado de las albercas.

Actividades Periódicas:

1. Resolver cualquier duda al cliente respecto a la empresa
2. Colaborar en cualquier anomalía dentro de la empresa.

Actividades Eventuales:

1. Ayudar a la hora de realizar inventario.
2. Colaborar en investigaciones que realice la empresa respecto a su área.

Funciones:

1. Dar la bienvenida al cliente con una sonrisa y una frase elocuente.
2. Invitar al cliente a que ingrese a las instalaciones de la empresa.
3. Despedir al cliente con una sonrisa deseándole se la haya pasado bien.

Responsabilidad: Tiene la responsabilidad de hacer sentir al cliente que se encuentra entre amigos y en el lugar mas adecuado para sentirse bien

PERFIL DEL PUESTO:

Requerimientos Generales: Ser una persona muy simpática y alegre.

Escolaridad: Mínima de Secundaria terminada.

Sexo: Indistinto aunque de preferencia mujer.

Estado Civil: Soltero

Edad: 20 a 25 años

Requerimientos Específicos:

1. Secundaria terminada como mínimo
2. Excelente presentación
3. Ser una persona muy positiva
4. Gozar de salud absoluta
5. Ser muy simpático y que la alegría se refleje en su rostro.

6. Tener facilidad de palabra
7. Que le guste hacer lo hace
8. Ser muy positivo ante toda adversidad.

TRATADOR DE AGUA Y MANTENIMIENTO:

Nombre del Puesto: Tratador de agua y mantenimiento

Ubicación Física: Alrededor de las instalaciones

Ubicación dentro de la Organización: Área de Albercas.

Nivel Jerárquico: Medio

Jefe Inmediato: Encargado de las Albercas.

Contactos:

Internos:

1. Encargado de las Albercas

Externos:

1. Técnicos de mantenimiento

Descripción Genérica: Es quien se encarga de que todos los aspectos técnicos y de mantenimiento respecto de las albercas se encuentre en orden estricto.

Descripción Analítica:

Actividades Permanentes:

1. Lavar las Albercas.
2. Llenar las Albercas
3. Prender las bombas para llenar las albercas

Actividades Periódicas:

1. Dar mantenimiento preventivo a las bombas cada tres días

Actividades Eventuales:

1. Llevar a mantenimiento correctivo a las bombas de forma eventual

Funciones:

1. Realizar el proceso de tratamiento del agua de las albercas
2. Reportar anomalías del área al jefe inmediato.
3. Llevar a cabo las actividades necesarias para que las albercas funcionen para el cliente en forma oportuna.
4. Mantener en buen estado las máquinas de bombeo de agua.

Responsabilidad: Tiene la responsabilidad de mantener el agua de las albercas en buen estado, así como las albercas y las máquinas de bombeo, para así ofrecer el mejor servicio al cliente.

PERFIL DEL PUESTO:

Requerimientos Generales: Persona dedicada que tenga conocimientos sobre el área de albercas que sea responsable y que le guste estar en constante aprendizaje.

Escolaridad: Secundaria terminada como mínimo.

Sexo: Masculino

Estado Civil: Indistinto

Edad: 25 a 35 años.

Requerimientos Específicos:

1. Secundaria Terminada como mínimo
2. Tener conocimientos en el área
3. Dinámico.
4. Abierto al cambio
5. Ser dedicado y observador

VELADOR:

Nombre del Puesto: Velador

Ubicación Física: Alrededor de las instalaciones

Ubicación dentro de la Organización: Área de Albercas

Nivel Jerárquico: Medio

Jefe Inmediato: Encargado de las Albercas

Contactos:

Internos: Todos los que en la empresa se desempeñen

Externos:

Descripción Genérica: Es quien se encarga de que nada pierda en la empresa y que nadie extraña a la organización entre sin el debido permiso fuera del horario de trabajo de la empresa.

Descripción Analítica:

Actividades Permanentes:

1. Realizar el recorrido diario a las instalaciones cada media hora.
2. Estar al tanto de todo lo que ocurra a su alrededor

Actividades Periódicas:

1. Reportar cualquier anomalía por pequeña que sea al jefe de las albercas

Actividades Eventuales:

1. Demandar una significativa mala acción ocurrida en la empresa en presencia suya.

Funciones:

1. Cuidar de día y de noche las instalaciones y bienes de la empresa fuera de los horarios de trabajo de la empresa.
2. Reportar las anomalías ocurridas en la empresa en su horario de trabajo a su jefe inmediato.

Responsabilidad: Cuidar las instalaciones y todo lo que en ella se encuentre, además de vigilar que nadie ajeno a la empresa entre sin un permiso debido

PERFIL DEL PUESTO:

Requerimientos Generales: Ser una persona muy observadora, que se enfrente a los retos que se le presenten con una vitalidad excelente.

Escolaridad: Secundaria Terminada

Sexo: Masculino

Estado Civil: Indistinto

Edad: 25 a 35 años

Requerimientos Específicos:

1. Tener una gran vitalidad
2. Ser bueno para afrontar los retos con valentía
3. Gozar de una excelente salud
4. Ser muy observador y poseer un alto dinamismo

