

870102

11
29.

Incorporada a la Universidad Nacional Autónoma de México

ESCUELA DE ADMINISTRACION, CONTABILIDAD Y ECONOMIA



**TESIS CON
FALTA DE ORIGEN**

MANUAL DE ORGANIZACION SUJA PRACTICA PARA
SU ELABORACION DENTRO DE UNA EMPRESA DE
SERVICIOS PARA EVENTOS Y BANQUETES.

SEMINARIO DE INVESTIGACION
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION
P R E S E N T A
LAURA ELENA CURIEL GARCIA
GUADALAJARA, JALISCO 1986



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 está 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.

I N D I C E

	Pag.
PROLOGO	i
I. MANUAL DE ORGANIZACION	1
Definición, Objetivos, Usos y Aplicación, Ventaja s y Limitaciones, Actualización, Importancia del Administrador al elaborar un Manual.	
II. EVENTOS Y BANQUETES	11
Hoteles, Restaurantes, Servicio para Eventos y Banquetes.	
III. PROCESO DE ELABORACION	15
Entrevista, Observación Directa, Información -- Documental.	
IV. MANUAL DE ORGANIZACION PARA UNA EMPRESA DE EVEN TOS Y BANQUETES	19
Objetivos, Políticas, Credo, Reglamento Inte- rior de Trabajo, Procedimiento de Organización, Responsabilidades Comunes a Altos Puestos, Orga nigrama, Descripción de Puestos, Ambiente Fisi- co, Perfil de Puestos, Cartas Límite de Autoridad.	
CONCLUSIONES	95
GLOSARIO	96
BIBLIOGRAFIA	98

PRÓLOGO

Con este trabajo, doy por concluido mi recorrido como estudiante, y el punto de partida a mis actividades como Profesionista. Es bonito recordar, en especial nuestra segunda casa, que lo fue desde Kinder o -- Primaria, finalizando con la realización de este Seminario de Investigación en la Universidad, tiempos que no regresarán más que en nuestra mente, en los que pasamos alegrías y momentos muy agradables, así como esfuerzos, problemas y desilusiones, compartiendo todo esto con -- compañeros y maestros.

Este Seminario de Investigación lo efectué -- con el objetivo de darlo a conocer tanto a aquellas personas que ayudaron a realizarlo transmitiendo sus experiencias por medio de una plática breve pero concisa, -- así como cualquier otra persona que quisiera iniciar un negocio de este tipo, que supieran de la existencia de esta Guía Práctica y su necesidad dentro de cualquier -- empresa y en especial de este Servicio de Eventos y -- Banquetes. La mayoría son empresas familiares que aparentemente no necesitan de esta clase de instrumentos, se convencieron al evaluar los buenos resultados obtenidos con su implantación.

Una de las preocupaciones principales es que la mayoría ven con indiferencia este esfuerzo. A los que es tamos conscientes de su importancia y utilidad, nos toca transformar esa indiferencia en interés constante por comentarlos.

Una de las formas de lograr ese interés es demostrando las ventajas que tenemos con su frecuente utilización, colaborando al mejoramiento e implantación de los manuales en los negocios.

En este Manual, se proporciona información recabada de fuentes que realizan este trabajo de organización de Eventos y Banquetes, que por lo general este tipo de servicios se desarrolla por separado, aquí en esta Guía se proporciona todo como uno solo, por lo que se recolectó la información más importante y las formas de obtener un óptimo resultado en un negocio de Servicios para Eventos y Banquetes.

La realización de esta Guía se hizo, puesto que ninguna empresa que efectúe junto los servicios de este tipo, fuera de un Hotel o un Restaurant tienen Manual de Organización.

Como se mencionó anteriormente que la mayoría son negocios familiares y que ninguno cuenta con una guía técnica autorizada para realizar las labores cada persona que se desenvuelve dentro de ellos. Lo que en este Manual se muestran como uno, en la investigación se dividió en tres: Renta de Inmueble, Servicio de Banquetes y Servicio de Eventos y Banquetes.

En la Renta de Inmueble, como primer paso, son negocios familiares, que cuentan con pocos empleados. Como segundo paso, el Servicio de Banquetes, son manejados en su mayoría por el dueño con la ayuda de pocos empleados y en algunos casos con dobles funciones, como ser Secretaria y Supervisora del evento a la vez. En estos dos casos anteriores, puede justificarse, puesto que son inversiones pequeñas, en las que separadas no pueden tener gran cantidad de empleados.

En el tercer caso son Servicios a Eventos y Banquetes, que abarca los dos primeros, pero en uno solo como se mencionó anteriormente, éstos tienen un mayor número de empleados, y no tienen niveles jerárquicos bien definidos.

Este Manual de Organización no es una imposición que imposibilita a las personas a mostrar su inicia-

tiva, manteniéndolas rígidas.

Al elaborar éste, de ninguna manera se pensó en lo anterior como imposición, sino en una guía para proporcionar a los ejecutivos y personal de la organización en nuevas bases de actuación, nuevas ideas, etc... puesto que si fuera rígido, su costo y su esfuerzo sería relativamente bajo y lo que cuesta es mantenerlo -- al día.

I. MANUAL DE ORGANIZACION

*Iniciar un camino,
es acercarse al final.*

I. MANUAL DE ORGANIZACION

1.1. DEFINICION

Los Manuales de Organización son instrumentos - que autoriza la empresa, institución o unidad administrativa, que contienen información sistemática sobre - su estructura formal, a fin de ubicar al personal dentro de la misma, que lo conozca y emplee mediante el conocimiento de su desenvolvimiento personal e intergrupal (1). Sirve para ayudar al cumplimiento de los objetivos que se han propuesto para la empresa.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. OBJETIVO GENERAL

Integrar toda la información referente a la estructura y organización de la empresa, así como también la información de carácter general de la empresa como - son los objetivos, políticas, reglamentos, organigramas, descripción de puestos, etc... (2)

(1) Apuntes, Materia Manual de Organización, VI Semestre. Maestra Catalina García de Quevedo. Vef. de Manual de Organización.

(2) Sistema de Manuales. UNAM. México, D. F., Abraham y Gilberto Rosas Pérez. 1973. Pag. 8.

1.2.2. OBJETIVO ESPECIFICO

El Manual de Organización:

- 1.2.2.1. Tiene una clara presentación que ofrece una -
lectura fácil y rápida.
- 1.2.2.2. Es una guía fácil para la consulta.
- 1.2.2.3. Nunca está cerrado, siempre existe la posibili-
dad de actualizar, completar o ampliar cual- -
quier punto.
- 1.2.2.4. Evita confusiones, duplicidades y dudas; esto -
gracias a que: cada instrumento tiene su lugar
definido dentro del manual, de acuerdo al Índi
ce; siempre se determina la intervención del -
responsable de la actualización para cada inci
so en el manual; cualquier parte nueva puede -
incluirse en el manual.

1.3. USOS Y APLICACION

El empleo de los Manuales de Organización es des-
conocido parcialmente, ya que las empresas que lo po- -
seen no todas han aprovechado al máximo su uso.

Los beneficios que proporciona están desaprove- -
chados quizá por la ignorancia del empresario en este -

aspecto, el cual se encuentra reuente en invertir en tales herramientas, porque tienen el concepto de ser un gasto superfluo, inútil e innecesario, sin detenerse a meditar por un momento que su uso auxilia a la dirección en el logro de sus objetivos en forma más armoniosa, tomando en cuenta que es un regulador de los recursos humanos con que cuenta la empresa.

Se utilizan para que los miembros de la organización se familiaricen con la manera en que los diferentes puestos se entrelazan junto con otros. Ya que si cada quien conoce perfectamente el alcance de sus funciones, impide que otros puestos abusen de otros, puesto que si conocen los límites de cada uno, no se forma la autonomía sobre puestos que nada tienen que influenciar en funciones que no son de su competencia, descontrolando la armonía entre los empleados e impidiendo que los objetivos se realicen.

Se utilizan para adiestrar tanto a personal ejecutivo como de servicio en las actividades que se desarrollan en la empresa. Por su contenido en Descripción de Puestos se puede adiestrar con mayor rapidez y con un conocimiento perfectamente claro para las personas en un puesto determinado, obteniendo mayor eficiencia -

en su desempeño y mejor productividad.

Cuando una persona se integra o cambia de puesto en la organización o en ésta se cambia de sistemas, y el empleado no es informado clara y detalladamente de sus labores no puede esperarse un buen desempeño, pero si la empresa le facilita una lista de las funciones y cómo y cuándo debe realizarlas, el único problema sería el que el individuo no quisiera trabajar.

Se utilizan para que cada persona conozca el alcance de sus facultades para la Toma de Decisiones. -- Muchas empresas tienen problemas de este tipo de situaciones; dependiendo de la decisión es el grado de responsabilidad.

Y puede suceder cuando una persona no tiene conocimiento del alcance de sus actividades y pasa que toma decisiones que ésta, por su grado de importancia debe ser realizada a un nivel superior y no tomar la decisión pensando que ésta no es de su competencia.

Se utilizan para que cada persona pueda actuar con mayor confianza en el desarrollo de sus funciones.-

Al concentrarse en sus actividades, los altos funcionarios han observado que, de esta manera los demás jefes se van desenvolviendo con mayor seguridad en su actuación proporcionando en sus subordinados una mayor confianza y se va traduciendo en una mayor motivación para que ejerza una buena dirección.

De esta manera cuando una persona conoce plenamente sus labores y tenga una visión general de lo que es la empresa, podrá tener el éxito que se ha esperado, y esto lo proporciona el manual de organización; aquí está una de las razones para apoyar el establecimiento y el uso apropiado de éstos.

Se utilizan en caso de una Auditoría Administrativa, ya que representan una importante fuente de información para el auditor; esto no lo podríamos descartar, ya que significa una herramienta aplicada a determinar el buen funcionamiento de la empresa en su totalidad; desde luego es nueva, por lo que se utiliza poco; donde es más aplicable es en las empresas grandes.

La Auditoría Administrativa se aplica a base de preguntas, y la persona encargada de hacerla se ahorra el tiempo y obtendrá las respuestas perfectamente cla

ras y bien definidas, recabándolas de este manual.

1.4. VENTAJAS Y LIMITACIONES

1.4.1. VENTAJAS

1.4.1.1. Ponen en práctica el principio de consignar toda instrucción por escrito, lo que simplifica la determinación de responsabilidades en caso de fallas o errores.

1.4.1.2. Son el medio más simple y eficaz para empeñar el trabajo a los nuevos empleados, o cuando los que ya están integrados en la empresa cambian de puestos, o cuando la empresa cambia algunos puntos importantes que todos deben estar enterados.

1.4.1.3. Facilitan la selección de personal, ya que son un magnífico medio para examinar sus aptitudes de comprensión e inteligencia para el trabajo.

1.4.1.4. Ayudan a controlar el cumplimiento de las rutinas y evitan su alteración arbitraria.

1.4.2. LIMITACIONES

Aunque no se les puede considerar como un todo -

que requiere una administración, es decir, que el manual mejor escrito y más completo no constituye por sí mismo una buena estructura de organización, ni una buena administración, simplemente ayudan a lograr las metas que se han propuesto.

Por el contenido que poseen los manuales se hace más difícil conservarlos al día, ya que las mismas variantes de la organización crean este problema.

Quizá la mayor dificultad está en el costo por las siguientes razones:

- 1.4.2.1. El tiempo que se toma para su elaboración, implica necesariamente el pago de remuneración de la persona asignada para ello.
- 1.4.2.2. Los manuales requieren de revisión constante con el objeto precisamente de mantenerlos al día, porque como lo mencionamos anteriormente, la dinámica de la organización implica un cambio constante en la estructura.
- 1.4.2.3. Si al implantarse un manual, las personas no hacen uso de él, no se obtiene ningún beneficio, y la inversión aplicada se traduce en una

pérdida económica, así como mayores problemas a la empresa en cuanto a rendimiento y eficacia del personal. (3)

1.5. ACTUALIZACION

El responsable de la actualización deberá de preparar, editar, distribuir el manual y mantenerlo al día con la información.

