

S.E.P.

S.E.I.T.

D.G.I.T.

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MINATITLAN

**“ ESTUDIO DE MERCADO PARA LA
DETERMINACIÓN DE ESTRATEGIAS DE
CRECIMIENTO , DIVERSIFICACIÓN Y
CONSOLIDACIÓN DE LOS SERVICIOS EXTERNOS
QUE OFRECE EL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE
MINATITLAN ”**

MEMORIA DE RESIDENCIA PROFESIONAL

PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTA:
MARCIA EUGENIA JARAMILLO VELAZQUEZ

MINATITLAN , VER.

FEBRERO 2003

INDICE

INTRODUCCIÓN _____	1
NOMBRE DEL PROYECTO _____	2
OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICO _____	3
JUSTIFICACIÓN _____	4
CAPITULO I.- CARACTERIZACION DEL AREA _____	5
1.1.- ANTECEDENTES HISTORICOS _____	6
1.2.- LICENCIATURA EN ADMÓN. DE EMPRESAS _____	7
1.3.- FILOSOFIA DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR_____	9
1.4.- MISIÓN _____	10
1.5.- VISION _____	11
1.6.- DEPARTAMENTO DE GESTION TECNOLÓGICA Y VINCULACION _____	12
1.6.1.- COMITÉ DE GESTION TECNOLÓGICA Y VINCULACION	13
1.6.1.1.-INTEGRACION DEL COMITÉ DE GESTION TEC. Y VINCULACION _____	14
1.6.1.2.- ORGANIGRAMA DEL DEPTO. DE GESTION TEC. Y VINCULACION _____	16
1.6.1.3.- OFICINA DE SERVICIOS EXTERNOS _____	17
1.6.1.4.- DESCRIPCIÓN DEL PUESTO “SERVICIOS EXTERNOS”	18
1.6.1.5.- FUNCIONES ESPECIFICAS DEL “JEFE DE SERVICIOS EXTERNOS” _____	20
CAPITULO II.- PROBLEMAS A RESOLVER _____	22
2.1.- ALCANCES Y LIMITACIONES _____	24
2.2.- FUNDAMENTO TEORICO _____	25

CAPITULO III.- DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS	28
3.1.- FORMATO DE LAS ENCUESTAS PARA LOS CURSOS DE INGLÉS	30
3.1.1.- GRAFICACIÓN GENERAL DE LOS CURSOS DE INGLÉS	31
3.1.1.1.- GRAFICACIÓN ESPECIFICA DE LOS CURSOS DE INGLÉS	32
3.2.- FORMATO DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS DIFERENTES SERVICIOS EXTERNOS QUE HA IMPARTIDO EL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MINATITLÁN	37
3.2.1.- GRAFICACION GENERAL DE LOS SERVICIOS EXTERNOS DEL I.T.M.	38
3.2.1.1.- GRAFICACIÓN ESPECIFICA DE LOS SERVICIOS EXTERNOS DEL I.T.M.	39
3.3.- GRAFICACIÓN GENERAL DE LOS CURSOS:	45
3.3.1.- WINDOW'S 95	46
3.3.2.- INSTRUMENTACIÓN BÁSICA	47
3.3.3.- INTERPRETACIÓN DE DIAGRAMAS ELÉCTRICOS	48
3.3.4.- VALIDACIÓN DE MÉTODOS	49
3.3.5.- MANTENIMIENTO DE MOTORES ELÉCTRICOS	50
3.4.- FORMATO APLICADO A DIVERSAS EMPRESAS	52
3.4.1.- GRAFICACIÓN GENERAL	55
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
ESTRATEGIAS PROPUESTAS DE CRECIMIENTO	61
GLOSARIO	62
BIBLIOGRAFÍA	68

INTRODUCCION

La realización de las residencias profesionales es uno de los módulos que complementan el perfil de la Licenciatura en Administración. Este módulo tiene un valor de 20 créditos y se realiza cuando el alumno ha cursado el 75% de las asignaturas marcadas en la retícula, y además ha liberado su Servicio Social.

Las residencias profesionales permiten que el alumno se incorpore al ámbito industrial y empresarial, futuro campo de acción, y adquiera de alguna manera la experiencia que le permita comenzar un desarrollo profesional aplicando los conocimientos adquiridos en su preparación.

Esta nueva relación permite un estrecho contacto entre ambas partes (residentes-empresas) en la cual se realiza un intercambio de beneficios, la empresa ofrece la oportunidad de tener un acercamiento con los elementos y procesos normalmente vistos en forma teórica, el residente por su parte, ofrece a la empresa un beneficio inmediato, al involucrarse en gran medida un sentido de responsabilidad al realizar las actividades en la empresa, al tiempo que utiliza su capacidad analítica y propone posibles soluciones a otras cuestiones relacionadas.

En éste reporte se presenta una detallada descripción del trabajo realizado en el Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación en la Oficina de Servicio Externo del INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MINATITLAN. El trabajo consistió en un “ **ESTUDIO DE MERCADO PARA LA DETERMINACIÓN DE ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO, DIVERSIFICACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LOS SERVICIOS EXTERNOS QUE OFRECE EL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MINATITLAN** ”, el cual fue supervisado por el Jefe del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación el Prof. Camerino Núñez Velásquez y asesorado por la Jefa de la Oficina de Servicio Externo la Lic. Virginia Mayo Noriega

NOMBRE DE PROYECTO:

“ ESTUDIO DE MERCADO PARA LA IMPLANTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO, DIVERSIFICACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LOS SERVICIOS EXTERNOS QUE OFRECE EL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MINATITLAN ”

OBJETIVO GENERAL

Con la ayuda de una investigación realizada en los sectores productivos (bienes/servicios) de la zona Minatitlán, Coatzacoalcos y Cosoleacaque, identificar las acciones a seguir para elaborar un programa de trabajo que contribuya a una adecuada comercialización y seguimiento de los Servicios Externos.

OBJETIVO ESPECIFICO

La realización de estrategias para el mejoramiento de los Servicios Externos del INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MINATITLAN, así como del personal que labora en ésta área.

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se plantea para descubrir las causas o motivos por los cuales la Oficina de Servicios Externos no ha tenido el auge o la aceptación esperada por el sector productivo (bienes/servicio) y todas aquellas personas interesadas en formar parte de los servicios (cursos, diplomados, maestrías, etc) que hasta el momento se han impartido en el Instituto Tecnológico de Minatitlán.

Así como también conocer los procedimientos o estrategias de crecimiento que se podrán implantar para el mejoramiento de dicha oficina.

Esta investigación está fundamentada en encuestas realizadas a las industrias que se encuentran en la zona Coatzacoalcos, Minatitlán y Cosoleacaque así como también a los alumnos que forman parte de nuestro Instituto, con el fin de conocer el grado de satisfacción que éstos han tenido de los servicios ofrecidos por el Instituto Tecnológico de Minatitlán, así como también cuales son las áreas de su interés.

La información obtenida en la parte teórica fue proporcionada por el Manual de Procedimientos del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación, Manual de Organización del Instituto Tecnológico de Minatitlán al igual que libros consultados del Centro de Información del Instituto Tecnológico de Minatitlán.

La Oficina de Servicio Externo cuenta con la necesidad de continuar el proyecto dado que (el tiempo fue corto, por la magnitud del proyecto, por las diversas actividades de realizar una sola persona) no llegan a definirse estrategias para la consolidación y diversificación de los Servicios Externos.

CAPITULO I

CARACTERIZACION DEL AREA EN QUE PARTICIPO

1.1. ANTECEDENTES HISTORICOS

El 18 de Marzo de 1971 es colocada la primera piedra de lo que sería el INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MINATITLAN DEL SURESTE, abriendo sus puertas a la comunidad el día 17 de Septiembre de 1972, lo que después fue el INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MINATITLAN, ofreciendo las carreras de:

- ❖ Técnico Electromecánico
- ❖ Técnico Industrial Químico
- ❖ Técnico Instrumentista
- ❖ Técnico en Administración de Personal.

En Septiembre de 1975 como efecto de lo anterior, surgió como una necesidad imprescindible el inicio de las carreras de nivel superior de:

- ❖ Ingeniería electrónica en Instrumentación
- ❖ Ingeniería Electromecánica en Producción
- ❖ Ingeniería Industria Química

1.2. LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Otro importante paso en el desarrollo del INSTITUTO TECNOLÓGICO, acontece en el segundo semestre de 1938 al proceder a la liquidación del nivel medio superior, para dedicar todos los esfuerzos físicos, humanos y materiales exclusivamente a la educación superior.

Es en Agosto de 1992 cuando se inicia otra etapa en la institución, al autorizarse la propuesta de departamentalización académica que inicia su operación en Febrero de 1993 buscando la consolidación de la estructura educativa de nivel superior, al plantear tres Subdirecciones : Subdirección de Planeación y Vinculación, Subdirección Académica y la Subdirección de Aservicios Administrativos.

La zona de influencia del INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MINATITLAN abarca más de 22 municipios de la región SURESTE del Estado de Veracruz, estando dentro de los principales :

- ❖ Minatitlán con el 40%
- ❖ Coatzacoalcos con el 26%
- ❖ Cosoleacaque con el 15%
- ❖ Jaltipán con el 5%
- ❖ Y otros municipios con el 14%, de éstos algunos pertenecen a los Estados de Oaxaca, Tabasco y Chiapas.

En Febrero de 1994 el Instituto oferta por primera ocasión, estudios de Posgrado, y lo hace en el área donde más experiencia ha acumulado, impartiendo la especialización en Ingeniería Ambiental, misma en la que suman dos generaciones que han egresado de la citada especialidad.

A sus 27 años de su fundación, el INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MINATITLAN, atiende a una población escolar de 2607 estudiantes en

seis carreras de nivel Licenciatura y 23 Profesionales cursan el nivel de Posgrado, han egresado de sus aulas 5530 profesionistas de nivel superior , de los cuales se han titulado 2086 egresados.

Debido a la pujanza que como primera institución educativa de nivel superior ha tenido en la región sur de Veracruz, a partir de 1986 se ha suscrito una serie de convenios con el sector productor de bienes y servicios con los que la institución tiene la Vinculación necesaria ya que a su vez produce los cuadros profesionales necesarios para la subsistencia de dichas empresas.

El quehacer educativo de la institución, tiene una importancia tal que con el objeto de hacerlo patente a su mercado, lo difunde a través de los medios a su alcance, como son:

Prensa, radio y televisión, todos de cobertura regional, llenando hasta en lo posible, el radio de acción sobre el que tiene influencia el Tecnológico de Minatitlán, sin embargo es pretensión dado los resultados obtenidos en 27 años de vida institucional, remontar ese radio de acción, con una nueva diversificación de ésta manera en el actual desarrollo industrial, como respuesta al compromiso de formar profesionistas con excelencia, con mística de trabajo y con calidad productiva para sumarse a los retos de la modernización en su proceso de globalización.

1.3. FILOSOFIA DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA

En el INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MINATITLAN se entiende que el alumno es un ser humano actuante, que aprende de la interacción activa con otros seres humanos de su propia experiencia y por su capacidad de asimilar el mundo; un ser histórico que construye activamente su futuro lo que nos lleva a privilegiar la educación superior tecnológica como un instrumento para construir y transformar.

Los INSTITUTOS TECNOLÓGICOS son instrumento del Estado, para impartir Educación Tecnológica Superior, a los jóvenes del País, contribuyendo al desarrollo de los sectores de bienes y servicios, públicos y privados de la región donde se encuentra ubicados, ofreciendo planes y programas de estudios congruentes con la demanda de la sociedad.

1.4.MISION

Ofrecer servicios educativos con calidad, eficiencia y pertinencia, para formar profesionistas de excelencia que contribuyan al mejoramiento integral de la sociedad.

1.5. VISION

Ser la institución de educación superior en calidad académica, administrativa y social que de respuesta a las necesidades del desarrollo regional, dentro del marco de la globalización mundial.

1.6. DEPARTAMENTO DE GESTION TECNOLÓGICA Y VINCULACION

1. Planear, coordinar, controlar y evaluar las actividades relacionadas con las prácticas y promoción profesional, servicio social y desarrollo comunitario, así como las relacionadas con la asesoría externa que brinda el Instituto Tecnológico de conformidad con las normas establecidas por la Secretaría de Educación Pública.
2. Elaborar el programa operativo anual y el anteproyecto de presupuesto del departamento y presentarlos a la Subdirección de Planeación y Vinculación para lo conducente.
3. Aplicar la estructura orgánica autorizada para el Departamento y los procedimientos establecidos.
4. Coordinar la elaboración de programas de Vinculación con el sector productivo generados por las diversas áreas del Instituto Tecnológico.
5. Establecer y mantener relaciones en coordinación con las áreas académicas correspondientes con organismos públicos y privados de la región que coadyuven al cumplimiento de las prácticas y promoción profesionales del alumnado, así como del servicio social y desarrollo de la comunidad.
6. Organizar y coordinar la realización de prácticas profesionales y servicio social del alumnado del Instituto Tecnológico en coordinación con las áreas correspondientes.

1.6.1.COMITÉ DE GESTION TECNOLÓGICA Y VINCULACION

1. Sugerir a la dirección del Instituto Tecnológico el establecimiento de relaciones de intercambio con organismos e instituciones del sector productivo de bienes y servicios de la región.
2. Opinar sobre las acciones de vinculación con el sector productivo que realice el Instituto Tecnológico y proponer a la dirección, aquellas contribuyan al logro de los objetivos del mismo.
3. Sugerir a la dirección la realización de acciones de intercambio del Instituto Tecnológico, en materia de Prestación de Servicios de Asesoría Técnica y Especializada, así como cursos de capacitación y de investigación tecnológica con el sector productivo de bienes y servicios de la región.
4. Opinar acerca de los estudios que sobre demanda de recursos humanos del sector productivo de bienes y servicios de la región, realice el Instituto Tecnológico.
5. Opinar acerca de las modificaciones que como resultado de necesidades del sector productivo de bienes y servicios de la región, se realicen a los planes y programas del Instituto Tecnológico.

1.6.1.1. INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE GESTION TECNOLÓGICA Y VINCULACION

PRESIDENTE.- Es el Director del Instituto Tecnológico de Minatitlán.

SECRETARIO TÉCNICO.- Es el Subdirector de Planeación y Vinculación.