CATALOGO DE CUENTAS

ACTIVO

1.1 CIRCULANTE

1101 Caja

1102 Bancos

1103 Almacén

1104 Doc. Por cobrar

1105 Deudores Diversos

1107 Iva Acreditado

1.2 NO CIRCULANTE

1201 Terrenos

1202 Edificios

1203-c Depreciación Acumulada de Edificios

1204 Maquinaria y Equipo

1205-c Depreciación Acumulada de Maquinaria y Equipo

1206 Equipo de Transporte

1207-c Depreciación Acumulada de Equipo de Transporte

1208 Papelería y Útiles

1209 Propaganda o publicidad

2. PASIVO

2.1 A CORTO PLAZO

2101 Proveedores

2102 Préstamo por pagar

2103 Acreedores Diversos

2104 Gastos pendientes de pago

2105 Iva por pagar

2106 Impuestos por pagar

3 CAPITAL CONTABLE

3.1 Capital

3101 Aportaciones de capital

3102 Utilidades o pérdidas de ejercicios anteriores.

4 INGRESOS

4.1 Ingresos por Ventas

4101 Ventas

4101-01 Entradas

4101-02 Restaurant

4. 2 Ingresos Financieros

4201 Productos Financieros

4.3 Otros Ingresos

4301 Otros Productos

4301 - 01 Salvavidas, Rocola, Pelotas, Agua y otros

5. COSTO DE VENTAS

51 Costo de lo Vendido

5101 Costo de Ventas

5101-01 Sueldos

5101-02 Alimentos

5101-03 Mantenimiento

6. EGRESOS

61 Gastos de Operación

6101 Gastos de Venta

6101-01 Gas

6101-02 Químicos

6101-03 Depreciaciones

6102 Gastos de Administración

6102-01 Luz

6102-02 Depreciaciones

62 Egresos Financieros

6201 Gastos Financieros

63 Egresos Diversos

6301 Otros Gastos

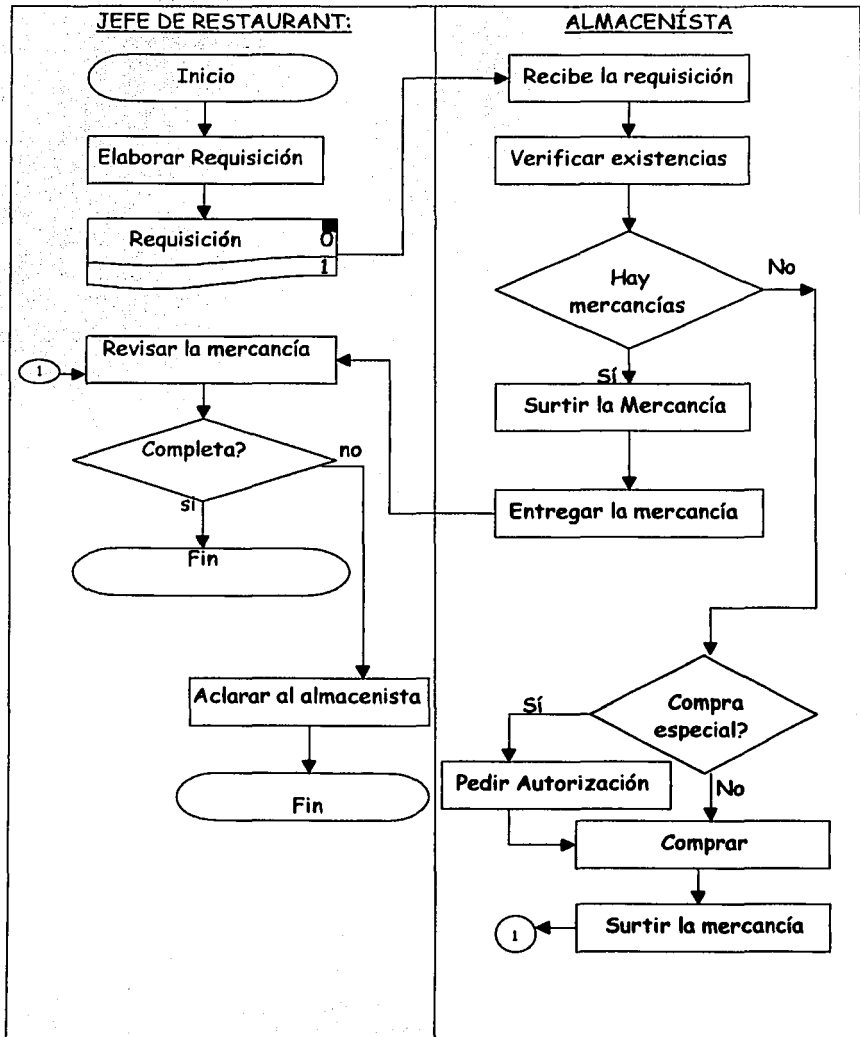
6301-01 Mermas

PROCEDIMIENTO PARA LA AUTORIZACIÓN DE COMPRAS ESPECIALES:

OBJETIVO: Cumplir con los objetivos y las reglas generales de la organización en el área de suministros aumentando así la productividad, eficiencia y eficacia de la empresa.

POLÍTICAS:

1. Que el sea específicamente el encargado de Restaurant quien realice las compras especiales.
2. Pedir autorización de compra al administrador cuando se trate de cubrir una requisición de altos montos, grandes volúmenes, o se trate de nuevos proveedores.
3. Esperar la respuesta del administrador a mas tardar en veinticuatro horas; de lo contrario recordarle que comunique cual fue su decisión para proceder.
4. Realizar compras exclusivamente de materiales que no se encuentren en el almacén.
5. Realizar un análisis detallado antes de realizar una compra especial.
6. Antes de realizar cualquier compra revisar el almacén de la empresa.
7. Las compras especiales son las que exceden de 800.00



DESCRIPCIÓN TEXTUAL DEL PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS ESPECIALES

1. Solicitar el material al jefe de Restaurant elaborando duplicado de la requisición correspondiente.
2. Llevarla al almacén verificando que los datos sean los correctos.
3. Verificar si existen las mercancías solicitadas para cubrir el pedido a través de un conteo.
4. Si no hay mercancías ver si el tipo de compra que hay que efectuar es especial, o inusual a través de la experiencia.
5. Si hay mercancía en existencia en el almacén surtir al departamento que lo requiere.
6. Entregar la mercancía al departamento solicitante verificando que todo sea correcto.
7. Verificar si la mercancía esta completa contándola al recibirla
8. Si no esta completa aclarárselo al almacenista.
9. Si no hay mercancía el almacenista deberá preguntarse sí se trata de una compra especial o inusual y contestarse a través de su experiencia?

10. Si sí es compra especial solicitar la autorización por escrito al administrador para hacer la compra.
11. Si no es compra especial llevar a cabo la compra con los proveedores del directorio especial.
12. Surtir al departamento que solicito el material verificando el pedido verificando el pedido en la requisición.

FORMATO DE CONTROL DE ALMACEN

LA HUERTA ALBERCA RESTAURANT CARRETERA URUAPAN CUATRO CAMINOS KILOMETRO NUEVE		
LUGAR:		FECHA:
Entrega hecha a:		
Firma:		
Petición del Departamento de:		
Artículos	Existencia	Costo Unitario
<p>Totales: (P) Autorización: (I) De salida: (Firma)</p>		(B)

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO DE CONTROL DE ALMACEN:

1. Se debe grabar el nombre de la ciudad y el estado donde se expide el documento.
2. Se deberá escribir el día el mes y el año en que se expide el documento.
3. El nombre de la persona a quien se le entregará la mercancía, así como el puesto que ocupa en la empresa y el departamento al que pertenece.
4. Se debe grabar la firma del encargado del departamento que solicita el material
5. Se debe especificar el nombre del departamento que solicita el material de forma clara.
6. Escribir el número de artículos que salen y su nombre.
7. Especificar el número de piezas que quedan en el almacén al extraer el lote de este documento.
8. Especificar el costo por unidad y en seguida la multiplicación del número de artículos por el costo unitario.
9. Anotar los totales de cada columna.
10. Grabar la firma del encargado del almacén para autorizar la salida del almacén.