Como la organización del manual permite que se localice fácilmente el sitio que a cada hoja le corresponde, se podrá de esta manera anexar la actualización que se le haga al manual.

Se tendrá archivados todos los documentos que permitan ver en un momento determinado la evolución que ha tenido y en qué medida se van cumpliendo los programas de planeación y organización.

Aunque aparentemente es algo sencillo, lo conforman detalles que no lo son, y además tienen mucha importancia en el éxito o fracaso de la implantación

(3) Los Manuales de Organización como Instrumento de Control. U.A.G. 1972. Rafael Mancilla Silva. Pag. 18 y 19.

de cualquier manual que se quiera llevar a cabo en cualquier negociación. (4)

1.6. IMPORTANCIA DEL ADMINISTRADOR AL ELABORAR UN MANUAL

En varias ocasiones hemos dicho con frecuencia : "voy a organizar mi tarea para la semana que entra"; -- más frecuentemente decimos: "voy a organizar un paseo o una reunión con mis amigos", etc.; el término "organizar" está bien empleado ya que trata de unir varios factores al mismo tiempo para alcanzar el objetivo que nos hayamos propuesto para cualquier caso, como los anteriores u otro. (5)

Así observamos que si cualquier persona tiene -- tendencia a organizar, el Licenciado en Administración de Empresas, después de haber estudiado aspectos técnicos de la materia y conociendo las enormes ventajas que representa poner en práctica dichos conocimientos, es el indicado para sugerir o iniciar la implantación de manuales en las empresas.

(4) Estructuración y Aplicación de Manuales en la Empresa. U.A.G. 1972. Sergio de la Cabada. Pag. 82 y 83.

(5) Estructuración y Aplicación de Manuales en la Empresa. U.A.G. 1972. Sergio de la Cabada. Pag. 85.

Pero esto no implica que alguna otra persona, sea profesionalista o no, no pueda proponer la creación de estos instrumentos dentro de una empresa determinada.

11. EVENTOS Y BANQUETES

*Hay llamas, que encendidas
no podran apagarse.*

II. EVENTOS Y BANQUETES

Este tipo de servicios nace en hoteles y restaurantes, y actualmente continúa su desarrollo en empresas fuera de los anteriores, debido al incremento de población y a la creatividad en los negocios.

Debido a las necesidades que tienen los negocios de ampliar sus servicios con el fin de aumentar sus ingresos, está el caso de los restaurantes clásicos; se han popularizado con el servicio de banquetes; puede ser tanto usando las instalaciones, mobiliario y equipo del restaurante, como el servicio a domicilio.

En los hoteles además del servicio original como son habitaciones, restaurantes, bar, etc., con el transcurso del tiempo al ver los inversionistas su necesidad, ampliaron tanto sus instalaciones como servicios; ocurre igual que en los restaurantes clásicos, y de esta manera nace Eventos y Banquetes.

En los hoteles cuentan con salones especiales para eventos con equipo y mobiliario necesario para llevar a cabo una celebración, proporcionando también el banquete; este se ofrece tanto a huéspedes como puede -

ser en el caso de congresistas o convencionistas, o grupos, etc., como a clientes locales.

Esta empresa que en este trabajo se especifica es un negocio nuevo, novedoso e interesantes, se considera nuevo relativamente por los pocos que existen en realidad, haciendo la aclaración como se dijo anteriormente, que los que ofrecen este tipo de servicio los -- dan por separado; son pocos los que ofrecen todo junto. En las ciudades grandes se han desarrollado más pero en las pequeñas no lo han hecho; probablemente los mismos hoteles, restaurantes, compañías embotelladoras que en la compra de su producto prestan o rentan al cliente su mobiliario, todo esto no permite su crecimiento, y en muchas ocasiones la falta de publicidad y poco contacto con los clientes potenciales.

En las ciudades grandes se han ampliado más por el crecimiento de población, las comodidades que ofrecen a sus clientes, publicidad en los diferentes medios de comunicación, contactos constantes con organizaciones y clientes potenciales.

En Servicios para Eventos y Banquetes se busca - que el cliente no tenga la dificultad de visitar tantos

lugares para su celebración sino uno sólo y que le ofrezcan todos los servicios que él desea. Así como que no se tropiece con ningún contratamiento, aunque se da el caso de que omita algunos de los servicios que se le están ofreciendo, y él encargarse de los que no aceptó.

Se proporciona: servicio de inmueble, todo el equipo necesario (mesas, sillas, mantelería, arreglos, loza, cristalería, utensilios, ceniceros, etc.); contratación de personal como son vigilante, meseros, cantineros, edecanes, etc.; contratación de conjunto musical o algún otro amenizador para la fiesta; contratación de fotógrafo; banquete con menú para desayuno, comida, cena, entremeses y/o coctel.

Se da al cliente lo que busca, ahorrándole su tiempo y dinero, para que pueda disfrutar y llevar a cabo su celebración con éxito, sintiéndose como uno de los invitados.

Estos servicios se acoplan a cualquier fiesta o reunión; varía dependiendo de la cantidad de invitados; puede ser para bautizos, primeras comuniones, quince años, compromisos, matrimonios, aniversarios, jubilaciones, cumpleaños, etc.

Como se dijo anteriormente, no existe un manual de organización dentro de esta área de servicios fuera de un hotel o restaurante, por lo que se pensó en hacerlo para que el personal ejecutivo de este tipo de empresa, esté enterado de diversas funciones, y según sus necesidades aplique este manual. Existen más probabilidades de que tenga más éxito llevándolo a cabo y cumpla realmente con los objetivos que se ha fijado, y uno de los beneficios más importantes que busca es obtener utilidades.

III. PROCESO DE ELABORACION

*El primer paso hacia el futuro
es no tenerle miedo al fracaso*

III. PROCESO DE ELABORACION

Este proceso se partió de que ninguna empresa de Eventos y Banquetes cuenta con un Manual de Organización. Fue entonces cuando se empezó a planear. Se comenzó por hacer visitas a los lugares donde ofrecen estos servicios; en la investigación se utilizaron varias técnicas para establecer datos que eran requeridos para la elaboración de este trabajo.

Por técnica puede entenderse como un medio para saber hacer las cosas que nos producen el resultado que buscamos.

Las técnicas que se utilizaron en este trabajo fueron la Entrevista, la Observación Directa y la Información Documental. Con estas se permitió la obtención de la información de manera ordenada y de relacionar -- los datos obtenidos con proposiciones más generales.

3.1. ENTREVISTA

Esta técnica consiste en la relación personal, directa, cara a cara entre el entrevistador que solicita la información que desea, a otra persona que posee la información requerida, que se le denomina entrevis--

tado, solicitándose en este caso la información de manera verbal. (6)

Esta entrevista se formuló de forma libre y formal. Libre porque era en forma espontánea por parte del entrevistado, lo que permitió profundizar en algunos casos. Formal porque se partió de un tema central.

En este caso se previó con una pequeña lista como base; después de éstas las contestaciones se prestaban para segundas y terceras preguntas. Las preguntas eran:

- . ¿Cuál es el principal servicio que proporcionan ?
- . ¿Cuál es el fin que busca su empresa ?
- . ¿Tiene de manera escrita los reglamentos, políticas u objetivos que maneja el personal que labora dentro de ésta ?
- . ¿Con qué personal cuenta ?
- . ¿Cuáles son las dificultades con las que se ha enfrentado este negocio?

3.2. OBSERVACION VIRECTA

Hay diferentes maneras de entender por observa-

[6] ¿Cómo Investigar? Guía Práctica para Estudiantes. - Oscar Soria, VR, Ed. U.A.G. 1984. Pag. 233.

ción; regularmente se entiende como una capacidad del sujeto de ver las cosas; esto es, una expresión en la vida cotidiana; viéndolo desde otro punto de vista al que, en este caso se quiere llegar, es verlas y observarlas con un procedimiento o técnica. Este tipo de técnica se realiza por medio de los sentidos, ayuda a discernir y buscar pruebas además de otras cosas que en este trabajo no vamos a profundizar.

De esta manera el investigador y observador centra su atención sólo en el aspecto que le interesa y sobre eso profundiza. Se tomaron apuntes de lo que era significativo y posteriormente se clasificaba. En algunos de los lugares que se visitaron fue muy bien proporcionada la información que se requería, y en otros se limitaban a prestar su información y fue donde se vio la necesidad de aplicar la observación directa ya que por medio de entrevista no se profundizaba.

3.3. INFORMACION DOCUMENTAL

Después de haberse realizado la Entrevista y la Observación Directa, se continuó con la clasificación y verificación de los datos, pero hubo que obtener información de algunos libros acerca

del tema para reafirmar.

Y así se concluyó, no se hizo la información documental primero, puesto que el tema no se -- presta para mucha teoría y no hay material suficiente, es prácticamente limitado.

IV. MANUAL DE ORGANIZACION PARA UNA
EMPRESA DE EVENTOS Y BANQUETES.

*Nadie sabe de lo que es capaz,
hasta que lo intenta.*

O B J E T I V O S

CORTO PLAZO

- . Proporcionar al cliente el servicio completo y eficiente, para llevar a cabo sus fiestas o eventos con éxito, permitiéndole la comodidad que él desea.
- . Los empleados permanentes que estén capacitados para llevar a cabo sus respectivas actividades.
- . Mantener el nivel de calidad y prestigio.
- . Mantener el inmueble en perfectas condiciones y ampliarlo según sea necesario.
- . Conocer todas las modificaciones en el menor tiempo posible.
- . Lograr exactitud financiera, mantener actualizados los estados financieros.
- . Lograr el pago puntual de las obligaciones fiscales.
- . Lograr mejor organización en el pago a proveedores.
- . Lograr un control efectivo de cada evento que se realice.

MEDIANO PLAZO

- . Lograr buena relación y comunicación entre los empleados.

- . Lograr mejor y mayor administración de los recursos humanos y materiales; en el caso de este último previniendo la pérdida en cada evento y el crecimiento de los servicios.
- . Tener contacto con los clientes potenciales y con la publicidad.
- . Lograr el eficiente registro de los servicios que se tengan.

LARGO PLAZO

- . Ampliar las instalaciones e inmueble previniendo un aumento.

P O L I T I C A S

- . No se otorga crédito a alguna institución o persona.
- . Al pedir el servicio se deja un depósito del 50% de lo que vaya a ser el consumo, y el resto se paga 30 días antes del evento, y así dejarlo confirmado.
- . Se aceptarán cheques, pero con autorización del Gerente General.
- . Cuidar que el servicio al público se preste con toda eficacia y amabilidad.
- . Ejecutar el trabajo con exactitud y cuidado de acuerdo a la responsabilidad que tiene cada empleado.
- . Escuchar y atender sugerencias y quejas personalmente.
- . Los empleados que tengan personas a su cargo deberán informar a sus subordinados de todo lo que necesiten para el mejor desempeño de su trabajo como miembros integrantes de la empresa.
- . Capacitar a los empleados para el mejor desempeño de su trabajo.
- . Cuidar de la presentación y conservación del mobiliario y equipo, así como las instalaciones para dar el mejor servicio y la mejor imagen al cliente.
- . El personal deberá cuidar su presentación.

C R E D O

La primera responsabilidad es para los clientes; los servicios deben ser eficientes y se debe luchar por hacerlos mejor con una mayor satisfacción de cumplir -- con esa obligación. Los clientes deben ser atendidos -- con rapidez tanto a la hora de efectuar la contratación como en el evento, para satisfacerlos.