MIEMBROS.- Es el Subdirector Académico ; Subdirector de Servicios Administrativos; Jefe de Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación; Jefe de Departamento de Actividades Extraescolares; Jefe de la División de Estudios Profesionales.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

DEL PRESIDENTE

1. Presidir la reuniones del Comité y emitir voto de calidad en caso de empate en las controversias.
2. Citar a reuniones ordinarias y extraordinarias del Comité.
3. Elaborar y difundir entre los miembros del Comité el calendario de reuniones ordinarias del mismo.
4. Verificar el cumplimiento de los acuerdos tomador por el Comité.
5. Firmar las actas de los acuerdos tomados en las reuniones del Comité.

DEL SECRETARIO TÉCNICO

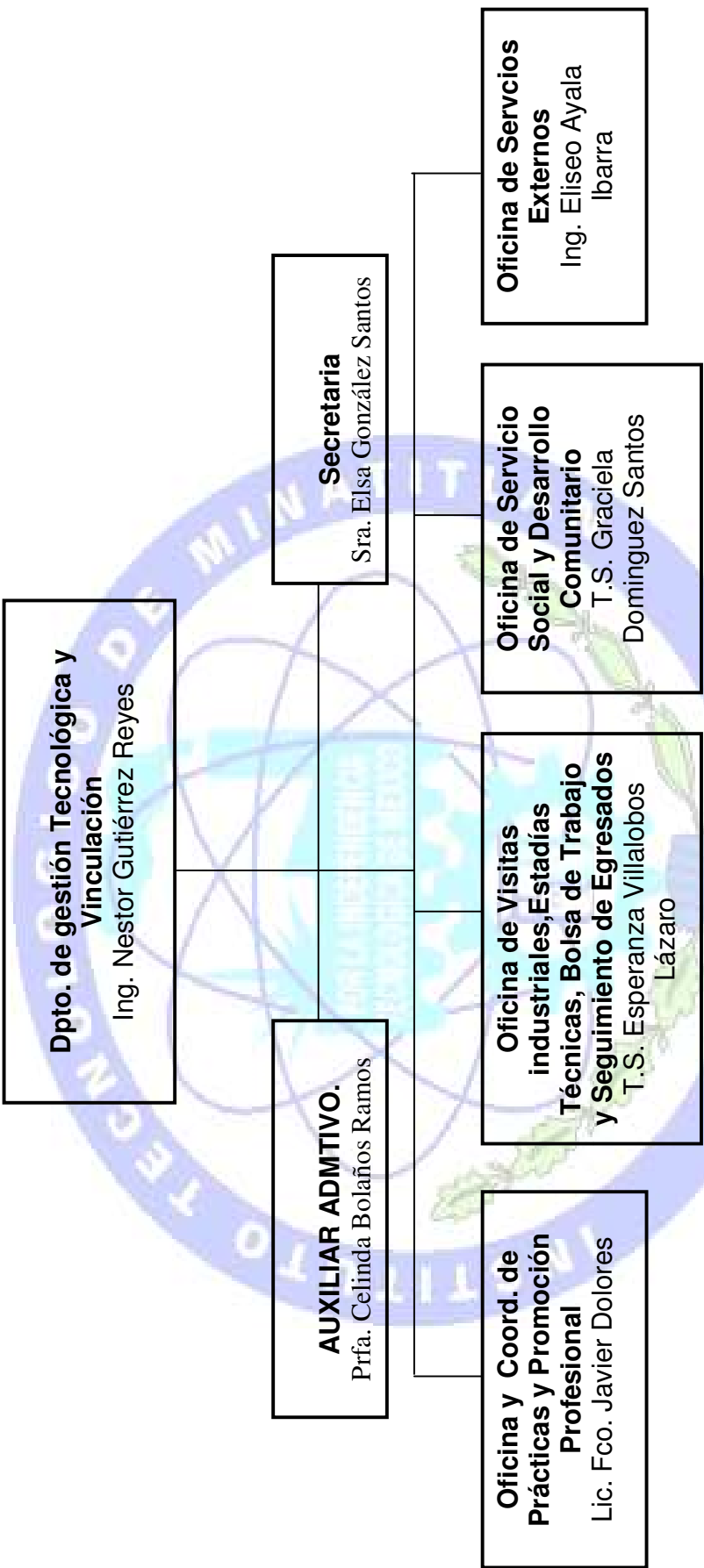
1. Organizar, resguardar y mantener actualizados el archivo y el libro de actas del Comité.
2. Llevar el control de la asistencia de los miembros a las reuniones del Comité.
3. Levantar las actas de acuerdos tomados en el Comité.

4. Emitir opinión y votar sobre los asuntos tratados en las reuniones del Comité.
5. Firmar las actas de acuerdos tomados en las reuniones del Comité y recabar la de los demás integrantes del mismo.

DE LOS MIEMBROS

1. Asistir a las reuniones ordinarias y extraordinarias del Comité.
2. Emitir opinión y votar sobre los asuntos tratados en las reuniones del Comité.
3. Firmar las actas de los acuerdos tomados en las reuniones del Comité.
4. Desarrollar las comisiones que derivadas de los acuerdos tomados en las reuniones le asigne el Comité.

1.6.1.2. ORGANIGRAMA DEL DPTO. DE GESTION TECNOLÓGICA Y VINCULACION



1.6.1.3.OFICINA DE SERVICIOS EXTERNOS

1. Elaborar y aplicar programas de Servicio Externos del Instituto Tecnológico.
2. Elaborar el programa operativo anual y el anteproyecto de presupuesto de la Oficina y someterlos a la consideración del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación.
3. Organizar y controlar en los organismos públicos y privados de la región, los cursos de capacitación y adiestramiento que proporcione el Instituto Tecnológico.
4. Coordinar las actividades de la Oficina con las demás áreas del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación.
5. Presentar periódicamente al Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación reportes de las actividades desarrolladas en la Oficina.

1.6.1.4.DESCRIPCION DEL PUESTO DEL “JEFE DE SERVICIOS EXTERNOS”

IDENTIFICACIÓN

Nombre del Puesto: Jefe de la Oficina de Servicios Externos

Clave: E-0/40hrs.

No. De Plazas: una

Ubicación: Departamento de Gestión Tecnológica Vinculación.

RELACIONES DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato: Jefe del departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación.

Subordinados: No los requiere el puesto

PROPÓSITO DEL PUESTO

Realizar las actividades relacionadas con los servicios externos que proporcione el Instituto Tecnológico.

COMUNICACIÓN

Interna: Jefe del Departamento, Personal docente y no

Externa: docente y alumnos del Instituto Tecnológico.
Organismos públicos y privados que integran relación con el puesto.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

Escolaridad: Titulado en alguna de las siguientes: Licenciaturas Administración, Sociología, Pedagogía u otras relacionadas con el área.

Experiencia: Un año en puesto similar.

Conocimientos: Ciencias de la Educación, Administración General Planeación, Organización; Sistemas y procedimientos y Metodología de la Investigación.

Aspectos Personales: Iniciativa y dinamismo; madurez de criterio capacidad de análisis y síntesis; sentido de responsabilidad y capacidad para relacionarse.

1.6.1.5. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL JEFE DE SERVICIOS EXTERNOS

1. Elaborar relación de necesidades de recursos humanos, financieros, materiales y servicios requeridos para el logro de objetivos y metas del programa operativo anual de la oficina a su cargo y someterla a consideración del Jefe del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación.
2. Elaborar el programa operativo anual y el anteproyecto de presupuesto de la oficina y someterlos a la consideración del Jefe del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación.
3. Observar los alineamientos establecidos en los manuales administrativos en lo referente al desempeño de su puesto.
4. Promover en los organismos públicos y privados de la región los cursos de capacitación y adiestramiento que ofrezca el Instituto Tecnológico.
5. Seleccionar al personal docente que lleve a cabo el diseño, desarrollo y la impartición de los cursos de capacitación y adiestramiento que ofrezca el Instituto Tecnológico.
6. Elaborar y mantener actualizado el directorio de empresas de la región factibles de requerir de los servicios externos del Instituto Tecnológico.
7. Llevar el control de los servicios de asesoría que proporcione el Instituto Tecnológico.

8. Vigilar el uso adecuado, conservación y mantenimiento de las instalaciones y equipo del Instituto Tecnológico, utilizados en las actividades de Servicios Externos.
9. Observar las disposiciones que para el desempeño de su puesto emita la Secretaría de Educación Pública.
10. Apoyar a las diversas áreas del Instituto Tecnológico en aquellas actividades relacionadas con el desempeño de su puesto.
11. Ejercer el presupuesto autorizado a la oficina conforme a las normas, lineamientos y procedimientos establecidos.
12. Ejercer la docencia frente a grupo, un mínimo de 4hrs.-semana-mes, en materias afines a su formación.
13. Asumir la responsabilidad de bienes muebles e inmuebles asignados en la oficina a su cargo de conformidad con los procedimientos establecidos.
14. Proporcionar en los términos y plazos establecidos la información y documentación que le sean requeridos por instancias superiores.
15. Realizar todas aquellas actividades que le sean encomendadas por instancias superiores.

CAPITULO II

PROBLEMAS A RESOLVER

2. PROBLEMAS A RESOLVER

- 1) No contar con una línea directa para la realización de entrevistas con los sectores productivos (bienes/servicios), ya que eso trajo como consecuencia pérdida de tiempo e implicó gastos extras que se tuvieron que hacer por las llamadas.
- 2) La difusión que se da a los servicios externos que se ofrecen no es la adecuada, aunque contemos con los medios de comunicación como son:
 - ❖ La radio en las cápsulas informativas (Tecno-radio) en el que se dan a conocer las actividades que se realizan en el Instituto.
 - ❖ En el periódico se saca la publicidad (no pagada) de los cursos que en ese momento se estén impartiendo o que se vayan a impartir.
 - ❖ Demasiadas actividades como responsabilidades para una sola persona, no pudiendo desarrollar todas, ya que tiene que dedicarle un tiempo pequeño a cada una de ellas.
 - ❖ El espacio que se cuenta para la Oficina de Servicio Externo no es el adecuado y es reducido, ya que en el Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación se encuentran 4 oficinas como son las de:
 - Oficina de Prácticas y Promoción Profesional.
 - Oficina de Servicio Social y Desarrollo comunitario.
 - Oficina de visitas industriales, Estadías Técnicas y Bolsa de Trabajo y Seguimiento de Egresados.
 - Oficina de Servicio Externo.

2.1. ALCANCES Y LIMITACIONES

Alcances

- ❖ Entablar una adecuada entrevista en las industria/empresas con el fin de recabar información con el propósito de lograr el mejoramiento de los Servicios Externos que se ofrecen en el INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MINATITLAN.
- ❖ Lograr la apertura del curso “ Profesionalización de la Docencia 1 “, llevando a cabo una difusión de este, en Instituciones Educativas de la zona.

Limitaciones: Dentro del Departamento

- ❖ El no poder contar con una línea directa para la realización de llamadas con el fin de poder lograr entrevistas en diversos sectores tanto productivos como educativos; esta limitación fue la mas importante ya que yo tenía que realizar las llamadas de mi casa lo que implicó para el proyecto, costo y tiempo.
- ❖ Pereza por parte de algún personal que labora en el INSTITUTO para proporcionarme información, lo que implicó el no poder avanzar tan rápido en el proyecto.

2.2. FUNDAMENTACION TEORICA

El propósito o finalidad del presente proyecto de investigación es el de determinar estrategias (entendiéndose éstas como la manera en que se van a lograr los objetivos) para el crecimiento, diversificación y consolidación de los Servicios Externos del Instituto Tecnológico de Minatitlán.

Se hace mención que los Servicios Eón que los Servicios Externos son aquellas actividades encaminados a:

- 1) Ofertar servicios educativos tales como: cursos de diplomado con o sin valor curricular según el caso, cursos de actualización profesional y pedagógica de capacitación en y para el trabajo de mejoramiento cultural y deportivo de bienes y servicios y comunidad en general.
- 2) Eventos académicos y culturales; considerados éstos en los congresos, seminarios, talleres, exposiciones, conferencias, concursos, periódicos culturales y deportivos, certámenes y conferencias con o sin valor curricular, según sea el caso.

Para la realización de los servicios educativos externos y eventos académicos y culturales se lleva a cabo un compromiso en el que se deberán.

- ❖ Elaborar las bases de coordinación que regularán la prestación del mismo, en el cual deberán firmar el Director del Instituto Tecnológico y el Jefe del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación por parte del Instituto Tecnológico; así como un representante legal de la persona física o moral solicitante.

Para la coordinación de la elaboración del convenio operativo de presupuesto de la prestación del Servicio Externo se hará cargo:

- ❖ El jefe del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación junto con la participación, de los Jefes del Departamento de Planeación, Programas y Presupuestación, Recursos Humanos, Recursos Financieros, Recursos Materiales y Servicio; así como los jefes del Departamento de Desarrollo Académico y Actividades Extraescolares, involucrados según sea el caso.

Dicho documento contendrá:

- ❖ Listado de los objetivos y metas a realizar.
- ❖ Calendarización de la actividades a desarrollar de acuerdo al programa con que se cuente.
- ❖ Plantilla del personal con que se cuente ya sea personal que labore dentro del Instituto o ya sea fuera de éste.
- ❖ Importe de los ingresos totales provenientes de la prestación del servicio.
- ❖ Monto de la estimación del anticipo.

El responsable de autorizar el programa operativo y proyecto de presupuesto de la prestación del Servicio Externo es el:

- ❖ Director del Instituto Tecnológico, el cual deberá verificar que se haya cubierto el anticipo del importante total de los servicios externos. Los ingresos totales provenientes del importe de prestación autorizado y su ejercicio se ajustará a la normatividad vigente.

Las utilidades netas que se generen en la presentación de los servicios externos se registrarán como ingresos propios del plantel. Dicha utilidad es el resultado de la deducción de todos los gastos y costos especificados en el presupuesto autorizado al total del ingreso proveniente del importe de los servicios externos .

Para que el personal del Instituto Tecnológico participe en un servicio externo como personal contratado para la prestación de Servicios Profesionales (honorarios), deberá estar sujeta a la siguientes disposiciones:

- a. El personal académico y no docente que participe en éstas actividades, deberá hacerlo fuera de su jornada de trabajo en el plantel.
- b. El personal académico que participe en la ejecución de éste tipo de actividades, y firmar un contrato de prestación de servicios.