LA HUERTA
RESTAURANT - ALBERCA

PEDIDO

9

FECHA (DIA, MES, AÑO)

10

NO DEL PEDIDO

11

REQUISICION NO.

1

PROVEEDOR

3

COTIZACION NO

2

TRANSPORTE

4

FECHA

5

ALMACEN ENTREGAR PEDIDO A:
OPTATIVO FACTURAR A

7

CONDICIONES DE PAGO

6

EFFECTUAR ENTREGA EN

8

CONDICIONES DE ENTREGA

PARTIDA	CODIGO DESCRIPCION DE BIENES	CANTIDAD UNIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
12	13	14	15	16
COMPRADOR AUTORIZACIONES (NOMBRE, FIRMA) 17				

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO DE PEDIDO

1. Nombre del proveedor, teléfono y dirección.
2. Especificar el tipo de transporte a utilizar para que llegue la mercancía a la empresa.
3. El número de cotización hecha por la empresa al proveedor.
4. La fecha de la cotización día, mes y año.
5. Nombre de la persona que recibirá el pedido.
6. Dirección donde se entregará la mercancía de forma clara, con calle, número, colonia, ciudad y estado.
7. Aquí se especificará la forma de pago, si es a crédito, de contado, etc.
8. Si será libre a bordo, en puerto etc.
9. La fecha en día mes y año de cuando se hizo el pedido.
10. Se especifica el número que tiene en la empresa ese pedido.
11. El número de requisición hecha por la empresa.

12. El número de la partida actual especificada en este documento.
13. Aquí se debe especificar el código asignado del material y la descripción de las mismas.
14. Especificar la cantidad total de las unidades a pedir.
15. Anotar el costo unitario por unidad.
16. Especifica el total, multiplicando el número de artículos por el costo unitario y al final se suman todos los costos totales.(14 x 15)
17. Especificar el nombre completo de la empresa, o persona que compra, y posteriormente se autoriza el pedido, en este caso por parte del administrador general.

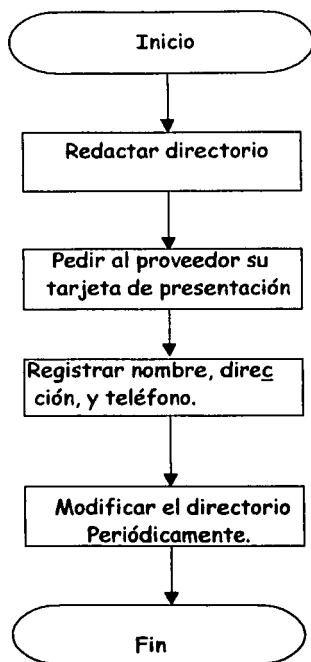
PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL DIRECTORIO DE PROVEEDORES:

OBJETIVO: Que el directorio de proveedores se encuentre debidamente actualizado.

POLÍTICAS:

1. La realización y actualización del directorio corresponde al encargado de Restaurant.
2. Actualizar el directorio cada vez que se tenga información sobre un nuevo proveedor.
3. Detallar la información completa a cerca de los proveedores (Nombre, dirección, teléfono e mail etc.)
4. Que el directorio tenga un apartado de proveedores especiales, o con los que mas contacto tiene la empresa, a fin de localizarlos mas rápidamente.

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL DIRECTORIO DE PROVEEDORES:



**DESCRIPCIÓN TEXTUAL DEL PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL
DIRECTORIO DE PROVEEDORES.**

1. Solicitar a todo proveedor que llegue a la empresa su tarjeta de presentación y algún dato especial que se considere de forma amable.
2. Registrar de forma detallada y correcta los datos de todos los proveedores en el directorio de proveedores, ordenando los datos de acuerdo al abecedario de acuerdo a su especialidad.
3. Modificar el directorio de proveedores cada vez que se notifique un cambio en el domicilio, teléfono, e mail, productos, y el ingreso de algún nuevo proveedor.

FORMATO DE REGISTRO DEL PROVEEDOR

Nombre: _____

Material que surte:

Domicilio: _____

Teléfono: _____ (4) Fax: _____ (5)

E-mail _____ (6)

Condiciones de Pago:

(7)

Fecha y Lugar de Expedición: _____ (8)

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO DE REGISTRO DE PROVEEDORES:

1. Nombre completo del proveedor.
2. El tipo de material que surte.
3. Domicilio; con calle, número, colonia, y ciudad donde radica.
4. Teléfono con lada indicada.
5. Fax.
6. Dirección de correo electrónico.
7. Condiciones de pago que el proveedor ofrece.
8. Fecha y lugar donde se expide el actual documento.

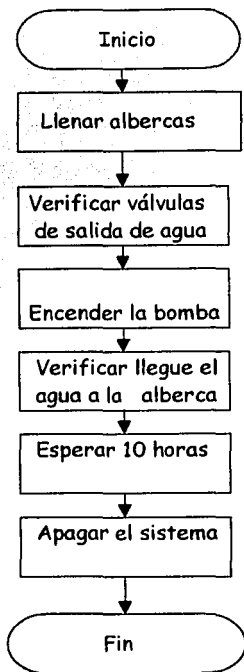
PROCEDIMIENTO PARA EL LLENADO DE LAS ALBERCAS:

OBJETIVO: Cambiar el agua de las albercas cada vez que sea necesario, a fin de ofrecer al cliente higiene y buena salud.

POLÍTICAS:

1. El llenado de las albercas corresponde específicamente al Tratador de Agua y mantenimiento.
2. Utilizar el sistema de bombeo ya establecido.
3. Verificar el estado de la máquina de bombeo antes de encenderla.
4. Verificar las conexiones de la mangueras para evitar fugas de agua.
5. Realizar el mantenimiento a las bombas antes y después de haberlas utilizado.
6. Verificar el tiempo en que se llenan las albercas.