La segunda responsabilidad es para con los empleados con los que se cuenta; son por ejemplo, los -- coordinadores de cada evento, secretaria, meseros, cocineros, cantineros, etc.; otorgar salarios justos para -- todos los trabajadores, hacerlos sentir seguros del papel que desempeñan. La Gerencia debe ser justa, las -- jornadas deben ser de acuerdo a lo que tome la preparación y desarrollo del evento; esto es por parte de los -- meseros y cantineros, etc.; se manejan diferentes las -- oficinas. A cada individuo se le dará su lugar y se le tratará como persona. Lograr el deseado dinamismo entre los empleados.

La tercera responsabilidad es la Gerencia, ya -- que las personas que ocupan este nivel jerárquico son -- personas con amplia capacidad, educación, experiencia y

sobre todo habilidades para llevar adelante la empresa. Deberá existir armonía, cordialidad y compañerismo entre ellos mismos.

La cuarta responsabilidad es mantener el control de los contratos que se efectúen, aumentarlos y participar con los impuestos.

La quinta y última responsabilidad es para el -- dueño; el negocio deberá producir utilidades.

Deben preverse las temporadas buenas y malas, -- estar en comunicación constante con los clientes potenciales, para poder tener preparadas estrategias para su buen trato y poder ofrecer mejor servicio.

Al cumplirse lo anterior el dueño recibirá ganancias considerables y podrá otorgar facilidades financieras a los empleados.

REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO

1. DISPOSICIONES GENERALES.

1.- Este Reglamento Interior de Trabajo es de carácter obligatorio para todo el personal sindicalizado o no, que preste sus servicios dentro de los Servicios de Eventos y Banquetes, que se presenta en este Manual de Organización.

2.- El personal de esta empresa se clasifica en: Contratados o Temporales.

3.- Tanto el personal Temporal como el Contratado, para los efectos de este reglamento, que reciban -- sueldo o salario de la empresa, sindicalizado o no, serán regidos en cuanto a sus obligaciones y derechos por las estipulaciones en la Ley Federal del Trabajo y ambos serán trabajadores y llamados como tal en el texto de este reglamento.

4.- Los datos y referencias que proporcionen los trabajadores deberán ser verídicos, quedando entendido que, de comprobarse la falsedad de los mismos, no será admitido al trabajo o si ya estuviese trabajando le po-

drá ser rescindido su contrato de trabajo.

5.- Todo trabajador de nuevo ingreso tiene la obligación de sujetarse a los exámenes de admisión psicofísicos y médicos por la empresa, sin costo para el interesado. El resultado de los mismos es confidencial, no pudiendo la empresa divulgar los datos obtenidos.

Si los resultados de los exámenes no fueron satisfactorios, el trabajador respectivo no podrá ser admitido en definitiva, y le podrá ser rescindido su contrato de trabajo.

6.- De acuerdo a lo establecido por la Secretaría de Salubridad y Asistencia, todos los trabajadores que tengan que prestar servicios directos al público o contacto directo con Alimentos y Bebidas, están obligados a tramitar y mantener en vigor por su cuenta las tarjetas de salud.

II. LUGAR Y HORA EN QUE SE INICIA Y TERMINA LA JORNADA DE TRABAJO, DESCANSO SEMANAL.

7.- Los trabajadores que prestan sus servicios en el evento, los efectuarán dentro del área donde se

efectuara el Evento y Banquete, cada quien en su puesto correspondiente y en el horario que se le haya sido fijado por su jefe inmediato.

8.- Los trabajadores de servicio en los eventos; debido a la necesidad y ante la imposibilidad de establecer con rigidez, horario de entrada y salida (excepto los trabajadores de oficinas), ya que dependerán de la demanda del mismo trabajo.

9.- Siempre que un trabajador tenga que salir de las oficinas o donde se esté efectuando el evento, sea para trabajar o por tener que acudir a arreglar algún asunto personal, sólo podrá hacerlo por la puerta asignada especialmente para el personal.

10.- Los trabajadores como Coordinadores, Jefe de Meseros, Meseros, Cantineros, Ayudante de Cocina, - - - Steward, Mozo, no laborarán toda la semana; se les avisará anticipadamente si es necesario.

11.- Debido a la necesidad que hay dentro de algunos eventos que podrán efectuarse en días no hábiles, durante cualquier día del año, ningún trabajador podrá negarse a trabajar los días festivos o tiempo extra, -- con el pago que establece el Contrato Colectivo de Tra-

bajo o la Ley Federal del Trabajo, si las necesidades de la empresa así lo requieren.

III. PERMISOS Y FALTAS DE ASISTENCIA.

12.- Para comprobar la exactitud de entradas y salidas de los trabajadores, se les pedirá que firmen relaciones de asistencia, al entrar y salir de sus respectivas labores, y firmar la tarjeta al iniciarse la semana o quincena de trabajo según corresponda.

13.- Los coordinadores en el evento y la secretaria diariamente revisarán las relaciones de asistencia.

14.- Será motivo de castigo cualquier mal uso que se haga de las tarjetas de asistencia.

15.- No se autorizará ni entrada de objetos, ni paquetes, etc. si no es previa inspección y permiso por el jefe del departamento respectivo.

IV. PAGO DE SALARIOS.

16.- El pago de sueldos y salarios se efectuará semanalmente al Chofer, Meseros, Cantinero, Ayudante de Cocina, Steward y Mozo; y para los demás será quince -

nalmente.

17.- Se les pagará de acuerdo a su habilidad, -- capacidad, cantidad y calidad del trabajo, nunca será -- menos del salario mínimo, fijado por la Secretaría del -- Trabajo y Previsión Social en la comisión de los sala-- rios mínimos publicados en el Diario Oficial de la Fe-- deración vigente.

V. DESCANSOS Y VACACIONES.

18.- Los trabajadores de la oficina trabajarán -- 6 días a la semana, descansando el domingo.

19.- Los descansos y las vacaciones serán fija-- das por la empresa y notificados a los trabajadores per-- sonalmente o por conducto del tablero de avisos.

VI. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.

20.- La empresa se obliga a cubrir la totalidad -- de los sueldos y/o salarios.

21.- Los sueldos y salarios serán cubiertos a -- los trabajadores según el reporte de tiempo preparado -- por el jefe del departamento respectivo.

22.- Los pagos se les entregarán en la oficina - por la secretaria; los trabajadores que hayan recibido su paga, deberán firmar los recibos de constar que ya han sido entregados sus pagos correspondientes.

23.- Proporcionar útiles, instrumentos y materiales necesarios para desempeñar sus labores, así como -- uniformes.

VII. PROHIBICIONES DE LA EMPRESA.

24.- Queda prohibido al patrón y a sus representantes maltratar a los trabajadores de palabra o hecho; cuando haya que reprenderlos deberá procurar no hacerlo públicamente.

VIII. OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES.

25.- Los trabajadores están obligados a dar aviso inmediato en los casos en que por cualquier causa, - se vean impedidos a concurrir a sus labores, justificando con la incapacidad del Seguro Social las faltas de - ausencia.

26.- Independientemente de la justificación de - una falta de trabajo, existe la obligación de dar aviso telefónico al superior inmediato o a la secretaria cuando

do por cualquier causa no pueda asistir. Con el tiempo suficiente para que la empresa pueda arreglar los horarios, los suplentes y evitar que el servicio sufra trastornos.

27.- No importa cual sea la causa de la ausencia a su labor, al volver al trabajo, lo primero que tiene que hacer el trabajador es presentarse con su jefe inmediato para justificar su ausencia o en caso de permisos, para avisar que está reiniciando sus labores.

28.- La empresa se reserva la facultad de admitir o no al trabajador cuando llegue con retraso a sus labores, máximo cuando sea después de 10 minutos de tolerancia; la reincidencia se castigará seriamente, de acuerdo a lo dispuesto por la Ley Federal del Trabajo en vigor.

29.- Todo trabajador recibirá al ingresar al servicio de la empresa, una llave para el casillero que deberá usar durante el tiempo que preste sus servicios. Deberá firmar un vale por ella, en la inteligencia de que en caso de perderla deberá pagar el importe de la reposición del duplicado.

El casillero que le sea designado al trabajador,

para uso personal, no podrá ser cambiado por éste sin autorización expresa del Gerente, siendo responsable -- por el contenido y la limpieza del mismo, reservándose -- la Gerencia el derecho de inspección en el momento que lo estime conveniente; la inspección se hará en presencia del Delegado Sindical o del Gerente General, y del interesado.

30.- La limpieza es un factor muy importante, -- por el efecto que el aseo y la correcta presentación -- del empleado producen en el público en general, que concurran a la empresa.

Por lo anterior, es obligatorio de todo el personal, todos los días antes de comenzar sus labores:

- Bañarse,
- Rasurarse,
- Lavarse los dientes,
- Mantener las uñas cortas y perfectamente limpias,
- Lustrarse el calzado,
- No usar peinados extravagantes y/o pintarse el cabello con colores llamativos,
- Hacer uso de desodorantes discretos, no usar perfumes de olor fuerte, y
- No usar lentes oscuros, excepto en aquellos casos en

que el trabajador deba hacerlo por prescripción médica.

31.- Como medida de higiene, queda prohibido el uso del bigote, patillas largas, barbas y pelo largo. - A las mujeres el maquillaje exagerado o los perfumes -- fuertes.

32.- Los trabajadores que laboren en el servicio deberán usar el uniforme y equipo necesario que la empresa le proporcione. Sea cual fuere la función que desempeñe el trabajador deberá portar siempre limpio su uniforme y el equipo en perfecto estado.

33.- Sólo el personal debidamente autorizado puede entrar al almacén, cocina y bar de servicio.

34.- La empresa proporciona lugares donde cambiarse, guardar la ropa y bañarse, pero no se responsabiliza de los artículos que se pierdan o que sean sustraídos de esos lugares.

35.- Los trabajadores pueden hacer uso de los baños y vestidores una hora antes de iniciar su servicio y hasta una hora después de terminadas las labores.

Para la propia conveniencia de todo el personal

que usa los baños y sanitarios, los trabajadores deben_ ayudar a mantener dichos lugares en absoluto estado de limpieza.

36.- Los trabajadores deberán seguir estrictamen_ te las instrucciones de sus jefes y ejecutar su trabajo con cuidado, entusiasmo y esmero apropiado.

37.- Los trabajadores que se encuentren objetos_ olvidados por algún anfitrión o alguno de sus invita- dos, tienen la obligación de entregarlos al Coordinador General del evento inmediatamente.

IX. PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES.

38.- Se considera como motivo de sanción grave - no cumplir con la orden, en las áreas donde diga expre- samente "se prohíbe fumar".

39.- Está prohibido usar las formas impresas pa- ra otro objeto que aquel para el que fueron expresamen- te diseñadas.

40.- Ningún trabajador tiene autorización para - hacer uso de las facilidades que presta la empresa, sin autorización expresa en cada caso por el Gerente Gene--

nal, directamente.

41.- Además de las prohibiciones contenidas en el cuerpo del presente Reglamento Interior de Trabajo, queda prohibido a los trabajadores de la empresa:

A.- Ejecutar actos que pongan en peligro su seguridad, la de sus compañeros de trabajo, o la de los anfitriones como la de sus invitados, así como las propiedades de la empresa o de donde se esté efectuando el evento.

B.- Sustraer de la empresa, sin autorización correspondiente, objetos de cualquier índole que no sean de su propiedad.

C.- Presentarse al trabajo en estado de ebriedad o bajo la influencia de narcóticos o drogas enervantes, o tener bebidas alcohólicas en su casillero. Ante la imposibilidad de establecer dónde empieza el estado de embriaguez, se establece que bastará el aliento alcohólico o que dos o tres testigos certifiquen que han visto tomar bebidas alcohólicas en la empresa sin importar cantidades.