CAPITULO III

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

3. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

- ♣ Contactar con diversas industrias y empresas para conseguir entrevistas.
- ♣ Entregar la hoja de actualización de datos para el directorio industrial.
- ♣ Mostrar el cuadernillo de catálogo de Servicios Externos para saber que servicios se han ofrecido y colocado, así como cuales han requerido las empresas y no sabían que el Instituto Tecnológico de Minatitlán los ofrece.
- ♣ Cuestionar acerca de los Servicios Externos que se han impartido como fueron:
 - Diplomado de Informática Básica Aplicable
 - Cursos de Mantenimiento de motores Eléctricos
 - Curso de Windows "95
 - Curso de Validación de Métodos
 - Curso de Interpretación de Diagramas Eléctricos
- ♣ Graficación de los resultados obtenidos de los cuestionamientos que se hicieron, a los sectores productivos (bienes/servicios)
- ♣ Realizar la difusión necesaria para la apertura del:
 - Curso " Profesionalización de la Docencia 1"
 - Diplomado de Informática Básica Aplicable

Esta difusión consistió en realizar folletos creativos así como propaganda hecha en cartulinas y se hizo un sondeo con la entrega de oficios a las escuelas para conocer la respuesta de aceptación que éstas tenían del curso a implantar.

3.1. FORMATO DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS ALUMNOS DEL I.T.M. SOBRE LOS CURSOS DE INGLES

Esta encuesta fue realizada a los alumnos del INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MINATITLAN, durante el proceso de inscripción. El objetivo es determinar :

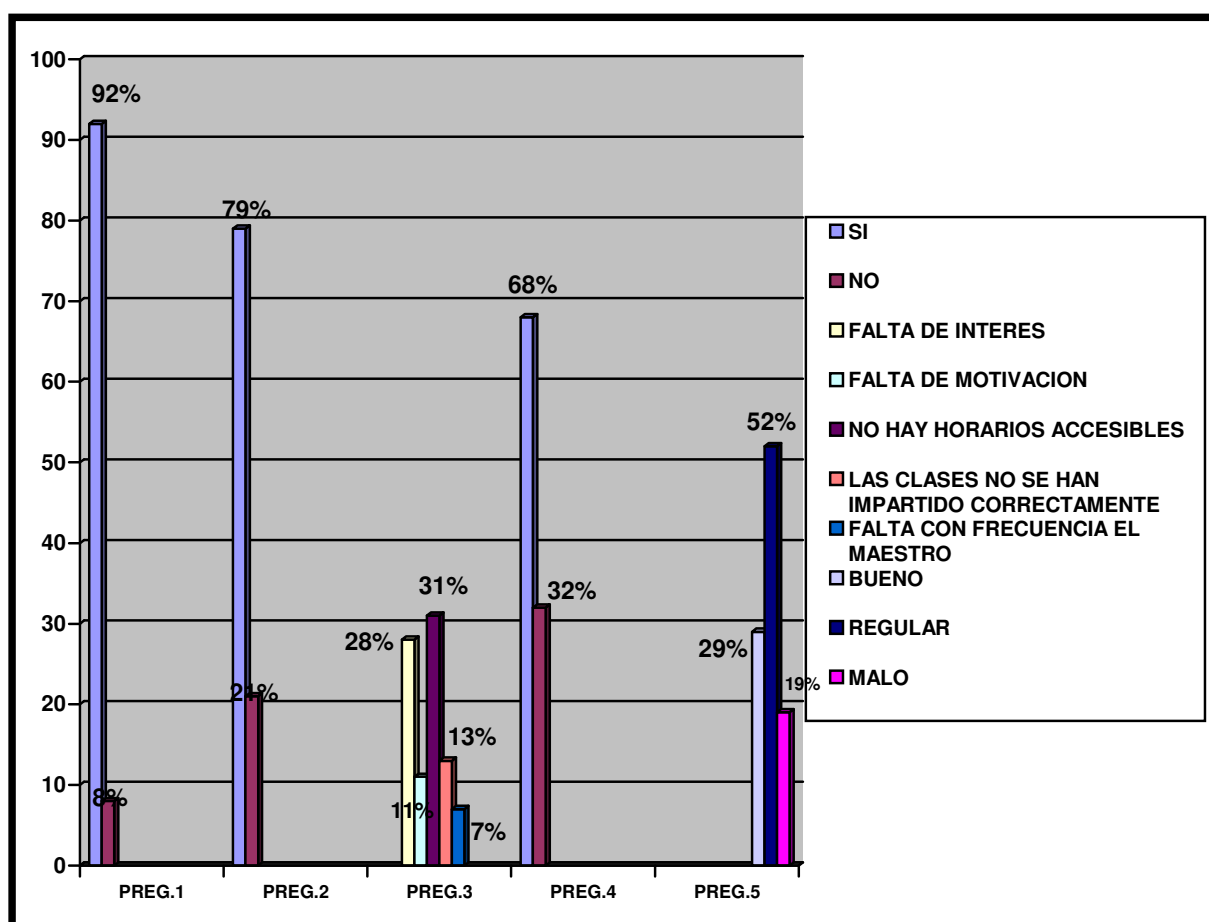
- ♣ el conocimiento que los alumnos tienen de los cursos.
- ♣ el grado de satisfacción que éstos han tenido de los curso de inglés .

Para poder realizar las estrategias a implementar el mejoramiento de tales cursos.

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MINATITLAN

- 1. ¿ Tenías conocimiento de los cursos de INGLES que se imparten en el I.T.M. ?**
A) SI B) NO
- 2. ¿ Has tenido interés en formar parte de éstos cursos ?**
A) SI B) NO
- 3. Si en alguna ocasión has formado parte de éstos cursos ylos has dejado ¿Cuál ha sido la causa ?**
A) Falta de interés de tu parte
B) Falta de motivación y de capacidad por parte del catedrático
C) Los cursos no han tenido horarios accesibles
D) Las clases no se han impartido correctamente, ni en la teoría ni en la práctica.
E) Falta con frecuencia el maestro
- 4. ¿ Consideras que la difusión que se ha tenido hasta el momento ha sido buena ?**
A) SI B) NO
- 5. ¿ Has escuchado entre tus compañeros y amigos del I.T.M. comentarios de los cursos de INGLES, éstos han sido ?**
A) BUENOS B) REGULAR C) MALOS

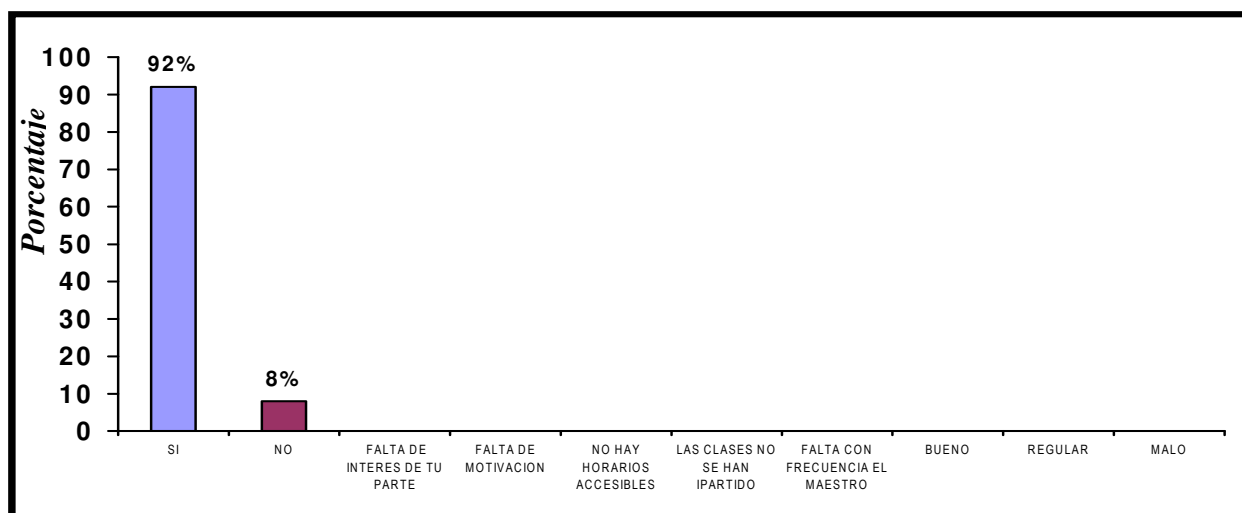
3.1.1.GRAFICACION GENERAL DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS DE LOS CURSOS DE INGLES



3.1.1.1. GRAFICACION ESPECIFICA

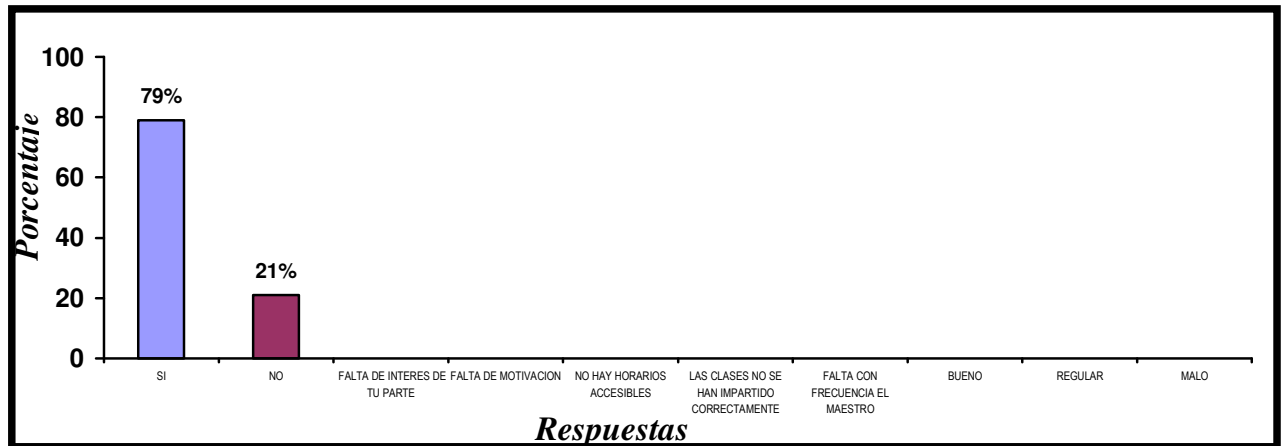
PREGUNTA 1

¿Tenías conocimiento de los cursos de inglés que se imparten en el Instituto Tecnológico de Minatitlán?



Los resultados reflejan que más del 50% de los encuestados tienen conocimiento de la existencia de los CURSOS DE INGLES que se imparten en el Instituto Tecnológico de Minatitlán, además de que ese conocimiento en ocasiones era obtenido por compañeros y/o amigos; el porcentaje restante no sabía, pero como se aprecia, es una minoría.

PREGUNTA 2
¿Has tenido interés en formar parte de éstos cursos?

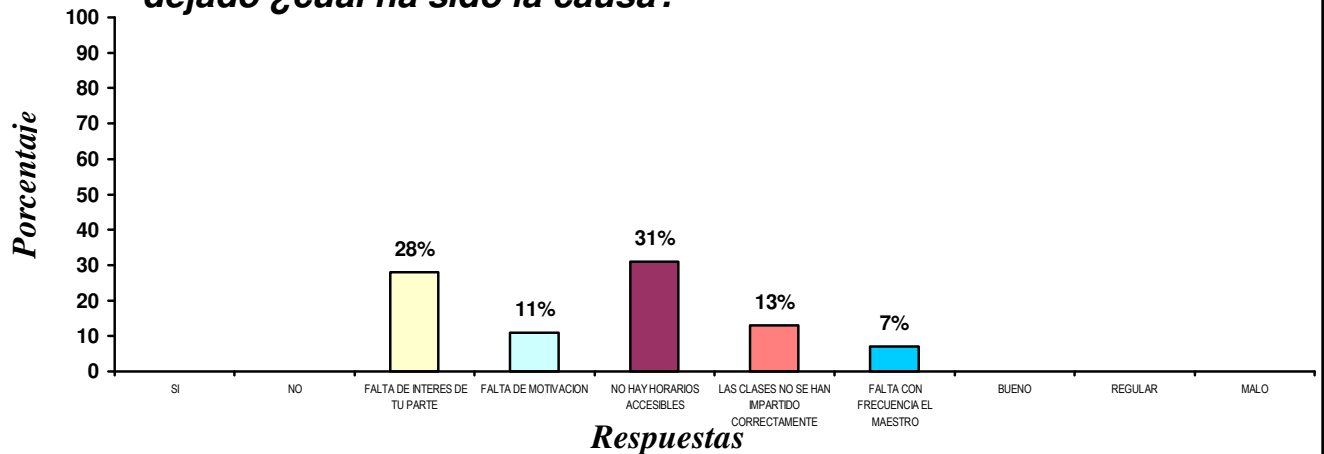


El 79% responde que si tiene interés en formar parte de estos cursos, el 21% contesta negativamente.

Esto nos define la creación de una estrategia, ya que el interés predomina.

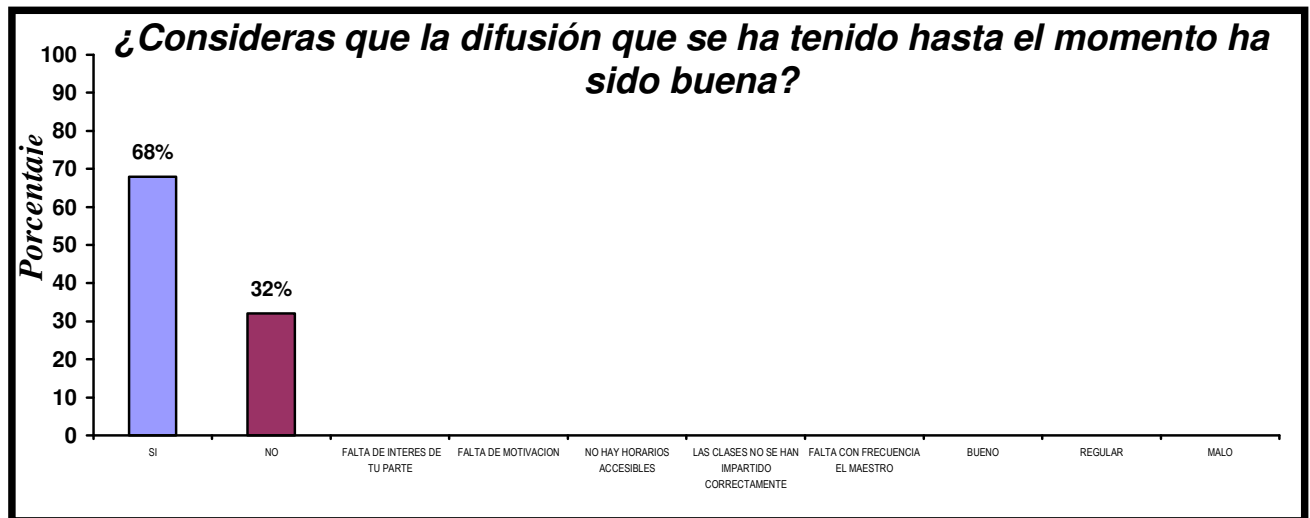
PREGUNTA 3

Si en alguna ocasión has formado parte de éstos cursos y los has dejado ¿cuál ha sido la causa?