PROCEDIMIENTO PARA EL LLENADO DE LAS ALBERCAS:



DESCRIPCIÓN TEXTUAL DEL PROCEDIMIENTO PARA EL LLENADO DE LAS
ALBERCAS:

1. Llenar de agua las albercas a través del sistema de bombeo.
2. Verificar que las válvulas de salida de agua de las albercas estén cerradas trasladándose hasta donde estas se encuentran.
3. Encender la bomba de forma manual. (ver procedimiento para encender bomba)
4. Verificar que el agua este llegando a las albercas supervisando el fluido hacia las mismas.
5. Esperar 10 horas verificando el reloj y el proceso de llenado de las albercas.
6. Apagar el sistema de bombeo manualmente.

PROCEDIMIENTO PARA LAVAR LAS ALBERCAS:

OBJETIVO: Mantener las albercas totalmente higiénicas, para procurar la salud del cliente y la manutención de las reglas fitosanitarias que se deben cumplir.

POLÍTICAS:

1. Específicamente el tratador de agua y mantenimiento se encargará de esto.
2. Utilizar los cepillos especiales para el lavado de las albercas.
3. Tallar hasta que ya no existan residuos de lama.
4. Lavar las albercas siempre fuera del horario de ingreso del cliente.
5. Lavar las albercas cada mes de forma constante.
6. Utilizar jabón y cloro para lavar las albercas.

Cursograma Analítico	Actividad	Símbolo	Actual	Propuesto	Económico
Diagrama No _____ Hoja No _____	Operación	○		4	
Procedimiento _____	Transporte	→		7	
Método Actual / Propuesto	Inspección	□		1	
Lugar: _____	Demora	⏸		1	
Operario: _____	Archivo	▽		0	
Fecha: _____ Realizó: _____	Distancia	(M)			
DESCRIPCIÓN					Observaciones
1.- Tomar de la bodega las herramientas necesarias.					
2.- Trasladarse a las válvulas de salida de agua de las albercas.					Para abrirlas.
3.- Abrir las válvulas de salida del agua.					Girándola hacia la de- Recha.
4.-Trasladarse a la Huerta.					Y ver que llegue el agua
5.- Verificar la utilización del agua.					En el riego de los árboles.
6.-Esperar hasta que baje el nivel del agua a 40 cm. de alto.					5 horas
7.- Trasladarse a la bodega					Para tomar lo necesario
8.- Tomar la escoba, jabón y cloro necesarios.					De la bodega
9.-Ir hasta el interior de las albercas.					Con todo lo necesario
10.- Tallar el piso y paredes de las albercas					Con un cepillo.
11.- Trasladarse al sistema de bombeo.					Para encender el siste- ma de bombeo.
12.-Encender las bombas					Ayudándose del proce- dimiento para ello.
13.- Llenar las alberca					
14.- Esperar 10 horas					

DESCRIPCIÓN TEXTUAL DEL PROCEDIMIENTO PARA LAVAR LAS ALBERCAS:

1. Ir a la bodega trayendo las herramientas necesarias para abrir las válvulas
2. Trasládarse a las válvulas de salida del agua rápidamente.
3. Abrir las válvulas de salida del agua girando a la derecha.
4. Trasládarse a la huerta rápidamente.
5. Verificar la utilización del agua regando los árboles.
6. Esperar a que baje el nivel del agua tomando 5 horas
7. Trasládarse a la bodega rápidamente
8. Tomar la escoba, jabón y cloro necesarios para lavar las albercas de forma cuidadosa.
9. Trasládarse al interior de las albercas brincando la pared.
10. Tallar el piso y paredes de las albercas manualmente.
11. Trasládarse hasta el sistema de bombeo rápidamente.
12. Encender las bombas tomando en cuenta el procedimiento para ello.
13. Llenar las albercas esperando 10 horas.

PROCEDIMIENTO PARA TRATAR EL AGUA:

OBJETIVO: Mantener el agua libre de cualquier bacteria que pueda dañar la salud del cliente y al mismo tiempo cumplir con las reglas fitosanitarias a las que se esta obligado.

POLÍTICAS:

1. El tratamiento del agua corresponde siempre al tratador de agua y mantenimiento.
2. Usar solo los materiales químicos necesarios y exactos para el tratamiento del agua.
3. Usar el equipo de seguridad indicado al mantener contacto con los materiales químicos para el tratamiento del agua.
4. Mantener los materiales químicos fuera del área de transito de las personas.
5. Realizar las operaciones de tratamiento del agua fuera del horario de la visita de los clientes.
6. Independientemente del estado del agua se debe dar mantenimiento a la misma.
7. El PH correcto o ideal es 8.2.

Cursograma Analítico Diagrama No _____ Hoja No _____ Procedimiento _____ Método Actual / Propuesto Lugar: _____ Operario: _____ Fecha: _____ Realizó: _____	Actividad	Símbolo	Actual	Propuesto	Económico	
		Operación	○		3	
	Transporte	→		0		
	Inspección	□		2		
	Demora	⊃		0		
	Archivo	▽		0		
DESCRIPCIÓN	Distancia	(M)				Observaciones
1.- Verificar el PH del agua 2.- Agregar químicos al agua 3.- Medir el PH del agua nuevamente 4.- Verificar si el PH es el correcto 5.- Repetir desde el paso 1 hasta optimizar					Utilizando el aparato Especial para ello Dependiendo del estado del PH utilizando el medidor de PH Utilizando la tabla del PH Solo cuando en el paso 4 se verifique un PH incorrecto	

DESCRIPCIÓN TEXTUAL DEL PROCEDIMIENTO PARA TRATAR EL AGUA.