D.- Masticar chicle durante las horas de servicio.

E.- Conservar con otro compañero, asuntos de carácter personal.

F.- Dar órdenes a gritos, silbar, cantar en voz alta, atraer en cualquier forma la intranquilidad del anfitrión o de sus invitados.

G.- Hacer uso de implementos de trabajo para objetos distintos al que expresamente se han designado, - como secarse la cara con las servilletas.

H.- Hablar a base de majaderías, ejecutar actos que puedan considerarse como contrarios a las buenas -- costumbres o a la moral.

I.- Correr, sino caminar rápido.

J.- Recibir visitas durante horas de trabajo.

K.- Entrometerse en pláticas con los anfitriones o cualquiera de sus invitados.

L.- Portar armas durante las horas de trabajo o guardarlas en casilleros o en cualquier lugar de la empresa.

M.- Hacer colectas, rifas, propagandas religiosas, sindicales o políticas en las premisas de la empresa

sa, dentro de sus horas de trabajo.

N.- Utilizar los teléfonos para asuntos particulares, dentro de la empresa.

N.- Hacer uso de pertenencias de la empresa o de los anfitriones en servicio propio.

O.- Comer durante el servicio de sus labores.

P.- Pedir o aceptar gratificaciones por asignar alguna mesa a los invitados, o en alguna bebida o alimento extra que es parte del evento.

Q.- Usar algún presente que esté destinado a los invitados.

42.- Será considerada como falta grave y castigada con la rescisión del Contrato de Trabajo, si un trabajador se presta a introducir drogas, licores, etc.; - cualquier otra forma o medio del cual pueda ponerse de entredicho y bajar el prestigio y la reputación de la empresa.

43.- Por hechos no especificados en el presente Reglamento de Trabajo pero igualmente graves a los que se mencionan se podrá aplicar sanciones de acuerdo a la

gravedad de la falta.

44.- La ineficiencia en el trabajo que provoque algún daño o perjuicio a la empresa o a algún compañero de trabajo, será considerada como falta y podrá dar lugar a la rescisión del contrato.

X. USO, MANEJO, LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DEL EQUIPO Y LAS AREAS DE TRABAJO.

45.- Los trabajadores de la oficina cuidarán de la limpieza de la misma según corresponda: escritos, máquinas de escribir y útiles de trabajo, al concluir su labor diariamente. Dejarán bien cerrado donde haya papeles confidenciales.

46.- El personal que labore en el servicio, cuidará de la limpieza y se abstendrá de desperdiciar o -- dar mal uso de sus instrumentos, útiles o uniformes de trabajo que la empresa le proporcione para el desempeño de sus labores.

47.- Meseros y garroteros y todas las personas - que manejan la loza limpia o sucia, cristalería o cuchillería, están obligados a seguir los sistemas de control que la empresa establezca.

XI. RIESGOS DE TRABAJO, MEDIDAS DE SEGURIDAD E HIGIENE.

48.- Los trabajadores serán responsables de los daños que por negligencia causen a equipos y materiales de la empresa.

La Comisión de Higiene y Seguridad tiene a su cuidado el estudio y la solución continuada de las operaciones, especialmente de las peligrosas, desde el punto de vista de la Seguridad Industrial, tanto para los trabajadores como para los anfitriones y sus invitados.

49.- Los trabajadores están obligados a dar aviso al jefe inmediato de los accidentes que ellos o sus compañeros sufran en el desempeño del trabajo y tan pronto como dichos accidentes ocurran.

50.- En los lugares y en los trabajos en que la empresa proporcione equipo de seguridad es obligatorio para los trabajadores usarlo.

51.- Los trabajadores se sujetarán a los exámenes médicos periódicos que especifique la empresa o las autoridades correspondientes.

XII MEDIDAS DISCIPLINARIAS.

52.- Las violaciones a las obligaciones que los trabajadores tienen conforme a la Ley Federal del Trabajo, al Contrato Colectivo y a este Reglamento Interior de Trabajo, así como las órdenes dadas por los jefes y representantes de la empresa, podrán ser sancionadas en la siguiente forma:

A.- Con amonestaciones, haciéndose una anotación en su expediente.

B.- Con suspensión temporal, sin goce de sueldo, hasta por ocho días.

C.- Con rescisión del Contrato de Trabajo.

PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACION

1.- Puesto responsable de elaborarlo:

ADMINISTRADOR GENERAL

2.- Puesto responsable de revisarlo:

GERENTE GENERAL

3.- Puesto responsable de editarlo:

SECRETARIA DEL ADMINISTRADOR GENERAL

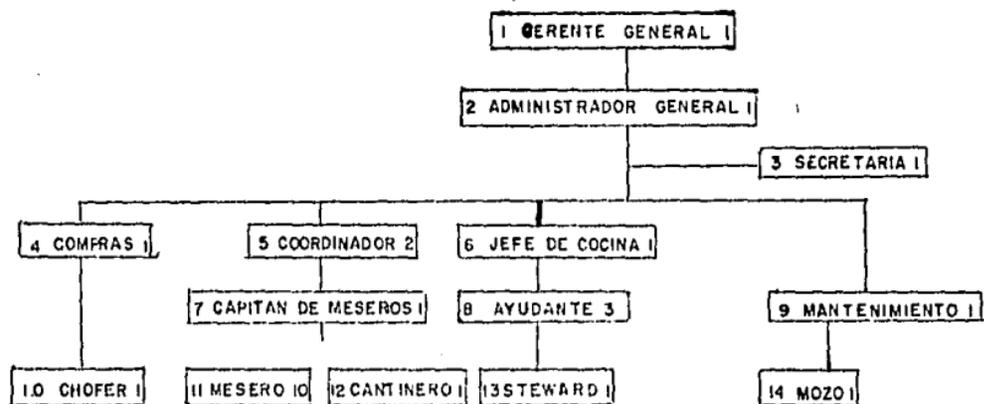
En lo anterior se indican las personas que se consideran mejor capacitadas para la realización de un Manual dentro de esta empresa, ya que cuentan con los conocimientos necesarios, relación con todo el personal, lo que permite que desarrollen un buen trabajo de equipo, para salir adelante con los objetivos que se han propuesto.

RESPONSABILIDADES COMUNES A ALTOS PUESTOS

Algunas de las responsabilidades del Gerente General y el Administrador General son diferentes entre sí, pero al mismo tiempo cuentan con responsabilidades comunes como:

- . Ayudar a tomar decisiones sobre problemas que surjan dentro de la empresa, hasta darles fin.
- . Cuestiones de políticas y reglamentos, como el establecerlas y fijar los objetivos.
- . Asistir a los eventos como coordinadores generales, - en caso de que haya varios en el mismo día se comparten los eventos.
- . Mantener un control directo sobre el personal y ayudar en su desarrollo empresarial.
- . Establecer el manual informativo de los servicios que proporcionan y ver la mejor manera de promoverlos y elaborarlos.
- . Establecer políticas de cancelación de los eventos -- y/o servicios que no hayan requerido.
- . Establecer políticas de cancelación.
- . Revisar y darles una solución a quejas y sugerencias.
- . Realizar mensualmente el inventario de cocina, mobiliario y equipo.

ORGANIGRAMA GENERAL
ANALITICO ESTRUCTURAL
FORMA VERTICAL



DESCRIPCION DE PUESTOS

HOMBRE DEL PUESTO	Gerente General
JEFE INMEDIATO	.-
TRAMO DE CONTROL	.-
No. DE PUESTO	1
No. DE PERSONAS EN EL PUESTO	1
FECHA DE INCORPORACION AL MANUAL	Diciembre de 1986

OBJETIVO.

Llevar adelante la empresa, cumpliendo con los - objetivos fijados, minimizando esfuerzos y maximizando tanto la satisfacción en los empleados como en la obten ción de las utilidades.

DESCRIPCION GENERICA.

Llevar el control y supervisión de todos los - - puestos y en la toma de decisiones.

DESCRIPCION ESPECIFICA.

1.- Actividades antes del evento.- Revisa si el cliente pagó, según el contrato, a la secretaria.

2.- Actividades durante el evento.- Supervisa el

trabajo realizado por los empleados.

3.- Actividades después del evento.- Analiza - el reporte de la venta.

4.- Actividades diarias.- Autoriza adquisicio-- nes de mercancía que no se encuentre dentro de las espe-- cificaciones estándar de compra; autoriza pagos para -- las compras de contado; firma contratos, corresponden-- cia y documentos importantes.

5.- Actividades mensuales.- Revisa los estados - de resultados; revisa los materiales, mobiliario y equi-- po que se emplean en cada evento; analiza los inventa-- rios.

6.- Actividades anuales.- Responsable de la ela-- boración del presupuesto anual de ingresos y gastos.

REQUERIMIENTOS

Estudios de Licenciatura en Administración de -- Empresas, conocimientos técnicos o especiales en Alimen-- tos y Bebidas; experiencia mínima de 5 años; se requie-- re iniciativa para resolver problemas difíciles que se -- presentan en el trabajo; esfuerzo mental, atención en -- periodos ocasionales de tiempo; carácter de mando, --

mucha responsabilidad.

AMBIENTE FISICO

Cuenta con oficina propia, decorada cómodamente y presentable, la cual debe estar en buenas condiciones de ventilación e iluminación, para que pueda realizar bien sus funciones dentro de éstas; debe contar con el material necesario para su puesto: escritorio, 3 sillas, 1 pequeño sofá como recibidor, teléfono con extensión, etc...

PERFIL

- a) Edad: 25 a 35 años.*
- b) Sexo: No importa.*
- c) Estado Civil: Hombre , casado. Mujer, soltera.*
- d) Rasgos físicos y psicológicos: Magnífica presentación, disciplina, facilidad de palabra.*

NOMBRE DEL PUESTO	ADMINISTRADOR GENERAL
JEFE INMEDIATO	Gerente General
TRAMO DE CONTROL	-.-
No. DE PUESTO	2
No. DE PERSONAS EN EL PUESTO	1
FECHA DE INCORPORACION AL MANUAL	Diciembre de 1986

OBJETIVO.

Agilizar el trabajo del Gerente General proporcionándole sugerencias para la buena toma de decisiones.

DESCRIPCION GENERICA.

Lleva el control y supervisión de los puestos que dependen directamente de él.

DESCRIPCION ESPECIFICA.

1.- Actividades Diarias.- Revisa los pagos que efectúe la secretaria sobre mercancía que se requiere ; estar al tanto de cada punto que se esté realizando para el próximo evento, supervisando si se está llevando a cabo como debe de ser.

2.- Actividades Semanales.- Revisa los reportes de cada evento; esto lo realiza 1 semana antes del evento.

3.- *Actividades Mensuales.*- *Elabora especificaciones estándar de compra; responsable de la elaboración del presupuesto mensual de ingresos y gastos; elabora la hoja de Costos de receta estándar de alimentos_ auxiliado por el Jefe de Cocina.*

4.- *Actividades Anuales.*- *Elabora junto con el Jefe de Cocina el menú general para todos los eventos , sea comida, cena, etc.; diseña la lista de chequeo para los eventos, si es necesario por si se aumentó algún -- servicio o instalación.*

REQUERIMIENTOS

Estudios a nivel Licenciatura en Administración_ de Empresas, conocimientos técnicos o especiales en - - Alimentos y Bebidas; experiencia mínima de 3 años, o -- haber trabajado en restaurant; iniciativa para resolver los problemas que se vayan presentando; esfuerzo mental, atención en periodos continuos de tiempo; don de mando; responsabilidad por el trabajo que desempeña la secre-- taria.