Son diversas causas las que influyen en el abandono de los CURSOS DE INGLES; destacando entre ellas la de *falta de horarios accesibles* (31%), aunque también se debe a la *falta de interés por parte de los mismos integrantes* (28%), observamos que la *falta de interés y motivación* (11%) no ha sido la causa principal, lo que lleva a la determinación de estrategias. El porcentaje obtenido de las respuestas restantes: *las clases no se han impartido correctamente* (13%) y *falta con frecuencia el maestro* (7%); es muy bajo no tomándose en cuenta para la determinación de estrategias antes mencionadas.

PREGUNTA 4

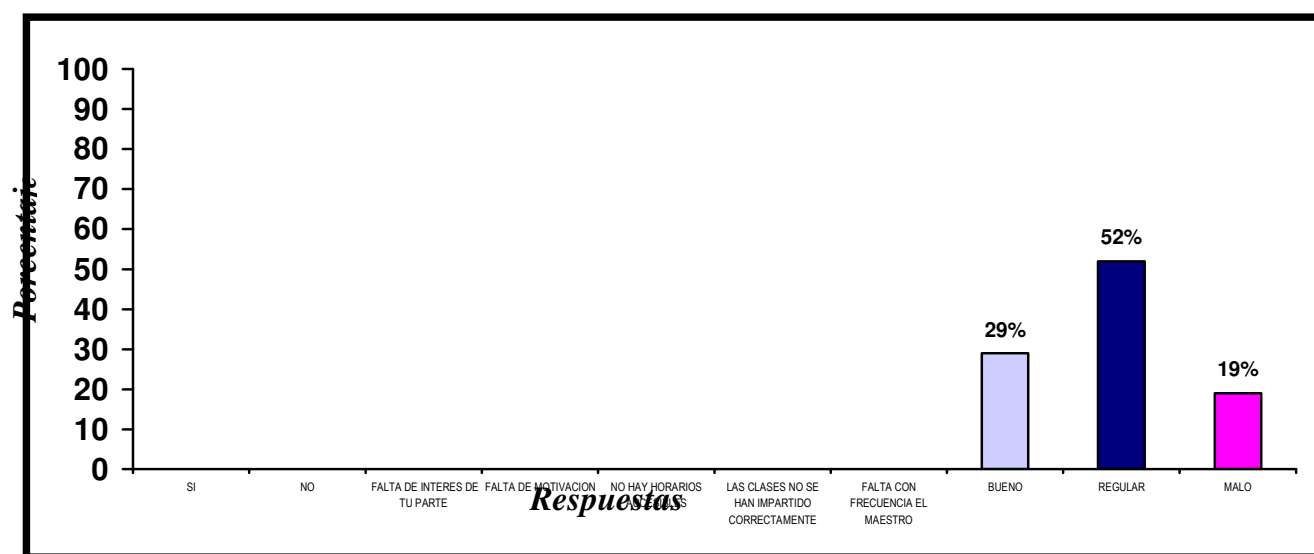


La mayoría de las personas encuestadas considera que los CURSOS DE INGLES tienen una buena difusión (68%); el numero restante (32%) opina que hace falta publicidad para la impartición de los mismos.

Evaluando la difusión que se ha realizado hasta el momento, consideramos que a pesar del resultado obtenido, es necesario darle mas publicación, de esta manera se puede obtener más horarios y atacar el problema principal.

PREGUNTA 5

Has escuchado entre tus compañeros y amigos del Instituto Tecnológico de Minatitlán comentarios de los cursos de inglés; ¿y éstos han sido?



El porcentaje a considerar es 52% por ser el más alto y es que los CURSOS DE INGLES hasta el momento han sido regulares, éste resultado nos hace hincapié a de que tales casos no han sido ni buenos ni malos, el hecho es que nos encontramos en un punto medio por lo que se debe emplear estrategias de difusión tanto para un crecimiento como para el mejoramiento de tales cursos.

3.2. FORMATO DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS INTEGRANTES DEL CURSO DE MS-DOS

Esta encuesta fue realizada a las personas que integraron el Módulo de MS-DOS que formó parte del DIPLOMADO DE INFORMATICA BASICA APLICABLE impartido en el Centro de Computo.

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MINATITLAN

ALUMNO: _____

FECHA: _____

INSTRUCCIONES: CONTESTA CON SINCERIDAD LAS PREGUNTAS SIGUIENTES.

1. ¿Qué opinas del curso MS-DOS? _____

2. ¿Qué opinas del instructor? _____

3. ¿Qué opinas de la presentación que hace el instructor de los temas? _____

4. En el caso de tener dudas, ¿Estas han sido aclaradas oportunamente?

SI _____

NO _____

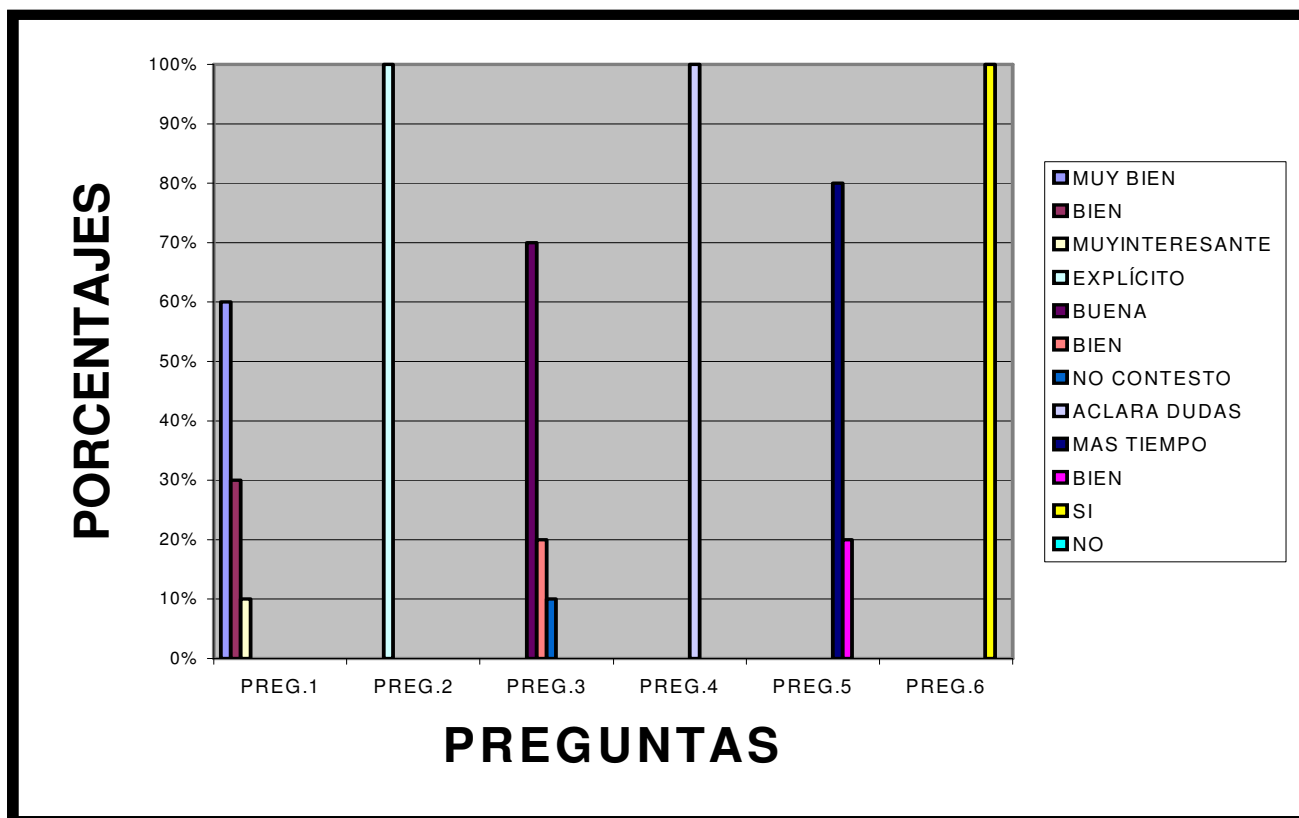
5. ¿Qué sugerencias puedes hacer para mejorar el curso? _____

6. Para efectos de apartarte un lugar en Windows'95, FAVOR DE CONFIRMAR TU PARTICIPACIÓN (Subraye).

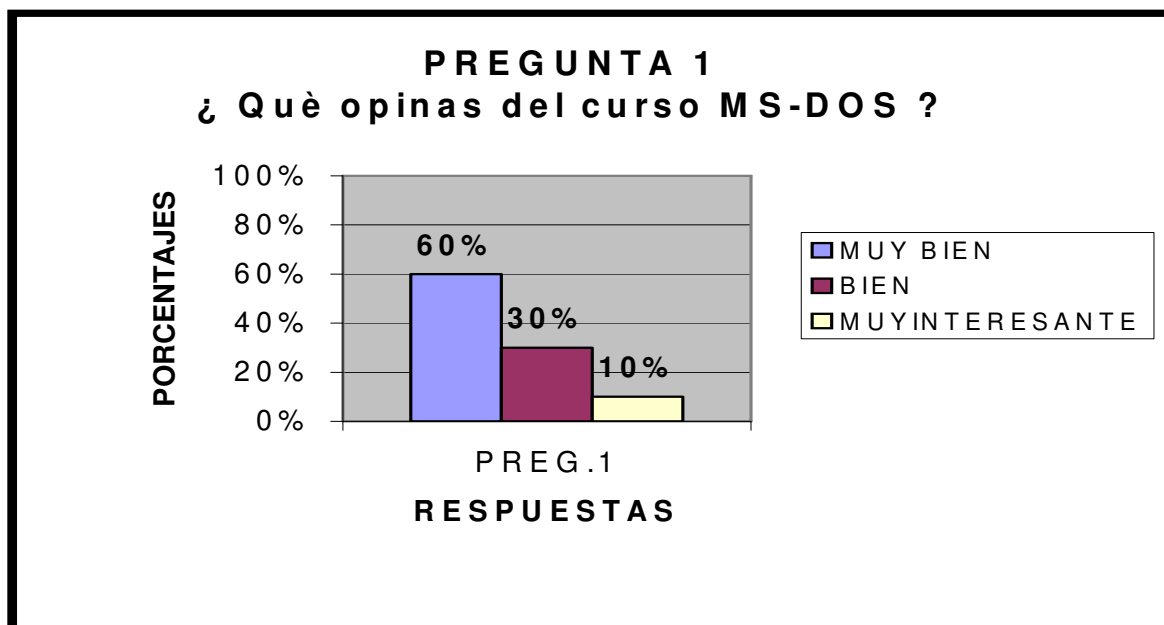
SI PARTICIPARE

NO PARTICIPARE

3.2.1. GRAFICACION GENERAL DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS INTEGRANTES DE LOS CURSOS DE MS-DOS



3.2.1.1.GRAFICACION ESPECIFICA



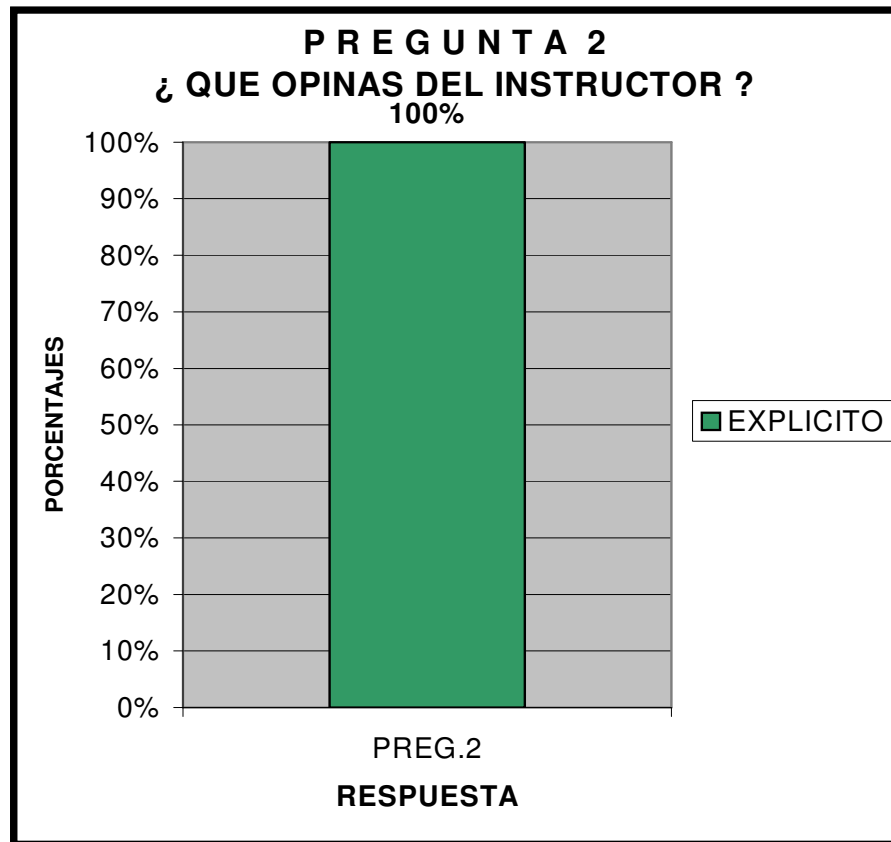
Respuesta:

50% MUY BIEN

30% BIEN

10% MUY INTERESANTE

Esto refleja la calidad del curso, así como la importancia del conocimiento de manejo paquetería que se debe tener para la productividad de cualquier trabajo.

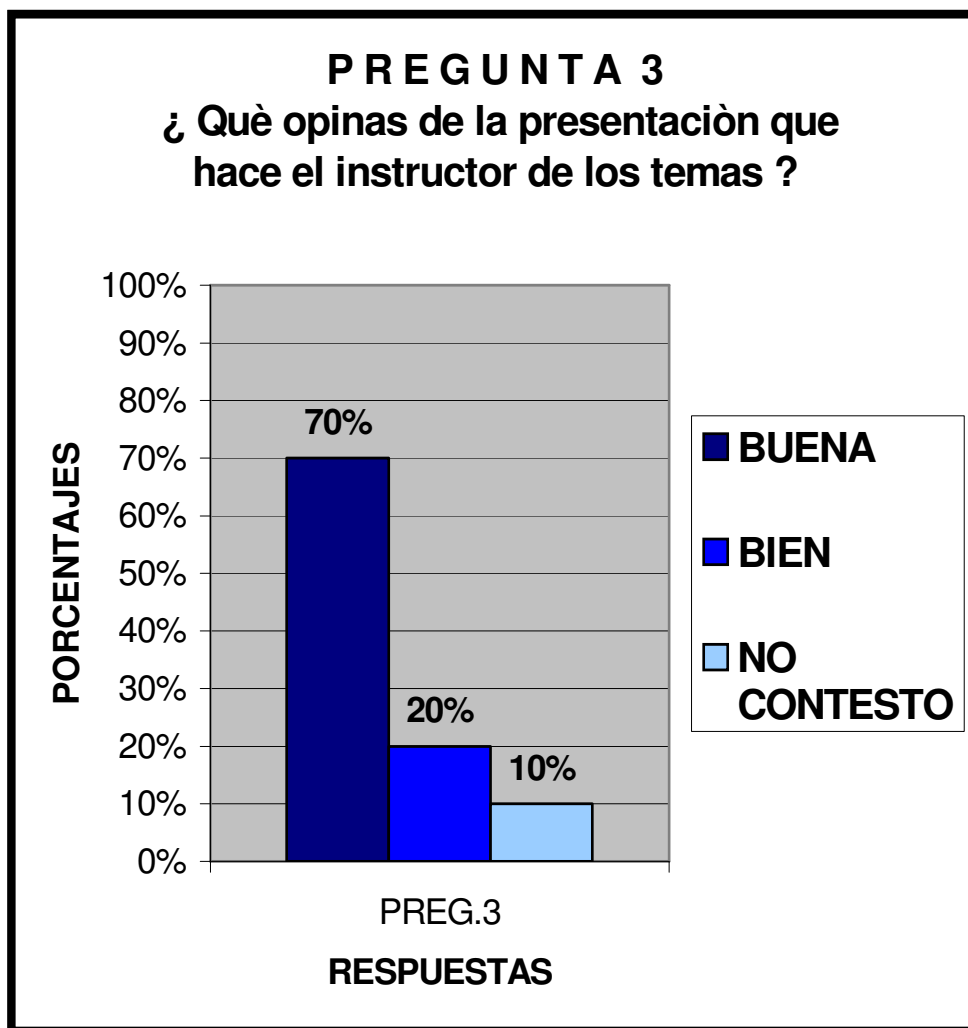


Respuesta:

El 100% contestó que es muy explícito; con esta pregunta se hace hincapié de la importancia y necesidad de utilizar la motivación en todo tipo de cursos, clases, proyectos, etc., hasta para la vida misma y el contar con asesoría individual, ya que eso influirá para que los integrantes de ese módulo continúe.

Aquí se hace una evaluación al instructor, ésta determina si es la persona idónea para la impartición de la materia. La evaluación consiste en:

- * El desenvolvimiento del catedrático durante el desarrollo del curso.
- * La asesoría individual que le proporcione a los integrantes.
- * La motivación que transmita a cada uno de los participantes.

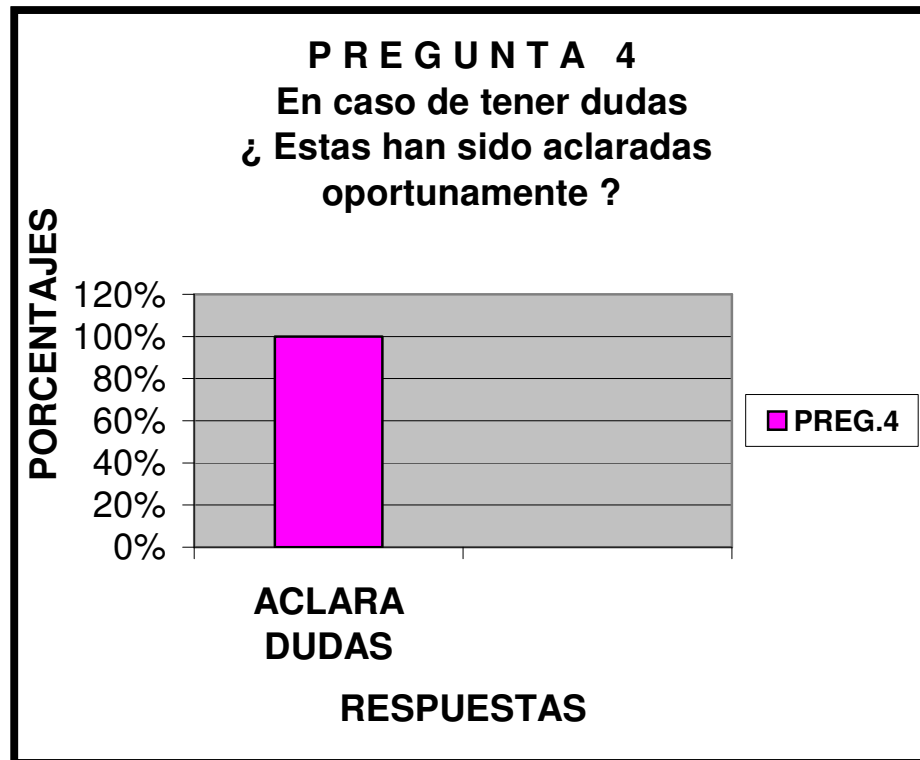


Respuesta:

El 70% respondió que es BUENA, el 20% MUY BIEN y el 10% no contestó.

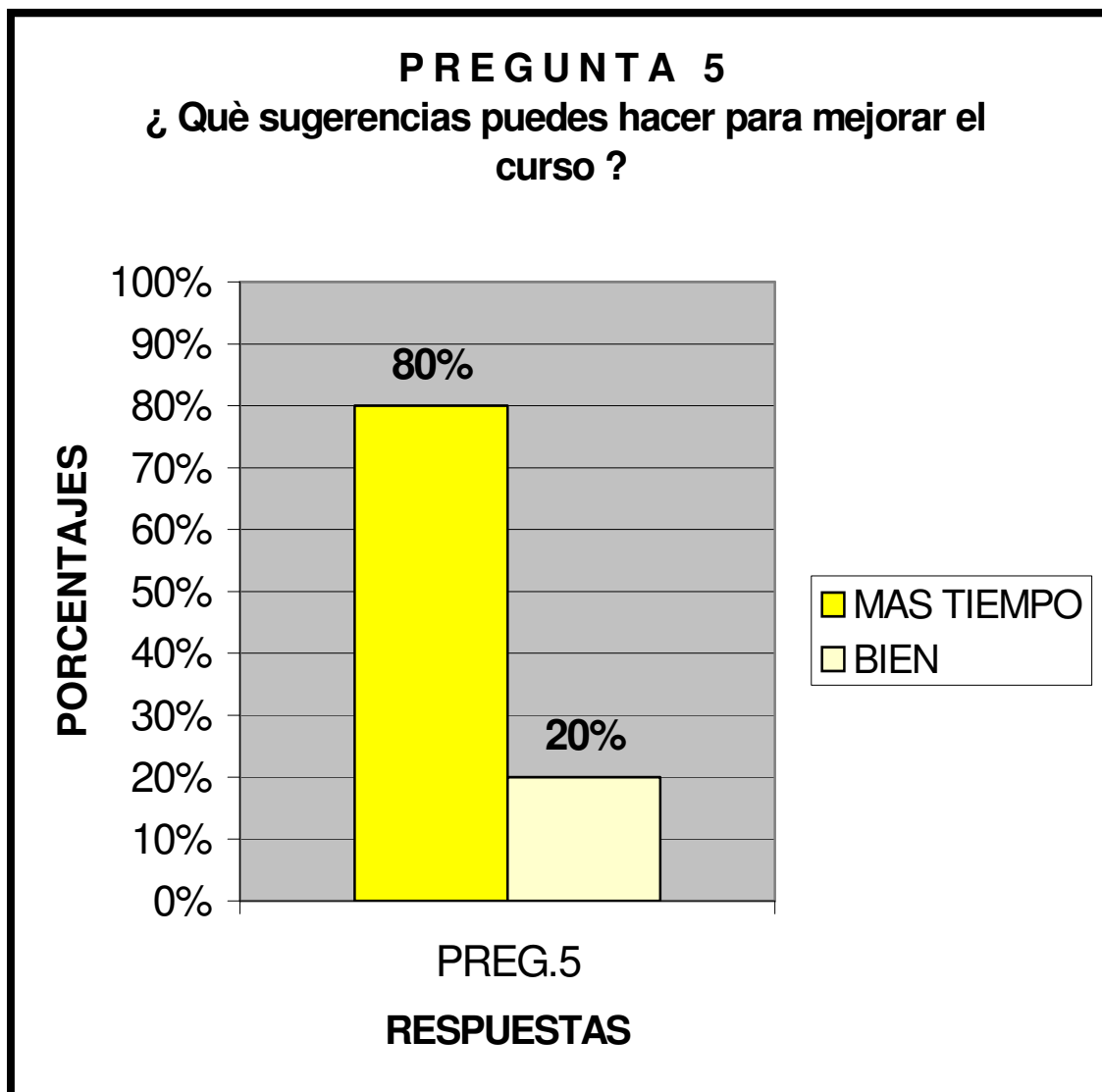
Los temas expuestos por el instructor, así como de la presentación que hace uso, si es:

- * Precisa
- * Concisa y explícita



Respuesta:

El 90% de los participantes contestaron que si en alguna clase tienen dudas, el instructor las aclara. La asesoría que les proporcionó es tanto grupal como individual

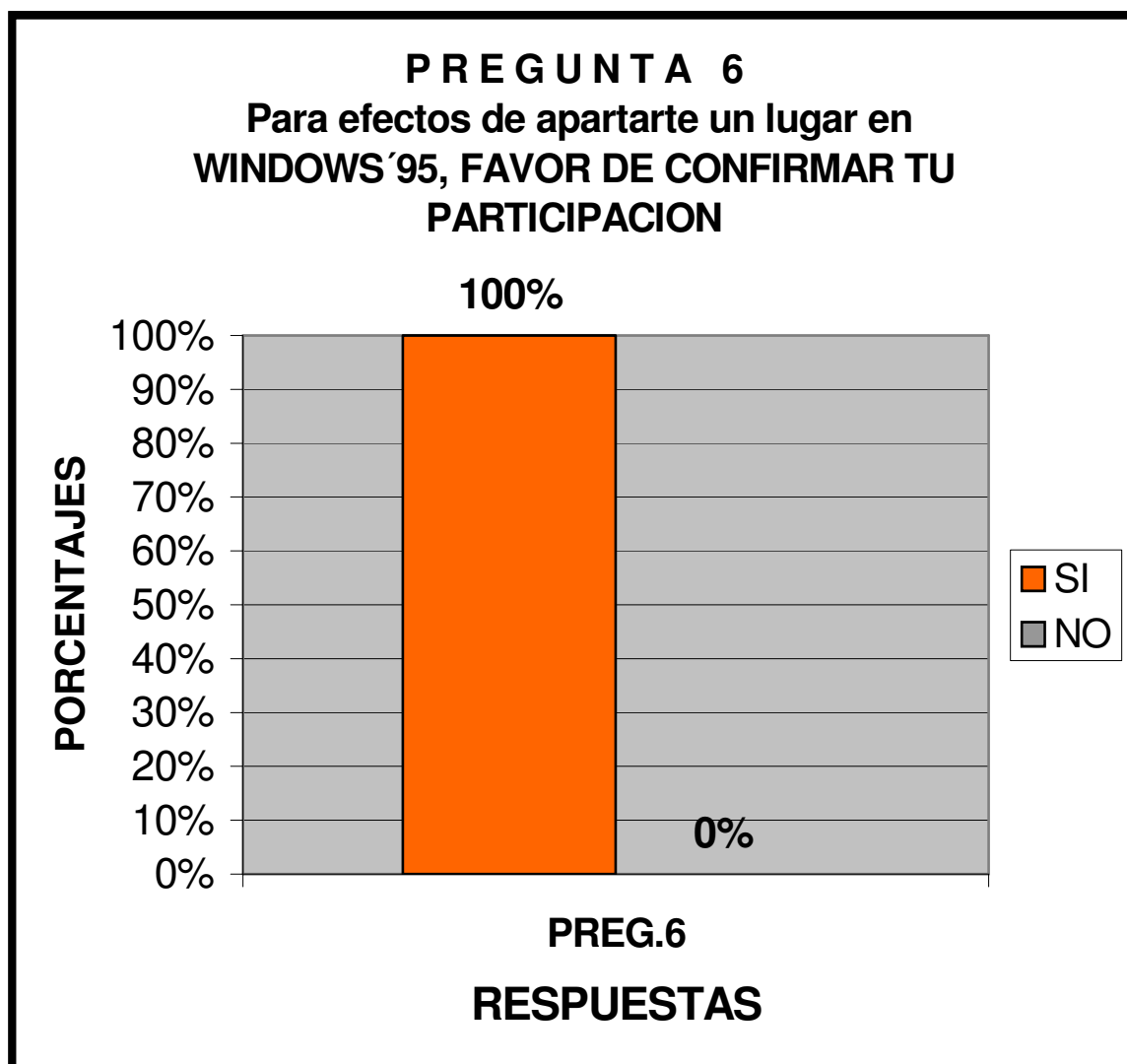


Respuesta:

El 80% contestó que se requiere de más tiempo para practicar los ejercicios.

El 20 % dijo estar de acuerdo con el horario establecido.

Esta pregunta nos muestra una clave para determinar estrategias.



Respuesta:

El 100% de los encuestados aceptaron participar el módulos siguientes

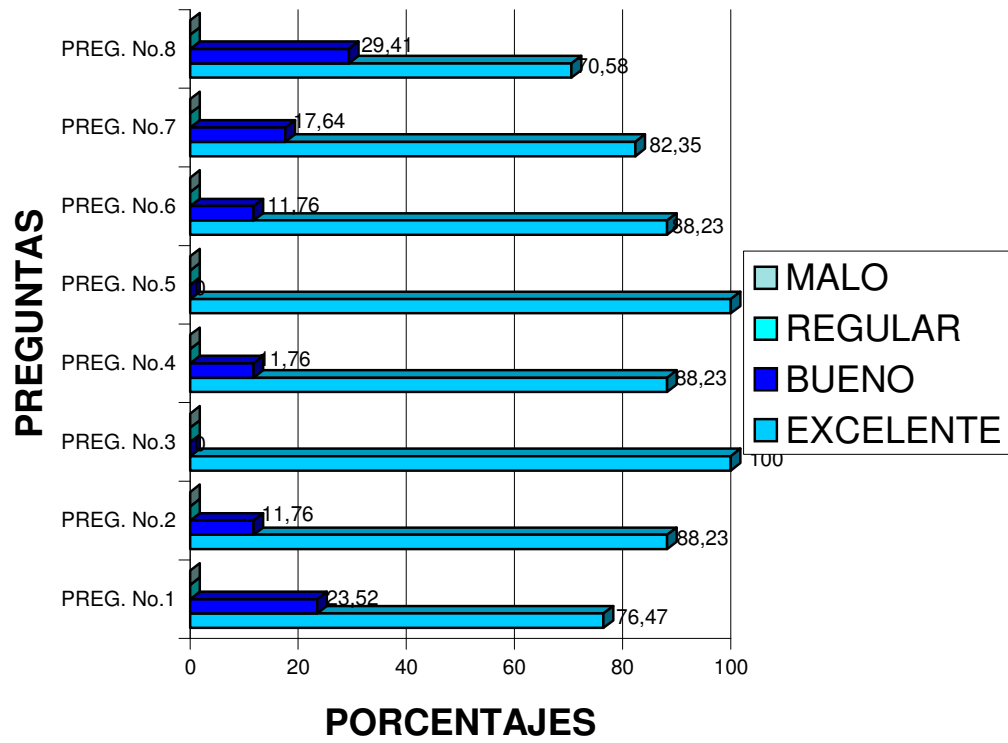
3.3.GRAFICACION GENERAL DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS INTEGRANTES DE DIVERSOS CURSOS

Las gráficas presentadas a continuación se realizaron de una manera general ya que dichos cursos no fueron impartidos durante el periodo Agosto-Diciembre en el que se realizó dicho proyecto, la información obtenida para la realización de dichas gráficas se obtuvo de encuestas realizadas por el Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación.

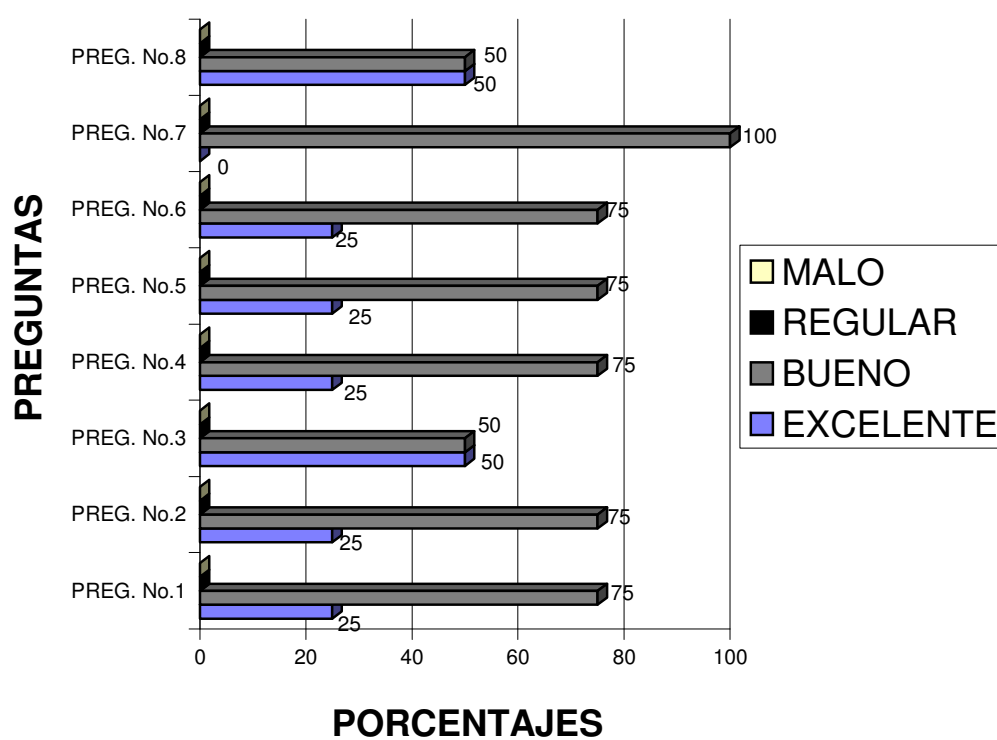
Tales cursos fueron:

- ♣ **WINDOWS' 95**
- ♣ **CURSO DE INSTRUMENTACIÓN BÁSICA**
- ♣ **CURSO DE MANTENIMIENTO DE MOTORES ELECTRICOS**
- ♣ **INTERPRETACION DE DIAGRAMAS ELECTRICOS**
- ♣ **VALIDACION DE METODOS**

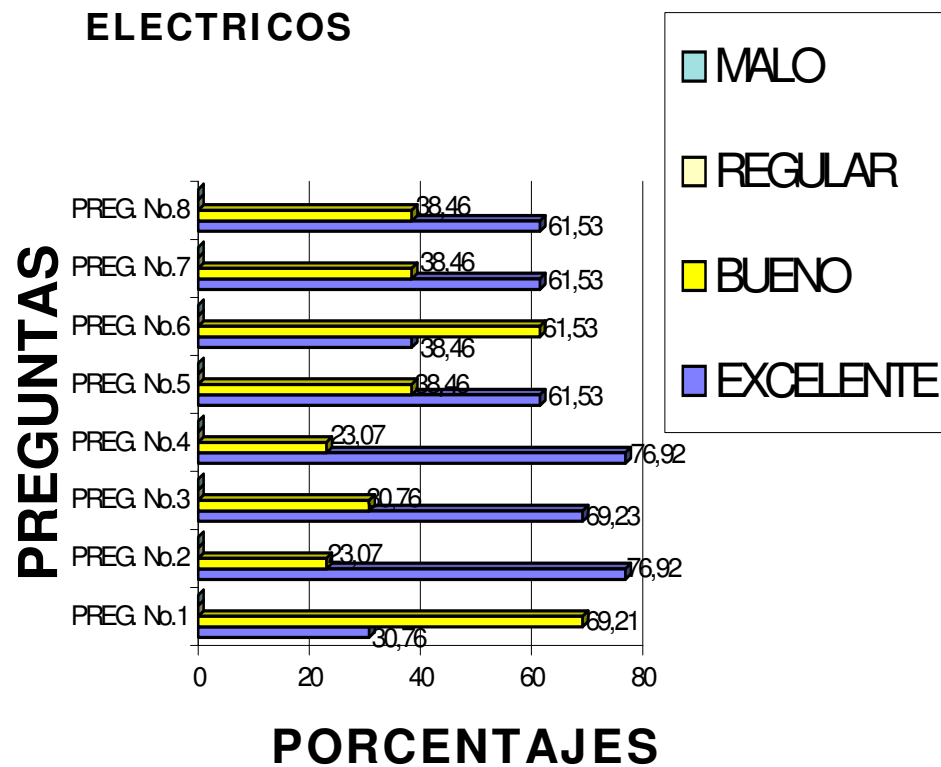
3.3.1.- WINDOWS '95



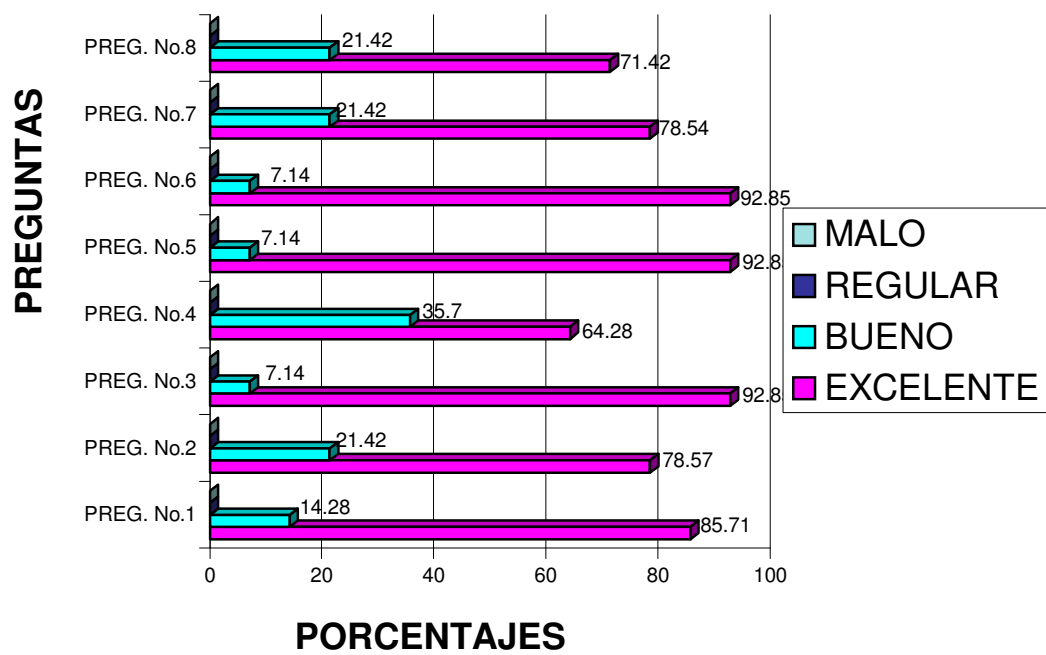
3. 3. 2.- CURSO DE INSTRUMENTACION BASICA



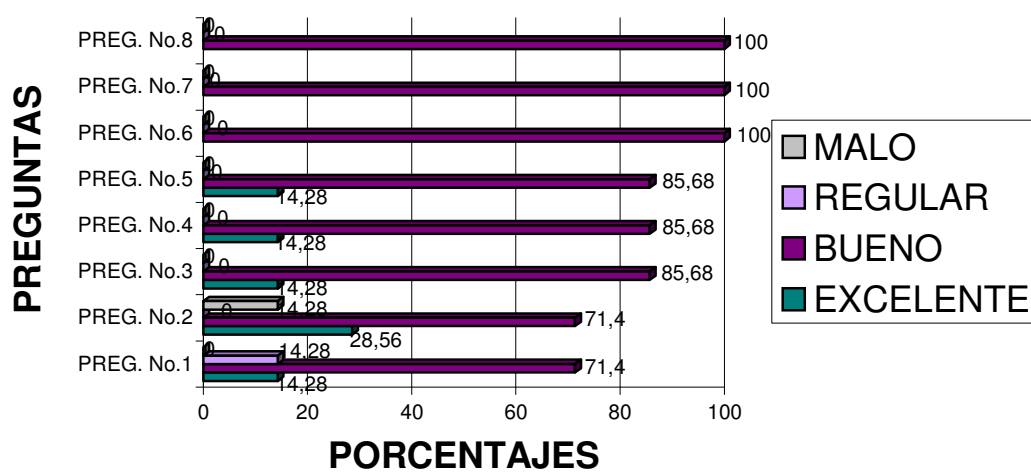
3.3.3.- INTERPRETACION DE DIAGRAMAS ELECTRICOS



3.3.4.-VALIDACION DE METODOS



3.3.5.-CURSO DE MANTENIMIENTO DE MOTORES ELECTRICOS



La encuesta siguiente fue aplicada a las empresas como:

- ♣ INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
- ♣ GALVYCRON
- ♣ QUIMIR
- ♣ CAMPI
- ♣ TEREFTALATOS
- ♣ COMISION FEDERAL DE ELECTRICIDAD
- ♣ EMBOTELLADORA TROPICAL (PEPSI-COLA)
- ♣ COMPLEJO PETROQUIMICO (PECOSA)
- ♣ MASECA
- ♣ MATERIAS PRIMAS MONTERREY

El objetivo principal de la aplicación de ésta encuesta fue con el fin:

- ♣ |De dar a conocer los Servicios ofrecidos hasta al momento.
- ♣ Si en alguna ocasión los han solicitado, cuál ha sido el grado de satisfacción que han tenido.
- ♣ Así como conocer los diferentes puntos de vista que se tiene de los Servicios proporcionados y
- ♣ la manera de darlos a conocer.

3.4.FORMATO PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS A LAS EMPRESAS

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MINATITLAN (I.T.M.)

NOMBRE DE LA EMPRESA: _____

DIRECCIÓN: _____

TEL.: _____ FAX: _____ E-MAIL: _____

NOMBRE DEL INFORMANTE: _____

PUESTO: _____

1. ¿ Conoce los servicios externos que ofrece el Instituto Tecnológico de Minatitlán ?
(Curso de Capacitación y Servicios de Laboratorio)

Si _____ No _____

- Si su respuesta fue afirmativa, pase a la pregunta No. 2
- Si su respuesta es negativa , pase a la pregunta No. 4

2. ¿Cuál (es)de los siguientes servicios le ha proporcionado el I.T.M. ? Subraye .

AREA DE ADMINISTRACION

- ♦ TALLER Y ADMINISTRACION DEL TIEMPO
- ♦ ANALISIS Y SOLUCION DE PROBLEMAS
- ♦ TALLER DE DESARROLLO HUMANO EN EL TRABAJO
- ♦ ADMINISTRACION BASICA PARA PLANTAS INDUSTRIALES

AREA DE INGENIERIA

- ♦ DIBUJO ISOMETRICO
- ♦ ELECTRONICA INDUSTRIAL
- ♦ MEDICION Y CONTROL DE PROCESOS
- ♦ PRINCIPIOS DE TRANSFERENCIA DE CALOR EN TORRES DE ENFRIAMIENTO

- ♦ INSTRUMENTACION BASICA
- ♦ METROLOGIA BASICA
- ♦ INTERPRETACION DE DIAGRAMAS ELECTRICOS
- ♦ FUNDAMENTOS DE QUIMICA ANALITICA
- ♦ METODOS DE ANALISIS TERMODINAMICOS EN SISTEMAS TERMOTECNICOS

AREA DE COMPUTACION

- ♦ MS-DOS Y WINDOWS NT WORKSTATION
- ♦ WINDOWS 95
- ♦ REDES DE COMPUTADORAS
- ♦ TECNOLOGIA DE FIBRAS OPTICAS
- ♦ PROGRAMACION EN TURBO C PARA WINDOWS
- ♦ INTERNET

LABORATORIO

LABORATORIO DE INVESTIGACIONES DEL MEDIO AMBIENTE (LIMA)

- ♦ ANALISIS DE AGUA RESIDUAL Y AGUA POTABLE
- ♦ PREPARACION DE REACTIVOS
- ♦ VENTA DE AGUA DESTILADA, BIDEDESTILADA Y TRIDEDESTILADA
- ♦ ANALISIS DE ALIMENTOS (HUMEDAD, GRASAS Y ACEITES, FIBRA CRUDA Y NITROGENO PROTEICO)

OTROS CURSOS

- ♦ INGLES BASICO I
- ♦ INGLES BASICO II
- ♦ INGLES INTERMEDIO
- ♦ INGLES AVANZADO
- ♦ INGLES COMERCIAL

DIPLOMADOS

- ♦ DIPLOMADO EN ENERGETICA INDUSTRIAL
- ♦ DIPLOMADO EN INFORMATICA BASICA APLICABLE

3.¿Cuál ha sido el grado de satisfacción de los servicios recibidos del I. T. M. ? (califique del 1-10)

Cursos de Capacitación _____ Servicios de Laboratorio _____

4. Especifique cual (es) de los servicios antes listados (Cursos de Capacitación y Servicios de Laboratorio) le gustaría que le proporcionará el I.T.M. _____

5.¿Cuáles son sus necesidades reales de capacitación ? _____

6.¿ Con qué periodicidad se imparte capacitación a los trabajadores de su empresa ?