1. Verificar el estado del HP del agua utilizando un aparato especial para esto.
2. Agregar los químicos al agua dependiendo del estado del PH.
3. Medir el PH del agua nuevamente utilizando el aparato de medición del PH
4. Verificar si el estado del HP es el correcto utilizando la tabla de instrucciones.
5. Si el HP no es el correcto repetir desde el paso número 1 hasta optimizar el mismo

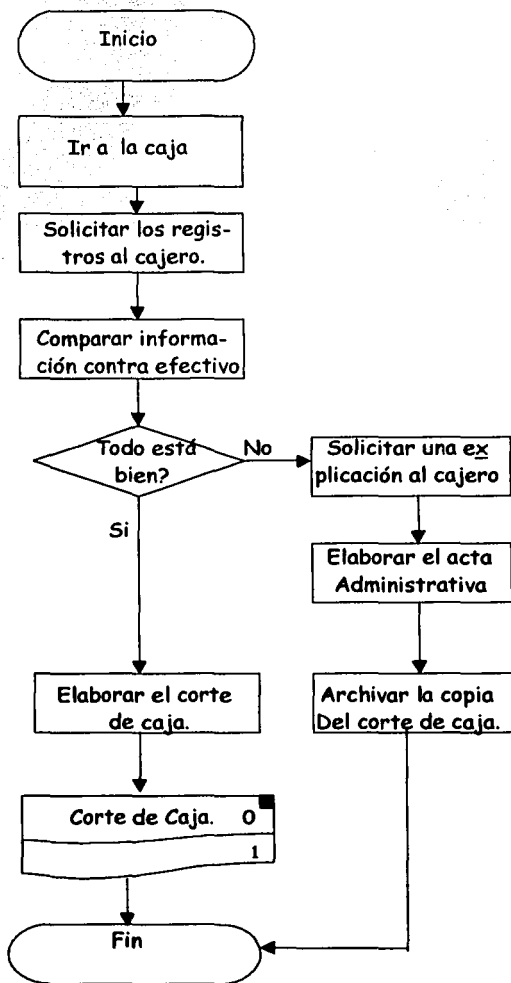
PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR A CABO LOS ARQUEOS DE CAJA:

OBJETIVO: Mantener el control de la caja, y vigilar el buen desempeño de las cajeras en sus labores, a fin de evitar fraudes, y/o desvíos de recursos.

POLÍTICAS:

1. El arqueo de caja lo realizará siempre el jefe inmediato de la cajera.
2. Realizar un reporte completo por cada arqueo realizado que este firmado por ambas partes participantes.
3. No avisar al cajero sobre el arqueo que se realizará.
4. La cajera responderá por los faltantes, detectará y deberá enterar a su jefe inmediato de los sobrantes.
5. El arqueo de caja debe realizarse de forma diaria.

PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR A CABO LOS ARQUEOS DE CAJA.



DESCRIPCIÓN TEXTUAL PARA LLEVAR A CABO LOS ARQUEOS DE CAJA:

1. Trasládase a la caja comunicando al cajero la realización del arqueo.
2. Solicitar las cuentas del periodo al cajero verificando las fechas.
3. Comparar los registros contra la realidad contando el efectivo existente.
4. Verificar que todo este en regla.
5. Si no esta todo en regla solicitar al cajero una explicación pidiéndole sea objetivo y exacto.
6. Elaborar el acta administrativa tomando en cuenta la información recibida.
7. Anexar el acta administrativa al corte de caja verificando que sea la correcta.
8. Realizar el corte de caja por duplicado utilizando el formato adecuado.

FORMATO PARA LLEVAR A CABO EL ARQUEO DE CAJA EN ALBERCA:

Entradas:

Dotación Inicial de Caja: A \$ _____

Efectivo en Caja:

	Cantidad.	Importe.	
Billetes:			
\$20.00			
Importe			
\$50.00			
\$100.00			
\$200.00			
\$500.00			
TOTAL DE BILLETES \$			B

	Cantidad.	Importe.	
Monedas:			
\$0.50			
\$1.00			
\$2.00			
\$5.00			
\$10.00			
TOTAL DE MONEDAS \$			C

Entradas:

Ingresos por
Alberca \$ _____

Folio No. _____ Al No. _____

Adultos: _____

Niños: _____

TOTAL D

Solidas

Pagos efectuados	Comprobante
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
Total de Pagos \$	

Efectivo existente en caja \$ _____ F

B + C

Efectivo Existente **F = G (D - E)** G

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO DE ARQUEO DE CAJA
EN ALBERCA:**

- A).- Especificar el monto en dinero en caja.
- B).- Total de billetes (multiplicar la cantidad de billetes por denominación) sumar los importes.
- C).- Total de monedas (multiplicar la cantidad de monedas por la denominación), sumar los importes.
- D).- Total de dinero de entradas a las albercas (cantidad de boletos por tipo de entrada).
- E).- Total de pagos realizados en el día (suma de importes de los comprobantes).
- F).- Sumar la cantidad del inciso "B" mas el inciso "C".
- G).- Efectivo existente en caja en el día (inciso "D" menos inciso "E".)

NOTA: El inciso "F" deberá ser igual al inciso "G", esto determinará que el formato se llene de la forma correcta.

FORMATO PARA LLEVAR A CABO EL ARQUEO DE CAJA DE RESTAURANT:

Entradas:

Dotación Inicial de Caja: A \$ _____

Efectivo en Caja:			Entradas:		Salidas	
	Cantidad.	Importe.				
Billetes:			Ingresos por		Pagos efectuados	
\$20.00			Restaurant \$		Comprobante	
Importe			notas o facturas	\$		
\$50.00			#	\$	_____	_____
\$100.00			_____	_____	_____	_____
\$200.00			_____	_____	_____	_____
\$500.00			_____	_____	_____	_____
TOTAL DE BILLETES \$			_____	_____		
		B				
Monedas:	Cantidad.	Importe.	TOTAL _____	D	Total de Pagos \$	E
\$0.50						
\$1.00						
\$2.00						
\$5.00						
\$10.00						
TOTAL DE MONEDAS \$						
		C				
Efectivo existente en caja \$			Efectivo Existente _____			G
B + C		F			$F = G (D - E)$	

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO DE ARQUEO DE CAJA
EN RESTAURANT:**

- A).- Especificar el monto en dinero en caja.
- B).- Total de billetes (multiplicar la cantidad de billetes por denominación) sumar los importes.
- C).- Total de monedas (multiplicar la cantidad de monedas por la denominación), sumar los importes.
- D).- Total de ingresos por Restaurant (sumar los montos de las facturas y/o notas del día.).
- E).- Total de pagos realizados en el día (suma de los importes de los comprobantes de pagos hechos en el día).
- F).- Sumar la cantidad del inciso "B" mas el inciso "C".
- G).- Efectivo existente en caja en el día (inciso "D" menos inciso "E".)

NOTA: El inciso "F" deberá ser igual al inciso "G", esto determinará que el formato se llene de la forma correcta.

PROCEDIMIENTO PARA ENCENDER EL SISTEMA DE BOMBEO.

OBJETIVO: Encender el sistema de bombeo de la forma adecuada evitando así descomposturas y accidentes por malos manejos de este tipo de maquinarias.