AMBIENTE FISICO

Debe contar con oficina propia, decorada y adecua

da cómodamente, mobiliario cómodo a las necesidades; --
escritorio, 3 sillas, teléfono, material para escrito-
rio; la ventilación e iluminación buenas, para que pue-
da realizar bien sus funciones dentro de la oficina.

PERFIL

- a) Edad: 25 a 35 años.
- b) Sexo: No importa.
- c) Estado Civil: No importa.
- d) Rasgos físicos y psicológicos: Magnífica presenta-
ción, facilidad de palabra.

NOMBRE DEL PUESTO	SECRETARIA
JEFE INMEDIATO	Administrador General
TRAMO DE CONTROL	--
No. DE PUESTO	3
No. DE PERSONAS EN EL PUESTO	1
FECHA DE INCORPORACION AL MANUAL	Diciembre de 1986.

OBJETIVO.

Agilizar el trabajo del Administrador General y pasar información necesaria a los coordinadores, jefe de cocina, mantenimiento y compras.

DESCRIPCION GENERICA.

Recepción a los clientes, proporcionándoles la información que buscan, realiza contratos a máquina, -- pasa reportes de los eventos que piden.

DESCRIPCION ESPECIFICA.

1.- Actividades antes del evento.- Encargada de entrevistas a los clientes y contratación de los eventos y/o banquetes, al cerrar el contrato pide la firma al Gerente General; envía cartas de agradecimiento a los clientes con una semana de anticipación al evento; llama al cliente que tiene su celebración, para obtener

la confirmación; recibe el pago con un mes de anticipación, y con esto queda parcialmente confirmado; verifica fechas y a la hora que es el próximo evento, pasando una lista a cada departamento.

2.- Actividades después del evento.- Recibe los reportes que pasa el coordinador, jefe de cocina y compras y los archiva porque posteriormente los revisará el Administrador General.

3.- Actividades Diarias.- Establece relaciones externas y comunicación por medio de la correspondencia y teléfono con:

- Clientes potenciales para los eventos y banquetes,
- Organizaciones de empresarios,
- Compañías importantes a nivel nacional y local,
- Medios de difusión como son periódicos, radio y T.V.,
- Organizaciones diversas como clubes de servicio, deportivos, asociaciones civiles, universitarias, etc.
- Organizaciones financieras como bancos de depósito y ahorro.

Contesta llamadas telefónicas y toma recados; recibe a las personas que llegan a la oficina; da información; recibe reportes de compras recibidas y los archi-

va; archiva correspondencia, reportes y contratos; contesta correspondencia y pide al Gerente General que la firme; controla las listas de empleados; guarda documentos importantes; cuida del aseo de la oficina.

4.- Actividades Semanales.- Realiza el pago a -- empleados como son meseros, cantineros, steward, mozo, ayudante de cocina y chofer.

5.- Actividades Quincenales.- Elabora el pago a los demás empleados excepto al Gerente General y Administrador General.

6.- Actividades Mensuales.- Elabora los pagos de luz, teléfono, agua y Hacienda.

REQUERIMIENTOS

Estudios técnicos en Administración de Empresas, o Alimentos y Bebidas, conocimientos especiales de taquí-mecanografía; experiencia mínima de 1 año; capacitación 1 mes; iniciativa hábil para interpretar órdenes recibidas y ejecutarlas adecuadamente, así como transmitir y supervisarlas; esfuerzo mental, atención en -- períodos continuos de tiempo; responsabilidad por el -- trabajo que recibe directamente del Administrador Gene-

ral y manejo de datos confidenciales.

AMBIENTE FISICO

Su escritorio en el recibidor de las oficinas -- del Gerente General y Administrador General, 3 sillas -- y una pequeña sala para recepción y atención al público, archivero, máquina de escribir, teléfono con extensión tanto para las oficinas generales como para computras y mantenimiento.

PERFIL

- a) Edad: 24 a 30 años.
- b) Sexo: Femenino.
- c) Estado Civil: Soltera
- d) Rasgos físicos y psicológicos: Eficiente, magnífica presentación, buena memoria.

NOMBRE DEL PUESTO	COMPRAS
JEFE INMEDIATO	Administrador General
TRAMO DE CONTROL	Coordinador y Jefe de - Cocina
No. DE PUESTO	4
No. DE PERSONAS EN EL PUESTO	1
FECHA DE INCORPORACION AL MANUAL	Diciembre de 1986

OBJETIVO.

Surtir de forma ágil a la cocina de alimentos y suplementos que vaya requiriendo la empresa.

DESCRIPCION GENERICA.

Hacer pedidos y recibir la mercancía así como repartirla a los departamentos donde le hicieron la requisición, surtirla en el menor tiempo posible ya sea pidiéndola por teléfono o enviando al chofer.

DESCRIPCION ESPECIFICA.

1.- Actividades Diarias.- Recibe las requisiciones firmadas por el Administrador General o en todo caso por el Gerente General; establecer buenas relaciones con los proveedores cada que haga los pedidos; al recibir la mercancía encargarse de supervisarla para verificar si es el pedido y si está en buenas condiciones; al haberla recibido y checado pasa reporte a la secretaria;

envla la mercancla al departamento según se haya hecho la requisición.

REQUERIMIENTOS

Estudios a nivel técnico en Contabilidad o Auxiliar de contador; conocimientos especiales en Alimentos y Bebidas; sus costos respectivos; capacitación 15 días; iniciativa hábil para interpretar órdenes recibidas y ejecutarlas adecuadamente; esfuerzo mental, atención en perlodos ocasionales de tiempo; responsabilidad en costos de Alimentos y Bebidas, volumen de compras, en relaciones con los proveedores y Gerencia, archivo de almacén.

AMBIENTE FISICO

Su oficina debe estar accesible a mantenimiento y cocina; escritorio con 2 sillas, teléfono con extensión con la secretaria, la habitación, iluminación y ventilación buenas; cuenta con el material que sea necesario para realizar sus labores. La mayor parte del tiempo que labora está senta do.

PERFIL.

- a) Edad: 24 a 30 años
- b) Sexo: No importa
- c) Estado Civil: No importa
- d) Rasgos físicos y psicológicos: Buena presentación, prevedor sobre el futuro económico de la empresa.

NOMBRE DEL PUESTO	CHOFER
JEFE INMEDIATO	Depto. de Compras
TRAMO DE CONTROL	Mesero, Cantinero, Steward, Mozo.
No. DE PUESTO	10
No. DE PERSONAS EN EL PUESTO	1
FECHA DE INCORPORACION AL MANUAL	Diciembre de 1986

OBJETIVO.

Transportar mercancía, mobiliario, equipo, y ayudar al departamento de compras a surtir.

DESCRIPCION GENERICA.

Suministrar los pedidos de toda clase de mercancía que le sea encargada por el depto. de compras, y -- transportarla del proveedor a la empresa así como de -- transportar mobiliario y equipo.

DESCRIPCION ESPECIFICA.

1.- Actividades Diarias.- Transportar por vehículo lo que soliciten a los proveedores, así como mobiliario en caso de hacer banquetes a domicilio; ayudar al departamento de compras a surtir a cada uno de los departamentos que lo solicitaron.

REQUERIMIENTOS

Estudios de Secundaria; saber manejar todo tipo de vehículo, tener vigente su licencia de chofer; experiencia mínima de 3 años de haber trabajado como chofer; tiempo de capacitación o prueba 15 días; iniciativa en habilidad para interpretar órdenes recibidas y ejecutarlas adecuadamente; esfuerzo físico intenso en algunas ocasiones; esfuerzo mental, mucha atención en periodos continuos de tiempo; responsabilidad en la transportación de mobiliario y equipo, así como de alimentos y bebidas.

AMBIENTE FISICO

Su ambiente está en el vehículo que maneja, no tiene oficina propia, en el área que pasa más tiempo es en el Departamento de Compras, es donde le reportan diariamente las actividades que tendrá que realizar durante su trabajo.

PERFIL

- a) Edad: 23 a 30 años.
- b) Sexo: Masculino.
- c) Estado Civil; No importa.
- d) Rasgos físicos y psicológicos: Buena presentación, buena memoria, puntualidad, buena salud.

NOMBRE DEL PUESTO	COORDINADOR
JEFE INMEDIATO	Administrador General
TRAMO DE CONTROL	Jefe de Cocina y Departamento de Compras.
No. DEL PUESTO	5
No. DE PERSONAS EN EL PUESTO	2
FECHA DE INCORPORACION AL MANUAL	Diciembre de 1986

OBJETIVO.

Supervisar todo el evento, desde la contratación de los servicios externos (por ej. personal extra, contratación de música, etc.) hasta su completa realización.

DESCRIPCION GENERICA.

Verifica la hora del evento, que todo se esté -- llevando a cabo y lleva el control de personal en general que intervenga en el evento, que estén realizando -- perfectamente sus funciones, conoce las facilidades con que cuenta el servicio que se ofrece.

DESCRIPCION ESPECIFICA.

1.- Actividades antes de cada evento.- Controla horarios y fechas de cuando se vaya a ocupar el salón o efectuar algún servicio a domicilio; recibe las requisi

ciones de meseros y cantineros y las pide a compras; si es necesario en la descompostura de algún mobiliario -- pide ayuda a mantenimiento; efectúa entrevistas y contratación de los servicios externos, como conjuntos musicales, ayudantes de meseros y/o cantineros, meseros -- cuando no hay suficiente personal para abarcar los eventos, arreglos florales, fotógrafo, edecanes; todo esto con autorización del Administrador General; verifica la lista de chequeo de cada evento, cada uno de los puntos antes de empezar para corregir a tiempo las anomalías.

2.- Actividades durante el evento.- Supervisa -- todo el evento, desde el montaje hasta el desmontaje -- del mismo, checando personal y que realicen perfectamente bien sus actividades; recoger las sugerencias del -- anfitrión anotando sus observaciones y pasar reporte a la secretaria para que lo archive y posteriormente lo -- revise el Administrador General.

3.- Actividades después del evento.- Realizar -- reporte de todas las observaciones realizadas durante -- el evento.

REQUERIMIENTOS

Estudios técnicos en Alimentos y Bebidas o Rela-

ciones Públicas; experiencia mínima de 1 año; capacitación 1 mes; iniciativa en habilidad para interpretar -- órdenes recibidas, transmitir las y ejecutarlas adecuadamente así como supervisión de las órdenes que a su -- vez dio; esfuerzo físico, intenso en forma continua; - esfuerzo mental, mucha atención en periodos de tiempo - continuo; don de mando; mucha responsabilidad en las -- relaciones con los anfitriones y los invitados y así -- como la supervisión del Capitán de Meseros, meseros y - cantineros.

AMBIENTE FISICO

No es necesario que cuente con oficina propia; - su trabajo no es laborable dentro de una oficina, el de desempeño de sus funciones se encuentra en los salones y supervisión de las cocinas donde se efectúan los Even-- tos y Banquetes.

PERFIL

- a) Edad: 25 a 30 años.
- b) Sexo: No importa.
- c) Estado Civil: Soltero(a).
- d) Rasgos físicos y psicológicos: Magnífica presenta-- ción, personalidad, facilidad de palabra.

NOMBRE DEL PUESTO	CAPITAN DE MESEROS
JEFE INMEDIATO	Coordinador
TRAMO DE CONTROL	Ayudante de Cocina y Mantenimiento.
No. DE PUESTO	7
No. DE PERSONAS EN EL PUESTO	1
FECHA DE INCORPORACION AL MANUAL	Diciembre de 1986.

OBJETIVO.

Verificar a la hora del evento, que todo se esté llevando a cabo a su debida hora, llevar el control de los meseros y cantineros.

DESCRIPCION GENERICA.

Supervisa el personal de servicio, tanto meseros como cantineros, conoce las facilidades con que cuenta el servicio de Eventos y Banquetes tanto internos como externos, conoce las capacidades del salón según el tipo de evento.