Cada 2 meses _____

Cada 4 meses _____

Cada 6 meses _____

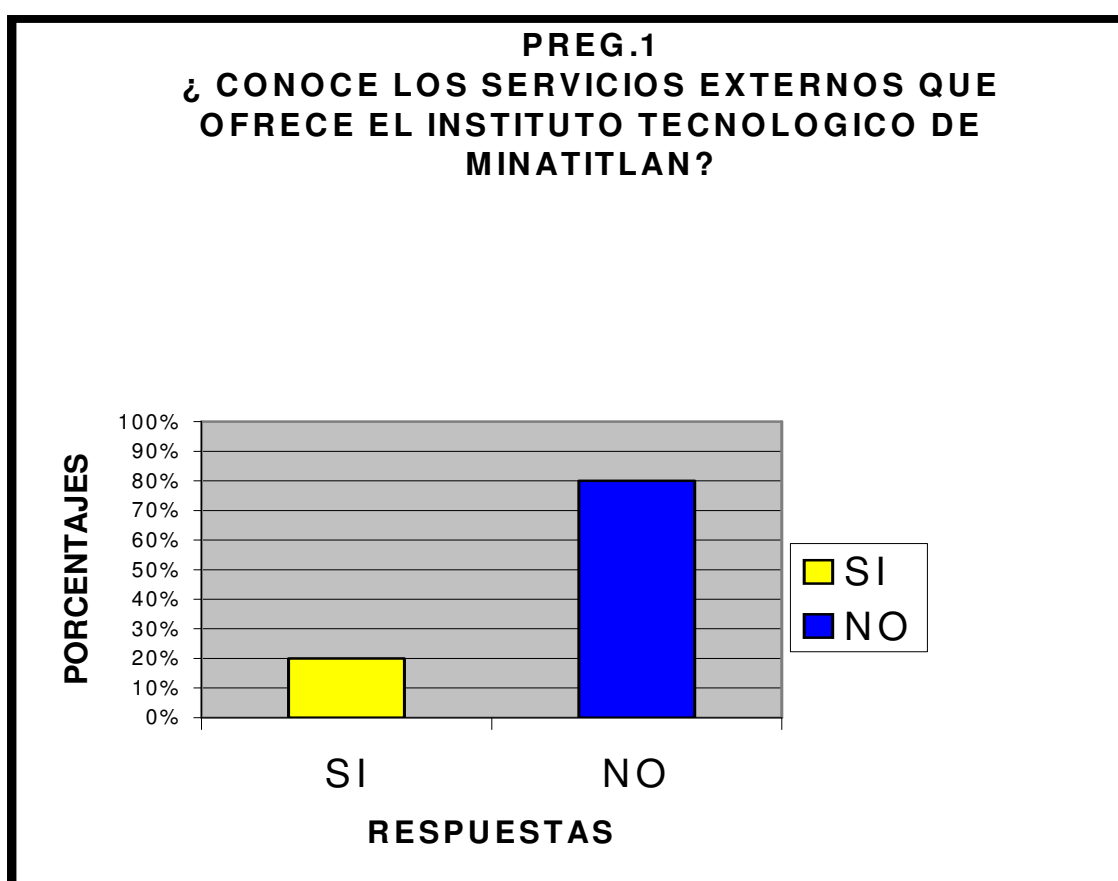
Cada año _____

7.¿ Que recomendación puede hacer para mejorar los servicios externos del I.T.M. ?

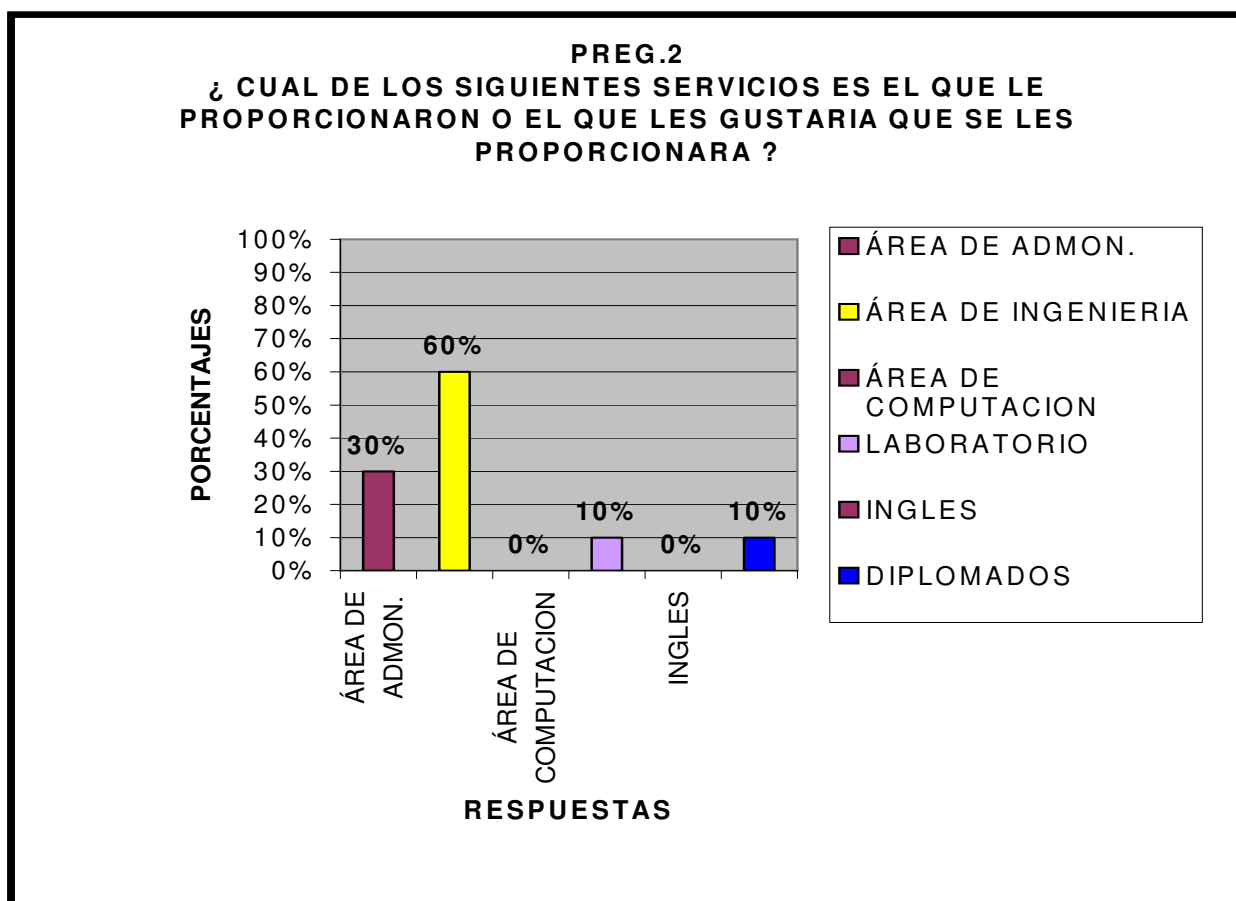
3.4.1. GRAFICACION DE LA ENCUESTA APLICADA A LAS EMPRESAS

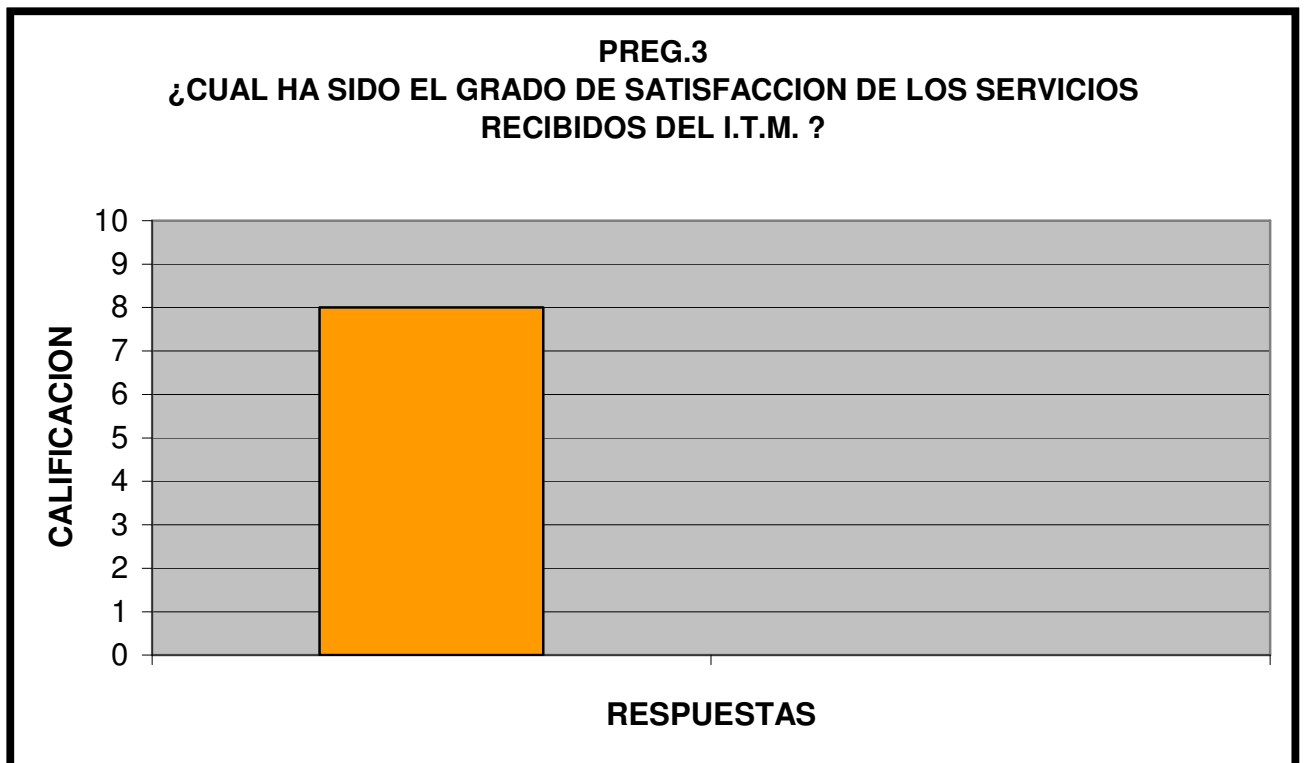
Los Servicios Externos que ofrece el INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MINATITLAN, por los resultados obtenidos nos damos cuenta que un 80 % de las empresas encuestadas no conocen tales Servicios por lo que se llega a la conclusión que se requiere de:

- ✿ Una persona destinada a dar conocer tales servicios, proporcionando a cada uno de los sectores productivos de la zona el catalogo de los Servicios Externos con que contamos en el I.T.M.



Con esta pregunta nos da conocer el área de mayor interés y así poder crear cursos en lo que respecta a esa área, y así poder ofrecerlos a los sectores productivos de la zona.



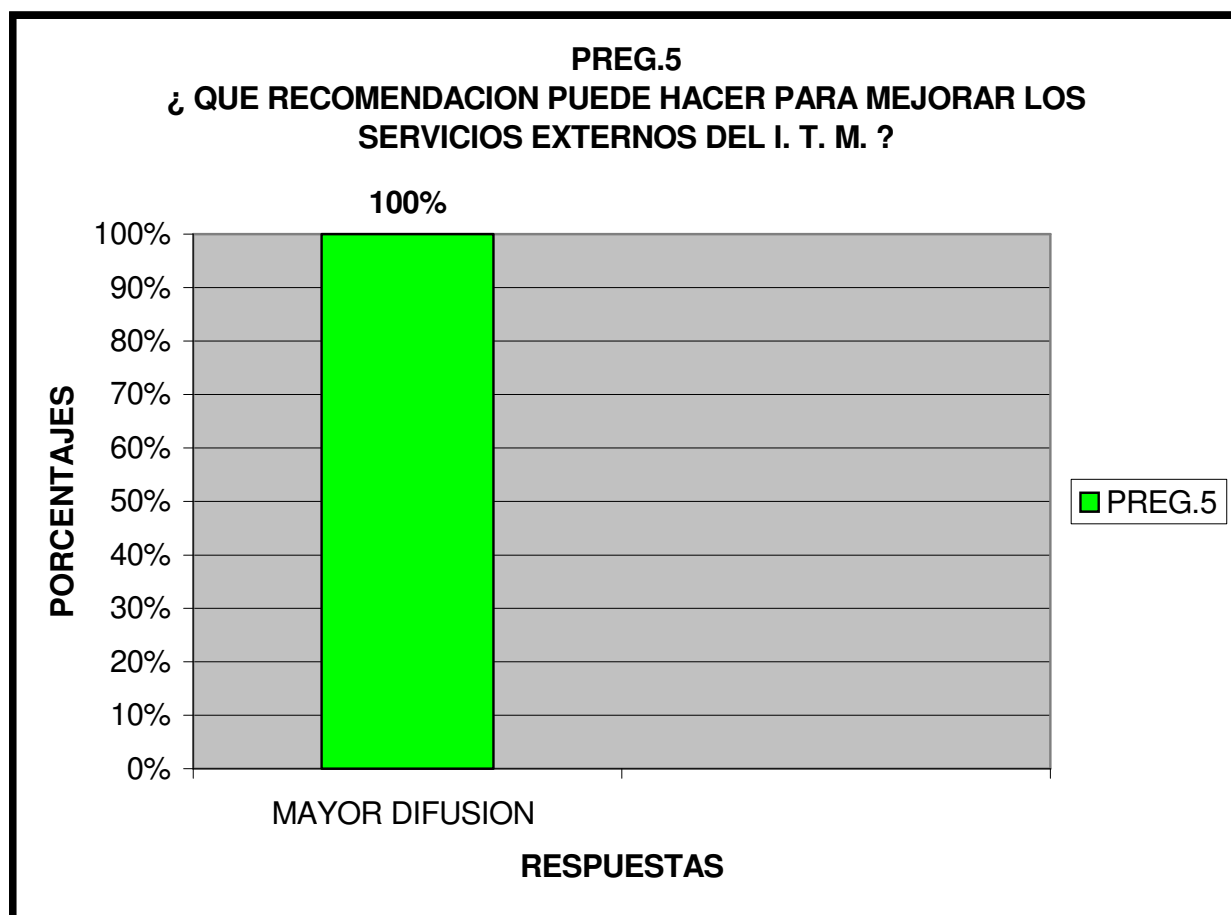


La calificación obtenida de acuerdo a las empresas que contestaron que si han recibido los servicios externos que proporciona el I.T.M. fue de 8 .

Con lo que nos damos cuenta que a pesar de ser pocas las empresas que han solicitado los servicios que se ofrecen en el I.T.M. Dichas empresas han quedado satisfechas con los servicios que se les han proporcionado.

NOTA: LA GRAFICACION DE LA PREGUNTA 4 NO SE REALIZA YA QUE SE GRAFICO AL IGUAL QUE LA PREGUNTA 2.

El problema que existe para el crecimiento de los Servicios Externos es que la difusión que se maneja no es la adecuada es por eso que las respuestas obtenidas coinciden que se debe dar mayor publicidad a los servicios y que no nada más consista en repartir el catálogo de los servicios externos sino que existan más aperturas de cursos , diplomados , conferencias, etc, y que éstos se den a conocer empleando el medio de comunicación más idóneo



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La investigación fue realizada a través de encuestas aplicadas a:

- ♣ Los diferentes cursos que se han impartido y a los que se están impartiendo hasta el momento en el INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MINATITLAN
- ♣ Así como también los servicios que se han ofrecido a las industrias-empresas
- ♣ Y a los sectores productivos (bienes/servicios) de la zona.

En dicha investigación no se obtuvieron los resultados deseados debido a diferentes factores que influyeron notablemente, como:

- ♣ Para el contacto con las diferentes industrias-empresas y poder lograr entrevistas con el personal necesario que nos pudiera facilitar la información necesaria para la continuidad del proyecto, no existía cordialidad por parte de dichas personas por lo que se tenía que estar en contacto muy continuo con ellos para el logro de dichas entrevistas.
- ♣ Dentro del Departamento de Gestión Tecnológica cuando se requería de que se me proporcionara ya fuera información o materiales, era necesario que con tiempo de solicitara ya que no fácilmente se proporcionaba y por ultimo tenía que buscarla por otro lado.

En esta investigación nos dimos cuenta que de acuerdo a la información recabada , los Servicios Externos que se han proporcionado hasta el momento, no han tenido crecimiento esto se debe a la escasa difusión que se ha dado a estos, a pesar de contar con un catalogo de Servicios Externos éste no es conocido por la mayoría de los sectores que son de nuestro interés.

Las recomendaciones que se hacen son

- ♣ Las estrategias de crecimiento mencionadas con anterioridad.
- ♣ Así como el financiamiento para la continuidad de dicho proyecto.
- ♣ Una sola persona no basta para llevar a cabo todas las actividades que conlleva este proyecto

Y con lo anterior mencionado se logra determinar que los Servicios Externos puedan tener CRECIMIENTO, CONSOLIDACIÓN Y UNA DIVERSIFICACION CORRECTA AUNADO A QUE ESTE PROYECTO NO TERMINA AQUÍ YA QUE SE REQUIERE DE SEGUIMIENTO

.

ESTRATEGIAS PROPUESTAS DE CRECIMIENTO

1.-Implementar la apertura de más horarios que pudieran ser accesibles a los que deseen formar parte de los cursos.

2.-Coordinar junto con el Departamento de Comunicación y Difusión, programas de publicidad en medios como son:

- ♣ Programa Tecno-Radio, que se transmite por la radiodifusora Radio Lobo y en el que se informa al los radioescucha (o sea al público en general) de todas las actividades que realiza en INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MINATITLAN.
- ♣ Sacar anuncios en periódicos, no exclusivamente en el Diario "La Opinión", como se ha hecho hasta el momento, en el que se han promocionado los Servicios Externos que se ofrecen en el INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MINATITLAN, no solamente de la localidad sino de la zona y en la cual existen diversos periódicos (El Liberal, El Diario del Istmo, etc.) ya sea como publicidad pagada o no pagada, según sea el convenio.
- ♣ Rótulos llamativos, anunciando LOS SERVICIOS QUE EN ESE MOMENTO SE TEN OFRECIENDO e idear slogans creativos.

3.- Realizar un Estudio de Mercado profundo , para ver como se encuentra la competencia en base a :

- ♣ Costos
- ♣ Horarios
- ♣ Catedráticos
- ♣ Material (didáctico y de apoyo)

Lo antes mencionado sería con el fin de determinar cuales son nuestras debilidades y cuales nuestras fortalezas para definir con seguridad los puntos en los que debemos hacer hincapié.

GLOSARIO

ACTIVIDAD.- Acción destinada a desarrollar las aptitudes de una persona.

ACTUALIZACION.- Perfeccionamiento que se da a los trabajadores para poner al día sus conocimientos y calificaciones, a fin de facilitar su adaptación a las innovaciones recientes.

ADMINISTRACION.- (Terminología) Se forma del prefijo “ad ” hacia, y de “ ministratio “ ésta última palabra viene a su vez de “ minister”, vocablo compuesto de “minus” comparativo de inferioridad y del sufijo “ ter “, que sirve como término de comparación. La etimología de minister es pues diametralmente opuesta a la de “ magister “: de “ magis “, comparativo de superioridad, y de “ ter “.

Si pues “ magister “ (magistrado), indica una función de preeminencia o autoridad-el que ordena o dirige a otros en una función- “ minister “ expresa precisamente lo contrario: Subordinación u obediencia; el que realiza una función bajo el mando de otro; el que presta un servicio a otro.

a satisfacción de necesidades económicas y sociales, siendo productivo para el humano, para la economía y la sociedad.

ADMINISTRACION: Es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñado para determinar y lograr los objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

CAPACITACION: 1) Proceso mediante el cual se llevan a cabo una serie sistematizada de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y mejorar actitudes en los trabajadores, con el propósito de conjugar por una parte la realización individual que se reflejará en ascensos dentro de la jerarquía de la organización, con el correlativo mejoramiento, y por la otra, con la consecución de los objetivos de la empresa.

2) Es la adquisición de habilidades, conocimientos y aptitudes para desempeñar su propio puesto.

3) Actualizar el recurso humano del sector productivo (bienes/servicios) en diferentes niveles del conocimiento en áreas científicas, tecnológicas y de administración con la participación del personal docente del Instituto.

CAPACITACION EN EL TRABAJO.- Proceso diseñado para mantener o mejorar el desempeño laboral presente. Es la capacitación que se da, según se vayan presentando las necesidades que la organización requiera.

CAPACITACION PARA EL TRABAJO:- Es la capacitación que adquiere una persona para la solicitud de un determinado puesto de trabajo.

CONOCIMIENTO: Información que un individuo posee con respecto a ciertos fenómenos y sus relaciones.

COORDINACION.- Logro de la armonía de los esfuerzos individuales y de grupo., hacia el logro de los propósitos y objetivos del grupo.

CONSOLIDACIÓN.- 1) Dar firmeza y solidez a una cosa.
2) Asegurar en base a datos estadísticos y precisos.

CONTRATO.- 1) Pacto entre 2 o mas personas: son nulos los contratos conseguidos con violencia.
2) Documento que lo acredita: contrato notarial.
3) Pacto o convenio entre partes que se obligan sobre materia o cosa de terminada.

CONVENIO.- 1) Pacto, ajuste.
2) Acuerdo entre un comerciante en quiebra y sus acreedores.
3) Compromiso que se adquiere mediante un documento .

4)Arreglo, capitulación, acuerdo, contrato, transacción, pacto, ajuste, alianza, unión, convención.

CREATIVIDAD.- Capacidad para desarrollar nuevos conceptos, ideas y soluciones a problemas.

CRECIMIENTO.- Acción de crecer y su efecto, proceso de desarrollo.

CURSO: Conjunto de actividades enseñanza-aprendizaje para la adquisición o actualización de las habilidades y conocimientos y cuya reunión conforma un programa de capacitación y adiestramiento.

DEPARTAMENTO.- Área, División o sucursal definidos de una empresa sobre lo que un administrador tiene autoridad para el desempeño de actividades y el logro de resultados específicos.

DESARROLLO.-1) Aumentar, acrecentar, perfeccionar, mejorar.
2)Explicar y sacar las consecuencias de una teoría, hecho, tarea. etc.

DIPLOMADO.- Documento oficial que establece un privilegio.

EFICACIA.- Consecución de objetivos, logro de los efectos deseados.

EFICIENCIA.- Logro de los fines con la menor cantidad de recursos; el logro de objetivos que menor costo u otras consecuencias no deseadas.

ESTUDIO DE MERCADOS El estudio de mercados abarca desde la encuesta y el estudio pormenorizado del mismo hasta la elaboración de estadísticas para poder analizar las tendencias en el consumo, y poder prever así la cantidad de productos y la localización de los mercados más rentables para un determinado tipo de bien o servicio. Cada vez se utilizan más las ciencias sociales para analizar la conducta de los usuarios. La psicología y la sociología, por ejemplo, permiten

identificar elementos clave de las inclinaciones de las personas, de sus necesidades, sus actividades, circunstancias, deseos y motivaciones generales, factores clave para entender los distintos patrones de comportamiento de los consumidores.

Al tiempo que se aplicaban las ciencias sociales se introdujeron métodos modernos de medición y nuevas técnicas para realizar encuestas que permiten determinar la amplitud del mercado de un producto concreto. Estos métodos utilizan técnicas **estadísticas** y ordenadores o computadoras para establecer las tendencias y los gustos de los consumidores en relación con varios artículos. El análisis científico también se utiliza en muchas actividades relativas al diseño, sobre todo a la hora de valorar las ventas potenciales de los nuevos productos. Por ejemplo, se utilizan modelos matemáticos para determinar el comportamiento social ante una particular relación, lo que se conoce como teoría de juegos. Las previsiones de venta son uno de los elementos más importantes para poder realizar actuaciones de marketing, que incluyen las relativas al tipo de publicidad, los puntos de venta y la localización de los almacenes.

ESTRATEGIA.- Determinación del propósito (o la misión) y los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y adopción de recursos necesarios para lograr estos propósitos.

IMPLANTACION.- Introducir, instaurar; dar a conocer un nuevo método, procedimiento, programa y llevarlo a cabo.

INSTRUCTOR.- Persona encargada de dar formación profesional y orientar, supervisar y evaluar la capacidad del participante para asimilar los conocimientos teóricos y prácticos.

OBJETIVO: Es el fin que se pretende alcanzar, ya sea con la realización de una sola operación, de una actividad concreta, de un procedimiento, de una función completa o de todo el funcionamiento de una empresa o institución.

OBJETIVOS O METAS.- Fines hacia los que se dirige la actividad; puntos finales de la planeación.

ORGANIZACIÓN.- Concepto utilizado en diversas formas, como por ejemplo:

- 1) Sistemas o patrón de cualquier grupo de relaciones en cualquier clase de operación.
- 2) La empresa en si misma.
- 3) Cooperación de dos o mas personas.
- 4) La conducta de los integrantes de un grupo.
- 5) La estructura intencional de papeles en una empresa “ formalmente organizada”.

PROCEDIMIENTO: Es la secuencia de operaciones encadenadas y su método de ejecución, que realizados por una o varias personas, constituyen una unidad y son necesarios para realizar una función o un aspecto de ella.

PROGRAMA: Parte de un plan, contiene la exposición sistemática de un conjunto de actividades que tiene orden y un objetivo determinado. Establece las condiciones a las que deben sujetarse las actividades, así como su descripción , duración, recursos asignados y señalamientos de responsables.

PROYECTO: 1) Es la primera fase en el proceso administrativo de la capacitación. Se inicia con la identificación de la necesidad a resolver hasta la decisión de convertir dicha exigencia en un compromiso formal institucional.

2) Conjunto de escritos, cálculos y dibujos para dar idea de cómo ha de ser y lo que ha de constar la realización de una idea.

PROYECTO DE INVESTIGACION: Aplicación de métodos científicos en la resolución de problemas específicos del sector productivo y/o servicios a través de proyectos desarrollados por los docentes, alumnos e investigadores de la Institución.

RESIDENCIAS PROFESIONALES: Participación del estudiante en el desarrollo de un proyecto específico ya sea en el sector productivo industrial (externo) o educativo (interno) y de interés de éste

con el fin de complementar su formación profesional durante un lapso de 6 meses.

SERVICIO EXTERNO.- Área del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación que se encarga de elaborar programas y de llevar a cabo actividades que tengan que ver con los Servicios Externos con que cuenta el INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MINATI

BIBLIOGRAFIA

MANUAL PARA LA ADMINISTRACION DEL PROCESO DE CAPACITACION DEL PERSONAL

Hugo Calderón Córdoba
Edit. Limusa
1ª. Edición , 123 Págs.

PRINCIPIOS DE ADMINISTRACION

George R. Terry
Edit. Continental
6ª. Edición. 699 Págs.

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Teoría y Practica
Agustín Reyes Ponce
Edit. Limusa 1ª. Edicio
2da. Edición 189 Págs.

ADMINISTRACION “ UNA PERSPECTIVA GLOBAL “

Harold Koontz, Heinz Weihrich
Edit. Mc Graw Hill
11ª. Edicion 796 Págs.

FORMACION PROFESIONAL

Oficina Internacional del Trabajo-Ginebra
Edit. Alfaomega
3ª. Edición 90 Págs.

ADMINISTRACION

James A. Stoner, R. Edward Freeman y Daniel r. Gilbert
Edit. Prentice Hall
6ª. Edición 688 Págs.