POLÍTICAS:

1. Encender las bombas solo cuando se necesite.
2. Que quien encienda las bombas sea solo la persona autorizada.
3. Tener conocimientos amplios sobre como utilizar las bombas antes de encenderlas para evitar accidentes.

Cursograma Analítico Diagrama No _____ Hoja No _____ Procedimiento _____ <hr/> Método Actual / Propuesto Lugar: _____ Operario: _____ Fecha: _____ Realizó: _____	Actividad	Símbolo	Actual	Propuesto	Económico
	Operación	○		7	
	Transporte	→		1	
	Inspección	□		1	
	Demora	D		0	
	Archivo	▽		0	

DESCRIPCIÓN	Distancia	(M)	Actual	Propuesto	Económico	Observaciones
1.- Verificar las bujías gasolina y nivel de aceite.			○	→		Para evitar descomposuras.
2.- Llenar tanque y restablecer bujías de ser necesario.						Si todo esta bien continuar con el proceso
3.- Purgar la bomba.						Verificando la pichancha previamente
4.- Introducir la llave a la máquina						Para que encienda.
5.- Girar a la derecha						
6.- Encender el motor						
7.- Jalar el ahogador						Al momento de encender la bomba
8.-Regresar el ahogador a su lugar						Cuando la bomba haya encendido

DESCRIPCIÓN TEXTUAL DEL PROCEDIMIENTO PARA ENCENDER EL
SISTEMA DE BOMBEO.

1. Ir al lugar donde se encuentran las bombas rápidamente.
2. Verificar las bujías, el nivel del aceite, y de gasolina de la maquina evitando así descomposturas de la misma.
3. Si falta Llenar los tanques y arreglar o restablecer bujías tomando lo que se necesite del almacén.
4. Purgar la bomba y revisar la pichancha llenando el deposito de agua
5. Introducir la llave a la maquina girándola hacia la derecha.
6. Encender el motor esperando un lapso de tiempo
7. Jalar el ahogador al mismo tiempo que se enciende el motor manualmente.
8. Regresar el ahogador a su lugar cuando la bomba haya prendido esperando unos segundos.

**PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR A CABO LAS VENTAS DE LAS ENTRADAS A
LAS ALBERCAS.**

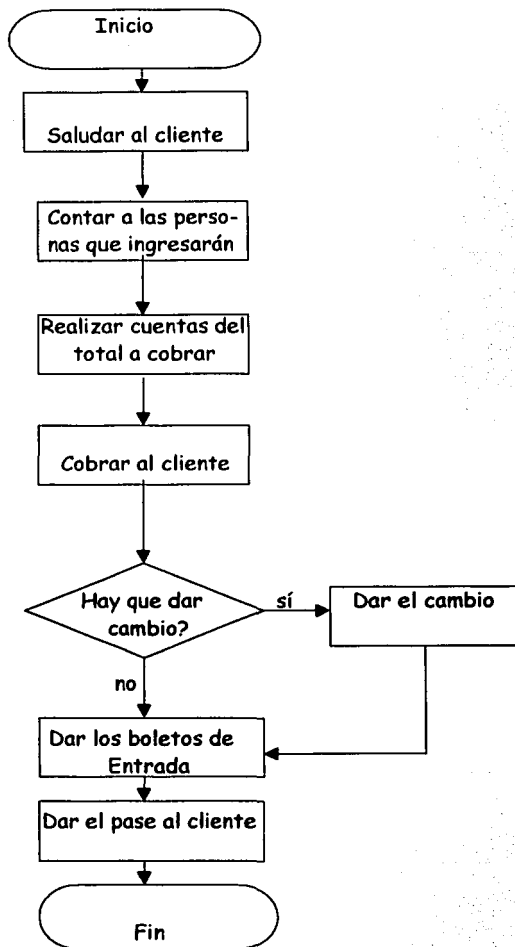
OBJETIVO: Proporcionar un sistema de ventas homogéneo en la realización de las ventas de la empresa, a fin de no hacer diferencias entre los clientes y todos queden satisfechos.

POLÍTICAS:

- 1. Dar siempre boletos de entrada a cada persona que ingrese a las instalaciones y realice su pago.**
- 2. Antes de cobrar corroborar el número de personas que ingresarán a las instalaciones de la empresa.**
- 3. Tener siempre cambio disponible.**
- 4. Nunca mezclar dinero de la alberca con el de restaurant.**
- 5. Que nadie tome dinero de la caja sin la debida autorización y sin antes de realizar el corte de caja.**

PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR A CABO LAS VENTAS DE LAS ENTRADAS A

LAS ALBERCAS:



DESCRIPCIÓN TEXTUAL DEL PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR A CABO LAS VENTAS DE LAS ENTRADAS A LAS ALBERCAS.

1. Saludar al cliente y darle la bienvenida sonriendo
2. Contar a las personas que van a ingresar a las instalaciones separando a los niños de los adultos
3. Realizar las cuentas totales respecto al cobro utilizando la sumadora.
4. Cobrar al cliente comunicándole su cuenta total
5. Verificar si hay que dar cambio verificando cuanto dinero dio el cliente.
6. Dar el cambio en caso de ser necesario y proporcionar los boletos de entrada al cliente cortándolos del block.

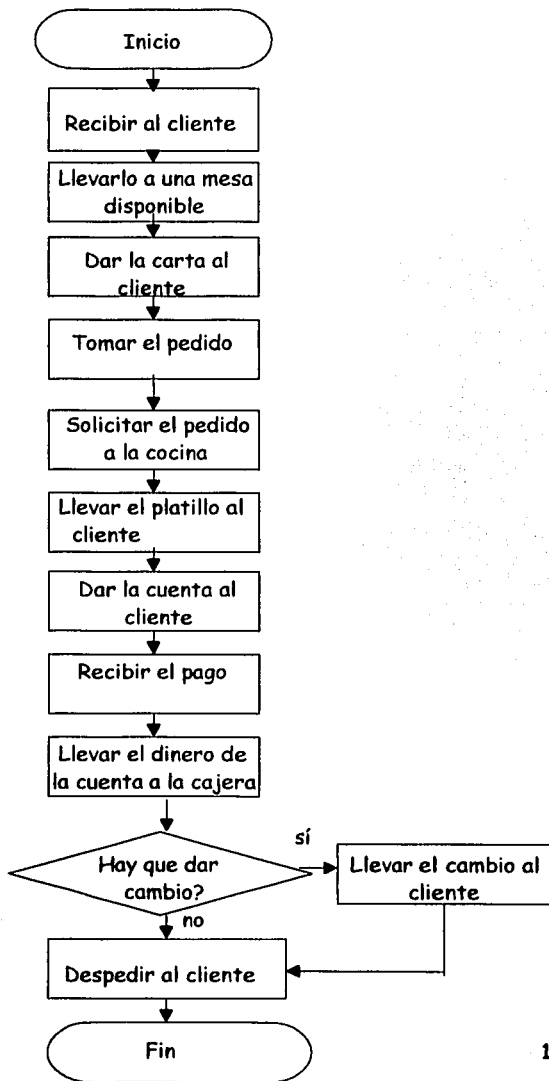
PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR A CABO LAS VENTAS DE RESTAURANT.