DESCRIPCION ESPECIFICA.

1.- Actividades antes del evento.- Conoce las -- políticas y reglamentos del negocio; coordina el montajes de banquetes tanto en eventos que se efectúen en el propio salón como banquetes a domicilio; requisita per-

sonal eventual cuando se necesite; solicita al coordinador el equipo y mobiliario.

Conoce y supervisa al personal en los siguientes aspectos:

- Presentación del personal;
- Puntualidad, aseo y disciplina, uniformes;
- Trabajo y equipos;
- Material y equipo completo;
- Acarreo de charola, forma de servir, forma de retirar los platos;
- Prevención de accidentes;
- Montaje de mesa, buffet y coctel;
- Tipos de loza, cubiertos, cristalería, doblado de servilletas, arreglos de mesa;
- Suministros deficientes en las estaciones; y
- Asignación de mesas a los meseros.

2.- Actividades durante el evento.- Coordina el servicio de Banquetes tanto en eventos que se efectúen en el propio salón como a domicilio; supervisa el servicio que sale de la cocina al servir el banquete que esté bien servido; mantiene un ambiente de cooperación entre los meseros, cantinero y él mismo; supervisa el servicio; atiende a los clientes potenciales.

3.- Actividades después del evento.- Coordina y supervisa el desmontaje, y verifica que el material y equipo se encuentren en perfectas condiciones y en el lugar asignado para evitar pérdidas.

REQUERIMIENTOS

Estudios técnicos de Alimentos y Bebidas; experiencia mínima de 5 años como mesero; capacitación 15 días; iniciativa en habilidad para interpretar órdenes, recibirlos y ejecutarlos adecuadamente así como transmitirlos y supervisar a los meseros; esfuerzo mental, mucha atención en períodos continuos de tiempo; esfuerzo físico, intenso, en forma continua como el caminar y estar parado durante todo el desempeño de sus funciones; mucha responsabilidad en supervisión a los meseros; don de mando. Tener tarjeta de salud vigente.

AMBIENTE FISICO

Su ambiente está en el salón o en el domicilio donde se haya de efectuar el evento, en la cocina también aunque en menos tiempo; la mayor parte está atendiendo de que todo marche bien con los meseros.

PERFIL

- a) Edad: 25 a 35 años
- b) Sexo: Masculino
- c) Estado Civil: No importa
- d) Rasgos físicos y psicológicos: Magnífica presentación, personalidad, facilidad de palabra, tacto infinito para resolver problemas en el área de servicio.

NOMBRE DEL PUESTO	MESERO
JEFE INMEDIATO	Capitán de Meseros
TRAMO DE CONTROL	Chofer, cantinero, steward, mozo.
No. DE PUESTO	11
No. DE PERSONAS EN EL PUESTO	.10
FECHA DE INCORPORACION AL MANUAL	Diciembre de 1986

OBJETIVO.

Proporcionar al invitado y al anfitrión la comodidad del servicio a la mesa.

DESCRIPCION GENERICA.

Proporciona el servicio a la mesa durante el - - evento, también antes y después de éste, participando - en el acomodo, arreglo y desmontaje del salón; debe conocer la terminología usada en Alimentos y Bebidas; conocer el uso del material y equipo de su departamento.

DESCRIPCION ESPECIFICA.

1.- Actividades antes del evento.- Responsable_ del correcto montaje de las mesas; en caso de haber ede canes, ayuda al acomodo de las personas en las mesas, - si no, él se encarga de hacerlo solo; sirve el agua en las copas, esto dependiendo del tipo de montajes; firma_

su tarjeta de presentación al trabajo.

2.- Actividades durante el evento.- Limpia mesas, estaciones de servicio, ceniceros, candeleros, charolas, etc.; en caso de coctel, pasa por los pasillos - con las charolas de entremeses y/o vino, ofreciéndolas a los invitados (esto varía dependiendo del servicio -- que pidan los clientes); sirve los alimentos a la mesas; recoge los platos sucios; reemplaza ceniceros.

3.- Actividades después del evento.- Se encarga del desmontaje de las mesas y salón.

4.- Actividades semanales.- Recibe su pago en las oficinas por parte de la secretaria y firma de recibido.

REQUERIMIENTOS.

Estudios técnicos en el área de Alimentos y Bebidas; experiencia mínima como mesero de 3 años; capacitación de 15 días; habilidad para interpretar órdenes recibidas y ejecutarlas adecuadamente; esfuerzo físico, intenso, en forma continua; responsabilidad en la atención a los invitados; tener su tarjeta de salud vigente.

AMBIENTE FISICO

Sus funciones las realiza en el área de servicio donde se esté efectuando el evento, y entrar y salir -- de la cocina cuando va a surtir las mesas. Realiza sus funciones parado todo el tiempo.

PERFIL

- a) Edad: 25 a 35 años
- b) Sexo: Masculino.
- c) Estado Civil: No importa.
- d) Rasgos físicos y psicológicos: Magnífica presentación, aseo personal excelente, disciplina, puntualidad, discreción.

NOMBRE DEL PUESTO	CANTINERO
JEFE INMEDIATO	Capitán de Meseros
TRAMO DE CONTROL	Chofer, Meseros, - Steward, Mozo.
No. DE PUESTO	12
No. DE PERSONAS EN EL PUESTO	1
FECHA DE INCORPORACION AL MANUAL	Diciembre de 1986

OBJETIVO.

Proporciona el servicio de bares durante el even
to.

DESCRIPCIÓN GENERAL.

Por medio de los meseros, que llevan las bebidas a la mesa, esta persona se encarga de que el invitado - esté bien servido, que no le falten copas, vasos, vino, refrescos, hielo, etc.

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA.

1.- Actividades antes del evento.- Recibe y supervisa las bebidas que el cliente pone para su celebración y lleva el control durante la misma; es responsable del montaje del bar; deberá observar y saber las -- leyes estatales y locales relativas a servir bebidas -- alcohólicas; firma su tarjeta de presentación al tra- -

bajo.

2.- Actividades durante el evento.- Si se cobra descorche, se encargará de recibir las botellas para su supervisar y notificar al Capitán de Meseros; en el caso de ser coctel se encarga de surtir las bebidas y dárselas a los meseros, debe conocer cada cuando debe servir ya que en un coctel siempre debe haber bebidas; en caso de que tenga un ayudante, supervisa su trabajo; en cada evento que no sirvan bebidas desde el bar, sino que se sirva el vino con refrescos y hielo, etc., se encarga de que por medio de los meseros queden bien surtidas; - recibe los vasos y copas sucias y se encarga de lavarlas para volver a surtir si es necesario.

3.- Actividades después del evento.- Responsable del desmontaje del bar; verificar si el equipo está completo, si no, reportar pérdidas.

4.- Actividades diarias.- Responsable de tener todo en orden y revisar si hay equipo necesario y completo para el próximo evento; en caso de que no lo hubiera, pedirlo al capitán para que le surtan.

5.- Actividades semanales.- Analizar el equipo con el que cuenta, y pasa reportes de las pérdidas al -

Capitán de Meseros; recibe su pago en la oficina de la secretaria, y firma de recibido.

REQUERIMIENTOS

Estudios técnicos en Alimentos y Bebidas; conocimientos especiales en bebidas en general; experiencia mínima como cantinero 3 años; capacitación requerida 15 días; habilidad para interpretar y ejecutar órdenes recibidas; esfuerzo mental, requiere mucha atención en períodos ocasionales de tiempo; esfuerzo físico intenso, como el estar parado todo el tiempo; tener vigente su tarjeta de salud; responsabilidad por el equipo que maneja de cristalería.

AMBIENTE FISICO

Todas sus funciones las realiza en el bar, se debe encontrar en un punto estratégico, con iluminación y ventilación en buenas condiciones, todo el tiempo está de pie; en el lugar para amortiguar su cansancio tiene una tabla de madera sobre el piso.

PERFIL

- a) Edad: 25 a 35 años.
- b) Sexo: Masculino.
- c) Estado Civil: No importa.
- d) Rasgos físicos y psicológicos: Aseo personal excelente. Buena presentación.

NOMBRE DEL PUESTO	JEFE DE COCINA
JEFE INMEDIATO	Administrador General
TRAMO DE CONTROL	Coordinador y Compras
No. DE PUESTO	6
No. DE PERSONAS EN EL PUESTO	1
FECHA DE INCORPORACION AL MANUAL	Diciembre de 1986

OBJETIVO.

Preparación del banquete para cada evento, responsable del adecuado funcionamiento de la cocina.

DESCRIPCIÓN GENERICA.

Con la ayuda de otros cocineros a su cargo desempeña un papel muy importante dentro del evento, planea y ejecuta la elaboración de platillos, bocadillos, postres, etc.; es responsable ante el Administrador General del adecuado funcionamiento de la cocina, de las normas de calidad de buen servicio a bajo costo en los alimentos.

DESCRIPCIÓN ESPECIFICA.

1.- Actividades antes del evento.- Elabora y autoriza las requisiciones de los alimentos que se necesitan, tomando en cuenta la capacidad que va a tener el evento; se encarga de la elaboración de los alimentos -

desde el entrémés hasta el postre, con la participación de sus ayudantes; inspecciona y coordina porciones, - guarniciones, limpieza y decoración de los platillos; - en caso de haber buffet, supervisa el montaje.

2.- Actividades durante el evento.- Sirve los platillos con la ayuda de sus cocineros; supervisa que la entrega de alimentos a los meseros se lleve a cabo - según las políticas de control establecidas.

3.- Actividades después del evento.- Levanta un inventario de los alimentos que se consumieron.

4.- Actividades diarias.- Coordina todo lo rela- tivo al personal; dentro de la cocina supervisa el tra- bajo que realizan; elabora horarios de trabajo; solici- ta personal si le es necesario; escucha los comentarios y sugerencias del personal; mantiene disciplina y aseo_ en el personal; les asigna tareas y mantiene buenas re- laciones; supervisa la calidad de los alimentos que se reciben; está enterado de los costos de alimentos perca_ tándose diariamente de los gastos y cuida de reducir- - los, manteniendo calidad y eficiencia en el servicio; - supervisa la aplicación de normas sanitarias y medidas_ de seguridad; supervisa la limpieza de la cocina.

5.- Actividades mensuales.- Lleva el control de fechas y horarios de los próximos eventos; auxilia al Administrador General en la hoja de Costos de recetas estándar.

REQUERIMIENTOS

Estudios técnicos de Alimentos y Bebidas, conocimientos especiales en preparación de alimentos; experiencia mínima de 5 años; tener vigente su tarjeta de salud; capacitación de 1 mes; habilidad para interpretar y transmitir órdenes, para ejecutarlas y supervisar las adecuadamente; esfuerzo mental, atención en períodos continuos de tiempo; esfuerzo físico, intenso en períodos continuos de tiempo; responsabilidad en la supervisión de cocineros en la preparación de los alimentos.

AMBIENTE FISICO

Realiza todas sus funciones en la cocina, la cual debe tener excelente ventilación e iluminación, para amortiguar el cansancio hay tablas de madera sobre el piso; la mayor parte del tiempo está de pie, espacios suficientes para las circulaciones, otra parte del tiempo está en una pequeña oficina diseñada especialmente -

para él, que consta de un escritorio, 2 sillas, 1 archivo uero, buena ventilación e iluminación; riesgos de trabajo, quemaduras, cortaduras.

PERFIL

- a) Edad: 25 a 35 años.
- b) Sexo: Masculino.
- c) Estado Civil: Casado.
- d) Rasgos físicos y psicológicos: Magnífica presentación, aseo personal excelente, facilidad de palabra, don de mando.

NOMBRE DEL PUESTO	AYUDANTE DEL JEFE DE COCINA
JEFE INMEDIATO	Jeje de Cocina
TRAMO DE CONTROL	Capitán de Meseros, y Mantenimiento.
No. DEL PUESTO	8
No. DE PERSONAS EN EL PUESTO	3
FECHA DE INCORPORACION AL MANUAL	Diciembre de 1986.

OBJETIVO.

Auxiliar al Jeje de Cocina.

DESCRIPCION GENERICA.

Responsable ante el Jeje de Cocina de la preparación de alimentos, conoce las recetas estándar de cocina.

DESCRIPCION ESPECIFICA.

1.- Actividades antes del evento.

a) Actividades en Cocina Caliente: Conocer los tiempos de cocimiento de los alimentos; aplicar las técnicas para hornear; elaborar salsas, pimienta verde, gravy, etc.; prepara los alimentos que están bajo su responsabilidad y ayuda al cocinero en la preparación de sopas y platos fuertes; preparar alimentos según la

notificación recibida; enciende estufas y hornos; prepara guarniciones; ayuda en el montaje de alimentos calientes en el buffet.

b) Actividades en Cocina Fria: Conoce las recetas estándar de cocina; prepara alimentos fríos; prepara cocteles, salsas, guarniciones; prepara porciones, escalza jitomate, cuece zanahorias y limpia legumbres; limpia fruta y elabora flanes y gelatinas.

c) Actividades Comunes: Conocer las recetas estándar de cocina; las técnicas para evaluar por medio del olor, color o sabor, los alimentos en mal estado; conocer y aplicar técnicas para almacenar alimentos; responder del equipo a su cargo; decorar la presentación de alimentos en los buffets; requisitar materiales y equipo al jefe de cocina; revisar diariamente el refrigerador a fin de que los alimentos sean utilizados y no pedir de más; mantener siempre limpio el lugar de trabajo y los utensilios.

REQUERIMIENTOS

Estudios de Secundaria, conocimientos especiales en preparación de alimentos; experiencia mínima de 3 años; tener vigente su tarjeta de salud; capacitación -

15 días; habilidad para interpretar y ejecutar órdenes adecuadamente; esfuerzo mental, atención en períodos continuos de tiempo; esfuerzo físico, intenso, en forma continua; responsabilidad por el equipo y alimentos que utiliza en la preparación de los platillos, así como de su uniforme.

AMBIENTE FISICO

Realiza todas sus funciones en la cocina, la cual debe tener excelente ventilación e iluminación; todo el tiempo está parado; para amortiguar su cansancio, en los espacios de circulación existen tablas de madera; riesgos de trabajo como quemaduras, cortaduras, - - caldas.

PERFIL

- a) Edad: 19 a 30 años.
- b) Sexo: No importa.
- c) Estado civil: No importa.
- d) Rasgos físicos y psicológicos: Buena salud, aseo personal excelente.

NOMBRE DEL PUESTO	STEWART
JEFE INMEDIATO	Jefe de Cocina
TRAMO DE CONTROL	Chofer, mesero, <u>can</u> tintero y mozo.
No. DEL PUESTO	13
No. DE PERSONAS EN EL PUESTO	1
FECHA DE INCORPORACION AL MANUAL	Diciembre de 1986

OBJETIVO.

Mantener la limpieza en el área de las cocinas.

DESCRIPCION GENERICA.

Responsable de la correcta limpieza del equipo - de la cocina, y que se encuentre completo, así como en las áreas de preparación.

DESCRIPCION ESPECIFICA.

1.- Actividades antes de cada evento.- Supervisa la existencia de manteles y servilletas para el montaje del salón; responsable del orden y la limpieza; -- verifica existencias de hielo; acomoda loza y cristalería por tamaños; reparte loza y cristalería limpia en la cocina y en los bares; limpia el plató; lava ollas, cacerolas y utensilios; limpia el área de alimentos - - cuando se reciben de compras y donde se van a servir ya

preparados para el banquete.

2.- Después del evento.- Acomoda manteles y separa los sucios para enviarlos a compras que se encarga de la lavandería; acomoda envases vacíos de refrescos, cervezas y vinos; lava la loza que se ocupó durante el evento; si es mucha la cantidad se contrata un ayudante.

3.- Actividades diarias.- Controla el aseo de las cocinas, se mantiene informado sobre las notificaciones de los próximos eventos; mantiene un contacto constante con el jefe de la cocina.

4.- Actividades semanales.- Realiza pedidos de materiales y artículos de limpieza al departamento de compras; lleva el control de las roturas y pérdidas del equipo.

REQUERIMIENTOS

Estudios de Secundaria; experiencia mínima de 1 año en el área de limpieza; tener vigente su tarjeta de salud; habilidad para interpretar y ejecutar órdenes adecuadamente; esfuerzo físico intenso en forma continua; esfuerzo mental, atención en períodos ocasionales;

responsabilidad en el equipo que utiliza, y que limpia.

AMBIENTE FISICO

Sus funciones las realiza cerca de la cocina, en una tarja amplia y una mediana para poder hacer la limpieza de los utensilios, equipo, cristalería y loza; -- junto a estas está la lavadora de trastes y cristalería; en el espacio que desarrolla sus labores está una tabla de madera para amortiguar su cansancio; todo el tiempo está de pie; la iluminación y la ventilación deben estar en muy buenas condiciones; riesgos de trabajo como cortaduras, quemaduras con la lavadora de trastes, caldas.

PERFIL

- a) Edad: 19 a 50 años.
- b) Sexo: Masculino.
- c) Estado Civil: No importa
- d) Rasgos físicos y psicológicos: Buena salud, aseo -- personal excelente.

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

NOMBRE DEL PUESTO	MANTENIMIENTO
JEFE INMEDIATO	Administrador General
TRAMO DE CONTROL	Capitán de Meseros y Ayudante.
No. DE PUESTO	9
No. DE PERSONAS EN EL PUESTO	1
FECHA DE INCORPORACIÓN AL MANUAL	Diciembre de 1986

OBJETIVO.

Responsable ante el Administrador General de las actividades propias del cuidado y conservación del edificio, instalaciones y equipo en general.

DESCRIPCIÓN GENERAL.

Establece un sistema de mantenimiento preventivo para mayor seguridad en la operación del equipo, mejor eficiencia del mismo, minimizando en la depreciación de la planta y reduciendo los costos de mantenimiento.

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA.

1.- Actividades antes de cada evento.- Elabora la lista de chequeo para el mantenimiento de los salones; supervisa el correcto funcionamiento de los sistemas de aire acondicionado, y ventilación.

2.- *Actividades después de cada evento.*- Supervisa y arregla si es necesario algún desperfecto.

3.- *Actividades diarias.*- Revisa el libro de -- pendientes del departamento; hace un recorrido por todas las instalaciones para revisar el correcto funcionamiento del equipo; supervisa la aplicación de normas de seguridad y su correcto uso; supervisa los consumos de luz eléctrica, agua y gas; supervisa y mantiene bien los jardines y áreas verdes.

4.- *Actividades semanales.*- Visita a los jefes de los demás departamentos para enterarse de los problemas que tienen en relación al mantenimiento; hace requisiciones al departamento de compras por material y equipo faltante; inspecciona los conductos del gas.

5.- *Actividades mensuales.*- Elabora con la ayuda del administrador general, las tarjetas de control para el mantenimiento; elabora programas para el mantenimiento de las áreas en general.

REQUERIMIENTOS

Escolaridad técnica en Ingeniería y Electricidad; experiencia mínima de 1 año; habilidad para interpretar y ejecutar órdenes, así como transmitirlos y --

supervisarlas adecuadamente; esfuerzo mental, mucha - - atención en períodos ocasionales; esfuerzo físico, intenso en algunas ocasiones; responsable del equipo que maneja y que tengan buen estado todas las instalaciones de las oficinas y Salón de Eventos.

AMBIENTE FÍSICO

Tiene una pequeña oficina propia, en la que realiza un 10% de sus labores; cuenta con 1 escritorio, 2 sillas, 1 archivero o pequeño almacén donde están todas las herramientas que utiliza; está junto a la bodega -- del mobiliario, equipo, loza y cristalería; el 90% está en las diferentes partes de las oficinas y salones para que todo se mantenga en orden y funcionando.

PERFIL

- a) Edad: 23 y 45 años.
- b) Sexo: Masculino.
- c) Estado Civil: No importa.
- d) Rasgos físicos y psicológicos: Buena presentación, - aseco personal, hábil, responsable.

NOMBRE DEL PUESTO	MOZO
JEFE INMEDIATO	Mantenimiento
TRAMO DE CONTROL	Chofer, Mesero, Can- tinero, Steward.
No. DEL PUESTO	14
No. DE PERSONAS EN EL PUESTO	1
FECHA DE INCORPORACION AL MANUAL	Diciembre de 1986.

OBJETIVO.

Mantener la limpieza de las áreas que le son --
asignadas.

DESCRIPCION GENERICA.

Responsable ante el Jefe de Mantenimiento de la_
limpieza de la cocina, oficinas, salones, bodega, etc.

DESCRIPCION ESPECIFICA.

1.- Actividades diarias.- Participar en la elab-
oración del plan de limpieza para todas las áreas; re-
quisitar material al jefe de mantenimiento para pedirlo
a compras; programar en coordinación con el ayudante de
cocina los horarios para tirar la basura; limpiar las -
siguientes áreas: Pasillos, oficinas, baños de emplea-
dos, de la oficina y de los salones; salones, estaciona-
miento, calles adyacentes al edificio, azoteas y jardi

nes; dentro del área asignada debe limpiar: pisos, mesas, sillas, puertas, paredes, ceniceros, sofás, alfombras, botes de basura, lámparas, artículos decorativos, accesorios de escritorio, bancos, espejos, mingitorios, inodoros y lavabos, toalleros públicos y depósitos de basura públicos.

2.- Actividades semanales.- Aplicar diferentes productos para desinfectar, tanto áreas de servicio como baños públicos.

REQUERIMIENTOS

Escolaridad Primaria; experiencia en el área de limpieza; habilidad para interpretar y ejecutar órdenes adecuadamente; esfuerzo físico intenso en forma continua; responsabilidad en el equipo que se le proporcione para la limpieza así como mantener todas las áreas en buen estado.

AMBIENTE FISICO

Labora en todas las áreas de las instalaciones -- excepto en la cocina, ya sea haciendo limpieza o ayudándole al Jefe de Mantenimiento cuando él se lo pida; -- guarda su equipo en un pequeño espacio entre la bodega y el mantenimiento ya que de esta manera se facilita --

el acceso a su equipo y a atender lo que se le pida. -
Riesgos de trabajo como caldas.

PERFIL

- a) Edad: 20 a 50 años.
- b) Sexo: Masculino
- c) Estado Civil: No importa.
- d) Rasgos físicos y psicológicos: Buen estado de salud,
aseo personal, espíritu de cooperación.

CARTAS LIMITES DE AUTORIDAD

CARTA LIMITE DE AUTORIDAD DEL GERENTE GENERAL

1.- El Gerente General actúa por iniciativa propia sin consultar a nadie.

Revisa si el cliente pagó, según el contrato, a la secretaria; supervisa el trabajo realizado por los empleados; analiza el reporte de la venta, del evento; autoriza adquisiciones de mercadería que no se encuentre en las especificaciones estándar de compra; autoriza pagos para las compras al contado; firma contratos, correspondencia y documentos importantes; revisa los estados de resultados; revisa los materiales, mobiliario y equipo que se emplean en cada evento; analiza los inventarios; responsable de la elaboración del presupuesto anual de ingresos y gastos.

CARTA LIMITE DE AUTORIDAD DEL ADMINISTRADOR GENERAL

1.- El Administrador General actúa y después informa:

Revisa los pagos que efectúe la secretaria sobre mercadería que se requiere; estar al tanto de cada punto que se esté realizando para el próximo evento, supervisa

visando si se está llevando a cabo como debe de ser; -- elabora especificaciones estándar de compra; responsable de la elaboración del presupuesto mensual de ingresos y gastos; elabora la hoja de costos de receta estándar de alimentos auxiliado por el Jefe de cocina; diseña la lista de chequeo para los eventos, si es necesario, por si se aumentó algún servicio o instalación.

CARTA LIMITE DE AUTORIDAD DE LA SECRETARIA

1.- La Secretaria actúa y después reporta:

Encargada de entrevistas a los clientes y contratación de los eventos y/o banquetes; al cerrar el contrato pide la firma al Gerente General; envía cartas de agradecimiento a los clientes una semana antes del -- evento; llama al cliente que tiene su celebración, para obtener la confirmación; recibe el pago con un mes de -- anticipación; verifica fechas y hora en que va a ser el próximo evento, pasando una lista a cada departamento ; recibe los reportes que pasa al coordinador, jefe de co ci na y compras, y los archiva porque posteriormente los -- revisará el Administrador General; establece relaciones externas y comunicación por medio de la correspondencia y teléfono; contesta llamadas telefónicas y toma recados; recibe a las personas que llegan a la oficina; da .

información; recibe reportes de compras recibidas y los archiva; archiva correspondencia y pide al Gerente General que la firme, controla las listas de empleados; - - guarda documentos importantes; cuida del aseo de la oficina; efectúa el pago a los empleados; elabora pagos de luz, teléfono y agua, así como de Hacienda.

CARTA LIMITE DE AUTORIDAD DEL ENCARGADO DE COMPRAS

1.- El Encargado de Compras actúa y después reporta:

Recibe las requisiciones firmadas por el Administrador General o en todo caso por el Gerente General; hace los pedidos; al recibir la mercancía se encarga de supervisarla para verificar si el pedido es, y si está en buenas condiciones; envía la mercancía al departamento según se haya hecho la requisición.

CARTA LIMITE DE AUTORIDAD DEL CHOFER

1.- El Chofer pide autorización, actúa y después reporta:

Transportar por vehículo lo que fue solicitado a los proveedores; ayudar al departamento de compras a - - surtir a cada uno de los departamentos que la solicitaron.

CARTA LIMITE DE AUTORIDAD DEL COORDINADOR

1.- El coordinador actúa y después reporta:

Recibe las requisiciones de meseros y cantineros y las pide a compras; si es necesario en la descompostura de algún mobiliario pide ayuda a mantenimiento; efectúa entrevistas y contratación de servicios externos -- (Ver pag.); verifica la lista de chequeo de cada -- evento, cada uno de los puntos antes de empezar para co rregir las anomalías que se presenten; supervisar todo el evento, desde el montaje hasta el desmontaje del mis mo, chequeando personal y que realicen perfectamente bien sus actividades; elaborar reporte de todas las observaciones realizadas durante el evento.

CARTA LIMITE DE AUTORIDAD DEL CAPITAN DE MESEROS

1.- El Capitán de Meseros actúa y después reporta:

Coordina el montaje de banquetes tanto en los -- eventos en los propios salones como en banquetes a domi cilio; conoce y supervisa al personal en varios aspec- - tos (ver pag.); coordina el servicio; supervisa el servicio que sale de la cocina, que esté bien servido ; mantiene un ambiente de cooperación entre los empleados

a su cargo; atiende a los anfitriones; coordina y supervisa el desmontaje y verifica material y equipo.

2.- El Capitán de Meseros pide autorización, actúa y después reporta:

Requisita personal eventual cuando se necesite; solicita mobiliario y equipo también cuando sea necesario.

CARTA LIMITE DE AUTORIDAD DEL MESERO

1.- El Mesero actúa y después reporta:

Responsable del correcto montaje de las mesas; firma su tarjeta de presentación al trabajo; limpia mesas, ceniceros, charolas, etc.; sirve los alimentos a la mesa, recoge los platos sucios, reemplaza ceniceros; se encarga del desmontaje de las mesas del salón.

2.- Pide autorización, actúa y después reporta:

El servicio que se va a servir durante el evento, esto para realizarlo.

CARTA LIMITE DE AUTORIDAD DEL CANTINERO

1.- El Cantinero actúa y después reporta:

Revisa y supervisa las bebidas que el cliente - pone para su celebración y lleva el control; responsable del montaje y desmontaje del bar; deberá observar y saber las leyes estatales con respecto a servir bebidas alcohólicas; firma su tarjeta de presentación; en caso de tener ayudante, supervisa su trabajo; verificar al desmontar si está el equipo completo, si no, reportar las pérdidas.

2.- El Cantinero pide autorización, actúa y después reporta:

De cuál va a ser el servicio en el próximo evento; pedir al capitán, equipo si le es necesario.

CARTA LIMITE DE AUTORIDAD DEL JEFE DE COCINA

1.- El Jefe de Cocina actúa y después reporta:

Elabora y autoriza las requisiciones de los alimentos que se necesitan; se encarga de la elaboración de los alimentos, con la participación de sus ayudantes; inspecciona y coordina el trabajo de sus ayudantes; limpieza, decoración de los platillos; sirve los platillos con la ayuda de sus cocineros; supervisa la entrega de alimentos a los meseros; levanta un inventa-

rio de lo que se consumió; elabora horarios de trabajos; solicita personal si le es necesario; escucha sugerencias y comentarios de su personal; mantiene el aseo y disciplina en el personal; supervisa la calidad de los alimentos; está enterado de los costos de alimentos y mantiene el control; supervisa la limpieza de la cocina; lleva el control de los próximos eventos.

CARTA LIMITE DE AUTORIDAD DEL AYUDANTE DE COCINA

1.- El Ayudante de Cocina pide autorización, actúa y después reporta:

De la preparación de todos los alimentos la forma como se va a llevar a cabo su elaboración; preparación de sopas y plato fuerte; enciende estufas, hornos, prepara guarniciones, cuece verduras, escalfa tomate, limpia legumbres, limpia frutas, elabora flanes y gelatinas; almacenar alimentos; requisitar material y equipo que le sea necesario; decorar los platillos.

CARTA LIMITE DE AUTORIDAD DEL STEWARD

1.- El Steward pide autorización, actúa y después reporta:

Supervisa la existencia de manteles y servilletas para el montaje del salón; responsable del orden y la limpieza; acomoda loza y cristalería por tamaños y los reparte en la cocina y bar; lava ollas, cacerolas y utensilios; acomoda manteles y separa los sucios; acomoda envases vacíos de refrescos, cervezas y vinos; lava la loza que se ocupó en el evento; controla el aseo de las cocinas; realiza pedidos de materiales y artículos de limpieza al departamento de compras; lleva el control de las roturas y pérdidas.

CARTA LIMITE DE AUTORIDAD DEL ENCARGADO DE MANTENIMIENTO

1.- El Encargado de Mantenimiento actúa y después reporta:

Elabora la lista de chequeos para el mantenimiento de los salones y demás áreas del inmueble; supervisa el correcto funcionamiento de los sistemas de aire acondicionado y ventilación; supervisa y arregla si es necesario algún arreglo; revisa todas las instalaciones para revisar el correcto funcionamiento del equipo; supervisa la aplicación de normas de seguridad y su correcto uso; supervisa los consumos eléctricos, agua y gas; supervisa y mantiene bien los jardines y áreas verdes;

visita los demás departamentos para ver si hay alguna -
falta con respecto al mantenimiento; hace requisiciones
al departamento de compras; elabora programas para el -
mantenimiento de las áreas en general.

CARTA LIMITE DE AUTORIDAD DEL MOZO

1.- El Mozo pide autorización, actúa y después -
reporta:

Elaboración del plan de limpieza por todas las -
áreas; requisitar material.

CONCLUSIONES

En este Seminario de Investigación, mi fin como Administradora fue darle la importancia que requiere un instrumento de esta naturaleza, como es el Manual de Organización.

Desde el punto de vista administrativo es esencial para comprender más rápido todas las labores que han de efectuar los empleados al momento de ingresar a la empresa o cuando cambien de puesto; de esta manera no es necesario por parte del jefe inmediato, dedicar bastante, sino el tiempo necesario o suficiente en la capacitación de la persona, como en aclaración de alguna duda. Así al proporcionar dicho manual, se lograrán los objetivos que se han propuesto tanto la organización como el empleado.

G L O S A R I O

DESCRIPCION ESPECIFICA. Es un grupo de actividades afines, cuyo ejercicio está reservado, a veces con cierto tipo de autoridad, a los funcionarios de la rama que corresponden y que suponen una área de especialización; varían de acuerdo a la naturaleza del órgano de que se trata.

DESCRIPCION GENERICA. Es realizada por todos los órganos en mayor o menor grado, en ejercicio de su trabajo, independientemente de su rama de especialización; son actividades que por medio de las cuales los órganos pueden cumplir eficientemente sus funciones.

FUNCION. Es un grupo de actividades afines necesarias para alcanzar los objetivos de una empresa; generalmente es responsable un órgano o unidad administrativa.

OBJETIVO. Es el fin o meta que se pretende alcanzar ya sea con la realización de un procedimiento de una función completa o de toda la actividad de la empresa.

ORGANO. Es una unidad administrativa e impersonal, -- que tiene a su cargo el ejercicio de una o -- varias funciones o parte de ellas, que puede estar integrada por uno o varios puestos.

POLITICA. Es la norma de carácter general que guía la actuación de los integrantes de una empresa, sobre una función determinada.

PROCEDIMIENTO o Proceso. Es la sucesión cronológica de operaciones en forma ordenada que nos llevan a realizar una función o un aspecto de ella.

PUESTO Es una unidad de trabajo específica e impersonal, representada por un conjunto de operaciones que debe realizar, aptitudes que debe poseer y responsabilidad que debe asumir su titular, en determinadas condiciones de trabajo.

B I B L I O G R A F I A

CONSULTA A:

- Apuntes, Materia Manual de Organización, VI Semestre. -
Maestra Catalina García de Quevedo.
- Tesis Sistema de Manuales. UNAM. México D.F. 1973. - -.
Abraham y Gilberto Rosas Pérez.
- Tesis Los Manuales de Organización como Instrumento de
Control. UAG. 1972. Rafael Mancilla Silva.
- Tesis Estructuración y Aplicación de Manuales en la Em-
presa. UAG. 1972. Sergio de la Cabaña.
- ¿Cómo Investigar? Guía Práctica para Estudiantes. Ed.
UAG. 1984. Oscar Sorin.
- Descripción de Puestos en Hoteles, Restaurantes y Bares.
CECSA. 1982. Sixto Baez Casillas.

ENTREVISTA CON:

- Lic. Salvador Serna Tandy, Director de Alimentos y Bebi-
das en el Hotel Cid Resort de Mazatlán, Sin. - -
Ago. 1986.
- Sr. Hernández. Dueño y Administrador de 2 salones para
Fiestas que renta con Mobiliario, en Mazatlán, -
Sin. Jul. 1986.

Lic. Jaime Beltrán Valdez. Dueño y Administrador de --
Servicio para Fiestas y Eventos con domicilio en
Aguiles Serdán # 2509 en Mazatlán, Sin. Jul. --
1986.

Sra. Georgina. Secretaria y Coordinadora de la Casa de
Los Banquetes, con domicilio en Morelos # 1979 .
Guadalajara, Jal. Oct. 1986.

Lic. Rubén López López. Gerente de Fiesta Guadalajara,
con domicilio en Av. López Mateos, Guadalajara, _
Jal. 1986.

Lic. Alfonso de la Peña. Administrador de Internacio--
nal Restaurant-Bar, con domicilio en Av. Consti-
tuyentes # 1001. Guadalajara, Jal. 1986.