OBJETIVO: Llevar a cabo las ventas de restaurant de una forma homogénea con una técnica característica de la empresa la huerta buscando satisfacer a todo cliente sus expectativas de servicio.

POLÍTICAS.

1. Ser siempre cortés con el cliente.
2. Proporcionar al cliente lo que desee.
3. Contestar siempre las dudas al cliente.
4. Entregar siempre la nota de venta al cliente.
5. Realizar las notas y/o factura por triplicado (una para el mesero, otra para caja, y otra para cocina que será llevada a contabilidad.)
6. Mostrar siempre una sonrisa al atender al cliente.

PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR A CABO LAS VENTAS DE RESTAURANT



DESCRIPCIÓN TEXTUAL DEL PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR A CABO LAS VENTAS DE RESTAURANT.

1. Recibir al cliente brindándole una sonrisa.
2. Trasladar al cliente hacia una mesa verificando que este disponible.
3. Dar la carta al cliente comunicando a este la especialidad de la casa
4. Tomar el pedido del cliente anotándolo en la libreta de pedidos.
5. Solicitar el pedido del cliente a la cocina proporcionando a la cocinera una copia del pedido.
6. Llevar el pedido al cliente verificando no le haga falta nada
7. Dar la cuenta al cliente proporcionándole su nota.
8. Recibir el pago de forma cortés.
9. Llevar el dinero del pago a la cajera verificando la cuenta
10. Devolver el cambio al cliente en caso de ser necesario.
11. Despedir al cliente con una sonrisa y una buena frase

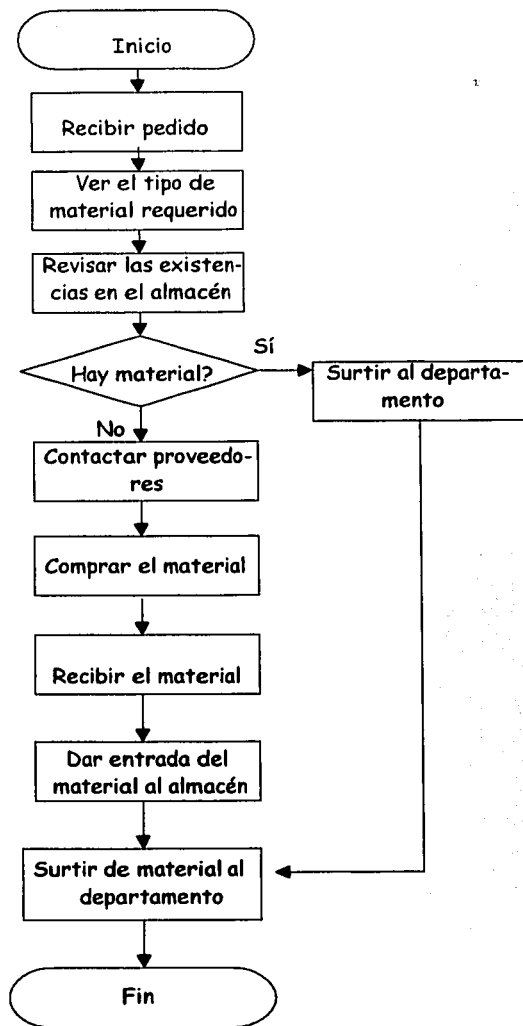
PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR A CABO LAS COMPRAS.

OBJETIVO: Llevar a cabo las compras que se requieran, obteniéndolas en tiempo, costo, y calidad requerida.

POLÍTICAS:

1. Comprar al proveedor que más se adecue a las necesidades de la empresa.
2. Comprar solo lo que realmente sea requerido
3. Antes de comprar siempre verificar la existencia de almacén.
4. Consultar al administrador cuando se trate de compras especiales.

PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR A CABO LAS COMPRAS



DESCRIPCIÓN TEXTUAL DEL PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR A CABO LAS
COMPRAS.

1. Recibir el formato de pedido enviado por algún departamento de la empresa verificando de cual área se trata
2. Ver de que tipo de material se trata tomando en cuenta el formato de pedido.
3. Ir al Almacén verificando si existe el material requerido
4. Surtir el material si existe y si no.
5. Contactar proveedores eligiendo al mejor en disponibilidad, tiempo, costo y calidad.
6. Comprar el material tomando en cuenta la mejor cotización.
7. Recibir el material y la factura correspondiente archivándola para aclaraciones posteriores.
8. Dar entrada del material al almacén verificando la mercancía.
9. Surtir al departamento que solicito el material dando la salida del almacén

CONCLUSIÓN

Durante el desarrollo de la investigación he comprobado en teoría que en realidad la organización contribuye de forma especial e importante para que exista una mayor productividad en la empresa y aunque de manera practica aún no lo compruebo espero muy pronto corroborar que esto es verdad y que la organización en la realidad es un elemento muy importante para que exista productividad en la organización.

Dentro de lo que es administración la etapa de la organización es catalogada como una etapa estática en el proceso administrativo, la cual establece el quien y el cómo; a lo cual Henri Fayol uno de los principales precursores de la administración, centro sus estudios. En la organización hay una serie de elementos y/o principios de gran importancia como lo son: la división del trabajo, la jerarquización, la departamentalización, la descripción de funciones, etc.

Hoy en día las estructuras orgánicas se han vuelto planas, lo cual requiere decir que los niveles jerárquicos se han disminuido, fomentando así el trabajo en

equipo en donde las responsabilidades y los grados de autoridad se comparten.

La organización, así como la mayoría de las actividades que competen a la administración, son llevadas a cabo de forma empírica en la mayoría de las microempresas, lo cual fue una de las causas principales para tomar la decisión de inclinarme por el tema de investigación aplicado a una microempresa, ya que si siguen actuando así en nuestros días difícilmente subsistirán, porque ahora el entorno exige más para que las empresas se mantengan y se desempeñen en aras del desarrollo.

La empresa que fue objeto de estudio en la investigación, logró despertar en mí una motivación especial, porque al estar cerca, y al tanto de su desempeño, me di cuenta que la forma en que desarrollan sus actividades no era la idónea porque todo se administra conforme a la experiencia, y eso deja mucho que desear porque no había el control interno que debería. Además se generan interrogantes en los colaboradores sobre la forma de llevar a cabo las funciones. Por eso propongo establecer un proceso formal de administración donde se detallen las funciones, responsabilidades, líneas de comunicación, etc.

Además siempre he creído que en la microempresa es donde nacen las grandes empresas. Por eso las microempresas son un gran campo de acción para el licenciado en administración porque es ahí precisamente donde se aprende mas, porque es donde existen los mayores problemas administrativos y donde mayores responsabilidades se adquieren.

La administración y la contabilidad no deben considerarse como disciplinas aisladas, sino por el contrario; deben ir de la mano la una de la otra para que cada una funcione en su área de desempeño. Y aunque muchos administradores nos quejamos de la contabilidad, debemos tener muy claro que la contabilidad nos ayuda a llevar a cabo de una mejor forma nuestra especialidad, porque esta nos marca la pauta a seguir una buena toma de decisiones, y un buen control interno en la organización.

Ya casi para terminar quiero exhortarte a ti amigo lector dueño y/o dirigente de una microempresa para que te preocupes mas por capacitarte en los aspectos de administración científica , porque esto te servirá para que hagas que la empresa obtenga mejores resultados en el ámbito administrativo generando a

la vez un beneficio social al contribuir al desarrollo empresarial de la localidad donde te desempeñes.

Pero si no eres empresario te invito también que como persona desarrolles el proceso administrativo en beneficio de tus labores diarias como, para lograr tus objetivos personales deberás *planear*: Fijar tus objetivos, metas, misión a cerca de lo que quieres hacer y ser, después deberás *organizar*: aquí debes establecer cuales son tus actividades prioritarias y las formas de llevarlas a cabo; después *Dirigir*: Haciendo las cosas, tomando decisiones, comunicando y haciendo participe a todo aquel que te pueda ayudar a lograr tu objetivo y por último deberás *Controlar*: Es decir verificar que tanto haz avanzado.

La organización es fundamental así como cada una de las etapas del proceso administrativo, en el buen funcionamiento de las empresas de hoy en día.

Considero de mucha importancia el decir que a la empresa "La Huerta" objeto de la investigación que lleve a cabo, tendrá muchas ventajas al aplicar la propuesta de organización y sistematización contable aquí referidas, tal es el caso de que los colaboradores tendrán una mayor certeza a cerca de las

labores que deberán desempeñar en la organización, después de leer la serie de procedimientos que se enlistan en la propuesta de manera formal y detallada, el lugar que tienen en la estructura jerárquica así como su autoridad y responsabilidad al ocupar un puesto.

Con la estructura jerárquica se adquieren ventajas muy importantes en las líneas de comunicación formal, las obligaciones y responsabilidades que se adquieren al ocupar un puesto, todo con el fin de lograr los objetivos de la empresa y que mejor que detallarlo por escrito como en la propuesta se detalla.

Cuando los trabajadores obtengan esta información y con ello la certeza, aumentarán su eficiencia, eficacia, productividad y motivación para con la empresa.

La eficiencia, eficacia y productividad porque con una buena información se harán las cosas mas rápido, bien y en mayor proporción.

La motivación porque con una buena información el colaborador se siente mas tomado en cuenta y con ello se ve impulsado para realizar sus actividades de buena gana.

Además de que ninguna persona dentro de la empresa será indispensable porque, en la propuesta se detallan los procedimientos a realizar en la organización; de ahí que cualquier persona que ingrese a esta con solo leerlos a conciencia podrá desarrollar las actividades que le correspondan.

Otra ventaja importante para la empresa es que a través de la propuesta se ampliarán los controles dentro de la misma evitando así desvíos en el manejo de los recursos, cosa que para muchas microempresas es la causa principal para desaparecer, porque la mayoría de estas al tener fraudes, desaparecen por no poder hacerle frente.

Luego entonces también el desempeño total de la empresa en la toma de decisiones será mas acertado, al pasar de un método basado en la experiencia al basado en la planeación organización control y dirección.

BIBLIOGRAFÍAS:

CHIAVENATO, Idalberto. Iniciación a la administración general. Mc. Graw Hill. 1er Edición. México D. F. 1993. p.p. 80

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. Mc. Graw Hill. 2da Edición. México D.F. 1992. p.p. 687.

FERNANDEZ, Arena José Antonio. El proceso administrativo. Diana. 2da Edición México D. F. 1992. p.p. 305

FERNANDEZ, Arena José Antonio. El proceso administrativo. Diana. 5ta Impresión. México D. F. 1981 p.p. 248

GOMEZJARA, Francisco A. Sociología PORRUA. Trigésima Edición. México D. F. 1999. p.p. 501.

GOMEZ, Morfín Joaquín El control en la administración de empresas. DIANA México D. F. p. p. 245

HAROLD, Koontz. Administración. Mc. Graw Hill. 3erEdición. México D.F. 1985 p.p. 758

IMCP Principios de Contabilidad generalmente aceptados 15 Edición México D. F. 2000

PERDOMO, Moreno Abraham Fundamentos de Control Interno ECAFSA 3er Edición México D. F. 1991

RODRIGUEZ, Valencia Joaquín. Cómo administrar pequeñas y medianas empresas. ECAFSA. 4ta Edición. México D. F. 2000 p.p. 368

HEMEROGRAFIAS

MONTAÑO, Sánchez Francisco Arturo "Las micro y pequeñas empresas pocas se capacitan para administrarlas" En: Revista Adminístrate Hoy Vól-- Núm. 70 Febrero 2000 México

RODRÍGUEZ, Valencia Joaquín "Contabilidad Administrativa" En: Rev. Adminístrate Hoy Vol - Núm. 68 Diciembre de 1999 México

ANEXOS:

INSTALACIONES FISICAS DE LA HUERTA:

