

870102

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE GUADALAJARA

Incorporada a la Universidad Nacional Autónoma de México

ESCUELA DE ADMINISTRACION, CONTABILIDAD Y ECONOMIA



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ELABORACION DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE UN
DESARROLLO TURISTICO EN EL ESTADO
DE QUINTANA, ROO.

Seminario de Investigación Administrativa
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
Licenciado en Administración de Empresas
P R E S E N T A
MARA ELISA CARRILLO AUN
GUADALAJARA, JALISCO 1987



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis 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.

INDICE

	PAG.
1. INTRODUCCION	1
2. LOS DESARROLLOS TURISTICOS	6
2.1 TIPOS DE DESARROLLOS TURISTICOS	10
2.2 CARACTERISTICAS	12
2.3 OBJETIVOS	14
2.3 FUNCIONALIDAD	15
3. PROCESO ADMINISTRATIVO	17
3.1 PLANEACION DE UN DESARROLLO TURISTICO	18
3.2 ORGANIZACION	25
3.3 EJECUCION	32
3.4 CONTROL	38
4. CASO ESPECIFICO DE UN DESARROLLO TURIS- TICO EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO	46
4.1 ANTECEDENTES HISTORICOS	46
4.2 PLANEACION	50
4.3 ORGANIZACION	57
4.4 MANUAL DE ORGANIZACION: TITULO 63; INTRODUCCIÓN 63; ANTECEDENTES DE LA EMPRESA 63; OBJETIVOS -- INSTITUCIONALES Y DEPARTAMENTALES 64; REGLAMEN- TOS INSTITUCIONALES Y DEPARTAMENTALES 69; POLÍ- TICAS INSTITUCIONALES Y DEPARTAMENTALES 74; OR- GANIGRAMA 82; DESCRIPCIÓN DE PUESTOS 83; FLUJO- GRAMA DE ACTIVIDADES 141; FLUJO DE PAPELERÍA - 148; SUGERENCIAS 154; CONCLUSIONES 155.	

INDICE

	PAG.
4.5 EJECUCION	156
4.6 CONTROL	160
4.7 PROBLEMAS EN LA ADMINISTRACION DEL CASO EXPUESTO	167
4.8 SUGERENCIAS PARA LA SOLUCION DE LOS PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS DEL CASO EXPUESTO	170
5. CONCLUSIONES	173
ANEXO # 1	175
BIBLIOGRAFIA	176

1. INTRODUCCION

EL TEMA SOBRE DESARROLLOS TURÍSTICOS A MI JUICIO, - ES UNO DE LOS MÁS INTERESANTES QUE LA REALIDAD DE NUESTRO PAÍS NOS OFRECE ACTUALMENTE; ES DECIR, DADO QUE EL PAÍS SE SUSTENTA EN EL PETRÓLEO COMO PRIMERA FUERZA ECONÓMICA Y EN EL TURISMO COMO SEGUNDA EN EL RAMO FINANCIERO, ÉSTE ADQUIERE UNA GRAN IMPORTANCIA.

MÉXICO ES UN PAÍS TURÍSTICO DEBIDO A LA BELLEZA DE SUS PAISAJES Y LA VARIACIÓN DE LOS MISMOS; PLAYAS, BOSQUES, DESIERTOS, JUNGLAS, SABANAS Y VALLES, ENTRE OTROS; A LA RIQUEZA HISTÓRICA, ANTROPOLÓGICA Y ARQUEOLÓGICA DE SU EXTENSO TERRITORIO; A LA AMPLÍSIMA Y BELLÍSIMA VARIEDAD DE ARTESANÍAS; A LAS COSTUMBRES DE SUS GRUPOS INDÍGENAS, Y ASÍ PODRÍAMOS ENNUMERAR VARIOS ASPECTOS MÁS, - TODOS ELLOS TEMAS QUE POR SÍ SOLOS FORMARÍAN UN LIBRO.

HAY TAMBIÉN OTRAS RAZONES POR LAS CUALES MÉXICO ES UN PAÍS TURÍSTICO, UNA DE LAS CUALES ES LA CERCANÍA A - ESTADOS UNIDOS CUYA POBLACIÓN HA VENIDO ADQUIRIENDO POCO A POCO Y CON MAYOR FUERZA DESPUÉS DE LA SEGUNDA GUERRA MUNDIAL, EL GUSTO POR VIAJAR, NO SÓLO A EUROPA DE - DONDE PROVIENEN LA MAYORÍA DE SUS ANTEPASADOS, TAMBIÉN - A OTROS PAÍSES DONDE VAN A VIVIR UN POCO OTRAS CULTURAS, Y ¿QUÉ MEJOR QUE MÉXICO, QUE SE ENCUENTRA A UNAS CUANTAS HORAS DE VUELO DE CASA?

OTRA RAZÓN QUE DEBEMOS TOMAR EN CUENTA ES LA DE TIPO ECONÓMICO. COMO SABEMOS MÉXICO DEBE SER CAPAZ DE CAPTAR EL MAYOR NÚMERO DE TURISMO POSIBLE YA SEA ÉSTE NORTE AMERICANO, EUROPEO O DE CUALQUIER NACIONALIDAD, CON EL FÍN ECONÓMICO DE CAPTAR DIVISAS PARA NIVELAR UN POCO LA ECONOMÍA TAN MALTRATADA CON QUE CONTAMOS. POR ESO, DEBEMOS SER CAPACES DE CREAR DESARROLLOS TURÍSTICOS TAN BELLOS, ACCESIBLES Y AGRADABLES COMO SEA POSIBLE, ADEMÁS DEBEMOS MANTENER LO TÍPICO, FOLKLÓRICO Y ARTESANAL, ASÍ COMO LA BELLEZA NATURAL DE NUESTRO HERMOSÍSIMO PAÍS, EN ÓPTIMAS CONDICIONES PARA QUE SEA VENDIBLE EN EL MUNDO. -- POR ÚLTIMO OPINO QUE TODAS LAS PERSONAS MEXICANAS SIN IMPORTAR GRADO DE EDUCACIÓN, EDAD O TIPO DE ACTIVIDADES -- ECONÓMICAS DEBEN SER CAPACES DE ATENDER A LOS TURISTAS -- OFRECIÉNDOLES INDICACIONES VERDADERAS Y UN TRATO AMABLE, ADEMÁS DE SABER CON QUÉ CAPACIDADES TURÍSTICAS CUENTA EL LUGAR DONDE HABITAN; Y LAS REGIONES TURÍSTICAS MÁS IMPORTANTES CON QUE CUENTA EL PAÍS, COMO ES POR EJEMPLO EL ESTADO DE QUINTANA ROO.

LOS DESARROLLOS TURÍSTICOS CON LOS QUE EL PAÍS --- CUENTA SON UNA FUENTE ECONÓMICA MUY IMPORTANTE EN TODOS LOS ASPECTOS.

I. SON UNA GRAN CAPTACIÓN DE MONEDA EXTRANJERA.

2. CONFORMAN FUENTES DE TRABAJO PARA INNUMERABLES PERSONAS.
3. MANTIENEN EL NOMBRE DE MÉXICO VIVO, A TRAVÉS DE LOS CUATRO MILLONES DE TURISTAS QUE VISITAN EL PAÍS ANUALMENTE.
4. OBLIGAN A NUESTROS COMPATRIOTAS A CUIDAR DE LA BELLEZA Y LA ECOLOGÍA, SOBRE TODO DONDE SE ENCUENTRAN UBICADOS DICHOS CENTROS.
5. NOS HACEN RESPONSABLES DE MANTENER EL ÉXITO EN TODOS LOS ASPECTOS Y LA DURACIÓN A CORTO Y LARGO PLAZO DE LOS DESARROLLOS TURÍSTICOS.
6. NOS HACEN DESEAR UN MÉXICO MEJOR PARA DISFRUTARLO NOSOTROS Y LEGARLO A NUESTROS HIJOS Y A LOS EXTRANJEROS QUE DESEEN COMPARTIRLO CON NOSOTROS, ENCARGÁNDONOS DE QUE SEA DESEABLE DE COMPARTIRSE Y DISFRUTARSE POR ELLOS.

LOS DESARROLLOS TURÍSTICOS SON MUY INTERESANTES - TANTO POR SU CREACIÓN COMO POR SU DESARROLLO Y LA FUNCIÓN QUE DESEMPEÑAN A NIVEL DE EMPRESAS TANTO EN SU ADMINISTRACIÓN INTERNA, COMO LA CARA EXTERNA QUE PRESENTAN AL PÚBLICO, COMO ES EL ATRACTIVO POR SU BELLEZA, POR LAS COMODIDADES DE SER ATENDIDO A CUERPO DE REY, POR LA EXCITACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y DE ESPARCIMIENTO QUE OFRECEN; PORQUE PONEN AL ALCANCE, LA FELICIDAD DE

DÍAS INOLVIDABLES, A DONDE EL TURISMO CONCORRE PARA SUSTAERSE DE SUS ACTIVIDADES Y VIDA COTIDIANA, ALEJANDOSE HASTA DE SUS PROBLEMAS. A DONDE SE DIRIGEN DISPUESTOS A DIVERTIRSE Y APROVECHAR AL MÁXIMO TODOS LOS MOMENTOS.

ESTE TRABAJO TIENE COMO FINALIDAD EXPLICAR DE MANERA OBJETIVA LA MECÁNICA SOBRE LA QUE SE BASA UN DESARROLLO TURÍSTICO EN CUANTO A SU ADMINISTRACIÓN, Y COMO EJEMPLO, EXPONGO UN CASO EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO. DESARROLLO TURÍSTICO EN EL QUE TUVE LA SATISFACCIÓN DE PRESTAR SERVICIOS POR ESPACIO DE UN AÑO, DURANTE EL CUAL ADQUIRÍ ALGUNA EXPERIENCIA Y EL GUSTO DE TRABAJAR PARA LA GENTE, Y SERVIRLA CON AMABILIDAD Y CONSIDERACIÓN ESPERANDO SIEMPRE QUE REGRESE PARA COMPARTIR DE NUEVA CUENTA TODO LO QUE EL DESARROLLO TIENE PARA OFRECER.

EL DESGLOSE DEL TRABAJO COMPRENDE UNA BREVE EXPOSICIÓN DE LOS DESARROLLOS TURÍSTICOS, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, OBJETIVOS Y FUNCIONALIDAD DE LOS MISMOS. SIGO CON UNA SÍNTESIS DE LOS CUATRO COMPONENTES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO, QUE SON COMO SABEMOS, PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN, EJECUCIÓN Y CONTROL. DESPUÉS, EXPONGO Y ANALIZO UN DESARROLLO TURÍSTICO EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO, LOS ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA EMPRESA, EL PROCESO ADMINISTRATIVO QUE ÉSTE LLEVA A CABO, EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN QUE HE RECOPILO, LOS PROBLEMAS EN LA ADMINISTRA--

CIÓN DEL CASO EXPUESTO Y LA PROPOSICIÓN DE SOLUCIONES -
PARA ÉSTOS, Y POR ÚLTIMO TERMINO EL TRABAJO CON LAS CON-
CLUSIONES A LAS QUE LLEGUÉ EN EL TRANCURSO DEL TRABAJO,
ESPERANDO QUE LA RECOPIACIÓN DE DATOS EXPUESTOS ANTE -
USTEDES SEA DE ALGUNA UTILIDAD PRÁCTICA, TANTO PARA LA
EMPRESA A LA QUE HAGO REFERENCIA, COMO PARA EL LECTOR -
DE ESTA TESIS,

2. DESARROLLOS TURISTICOS

DESDE MEDIADOS DE 1960 EL TURISMO HA OCUPADO EL LUGAR NÚMERO UNO EN INTERCAMBIO MONETARIO INTERNACIONAL, EXCEDE A LA COMPRA-VENTA DE TRIGO, MAQUINARIA, Y AUTOMÓVILES, ENTRE OTROS.

ENTRE LOS PAÍSES MÁS VISITADOS POR EL TURISMO INTERNACIONAL SE ENCUENTRAN ESPAÑA, ITALIA, SUIZA, INGLATERRA, AUSTRIA, ESTADOS UNIDOS Y MÉXICO.

ACTUALMENTE ENCONTRAMOS EN TODO EL MUNDO LUGARES TURÍSTICOS (LUGAR QUE CUENTA CON SUFICIENTES ATRACTIVOS PARA ESTIMULAR LA VISITA DE UN NÚMERO IMPORTANTE DE VIAJEROS Y CON LOS SATISFACTORES ADECUADOS PARA CUBRIR LAS NECESIDADES DE ESTAS PERSONAS); Y DESARROLLOS TURÍSTICOS (LUGAR ESCOGIDO POR ALGÚN ATRACTIVO NATURAL, EL CUAL SE CONSTRUYE Y ACONDICIONA PARA DAR ALOJAMIENTO AL TURISMO, AGREGÁNDOSELE OTRAS ACTIVIDADES QUE SEAN DE ATRACCIÓN PARA EL MISMO. ES CREADO ESPECIFICAMENTE PARA ATRAER TURISMO, COMO ES EL CASO DE CANCÚN).

PIENSO QUE EXISTE UNA DIFERENCIA ENTRE EL LUGAR TURÍSTICO Y EL DESARROLLO TURÍSTICO, Y ÉSTA ES QUE EL CENTRO NO FUE CREADO ESPECIFICAMENTE PARA EL TURISMO Y QUE SIN EMBARGO AL DESCUBRIRLO LA GENTE, LO HA DISFRUTADO Y QUE HOY ES UN LUGAR TURÍSTICO PRIMORDIALMENTE, PERO EN EL QUE HAY OTRO TIPO DE ACTIVIDADES DE TIPO INDUS-

TRIAL, AGRÍCOLA, EMPRESARIAL Y OTROS; POR EJEMPLO, MAZATLÁN Y ACAPULCO. MIENTRAS QUE EL DESARROLLO TURÍSTICO HA SIDO CREADO ESPECIFICAMENTE PARA EL TURISMO (CANCÚN, PARAÍSO, CLUB MEDITERRANÉE, Y OTROS) Y TODAS LAS ACTIVIDADES QUE EN ESOS LUGARES SE DESARROLLAN, GIRAN ALREDEDOR DEL TURISMO.

TODO DESARROLLO TURÍSTICO CUENTA CON INFRAESTRUCTURA (ACCESOS Y VÍAS DE COMUNICACIÓN, ENERGÍA ELÉCTRICA, DRENAJE Y ABASTECIMIENTO DE AGUA, ESTRUCTURA (EQUIPO QUE DA LOS SERVICIOS AL TURISTA: ALOJAMIENTO, ALIMENTOS, DEPORTES, COMERCIOS, DIVERSIONES, SANITARIO - ASISTENCIA - MÉDICA-), Y SUPERESTRUCTURA (LA INFRAESTRUCTURA Y ESTRUCTURA BIEN COMBINADAS Y LLEVADAS A CABO PARA LOGRAR UN DESEMPEÑO EFICIENTE).

UN FACTOR IMPORTANTE ES LA ESTACIONALIDAD, QUE ES PROPIAMENTE LAS FECHAS EN QUE SE ENCUENTRA LLENO UN LUGAR TURÍSTICO, LAS FECHAS EN QUE ESTÁ A LA MITAD DE SU CAPACIDAD Y CUANDO SE ENCUENTRA VACÍO. ÉSTO DEPENDE DEL CLIMA TANTO DEL NÚCLEO RECEPTOR (DESARROLLO TURÍSTICO) COMO DEL NÚCLEO EMISOR (LUGAR DE DONDE PROVIENE EL TURISTA), CONDICIONES ECONÓMICAS Y POLÍTICAS DEL NÚCLEO RECEPTOR Y DEL NÚCLEO EMISOR, PUBLICIDAD EN LOS NÚCLEOS EMISORES CORRECTOS QUE APRECIARÁN Y ESTARÁN EN CONDICIONES ECONÓMICAS DE VIAJAR AL DESARROLLO TURÍSTICO DE QUE SE TRATE.

LAS PRINCIPALES RAZONES PARA VIAJAR SON:

1. CULTURALES, EDUCATIVAS O PROFESIONALES: DESEO DE CO-

NOCER SOCIEDADES DIFERENTES, ASISTIR A ACONTECIMIENTOS MUY ESPECIALES Y PARTICIPAR DE ALGÚN MODO EN LA HISTORIA.

2. ECONÓMICAS; PRECIOS VENTAJOSOS QUE PERMITEN ESTANCIAS MÁS PROLONGADAS Y CON UN NIVEL DE VIDA DESACOSTUMBRADO.
3. ÉTNICAS: REGRESO AL ORIGEN PARA REANUDAR LAZOS FAMILIARES POR MOTIVOS PURAMENTE SENTIMENTALES.
4. DEPORTIVAS: ASISTENCIA O PARTICIPACIÓN EN UNA MANIFESTACIÓN DE CARÁCTER DEPORTIVO.
5. TÉCNICAS: UTILIZACIÓN DE UN MEDIO DE TRANSPORTE NOVEDOSO, BIEN SEA PRIVADO O COLECTIVO.
6. SOCIOLÓGICAS: CONOCER MEJOR EL MUNDO EN QUE SE VIVE O PAGAR TRIBUTO A UNA MODA INTERESANTE.
7. RELIGIOSAS: PEREGRINACIÓN A LUGARES SANTOS O DE ESPECIAL DEVOCIÓN.
8. DESCANSO Y PLACER: DESEO DE ALEJARSE DE LA RUTINA Y BUSCAR DIVERSIÓN.

ALGUNO O VARIOS DE ESTOS MOTIVOS SE RELACIONAN ESTRECHAMENTE CON LOS DESARROLLOS Y LUGARES TURÍSTICOS Y DEBEN TOMARSE EN CUENTA CUANDO SE PIENSE EN CREAR UN DESARROLLO PUES COADYUVAN AL ÉXITO O FRACASO DEL MISMO.

ANALIZANDO LAS RAZONES PARA VIAJAR, ENCONTRAMOS QUE, EL DIRIGIRSE A UN DESARROLLO TURÍSTICO INCLUYE UNA O VARIAS DE ESTAS RAZONES, POR EJEMPLO, LA SOCIOLÓGICA,

LA DEPORTIVA, LA DE DESCANSO Y PLACER, Y LA ECONÓMICA, SOCIOLÓGICA; POR INFLUENCIA DE LA MODA EN SU MEDIO UNA PERSONA DESEA VACACIONAR EN UN DESARROLLO TURÍSTICO DETERMINADO; TAMBIÉN PUEDE SER POR EL SIMPLE HECHO DE CONOCER UN LUGAR QUE REÚNA CARACTERÍSTICAS DIFERENTES AL MEDIO DONDE SE VIVE.

DEPORTIVA: VIAJAR A UN DESARROLLO TURÍSTICO PARA APRENDER UN DEPORTE DETERMINADO O PARTICIPAR EN ALGÚN TORNEO, O BIEN, SÓLO LA PRÁCTICA DE UNO O VARIOS DEPORTES.

DESCANSO Y PLACER: "CAMBIAR DE AMBIENTE", CONOCER LUGARES NUEVOS, GENTE NUEVA Y ADEMÁS LLEVAR A CABO ACTIVIDADES DIFERENTES, ENTRE LAS QUE SE ENCUENTRAN VARIOS TIPOS DE DIVERSIÓN.

ECONÓMICA: A LA MAYORÍA DE LOS DESARROLLOS TURÍSTICOS SE PUEDE VIAJAR CON UN PRESUPUESTO MÁS O MENOS AMPLIO O REDUCIDO, PERO SIEMPRE TRATANDO DE OBTENER EL MÁXIMO DISFRUTE DEL TIEMPO, ACTIVIDADES Y DIVERSIONES POR EL COSTO TOTAL DEL VIAJE.

2.1 TIPOS

EL DESARROLLO TURÍSTICO SEGÚN SU TIPO SE DIVIDE --
EN:

DESARROLLO TURÍSTICO DE MONTAÑA, DESARROLLO TURÍSTICO --
DE PLAYA, DESARROLLO TURÍSTICO DE BALNEARIO O SPA Y DE-
SARROLLO TURÍSTICO DE CAMPO; HOY EN DÍA ENCONTRAMOS QUE
HAY INFINIDAD DE VARIACIONES PERO SE ORIGINAN DE LOS TI-
POS ARRIBA MENCIONADOS.

EL DESARROLLO TURÍSTICO DE MONTAÑA, ES EL QUE OFRE-
CE DEPORTES DE INVIERNO COMO PRINCIPAL ATRACTIVO, TALES --
COMO SON LOS DIFERENTES TIPOS DE SKI SOBRE NIEVE, Y DI-
VERSIONES COMO JUEGOS DE MESA.

EL DESARROLLO TURÍSTICO DE PLAYA, OFRECE POR LO GE-
NERAL DEPORTES ACUÁTICOS COMO LA PESCA, EL BUCEO, Y OTROS,
Y DIVERSIONES TALES COMO JUEGOS EN LA PLAYA, DISCOTEQUES
EN LA NOCHE Y LUNADAS. EL CASO QUE EN ESTE TRABAJO SE EX-
PONE ES UN DESARROLLO TURÍSTICO DE PLAYA, EL CUAL ANALI-
ZAREMOS MÁS ADELANTE.

EL DESARROLLO TURÍSTICO DE BALNEARIO O SPA, ES FOR-
MADO PARA CURAR, GENERALMENTE EN MANANTIALES DE AGUAS --
CON PROPIEDADES CURATIVAS, CON PERSONAL MÉDICO QUE DA --
TRATAMIENTO Y MEDICAMENTOS. EL SPA ES UNA MODALIDAD RE-
CIENTE PARA DESCANSO Y EMBELLECIMIENTO, CON MODERNAS TÉC-
NICAS Y APARATOS PARA EJERCITAR EL CUERPO, COMBINADOS --

CON UNA ALIMENTACIÓN NUTRITIVA Y BALANCEADA, CON PERSONAL CAPACITADO PARA PROVEER UN SERVICIO PROFESIONAL Y SATISFACTORIO AL CLIENTE.

EL DESARROLLO TURÍSTICO DE CAMPO, COMO SU NOMBRE-LO INDICA, SE ENCUENTRA EN UN PAISAJE DE CAMPIÑA Y PUEDE TENER DIFERENTES ACTIVIDADES COMO EQUITACIÓN, CACERÍA - Y PESCA, ENTRE OTROS; Y DIVERSIONES TALES COMO JUEGOS DE MESA.

2.2 CARACTERÍSTICAS

LAS CARACTERÍSTICAS COMUNES A TODOS LOS DESARROLLOS TURÍSTICOS SON:

1. QUE OFRECEN UN PAISAJE Y ACTIVIDADES DE ACUERDO A LA GEOGRAFÍA DEL LUGAR, ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN, Y DIVERSIÓN.
2. QUE OFRECEN LOS SERVICIOS ESTÁNDAR, LA CANTIDAD Y CALIDAD DE ÉSTOS DEPENDEN DE LAS ESTRELLAS QUE OSTENTA EL HOTEL DEL DESARROLLO.
3. OFRECEN PAQUETES PARA JUNTAS DE NEGOCIOS Y CONVENCIONES EN TEMPORADA BAJA.
4. HACEN PROPAGANDA Y PUBLICIDAD OFRECIENDO DESCUENTOS EN DETERMINADAS CONDICIONES.
5. SE ENCUENTRAN LIBRES DE LA AGITACIÓN DE LAS GRANDES CIUDADES.
6. POR LO GENERAL TIENEN FÁCIL ACCESO POR CARRETERA, FERROCARRIL, BARCO O AVIÓN.

CARACTERÍSTICAS DEL DESARROLLO TURÍSTICO DE MONTAÑA, GENERALMENTE CUENTA CON TIENDA ESPECIALIZADA EN ARTÍCULOS PARA DEPORTES DE INVIERNO, CON TRANSPORTE HACIA EL LUGAR DE DEPORTES, CON UN LOBBY CON CHIMENEA Y JUEGOS DE MESA, ENTRE OTROS; FUNCIONAN GENERALMENTE SÓLO EN INVIERNO, SE LE DA AL CLIENTE UN TRATO INFORMAL, COMO DE FAMILIAR.

EL DESARROLLO DE PLAYA, SUS CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES SON: UN AMBIENTE SOCIAL ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y VACACIONISTAS Y ENTRE LOS MISMOS VACACIONISTAS, GENERALMENTE CUENTAN CON UNA TIENDA QUE VENDE Y RENTA TODO LO NECESARIO PARA LOS DEPORTES ACUÁTICOS, TAMBIÉN CUENTA CON PERSONAL ESPECIALIZADO, COMO INSTRUCTORES. LA MAYORÍA DE LAS VECES CUENTA CON LUGARES COMO CENTROS NOCTURNOS, DE BAILE, CASINOS (DONDE SON PERMITIDOS), Y OTROS; SU MÁS ALTA TEMPORADA ES EL INVIERNO, DONDE EN OTROS LUGARES HACE MUCHO FRÍO Y AQUÍ LA TEMPERATURA ES AGRADABLE.

EL BALNEARIO O SPA: ÉSTE ES EL INICIO DE LOS DESARROLLOS TURÍSTICOS PROPIAMENTE DICHO, YA QUE UNA DE LAS RAZONES PARA VIAJAR FUE POR MOTIVOS DE SALUD, A LUGARES DE AGUAS TERMALES Y MEDICINALES; DONDE SE CONSTRUYERON ALOJAMIENTOS PARA LA COMODIDAD DE LOS ENFERMOS Y SUS FAMILIARES. DURANTE LOS AÑOS DE LA POSGUERRA DECAYÓ EL INTERÉS POR ESTOS CENTROS, VOLVIENDO A RESURGIR EN LA DÉCADA DE 1960 CON RENOVADA FUERZA Y CON UNA NUEVA MODALIDAD, QUE TRATA DE EJERCICIOS, DIETAS, TRATAMIENTOS DE BELLEZA, Y OTROS; Y PERSONAL CAPACITADO EN CADA UNA DE ESTAS ACTIVIDADES.

EL DESARROLLO TURÍSTICO DE CAMPO: ES EL MENOS COMÚN, SUS CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES SON QUE OFRECE DESCANSO, ESTÁ ALEJADO DE LA CIUDAD Y CUENTA CON UNO O VARIOS TIPOS DE ENTRETENIMIENTO COMO LA CAZA Y LA PESCA. EN FIN,

ES UN AMBIENTE TOTALMENTE DIFERENTE A LO QUE VIVEN DIARIAMENTE LA MAYORÍA DE LAS PERSONAS.

2.3 OBJETIVOS

ENTRE LOS OBJETIVOS DE UN DESARROLLO TURÍSTICO SE ENCUENTRAN LOS SIGUIENTES:

1. CAPTACIÓN DEL MAYOR NÚMERO POSIBLE DE TURISTAS DURANTE EL AÑO, EN TEMPORADA TANTO ALTA COMO BAJA.
2. CAPTACIÓN DEL MAYOR NÚMERO POSIBLE DE DIVISAS.
3. OFRECER UN SERVICIO IMPECABLE AL CLIENTE PARA QUE ÉSTE DESEE VOLVER Y ADEMÁS LLEVE A CABO PROPAGANDA ENTRE SUS CONOCIDOS Y AMIGOS.
4. CRECIMIENTO ECONÓMICO EN EL ÁREA DONDE SE ENCUENTRA EL DESARROLLO TURÍSTICO.
5. UTILIZAR LOS MEDIOS DE CAPTACIÓN DEL TURISTA (PUBLICIDAD, FACILIDADES DE COMUNICACIÓN Y ACCESO, DESCUENTOS EN LAS TARIFAS POR TEMPORADA BAJA O POR PERMANECER MÁS TIEMPO DE LO USUAL, Y OTROS).
6. LA RENTABILIDAD MÁXIMA COMO NEGOCIO POR MEDIO DE UNA BUENA ADMINISTRACIÓN.
7. SER FUENTE DE TRABAJO Y SUSTENTO PARA VARIAS PERSONAS Y POR CONSIGUIENTE DE SUS FAMILIAS.
8. CRECIMIENTO CULTURAL TANTO DE LOS NATURALES DEL LUGAR, COMO DE LOS TURISTAS Y DE LAS PERSONAS QUE SIN SER DEL LUGAR, HABITAN Y TRABAJAN EN ÉL.

2.4 FUNCIONALIDAD

LA FUNCIONALIDAD DE LOS DESARROLLOS TURÍSTICOS DEPENDE DE VARIOS FACTORES QUE SE RELACIONAN ENTRE SI.

UNO DE ELLOS ES EL SISTEMA ADMINISTRATIVO QUE EL DESARROLLO TURÍSTICO LLEVE A CABO. OTRO ES LA POSICIÓN GEOGRÁFICA EN QUE SE ENCUENTRE Y LAS BUENAS VÍAS DE COMUNICACIÓN CON LAS QUE CUENTE. OTRO MAS ES EL ABASTECIMIENTO DEL PERSONAL APTO Y CON CAPACIDADES QUE PERDUREN EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑAN.

COMO SE PUEDE OBSERVAR TODOS ESTOS FACTORES SE ENCUENTRAN MUY ÍNTIMAMENTE RELACIONADOS; SIN UNA BUENA ADMINISTRACIÓN AUNQUE LA POSICIÓN GEOGRÁFICA SEA EXCELENTE Y LA DEMANDA SEA MUCHO MAYOR QUE LA OFERTA, NO SERÁ UN LUGAR AGRADABLE NI UN NEGOCIO RENTABLE. CUALQUIER FACTOR ERRÓNEO AFECTARÁ LA FUNCIONABILIDAD DE UN DESARROLLO TURÍSTICO.

HAY DESARROLLOS TURÍSTICOS QUE NO SON OPERABLES EN TEMPORADA BAJA YA SEA POR LA BAJA DEMANDA O POR LAS CONDICIONES CLIMÁTICAS NO LO PERMITAN, POR EJEMPLO UN DESARROLLO TURÍSTICO DE MONTAÑA QUE NO ESTÁ NEVADO EN VERANO. O QUE UN DESARROLLO TURÍSTICO CAREZCA DE DEMANDA POR SER TEMPORADA DE TRABAJO PARA EL TIPO DE CLIENTELA QUE ACUDE A VACACIONAR A ESE LUGAR. EN ESTE ÚLTIMO CASO, LO QUE PUEDE HACERSE, ORGANIZAR CONVENCIONES DE CUALQUIER TIPO

PO Y ASÍ MANTENER EL LUGAR RENTÁNDOSE AUNQUE SEA A MENOR CAPACIDAD Y PERCIBIENDO UNA MENOR UTILIDAD; LA CUAL SERÁ MAYOR QUE EN EL CASO DE NO TENER RENTAS EN ABSOLUTO O -- BIEN UN NÚMERO MUY REDUCIDO DE ÉSTAS.

3. PROCESO ADMINISTRATIVO

EL PROCESO ADMINISTRATIVO ES LA ADMINISTRACIÓN EN SÍ, CADA UNA DE SUS PARTES DELIMITAN E INTEGRAN LOS PASOS A SEGUIR PARA UN DESARROLLO EXISTOSO DE CUALESQUIER EMPRESA EN CUANTO AL ELEMENTO HUMANO SE REFIERE, ELEMENTO ÉSTE QUE NO ES POSIBLE DESLIGAR TOTALMENTE DE LAS ACTIVIDADES NECESARIAS DENTRO DEL CUADRO, CONSIDERADO EL TODO, QUE ES LA EMPRESA.

DICHO PROCESO SE DIVIDE EN:

PLANEACIÓN
ORGANIZACIÓN
EJECUCIÓN Y
CONTROL

LOS CUALES SE ENCUENTRAN DESGLOSADOS AL GROSSO MODO EN ESTE TRABAJO YA QUE AL EXPONERLOS AMPLIAMENTE, COMPO---DRÍAN UN TOMO POR SÍ SOLOS,

3.1 PLANEACION DE UN DESARROLLO TURISTICO:

LA PLANEACIÓN ES UN PUNTO MUY IMPORTANTE EN LA ADMINISTRACIÓN, YA QUE DELIMITA LOS HORIZONTES QUE SE DESEAN ALCANZAR DE UNA MANERA FIDEDIGNA, ES TRAZAR EL PLAN DE COMPORTAMIENTO PROBABLE EN TODOS LOS ASPECTOS Y DE TODOS LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN UN PROYECTO DE DESARROLLO TURÍSTICO, SE ENCUENTRAN LOS CONTRATIEMPOS ANTES QUE SALGAN AL PASO, Y DA UNA IDEA CLARA Y PRECISA DE LO QUE ES FACTIBLE ALCANZAR.

LA PLANEACIÓN DEBE ABARCAR LO MÁS POSIBLE, PROFUNDA Y METICULOSAMENTE, DENTRO DE UNA REALIDAD PRÁCTICA, COMO SON LAS PREVISIONES ECONÓMICAS, FACTORES SOCIOLÓGICOS, FACTORES GEOGRÁFICOS, CONTROLES GUBERNAMENTALES Y ACCIÓN FISCAL, DEMANDA DEL TURISMO Y EL GRADO DE ACEPTACIÓN DE LA CLIENTELA A LA QUE SE DIRIGE, ASÍ COMO LOS DATOS LEGALES DE LA COMPAÑÍA. EXTENDERSE DEMASIADO EN LA PLANEACIÓN ES CONTRAPRODUENTE, YA QUE NOS ALEJA DE LA REALIDAD DEL MOMENTO, Y TIEMPO, ES UN FACTOR MUY IMPORTANTE, PODRÍAMOS ENCONTRAR QUE NUESTROS ESTUDIOS SON OBSOLETOS Y QUE ACTUALIZARLOS LLEVARÍA MÁS TIEMPO AÚN, SIN TOMAR EN CUENTA QUE EL COSTO ECONÓMICO DEL ESTUDIO SERÍA MUCHO MÁS ELEVADO.

LA PLANEACIÓN DE UN DESARROLLO TURÍSTICO ES ARDUA Y DIFÍCIL YA QUE CONLLEVA UN ESTUDIO E INVESTIGACIÓN CON

CIENZUDOS DE TODOS LOS FACTORES EN TODOS LOS CAMPOS, QUE INTERVENDRÁN EN EL MISMO.

ES NECESARIO ESTUDIAR:

1. A QUE TIPO DE TURISMO VA ENCAMINADO EL PROYECTO, LOS GUSTOS DE LOS CLIENTES EN CUANTO A AMBIENTACIÓN, Y SUS COSTUMBRES.
2. LA ARQUITECTURA DEL LUGAR Y LA AMBIENTACIÓN, ASÍ COMO EL COSTO DEL PROYECTO Y EL NÚMERO DE EMPLEADOS QUE NECESITARÁ EL DESARROLLO TURÍSTICO.
3. LOS FACTORES FINANCIEROS QUE INDIQUEN QUE EL PROYECTO ES FACTIBLE COMO EMPRESA Y UN BUEN NEGOCIO.
4. MÉTODOS DE ABASTECIMIENTO DE TODO LO NECESARIO EN EL DESARROLLO, ASÍ MISMO LA FACILIDAD DE CONTRATAR PERSONAL CAPACITADO EN TODOS LOS NIVELES EMPRESARIALES.
5. LLEVAR UNA CONTABILIDAD DE TODOS LOS GASTOS, SUELDOS, VIÁTICOS, ETC., QUE LA INVESTIGACIÓN DEL PROYECTO CAUSE, DESDE SU MISMO INICIO.
6. ENCONTRAR TODOS LOS REQUISITOS LEGALES QUE DEBA LLENAR O CUMPLIR, DESDE EL COMIENZO DEL PROYECTO, HASTA EL FINAL DEL MISMO SIN DESCUIDAR NINGÚN DEPARTAMENTO.
7. DEFINIR EN CUANTOS DEPARTAMENTOS SE ORGANIZARÁ EL PROYECTO Y COMO IRÁN EXPANDIÉNDOSE LOS MISMOS, TANTO FÍSICAMENTE COMO A NIVEL EMPRESA, INCLUIRLOS EN UN ESPACIO REAL, TANTO FÍSICA COMO LEGAL Y FINANCIERAMENTE.

8. LOS REQUISITOS E IMPUESTOS FISCALES QUE SERA NECESARIO PASAR, DESDE SU INICIO HASTA SU FINAL, NO OLVIDANDO TODOS LOS PUNTOS INTERMEDIOS.
9. LAS ETAPAS DE AVANCE DEL PROYECTO, Y POR MEDIO DEL CONTROL, COMPARAR SI SE HA TENIDO ÉXITO, SI LOS OBJETIVOS HAN SIDO BIEN PLANEADOS EN CUANTO A TIEMPO Y FACTIBILIDAD, O SI SERÁ NECESARIO PLANEARLOS NUEVAMENTE, O BIEN REPLANEAR EL AVANCE MISMO DEL DESARROLLO EN TODOS SUS NIVELES.

LA PLANEACIÓN ES UN FACTOR QUE DEBE ESTAR PRESENTE EN TODA LA VIDA DEL DESARROLLO TURÍSTICO, Y SE LLEVARÁ A CABO A LARGO Y CORTO PLAZO, A NIVEL FUNCIONAL, INDIVIDUAL, DEPARTAMENTAL Y GENERAL.

EXPLIQUÉMONOS:

LA PLANEACIÓN A LARGO PLAZO, ES UN FACTOR QUE SIEMPRE ESTÁ PRESENTE, EL CUAL SE DIVIDE EN SEGMENTOS O PARTES QUE TENDRÁN FECHAS LIMITE, ESTO TAMBIÉN ES UNA BASE PARA EL CONTROL, QUE NOS INDICA COMO SE ESTÁN CUMPLIENDO Y LLEVANDO A CABO LAS ACTIVIDADES Y OBJETIVOS Y SI ESTÁN RESULTANDO LOS PLANES COMO DEBE SER. EN CASO NEGATIVO DEBERÁ LLEGARSE A UNA REPLANEACIÓN, Y EN CASO POSITIVO, ES PASAR AL PRÓXIMO PUNTO Y VIGILAR EL QUE SE CUMPLA DENTRO DEL LÍMITE DE TIEMPO FIJADO. EL PLAN A LARGO PLAZO ESTÁ

A CARGO DE LOS ALTOS NIVELES GERENCIALES EN COMÚN, PARA ABARCAR LOS OBJETIVOS GENERALES QUE SE PERSIGUEN, Y EN PARTICULAR PARA DIVIDIR LOS OBJETIVOS DE CADA DEPARTAMENTO. TODO ESTO BAJO LA COORDINACIÓN DEL DIRECTOR GENERAL Y EL VISTO BUENO DEL CONSEJO DE ACCIONISTAS Y DEL PRESIDENTE.

UN PUNTO EN COMÚN ENTRE LA PLANEACIÓN A LARGO PLAZO Y LA PLANEACIÓN A CORTO PLAZO ES QUE SU FORMULACIÓN Y UTILIZACIÓN EFECTIVA SON ACTIVIDADES SEPARADAS, YA QUE SU FORMULACIÓN PUEDE SER MAGNÍFICA PERO NO APLICABLE A ESTA EMPRESA EN PARTICULAR. AMBAS PLANEACIONES SIGNIFICAN UN TRABAJO DIFÍCIL, LABORIOSO, EXTENSO Y DETALLADO Y POR SUPUESTO UN CONTINUADO CONTROL PARA EVALUAR LOS RESULTADOS Y REVISAR LA FACTIBILIDAD DE LOS PLANES AL MISMO TIEMPO. NO DEBEN OBSTRUIRSE UNA A OTRA, SINO APOYARSE YA QUE AMBAS SON NECESARIAS.

LA PLANEACIÓN A CORTO PLAZO ES MÁS FACILMENTE MEDIDA SU RESULTADO YA QUE LAS DESVIACIONES DE LOS PLANES SON DETECTADAS CON MAYOR PRONTITUD. ES MENOS RIESGOSO UN PLAN A CORTO PLAZO PORQUE SE PUEDE CAMBIAR EL PLAN COMPLETAMENTE CON MENOS PÉRDIDA O ERROR, AUNQUE TAMBIÉN REPERCUTIRÁ EN LOS PLANES A LARGO PLAZO. ES POSIBLE QUE TODOS LOS MIEMBROS DE UN DEPARTAMENTO, COOPEREN EN LA PLANEACIÓN A CORTO PLAZO. ESTOS PLANES POR LO REGULAR SON -

MÁS NUMEROSOS Y PEQUEÑOS, Y SU ACCIÓN SE DELIMITA CON --
MÁS PRECISIÓN QUE EL PLAN A LARGO PLAZO.

LA PLANEACIÓN A NIVEL FUNCIONAL ES AQUELLA EN QUE
LOS PLANES SE DEBEN LLEVAR A CABO CON MÁS METICULOSIDAD,
YA QUE EL FUNCIONAMIENTO ES PRIMORDIAL A CUALESQUIER NI-
VEL, DEBE VIGILARSE MUY DE CERCA EL DESARROLLO DE LOS --
MISMOS, PORQUE UN PLAN DE FUNCIONAMIENTO QUE NO ES ADE--
CUADO TRADUCE DE INMEDIATO PROBLEMAS QUE SE REFLEJARÁN -
EN EL PERSONAL, LA GERENCIA, LAS UTILIDADES, ETC., TRAS-
TORNAN LA FACILIDAD DE FUNCIONAMIENTO.

LA PLANEACIÓN A NIVEL INDIVIDUAL ES LA PARTE MÁS -
PEQUEÑA YA QUE SON PLANES QUE LLEVARÁ A CABO CADA INDIVI-
DUO, ENFOCADOS AL ÁREA ESPECÍFICA EN QUE DESENVUELVE SUS
ACTIVIDADES, ALGUNAS VECES PUEDEN SER FIJADOS POR UN IN-
DIVIDUO CON AYUDA Y SUPERVISIÓN DE SU GERENTE Y DEBERÁN
SER COMPLEMENTO DE LOS PLANES DEPARTAMENTALES.

LA PLANEACIÓN A NIVEL DEPARTAMENTAL ES LA PLANEA--
CIÓN QUE EL GERENTE EN CONJUNTO CON EL DIRECTOR GENERAL
LLEVAN A CABO, REFERENTE A TODO LO QUE EL DEPARTAMENTO -
ABARCA Y CONTROLA; QUE NO INTERFIERÁN CON LOS PLANES DE
OTROS DEPARTAMENTOS O CON LOS PLANES GENERALES.

LA PLANEACIÓN A NIVEL GENERAL, A ÉSTA SE LE PUEDE -
LLAMAR PLAN MAESTRO YA QUE SON LA BASE DE LOS DEMÁS PLA-
NES, TODOS DEBEN COINCIDIR CON LOS PLANES GENERALES. SUS

AUTORES SON GENERALEMTE LA ASMBLEA DE ACCIONISTAS Y EL PRESIDENTE. EL DIRECTOR GENERAL DEBERÁ SUPERVISAR LA EJECUCIÓN Y LLEVAR EL CONTROL DE ÉSTOS.

PARA HACER MÁS EFECTIVA LA PLANEACIÓN SE UTILIZAN LAS SIGUIENTES CATEGORÍAS QUE INDISTINTAMENTE APARECEN - EN CUALESQUIER PLAN:

- OBJETIVOS.** TIENEN MUCHO QUE VER CON LAS ACTIVIDADES FUTURAS Y FORMAN PARTE INTEGRAL DE LAS ACTIVIDADES DE PLANEACIÓN.
- POLÍTICAS.** SON LAS QUE DETERMINAN LO QUE DEBE HACERSE CON OBJETO DE REALIZAR UN TRABAJO, SON COMPLEMENTOS MUY IMPORTANTES.
- PROCEDIMIENTOS.** SON LA SUCESIÓN CRONOLÓGICA A LAS OPERACIONES SUCESIVAS, SIEMPRE DENTRO DE LA POLÍTICA ESTABLECIDA Y ENCAMINADAS HACIA LA META PREDETERMINADA.
- METODO.** ES LA PLANEACIÓN DE LA MANERA COMO CADA TRABAJADOR DEBERÁ EJECUTAR CADA OPERACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO.
- ESTÁNDAR.** PROPORCIONA UNA NORMA O BASE DE REFERENCIA SOBRE CUALESQUIER ACTIVIDAD A NIVEL NORMAL, SON BÁSICOS PARA LA FORMULACIÓN DE LOS PROGRAMAS.

PRESUPUESTO, ES EL CONJUNTO DE DATOS ARREGLADOS LOGICAMENTE Y QUE REPRESENTAN LAS EXPECTATIVAS RAZONABLES PARA UN PERÍODO DADO, SE REFIERE GENERALMENTE A CUESTIONES FINANCIERAS Y CONTABLES.

PROGRAMA, ES TAMBIÉN UN PLAN, SON ACCIONES PLANEA-
DAS EN UNA UNIDAD Y DISEÑADAS PARA LOGRAR UN OBJETIVO DETERMINADO.

CUANDO TODA ESTA INFORMACIÓN SE TIENE EN LAS MANOS DEBERÁN ESTUDIARSE TODOS LOS PUNTOS ANTES MENCIONADOS TOMANDO EN CUENTA LA MAGNITUD DEL PROYECTO Y COMO SE COMPLETARÁN LAS FASES DEL MISMO. LO ANTERIORMENTE MENCIONADO DEBERÁ EVALUARSE EN CONJUNTO Y DETENIDAMENTE, SI EL RESULTADO NO ES FAVORABLE DEBERÁN HACERSE MODIFICACIONES A LOS PLANES DONDE NO ESTÁ DE MÁS AGREGAR QUE DEBERÁN SER FLEXIBLES, HASTA QUE TODO CONCUERDE Y ESTÉ INTEGRADO; Y PUEDA DARSE EL SIGUIENTE PASO QUE SERÍA LA ORGANIZACIÓN YA DE MANERA TANGIBLE, COMO POR EJEMPLO COMENZAR LA CONSTRUCCIÓN Y LA BUSQUEDA DE LOS EJECUTIVOS COMPETENTES PARA OCUPAR LOS PUESTOS GERENCIALES.

3.2 ORGANIZACION

LA ORGANIZACIÓN ES HASTA CIERTO PUNTO SUBJETIVA YA QUE ESTÁ BASADA EN GRAN PARTE EN EL COMPORTAMIENTO HUMANO QUE NO ES PREDECIBLE EN SU TOTALIDAD PUES EXISTEN MUCHOS FACTORES QUE VAN DEFINIENDO CON EL TIEMPO EL COMPORTAMIENTO EN EL TRABAJO. LA PARTE OBJETIVA DE ÉSTA ES LA ORGANIZACIÓN FORMAL QUE VEREMOS MÁS ADELANTE. ENTIENDO - POR ORGANIZACIÓN "QUE ES EL ESTABLECIMIENTO DE RELACIONES EFECTIVAS DE COMPORTAMIENTO ENTRE PERSONAS DE MANERA QUE PUEDAN TRABAJAR JUNTAS CON EFICACIA Y PUEDAN OBTENER UNA SATISFACCIÓN PERSONAL AL HACER TAREAS SELECCIONADAS BAJO CONDICIONES AMBIENTALES DADAS PARA EL PROPÓSITO DE ALCANZAR ALGUNA META U OBJETIVO".¹ LO QUE BUSCAN ES LA EFICIENCIA DE LA EMPRESA Y LA COOPERACIÓN AL 100% DE SUS EMPLEADOS. LA ORGANIZACIÓN DEBE CAMBIAR ADELANTÁNDOSE Y PREVIENDO LOS CAMBIOS PARA MANTENERLA SANA Y EFECTIVA.

EN UN DESARROLLO TURÍSTICO, COMO EN CUALESQUIER TIPO DE EMPRESA LA ORGANIZACIÓN SE BASA EN LOS OBJETIVOS - DE LA PLANEACIÓN, LO QUE TAMBIEN LA RELACIONA CON EL CONTROL TENIENDO EFECTO SOBRE ÉL, YA QUE ESTABLECE EXPECTATIVAS Y RESTRICCIONES IMPULSADOS POR LA EMPRESA SOBRE LO QUE SE VA A LOGRAR. ORGANIZAR DEBE SER UN ACTO DE ORDEN,

¹ George R. Terry; Principios de Administracion; 7a. Impresion; Ed. Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V.; Mex. 1984; P. 304.

LÓGICO EN SU DESENVOLVIMIENTO Y QUE MOTIVE A LAS PERSONAS QUE DESARROLLARÁN UN PUESTO DETERMINADO.

EXISTEN TRES TIPOS DE ORGANIZACIÓN:

FORMAL

NO FORMAL E

INFORMAL

LA ORGANIZACIÓN FORMAL ES LA QUE LA EMPRESA ESTABLECE POR MEDIO DE LOS NIVELES GERENCIALES Y TOMANDO EN CUENTA LA PERSONALIDAD, INTERESES, HABILIDADES, ETC. DEL FACTOR HUMANO COMBINÁNDOLOS Y ENCAUSÁNDOLOS PARA OBTENER LOS MÁXIMOS BENEFICIOS PARA LA EMPRESA.

1. ORGANIGRAMA.- AYUDA A VISUALIZAR LA ORGANIZACIÓN FORMAL, HAY VARIOS TIPOS , PERO EL QUE SERÁ UTILIZADO - EN ESTE TRABAJO ES EL QUE MUESTRA LAS FUNCIONES PRINCIPALES EN LA PARTE SUPERIOR CON SUCESIVAS FUNCIONES SUBORDINADAS EN POSICIONES SUCESIVAMENTE INFERIORES.
2. MANUAL.- ÉSTE MUESTRA LAS POLÍTICAS INTERNAS Y EXTERNAS DE LA EMPRESA, LOS REGLAMENTOS INSTITUCIONALES Y DEPARTAMENTALES, DESCRIPCIONES DE PUESTOS, TÍTULO, - INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES DE LA EMPRESA, ORGANIGRAMA, FLUJO DE PAPELERÍA, FORMA Y LLENADO DE PAPELERÍA FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES Y CONCLUSIONES. ÉSTA HERRAMIENTA ES LA MÁS COMPLETA, DESGRACIADAMENTE MUCHAS - EMPRESAS NO LO POSEEN YA QUE TOMA TIEMPO REALIZARLO.

3. LAS ESPECIFICACIONES DEL OCUPANTE, QUE NOS DICEN QUE ACTITUDES Y CONOCIMIENTOS DEBE TENER UNA PERSONA PARA OCUPAR UN PUESTO ESPECÍFICO.

TODAS ÉSTAS OBJETIVIZAN EL COMO DEBE SER EL TRABAJO, QUE REQUISITOS SE DEBEN LLENAR Y QUIEN AYUDA A QUIEN O REPORTA QUIEN, Y QUIEN INFORMA A QUIEN.

LA MECÁNICA: "Cualesquier estructura organizacional se busca que incluya un número adecuado de unidades organizacionales, relacionadas de tal manera que se logren las máximas cooperación, eficiencia y satisfacción de los esfuerzos del trabajo personal para las circunstancias y condiciones individuales." ²

FORMAN PARTE DE LA MECÁNICA; LA CENTRALIZACIÓN QUE ES LA DELEGACIÓN DE AUTORIDAD EN SU EXPRESIÓN MÍNIMA, ÉSTO ES, QUE EL GERENTE DELEGARÁ MUY POCOA AUTORIDAD Y TODOS SUS SUBORDINADOS DEBERÁN REPORTARLE EL DESEMPEÑO Y AVANCE DE SUS ACTIVIDADES.

ESTO SE COMPLICA CON EL TRAMO DE AUTORIDAD QUE SIGNIFICA EL NÚMERO DE SUBORDINADOS QUE REPORTAN Y A LOS QUE EL GERENTE DEBERÁ SUPERVISAR, PERSONALMENTE, NO ESTOY DEACUERDO CON ESTE CONCEPTO YA QUE HACE AL GERENTE INDISPENSABLE PARA SUS SUBORDINADOS, ADEMÁS QUE LE DEJA MUY POCO TIEMPO PARA LA REVISIÓN Y CONTROL DE LOS OBJETIVOS,

² Ibid; p. 378.

PLANEACIÓN, ETC., EN SU COMIENZO LA MAYORÍA DE LAS EMPRESAS UTILIZAN LA CENTRALIZACIÓN.

LA DESCENTRALIZACIÓN EN CAMBIO SIGNIFICA QUE EL GERENTE DELEGARÁ AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD A SUS SUBORDINADOS Y SOLAMENTE SUPERVISARÁ SU TRABAJO, DEJÁNDOLE ASÍ TIEMPO PARA OTRO TIPO DE ACTIVIDADES.

UNIDADES ORGANIZACIONALES COMUNES BÁSICAS: ÉSTAS SON PRINCIPALMENTE TRES: PRODUCCIÓN, VENTAS Y FINANZAS, EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS TURÍSTICOS LAS UNIDADES ORGANIZACIONALES ADICIONALES, DEPENDERÁN DE LA NATURALEZA Y CANTIDAD DEL TRABAJO QUE DEBA HACERSE, EL GRADO DE ESPECIALIZACIÓN PRACTICADA, LOS ESPACIOS DE QUE SE DISPONGA PARA EL TRABAJO Y LA UTILIZACIÓN DE LA HABILIDAD Y LOS BENEFICIOS DEL NIVEL GERENCIAL. TENIENDO COMO CONSECUENCIA QUE UN GERENTE SE ENCARGARÁ DE LA AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD JUNTO CON LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN DE SU UNIDAD ORGANIZACIONAL.

EXISTEN VARIOS MEDIOS PARA DEPARTAMENTALIZAR: POR FUNCIONES, POR PRODUCTOS, POR TERRITORIOS, POR CLIENTES, POR PROCESOS, POR GRUPOS DE TRABAJO ESPECIALES Y POR MATRIZ. PERO POR LO GENERAL SE UTILIZARÁN VARIAS DE ESTAS FORMAS AL DEPARTAMENTALIZAR UNA EMPRESA.

EL O LOS GERENTES DEBEN LLENAR CIERTOS REQUISITOS PARA QUE SU TRABAJO SEA EXITOSO: EL CONOCIMIENTO DEL TRABAJO

BAJO TÉCNICO QUE SUS SUBORDINADOS LLEVARÁN A CABO, LA HABILIDAD DE VER LA COMPAÑÍA Y SU DEPARTAMENTO COMO UN GRAN TODO, Y LA HABILIDAD DE HACER QUE SUS SUBORDINADOS TRABAJEN CON GUSTO Y MAXIMIZANDO SU DESEMPEÑO EN LOS OBJETIVOS QUE SU GERENTE LES FIJE, ADEMÁS DE FOMENTAR EN LOS EMPLEADOS RESPETO Y CARIÑO POR LA EMPRESA. SIENDO EL DESARROLLO TURÍSTICO UNA EMPRESA DE SERVICIOS, ES MUY IMPORTANTE QUE EL AMBIENTE SEA EL ADECUADO PARA EL TURISMO.

LA ORGANIZACIÓN NO FORMAL ESTÁ MUY ESTRECHAMENTE LIGADA A LA ORGANIZACIÓN FORMAL, PERO NO ESTÁ REGLAMENTADA O ESCRITA Y AYUDA Y APOYA A LA FORMAL A TRAVÉS DEL COMPORTAMIENTO POSITIVO DE LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA.

LA ORGANIZACIÓN INFORMAL PUEDE SER NEGATIVA O POSITIVA Y SE BASA EN LOS INTERESES COMUNES DE LOS EMPLEADOS, EN SU NIVEL INTELECTUAL SIMILAR, EN LA CERCANÍA FÍSICA DENTRO DEL TRABAJO Y EN SUS ESPECTATIVAS COMUNES. LOS GERENTES DEBEN ESTAR CONSCIENTES DE DICHA ORGANIZACIÓN Y ENCAUSARLA POSITIVAMENTE PARA LOGRAR LA ARMONÍA Y UN MEJOR DESEMPEÑO EN EL TRABAJO.

OTRA CARACTERÍSTICA IMPORTANTE EN LA ORGANIZACIÓN ES EL ROL, O SEA EL COMPORTAMIENTO ESPERADO EN LA PERSONA QUE DESEMPEÑA TAL O CUAL FUNCIÓN ESPECÍFICA Y QUE TIENE UNA IMAGEN MENTAL DE LO QUE DE ELLA SE ESPERA AL DESEMPEÑAR UN DETERMINADO TRABAJO.

LA ORGANIZACIÓN CREA UNA SERIE DE INFLUENCIAS QUE AFECTAN A LA PERSONA, ÉSTA A SU VEZ RESPONDE A LAS INFLUENCIAS; Y EL GERENTE DEBE CUIDAR EL DESARROLLO DE ÉSTAS PUES SE PRESENTAN INDIVIDUALMENTE PERO PUEDEN PASAR A SER INFORMALES Y NEGATIVAS. Y ÉL CON SU EXPERIENCIA DEBERÁ TORNARLAS A SER POSITIVAS Y ENCAMINADAS A CUMPLIR LOS OBJETIVOS Y PLANES DE LA EMPRESA.

LA MOTIVACIÓN ES OTRO ELEMENTO DE GRAN IMPORTANCIA BASADO EN EL COMPORTAMIENTO, SI EL GERENTE SABE COMO PEDIR LAS COSAS Y ADEMÁS COMO RECOMPENSAR A SUS SUBORDINADOS, ÉSTOS TRABAJARÁN ENCANTADOS DE TENER UN JEFE ASÍ Y HARÁN POR ÉL LO QUE ÉSTE LES PIDA, SINTIÉNDOSE MOTIVADOS CON MUY POCO MATERIALMENTE HABLANDO, PERO CON MUCHO EMOCIONALMENTE.

AHORA HABLAREMOS DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD, -- HAY MUCHOS CONCEPTOS DIFERENTES PARA ESTE MISMO TEMA, Y NO POR ESO SON FALSOS O MEREcen MENOS ESTIMA, PERO EL -- QUE PREFIERO POR EXPERIENCIA, ES EL SIGUIENTE:

LA ORGANIZACIÓN ESTÁ INTEGRADA POR UN GRUPO DE PERSONAS EN DIFERENTES NIVELES INTERRELACIONADOS TANTO EN JERARQUÍAS VERTICALES COMO HORIZONTALES Y DONDE LAS JERARQUÍAS CÚSPIDE SON LAS QUE TIENEN MAYOR AUTORIDAD (GERENTES, DIRECTOR GENERAL, ASAMBLEA DE ACCIONISTAS) DEBIDO A SU NIVEL CULTURAL, DON DE MANDO, INICIATIVA, ESTÚ--

DIOS ESPECIALIZADOS, HABILIDAD PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y TENACIDAD; ASÍ COMO TIENEN MAYOR AUTORIDAD TIENEN TAMBIÉN RESPONSABILIDAD DIRECTAMENTE PROPORCIONAL A DICHA AUTORIDAD. PERO COMO NO ES POSIBLE QUE UN GERENTE REALICE TODAS LAS FUNCIONES DE UN DEPARTAMENTO, ENTONCES DELEGA RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD A LOS PUESTOS DEBAJO DE ÉL Y LAS PERSONAS EN DICHS PUESTOS DELEGAN A SU VEZ, Y ASÍ SUCESIVAMENTE. LA AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD VAN ESTRECHAMENTE LIGADAS A LAS ACTIVIDADES QUE CADA PERSONA EN UN PUESTO REALIZA. TODAS LAS PERSONAS QUE TENGAN AUTORIDAD, DEBERÁN REPORTAR A SU SUPERIOR PARA QUE ÉSTE A SU VEZ PUEDA DETERMINAR SI EL DELEGAR HA DADO LOS BUENOS RESULTADOS ESPERADOS. A ESTE PROCESO SE LE LLAMA AUTORIDAD EN LÍNEA.

LA AUTIRIDAD DE STAFF, EN CAMBIO ES LA AUTORIDAD DE APOYO GENERALMENTE ESTABLECIDA DE GERENTE A GERENTE, ASESORA Y FORTIFICA EL DESENVOLVIMIENTO DE LA EMPRESA A NIVEL GENERAL O PARTICULAR EN CUANTO A UNA O VARIAS ACTIVIDADES ESPECÍFICAS.

3.3 EJECUCION

ES EL LLEVAR A CABO LAS DECISIONES RESPECTO A LAS--
ACTIVIDADES PROPUESTAS EN LA PLANEACIÓN, PREVIAMENTE OR-
GANIZADAS. ÉSTA FUNCIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO SE --
LLEVA A CABO POR EL FACTOR HUMANO EN UN 100% Y POR ESTO
MISMO SE DEBE TOMAR MUY EN CUENTA LA DISPOSICIÓN DEL PER-
SONAL PARA EL TRABAJO, LAS CONDICIONES QUE LO AFECTAN, EN
CONTRAR AGENTES MOTIVADORES PARA CADA EMPLEADO, TODO ESTO
PRESENTA UN GRAN RETO QUE EL DIRIGENTE DEBERÁ TOMAR CON -
PLENA CONCIENCIA Y TENER OBJETIVOS QUE LO LLEVEN AL ÉXITO
Y AL PROGRESO DE ÉL Y DE SUS SUBORDINADOS EN CONJUNTO. AL
HACER QUE LA GENTE HAGA CON BUENA DISPOSICIÓN LO QUE SU -
DIRIGENTE DESEA; ÉSTE DEBE TOMAR EN CUENTA LAS NECESIDA--
DES HUMANAS, LAS CUALES SABEMOS SE DIVIDEN EN FÍSICAS, E-
CONÓMICAS, SOCIALES Y POLÍTICAS, ENTRE OTRAS; NECESIDADES
ÉSTAS QUE CUALQUIER PERSONA DESEA SATISFACER Y QUE ESTÁN
PRESENTES TANTO EN SU VIDA PERSONAL COMO DE TRABAJO, EN -
LA RELACIÓN CON SUS COMPAÑEROS Y CON SU SUPERIOR Y POR LO
TANTO EN EL AMBIENTE DE TRABAJO.

AÚN CUANDO ÉSTAS NECESIDADES SEAN SATISFECHAS SURGI-
RAN OTRAS EN SU LUGAR, EXPRESÁNDOLO MÁS COMPLETAMENTE:

" EL HOMBRE ES UN ANIMAL DE DESEOS, TAN PRONTO COMO QUE-
DA SATISFECHA UNA DE SUS NECESIDADES, OTRA APARECE EN SU
LUGAR. ÉSTE PROCESO NO TIENE FIN, CONTINÚA DESDE EL NACI

MIENTO HASTA LA MUERTE. EL HOMBRE SE ESFUERZA DE CONTINUO - TRABAJA, SI ASÍ SE LE QUIERE LLAMAR - PARA SATISFACER SUS NECESIDADES, UNA NECESIDAD SATISFECHA NO ES UN MOTIVADOR. ÉSTE ES UN HECHO QUE SE IGNORA EN EL ENFOQUE CONVENCIONAL A LA DIRECCIÓN DE LAS PERSONAS".¹

POR LO TANTO LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEBERÁN DE TRATARSE PRIMERO QUE NADA COMO SERES HUMANOS, HACERLES SABER QUE SE ESPERA DE ELLOS Y DIRIGIRLOS DE MANERA QUE LES SEAN PROPORCIONADOS O INCULCADOS CIERTOS VALORES, HACER SENTIR A LA PERSONA QUE ES IMPORTANTE EL PUESTO QUE OCUPA Y DESEMPEÑA Y QUE MUCHO DEPENDE PARA EL ÉXITO Y EL BUEN DESARROLLO DE LA EMPRESA, EL QUE SU TRABAJO SE DESEMPEÑE CON EFICIENCIA MÁXIMA. TAMBIÉN QUE EL GERENTE DEPENDE DE EL TRABAJADOR PARA HACER UN BUEN PAPEL, -- QUE EL SUBORDINADO COMO PERSONA ESTÁ ADQUIRIENDO CONOCIMIENTOS Y SATISFACCIONES EN SU VIDA DE TRABAJO Y EN SU VIDA FUTURA Y PRESENTE COMO SER HUMANO. EN FIN, QUE SEAN ESTOS, VALORES QUE LE COMPENSEN DE LAS OBLIGACIONES QUE SE LE IMPONEN.

COMO EXPONE TERRY "EL DESEMPEÑO DEL TRABAJO ESTÁ RELACIONADO CON LOS OBJETIVOS PERSONALES QUE EL INDIVIDUO ESTA TRATANDO DE ALCANZAR, TIENDE A TRABAJAR CON CELO SÍ LA SATISFACCIÓN DERIVADA DEL TRABAJO ES ALTA Y DE

¹ Paul R. Laurence, Et. al Organizational Behavior and Administration; Homewood, 111; Richard D. Irwin. Inc., 1961; P. 224.

ACUERDO CON LO QUE SE DESEA. EN ESENCIA, LAS RAZONES DE QUE UN HOMBRE DÉ MUCHO DE SÍ PARA SU TRABAJO, SON QUE EL TRABAJO LE DA MUCHO DE LO QUE ESTÁ BUSCANDO."3

ES MI OPINIÓN QUE LOS PUESTOS DE LA BASE EN EL TRIÁNGULO DE LA ORGANIZACIÓN SON LOS MAS CARENTES DE MOTIVACIÓN POR EL TRABAJO EN SÍ, EL CUAL ES POR LO GENERAL RUTINARIO, SIN CAMBIOS QUE PERMITAN QUE EL TRABAJO SEA ESTIMULANTE, POR LO QUE ESTAS PERSONAS DEBERÁN SER MUY TOMADAS EN CUENTA PARA MOTIVARLAS, DARLES INCENTIVOS, INCLULCARLES VALORES Y EL DESEO Y CARIÑO HACIA LA EMPRESA PARA DARLE LO MEJOR DE SÍ, POR MEDIO DE SU ESFUERZO. ÉSTA MODALIDAD DE LA EJECUCIÓN EXIGE UN DIREGENTE CON EXPERIENCIA E INTUICIÓN PARA GUIAR E INFLUIR A SUS SUBORDINADOS EN SU VIDA DE TRABAJO Y EN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS QUE ÉL SE HA IMPUESTO A CUMPLIR.

AHORA BIEN, EL INDIVIDUO TIENDE A FORMAR GRUPOS DENTRO DE UNA EMPRESA Y COMO CONSECUENCIA AL ENTRAR A FORMAR PARTE DE UN GRUPO, EL INDIVIDUO DEJA DE LADO ALGO DE SU PERSONALIDAD Y CARACTERÍSTICAS, AL OCURRIR ESTO, LOS DESEOS PERSONALES CEDEN LUGAR A LOS DEL GRUPO Y LAS METAS SON COMUNES EN LUGAR DE SER INDIVIDUALES, SUCEDE LO MISMO CON LAS CREENCIAS Y ESTÍMULOS Y COMO GRUPO ES MÁS FACTIBLE LA INFLUENCIA EFECTIVA YA QUE ES UNA UNIDAD

QUE SELECCIONA SUS PROPIOS COMPONENTES; Y QUE DICHS COM-
PONENTES DE ALGUNA MANERA SON IDÓNEOS AL GRUPO.

EN CUALESQUIER EMPRESA, SEA ESTA PEQUEÑA, MEDIANA
O GRANDE, EL PERSONAL TIENDE A FORMAR GRUPOS. PERO RECO-
MIENDO QUE SI ES UNA EMPRESA PEQUEÑA O MEDIANA (POR SU--
PUESTO SIN DESCARTAR LAS ACTIVIDADES Y REACCIONES DE GRU-
PO, SINO BASÁNDOSE EN ELLAS) EL DIRIGENTE O GERENTE DÉ -
UN TRATO INDIVIDUAL A SUS SUBORDINADOS YA QUE SE SENTI--
RÁN MÁS INTEGRADOS A LA EMPRESA, PORQUE AUNQUE SE FORME
PARTE DE UN GRUPO NUNCA SE PIERDEN POR COMPLETO LA INDI-
VIDUALIDAD, LAS NECESIDADES Y OBJETIVOS PERSONALES ESPE-
CÍFICOS.

SI LA EMPRESA ES GRANDE TAL VEZ SEA MUCHO MAS DI-
FÍCIL SEGUIR ESTA LÍNEA DE COMPORTAMIENTO PERO SI PUDIE-
RA LLEVARSE A CABO, SERÍA UN GRAN ADELANTO EN LA CONSECU-
CIÓN Y LOGRO DE PRODUCTIVIDAD, UTILIDADES, Y ADMINISTRA-
CIÓN DE PERSONAL, ENTRE OTROS.

EN LA EJECUCIÓN ENCONTRAMOS LA CONTRAPARTE DE LO
ANTERIORMENTE EXPUESTO, ESTO ES, LA DIRECCIÓN QUE ES LO
QUE EL GERENTE DESEA OBTENER DE SUS SUBORDINADOS APLICAN-
DOLES DIFERENTES "TEORÍAS DE LA DIRECCIÓN (AUTÓCRATA, --
PSICOLÓGICA, SOCIOLÓGICA, DE APOYO, DE DEJAR HACER, DEL
COMPORTAMIENTO PERSONAL, DE LOS RASGOS O SITUACIONAL), LOS
DIFERENTES MOTIVADORES (GERENTE MULTIPLICADOR, ADMINISTRA-
CIÓN, RELACIONES HUMANAS EFECTIVAS, AMBIENTE DE REALIZA--
CIÓN DEL TRABAJO, ENRIQUECIMIENTO Y ROTACIÓN DE PUESTOS -

CON PODER MENTAL, CRÍTICA EFECTIVA, CERO DEFECTOS Y PRÁCTICAS PROBADAS PARA TRATAR CON PERSONAS) Y LOS FUNDAMENTOS DE LA DIRECCIÓN (1. LA DIRECCIÓN ES UNA RELACIÓN COMPLEJA Y QUE EXISTE ENTRE EL DIRIGENTE, LOS DIRIGIDOS, LA ORGANIZACIÓN, LOS VALORES SOCIALES Y LAS CONDICIONES POLÍTICAS Y ECONÓMICAS. 2.- LA FUNCIÓN DEL DIRIGENTE Y EL GRADO DE SU ACEPTACIÓN POR EL GRUPO CONDICIONA LA DIRECCIÓN. 3.- TIENE UNA INFLUENCIA IMPORTANTE EN EL GRADO -- HASTA EL CUAL SE DEFINAN LAS TAREAS. 4.- EL LÍDER TIENE LA CAPACIDAD PARA DETERMINAR CUALES ACCIONES AYUDARÁN MEJOR A LOGRAR LOS OBJETIVOS DEL GRUPO. 5.- EL ESTILO DE DIRECCIÓN Y LA SITUACIÓN AFECTAN LOS RESULTADOS OBTENIDOS)".⁴

TODO LO ARRIBA MENCIONADO NO LO HE EXPLICADO YA QUE LA MAYORÍA DE LAS FORMAS POSIBLES DE DIRECCIÓN SE APLICAN DESDE PUNTOS DE VISTA DISTINTOS Y NO SE PUEDE ESTABLECER UN CRITERIO DEFINIDO YA QUE ESTO DEPENDE DEL TIPO DE EMPRESA, DE LA PERSONALIDAD DE SU DIRIGENTE Y DE LA PERSONALIDAD DE LOS GRUPOS E INDIVIDUOS SUBORDINADOS A LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA.

LO QUE RESALTA A LA VISTA ES QUE EL ÉXITO DE LA EMPRESA Y EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS ES RESPONSABILIDAD DE SU (S) DIRIGENTE (S), DE LA CAPACIDAD QUE SE TENGA PARA GUIAR, RESOLVER PROBLEMAS Y CREAR CONSTANTEMENTE SI--

4. Ibid. p. 447-474.

SITUACIONES FAVORABLES Y DE RETO EN LOS SUBORDINADOS; EN FIN, COMO YA DIJE ANTES, DE LOGRAR QUE LOS SUBORDINADOS HAGAN POR SU GUSTO LO QUE EL (LOS) GERENTE (S) DESEA (N).

3.4 CONTROL

ES EL CUARTO Y ÚLTIMO PASO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, Y EVALÚA EL DESEMPEÑO, SÍ ÉSTE NO ES SATISFACTORIO, APLICA MEDIDAS CORRECTIVAS DE MANERA QUE EL DESEMPEÑO CONCUERDE CON LOS PLANES, VIGILA A LA PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN Y EJECUCIÓN, ADEMÁS CUIDA CUALQUIER OPERACIÓN PARA MANTENERLA APEGADA A LOS LÍMITES PREVIAMENTE DEFINIDOS "SE DIVIDE EN TRES PARTES: MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO; LA COMPARACIÓN DEL DESEMPEÑO CON EL ESTÁNDAR Y AVERIGUA LA DIFERENCIA, SÍ LA HAY; LA CORRECCIÓN DE DESVIACIONES NO FAVORABLES POR MEDIO DE ACCIONES REMEDIADORAS".⁵

EN LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO ENCONTRAMOS QUE PARA MEDIR UN DEPARTAMENTO SE UTILIZARÁN LOS RESULTADOS (ACTIVIDADES ESPECÍFICAS A DESEMPEÑAR), EL GASTO DE CAPITAL (QUE CANTIDAD SE NECESITA Y CUAL ES SU UTILIZACIÓN EFECTIVA) Y COSTO, (QUE PRESUPUESTO ES RAZONABLE PARA CADA DEPARTAMENTO).

ADMINISTRATIVAMENTE LOS DEPARTAMENTOS SE DIVIDEN EN DOS GRUPOS 1) LOS DE CONSECUCIÓN DE UN PROGRAMA COMPLETO O UN LOGRO TOTAL QUE TRATA DEL PROGRESO GENERAL E INTERESA A LOS ALTOS EJECUTIVOS, 2) Y LOS RESULTADOS POR UNIDAD DE MANO DE OBRA DIRECTA APLICADA (UTILIZADA EN LA PRODUCCIÓN TANGIBLE).

⁵ Ibid. p. 535

LA COMPARACIÓN DEL DESEMPEÑO CON EL ESTÁNDAR ES LA EVALUACIÓN MISMA DEL DESEMPEÑO, SI EXISTE ALGUNA DIFERENCIA ENTRE DESEMPEÑO Y ESTÁNDAR SIGNIFICA QUE HUBO UNA DESVIACIÓN EN LA EJECUCIÓN Y DEBERÁ EVALUARSE LA IMPORTANCIA DE LA DIFERENCIA SIN UTILIZAR UNA EXTREMA RIGIDEZ DEBIENDO DETERMINAR LO QUE DEBERÁ HACERSE A CONTINUACIÓN. FACILITÁNDOSE DICHA COMPARACIÓN SI SE SITÚA EN LAS VARIACIONES IMPORTANTES DEL ESTÁNDAR.

CORRECCIÓN DE LA DESVIACIÓN POR MEDIO DE LA ACCIÓN REMEDIADORA, ESTÁ PENDIENTE DE QUE LAS OPERACIONES SEAN - LO ESPERADO O QUE SE HAGAN ESFUERZOS PARA LOGRAR LOS RESULTADOS ESPERADOS. SI HAY ACCIONES QUE CORREGIR, LA ALTA GERENCIA DEBERÁ LLEVAR A CABO DICHAS CORRECCIONES, Y ÉSTAS PUEDEN IMPLICAR LA MODIFICACIÓN DE LA PLANEACIÓN.

PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS SOBRE EL DESEMPEÑO REAL SE UTILIZA LA OBSERVACIÓN PERSONAL LLEVADA A CABO POR LA GERENCIA, TAMBIÉN SE UTILIZAN LOS REPORTES VERBALES LLEVADOS A CABO POR LOS SUBORDINADOS ANTE SU GERENTE; LOS REPORTES ESCRITOS PUEDEN SER DESCRIPTIVOS, ESTADÍSTICOS, ALGUNOS SON SOBRE ÁREAS LIMITADAS DE OPERACIÓN Y OTROS GENERALES; ASÍ COMO TAMBIÉN LOS BALANCES GENERALES (ÚTILES PARA EL CONTROL TOTAL DEL DESEMPEÑO, PORMENORIZA ACTIVOS Y PASIVOS DE CAPITAL, FORMADO CON LOS DATOS DE UNO O MAS BALANCES GENERALES). Y LOS ESTADOS DE RESULTADOS (ESTADO FI

NANCIERO PORMENORIZADO DE INGRESOS Y GASTOS RESULTANTES DE LAS OPERACIONES DE LA COMPAÑÍA DURANTE UN PERÍODO CONTABLE ESTIPULADO, PRESENTA LA UTILIDAD NETA RESPECTO A UNA CANTIDAD ESPERADA, SE CONSIDERA COMO EL ESTÁNDAR PARA MEDIR SU DESEMPEÑO).

"LAS PRINCIPALES ÁREAS DE CONTROL TOTAL SON: 1) - LA POSICIÓN DE LA EMPRESA EN EL MERCADO. 2) LA LUCRATIVIDAD. 3) LA ADQUISICIÓN Y USO DE MATERIALES. 4), EL DESEMPEÑO DEL EMPLEADO A TODOS LOS NIVELES, SU DESARROLLO Y - ACTITUD. 5), EL CAPITAL O LOS RECURSOS FINANCIEROS. 6) - LA PRODUCTIVIDAD. 7), LOS RECURSOS FÍSICOS. 8), LA RESPONSABILIDAD PÚBLICA. LA APLICACIÓN DEL CONTROL EN ESTAS AMPLIAS ÁREAS AYUDA A MINIMIZAR LAS PÉRDIDAS INEXPLICABLES EN VENTAS, MATERIALES, TIEMPO, UTILIDADES, POTENCIAL HUMANO, CAPITAL E INSTALACIONES",⁶

OTRAS HERRAMIENTAS DE CONTROL SON LAS RAZONES QUE SON LA PROPORCIÓN ARITMÉTICA ENTRE DOS NÚMEROS Y SIRVEN PARA INDICAR LO QUE HA SUCEDIDO: 1) ACTIVO CIRCULANTE A PASIVO CIRCULANTE, CUYO MÍNIMO DESEABLE ES DOS, INDICA EL GRADO EN EL CUAL EL ACTIVO CIRCULANTE PUEDE DECLINAR Y TODAVÍA SER CAPAZ DE PAGAR AL PASIVO CIRCULANTE,

2) VENTAS A INVENTARIO QUE REFLEJA LA ROTACIÓN DEL MISMO. 3) INGRESOS CREADOS POR EL EMPLEADO.- ES EL

VALOR MONETARIO DE EMBARQUES ENTRE EL NÚMERO PROMEDIO DE EMPLEADOS EN UN PERÍODO DEFINIDO DE TIEMPO. 4) TIEMPO DE TRANSACCIÓN.- DIVIDE EL INVENTARIO PROMEDIO ENTRE LOS EMBARQUES NETOS, SE USA PARA AGREGAR VALOR DE USO A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA EMPRESA. 5) ACTIVOS FIJOS A CAPITAL CONTABLE NETO.- EL RESULTADO NO DEBE SER MUY ELEVADO YA QUE SIGNIFICARÍA QUE LA EMPRESA TIENE DEMASIADOS ACTIVOS FIJOS. 6) PASIVO CIRCULANTE A CAPITAL CONTRABLE NETO.- NOS DICE CUANTO PASIVO CIRCULANTE SE TIENE EN PROPORCIÓN AL CAPITAL CONTABLE NETO. 7) PASIVO CONSOLIDADO A CAPITAL DE TRABAJO NETO.- SI EL RESULTADO ES ALTO, EL CAPITAL DE TRABAJO PODRÍA AGOTARSE PARA AMORTIZAR EL PASIVO CONSOLIDADO. 8) RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSIÓN.- ES LA TAZA DE RENDIMIENTO DEL CAPITAL Y RELACIONA LAS UTILIDADES CON EL CAPITAL EMPLEADO, ES CONSIDERADO COMO LA MEJOR MEDIDA DEL DESEMPEÑO.

SE CUENTA TAMBIÉN CON LA AUDITORÍA CONTABLE PARA LLEVAR A CABO EL CONTROL, QUE EVALÚA LA PRESIÓN DE LOS REGISTROS, SE REPASAN Y EVALÚAN LAS ACTIVIDADES, PROYECTOS Y PROCEDIMIENTOS. DE ESTA MANERA SE PUEDE COMPARAR ENTRE LO QUE SE ESPERABA LOGRAR Y LO REALMENTE LOGRADO.

LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA ES LA EVALUACIÓN PERIÓDICA DE LA PLANEACIÓN, LA ORGANIZACIÓN, LA EJECUCIÓN

Y EL CONTROL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA, COMPARADA CON EL ESTÁNDAR DE ÉXITO EN LAS OPERACIONES. EVALÚA LO QUE LA COMPAÑÍA HA HECHO PARA SÍ MISMA Y LO QUE HA LOGRADO PARA OFRECER A SUS CLIENTES.

OTROS TIPOS DE CONTROLES SON: DE CANTIDAD (REGULADA POR LA CLIENTELA QUIEN ADQUIERE EL PRODUCTO O SERVICIO QUE LA EMPRESA OFRECE, AL CONTROLAR LOS ESFUERZOS DE VENTA AUMENTA EL CONTROL DE CANTIDAD DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS, DEBE FIJAR LAS VENTAS EN CANTIDAD SUFICIENTE, A PRECIOS SATISFACTORIOS Y LOGRADAS DENTRO DE LÍMITES RAZONABLES DE TIEMPO, FIJADOS POR LA GERENCIA); Y DE CALIDAD (LA CUAL BUSCA QUE EL PRODUCTO O SERVICIO SATISFAGA LA NECESIDAD ESPERADA RESPECTO A LA CALIDAD, QUE SEA ACEPTABLE EN PRECIO A LO QUE SE VENDE, SEA PRODUCTO O SERVICIO Y QUE SEA SATISFACTORIA PARA EL PROPÓSITO QUE SE INTENTA).

TAMBIÉN EXISTE EL CONTROL DEL USO DEL TIEMPO, QUE OCUPA UNA PARTE MUY IMPORTANTE DEL CONTROL, YA QUE ÉSTE DEBE SER EL MÍNIMO POSIBLE Y GARANTIZAR UNA PRODUCCIÓN DETERMINADA EN UN TIEMPO DETERMINADO.

EL CONTROL DEL USO DEL TIEMPO Y LA PRODUCCIÓN INCLUYEN CANTIDAD, TIPO Y CLASE DE LOS MATERIALES NECESARIOS PARA CADA UNA DE LAS ORDENES DE PRODUCCIÓN EN LA COMPAÑÍA.

AHORA VEAMOS EL CONTROL DE COSTOS QUE ES UNA CONSIDE-

RACIÓN ADICIONAL DE LA EFECTIVIDAD DE LA COMPAÑÍA Y SE PUEDE DIVIDIR EN: COSTOS DE MATERIALES, DE MANO DE OBRA DE VENTA Y GENERALES LOS CUALES SE RELACIONAN ENTRE SÍ,

COSTO PRIMO = COSTO DE MATERIALES DIRECTO + COSTO DE MANO DE OBRA DIRECTA.

COSTO DE FABRICACIÓN = COSTO PRIMO + COSTO DIRECTO DE FABRICA.

COSTO TOAL DE FABRICACIÓN Y VENTA = COSTO DE FABRICACIÓN + GASTOS DE VENTA

COSTO TOTAL = COSTO TOTAL DE FABRICACIÓN Y VENTA + COSTO GENERAL DE ADMINISTRACIÓN.

LOS COSTOS GENERALES DEBEN SER ASEGURADOS EN LA FORMA QUE LO REQUIERA LA SUPERVIVENCIA DE LA EMPRESA, PERO LAS TASAS QUE SE REFIEREN AL TIEMPO SON PREFERIBLES A LAS MONETARIAS PORQUE LA MAYORÍA DE LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN LOS COSTOS GENERALES SON FUNCIONES DEL TIEMPO, ESTO ES, LA DEPRECIACIÓN, LOS SALARIOS, LA RENTA Y EL SEGURO, POR LO TANTO LAS TASAS DE TIEMPO SE MUEVEN AL PASO DE LOS COSTOS GENERALES.

OTRO TIPO DE CONTROL DE COSTOS PROVIENE DE LOS COSTOS FIJOS (GASTOS QUE TIENDEN A PERMANECER FIJOS SIN IMPORTAR EL VOLUMEN DE PRODUCCIÓN EN UN PERÍODO) Y LOS COSTOS VARIABLES (TIENDEN A CAMBIAR DIRECTAMENTE Y ES--

TAN RELACIONADOS CON EL VOLUMEN DE PRODUCCIÓN), EL ESTUDIO DE ESTOS COSTOS NOS DA LA IDEA DE COMO ESTA ESTRUCTURADA LA EMPRESA EN MATERIA DE COSTOS EN SUS OPERACIONES, QUE VOLUMEN ES NECESARIO PARA OPERAR AL NIVEL DE PUNTO DE EQUILIBRIO (INGRESOS TOTALES IGUAL A GASTOS TOTALES) Y CUALES SON LAS POSIBILIDADES DE UTILIDAD EN LOS VARIOS NIVELES DE VENTAS.

CONTROL PRESUPUESTAL.- ES LA ACCIÓN DE CONOCER LO QUE SE ESTA HACIENDO Y COMPARAR ESTOS RESULTADOS CON LOS DATOS DEL PRESUPUESTO CORRESPONDIENTE CON EL FIN DE COMPROBAR LOS LOGROS O SOLUCIONAR Y REMEDIAR DIFERENCIAS. COMIENZA CON LA ESTIMACIÓN DE LAS VENTAS, GASTOS DE VENTAS Y LOS INGRESOS QUE SE DERIVAN DE ELLAS. LA FORMULACIÓN DEL PRESUPUESTO SE BASA EN DATOS VARIABLES (SE HACEN ESTIMACIONES PARA EL TOTAL DE VENTAS A DISTINTOS NIVELES, ETC.), Y CONSTANTES (OBJETIVOS). A MEDIDA QUE SE REGISTRAN LOS ACONTECIMIENTOS REALES, SE UTILIZAN LAS CIFRAS DEL PRESUPUESTO QUE CORRESPONDAN AL NIVEL MÁS APROPIADO REALMENTE ALCANZADO.

TIPOS DE PRESUPUESTOS: DE VENTAS, DEL COSTO DE PRODUCCIÓN O POR ETAPAS, DE COMPRAS, DE MANO DE OBRA, DE CAJA O EFECTIVO, Y MAESTRO CON DURACIÓN COMÚN DE UNO, TRES, SEIS Y DOCE MESES.

COMO SE PUEDE APRECIAR, TODOS ESTOS MÉTODOS Y HERRAMIENTAS ÚTILES EN EL CONTROL ADMINISTRATIVO SON LLE-

VADAS A CABO POR LOS GERENTES, LLEVANDO UNA ESTRECHA VIGILANCIA SOBRE LAS ACTIVIDADES NECESARIAS, SU DESEMPEÑO, SU COMPARACIÓN CON LOS OBJETIVOS PLANEADOS Y SU CORRECCIÓN EN CASO DE QUE EL RESULTADO SEA DISCREPANTE; PERO NO HEMOS HABLADO DEL ELEMENTO HUMANO QUIEN ENCUENTRA SATISFACTORIO EL HACER UN BUEN TRABAJO, Y UNA BUENA FORMA DE MOTIVARLO ES ESPERAR DE ÉL UN BUEN TRABAJO. UN INDIVIDUO AL CUAL SE HACE RESPONSABLE DE SU TRABAJO, TIENDE A PERSONALIZAR EL MISMO, A RESPONSABILIZARSE PARA EMPRENDER LAS ACCIONES NECESARIAS PARA ALCANZAR UN DESEMPEÑO SATISFACTORIO Y HACER LAS CORRECCIONES NECESARIAS EN SU TRABAJO PARA QUE ÉSTE SEA LO ESPERADO POR SU SUPERIOR.

4. CASO ESPECIFICO DE UN DESARROLLO TURISTICO EN EL - ESTADO DE QUINTANA ROO.

COMO LO MENCIONO EN LA INTRODUCCIÓN ESCOGÍ ESTE -
TEMA PARA PRESENTAR EN MI TESIS POR LA IMPORTANCIA QUE -
LOS DESARROLLOS TURÍSTICOS DEBEN TENER EN LA ACTUALIDAD-
PARA MÉXICO, TAMBIÉN PORQUE TUVE LA OPORTUNIDAD DE TRABA
JAR EN UNO DE ELLOS Y POR LO MISMO CONOCER SU FUNCIONA--
MIENTO TANTO INTERNO COMO EXTERNO, POR LO TANTO PUEDO --
PRESENTAR DATOS REALES Y OPINIONES DESDE EL PUNTO DE VIS
TA DE LA EXPERIENCIA VIVIDA.

4.1 ANTECEDENTES HISTORICOS

QUINTANA ROO ESTÁ SITUADO GEOGRÁFICAMENTE EN LA PO-
SICIÓN ORIENTAL DE LA PENÍNSULA DE YUCATÁN, CUENTA CON -
UNA SUPERFICIE DE 50,843 Km²; LIMITA AL NORTE CON EL GOL
FO DE MÉXICO Y YUCATÁN, AL ESTE CON EL MAR CARIBE (DONDE
SE ENCUENTRA ASENTADO CANCÚN Y A 65 KM AL SUROESTE, SI--
GUIENDO POR LA COSTERA, EL DESARROLLO TURÍSTICO DE QUE -
AQUÍ TRATAMOS), AL SUR CON BELICE Y GUATEMALA Y AL OESTE
CON CAMPECHE.

EN CUANTO A HISTORIA LAS PRIMERAS EDIFICACIONES -
QUE SE ENCUENTRAN DATA DE LOS AÑOS 250 A 300 DE ESTA ERA
POSTERIORMENTE EN EL AÑO 435 SE FUNDA EL PRIMER ASENTA--
MIENTO DE LOS ITZ'ÁES QUE ES UNA FAMILIA LINGÜÍSTICA MAYA

* Para situación geográfica ver Anexo #1

(SYAN-CAAN BAKHALAL). EXISTIERON EN DIFERENTES PERÍODOS -- LAS CULTURAS: TOLTECA, CHICHIMECA E ITZ'ÁES QUIENES RIVALIZABAN CON LOS XIUS Y COCOMES, TERMINANDO POR DOMINAR A LOS ITZ'ÁES. EN 1511 NAUFRAGA EL BARCO DE PEDRO DE VALDIVIA FRENTE A JAMAICA Y DOS HOMBRES GONZALO DE GUERRERO Y GERÓNIMO DE AGUILAR FUERON A PARAR A LAS COSTAS MEXICANAS DEL CARIBE. GUERRERO CASÓ CON LA HIJA DEL JEFE Y CAPITANEÓ A LOS INDIOS EN SUS GUERRAS, MIENTRAS QUE DE --- AGUILAR FUE ENCONTRADO POR CORTES EN 1519 Y FUE SU INTÉRPRETE. EN 1527 ARRIBA FRANCISCO DE MONTEJO QUIEN EMPRENDERIA LA CONQUISTA, LA CUAL NO LOGRÓ SIMO HASTA EL AÑO - DE 1541. EN 1841 LATIFUNDISTAS APODERADOS DEL CONGRESO DECRETARON LA REPÚBLICA YUCATECA, ESTADOS UNIDOS Y OTRAS NACIONES SE NEGARON A ACEPTAR SU SOBERANÍA A CAMBIO DE AYUDA MILITAR. EN 1847 ESTALLÓ LA REBELIÓN QUE HABRÍA DE DURAR 55 AÑOS (GUERRA DE CASTAS DE YUCATÁN), LA CUAL CONTINÚA SIENDO DE INQUIETUD HASTA 1937. SIENDO CONSTANTES LAS GUERRILLAS, SUCEDIÉNDOSE UN GENERAL A OTRO Y YUCATÁN Y CAMPECHE HACIENDO ESFUERZOS POR ANEXARSE EL TERRITORIO DE Q. ROO, ADEMÁS, POR LA FALTA DE DOMINIO POLÍTICO Y ADMINISTRATIVO DE YUCATÁN, EN 1823 GUATEMALÁ SE ANEXA -- 36,033 KM², Y EN 1893 EL GOBIERNO MEXICANO CEDE A BELICE (COLONIA BRITÁNICA) 22,810 KM² PARA LA EXPLOTACIÓN DE MADERAS PRECIOSAS QUE LOS INGLESES HABÍAN VENIDO EXPLOTAN-

DO, A CAMBIO DE ARMAS PARA LOS INDÍGENAS QUE PELEABAN PARA DEFENDER LAS TIERRAS QUE LES HABÍAN LEGADO SUS ANTEPASADOS; Y QUE ASÍ TERMINARA EL TRÁFICO DE ARMAS, DE BELICE A LOS MAYAS. EN 1902 BAJO EL GOBIERNO DE PORFIRIO - - DIAZ, Q. ROO SE ERIGIÓ EN TERRITORIO FEDERAL. NO FUE SI- NO HASTA EL 8 DE OCTUBRE DE 1974 BAJO EL GOBIERNO DE LUIS ECHEVERRÍA QUE FUE DECRETADO ESTADO DE LA FEDERACIÓN, -- MISMO DÍA EN QUE LA CÁMARA DE SENADORES NOMBRÓ GOBERNA-- DOR PROVISIONAL AL LIC. DAVID GUSTAVO GUTIÉRREZ RUIZ, Y EL 5 DE ABRIL DEL SIGUIENTE AÑO, TOMA POSESIÓN COMO GO-- BERNADOR EL LIC. JESÚS MARTÍNEZ ROSS.

PRINCIPALMENTE POR LA SITUACIÓN POLÍTICA QUE PRE- DOMINÓ, Q. ROO PERMANECIÓ MUY DESPOBLADO, TAMPOCO CONTA- BA CON UN PRESUPUESTO ADECUADO PARA SU DESARROLLO, OTRO FACTOR IMPORTANTE ES QUE LA POBLACIÓN ERA PRINCIPALMENTE MAYA Y NO COMPARTÍAN INTERESES NI IDEAS CON LOS OTROS PO- BLADORES, QUE ADEMÁS ERAN MUY POCOS. EN 1972 SE COMENZÓ A PONER EN MARCHA EL PROYECTO CAN-CÚN, CUYA POBLACIÓN PA- SÓ DE 20 HABITANTES EN 1972 A 40,000 HAB. EN 1978. EN EL ÚLTIMO CENSO REALIZADO, CONTABA EL ESTADO CON 88,150 HAB., 45,714 HOMBRES Y 42,326 MUJERES, CON UNA DENSIDAD DE PO- BLACIÓN DE 1,75 HAB. POR KM².

EL AEROPUERTO INTERNACIONAL, LAS OBRAS DE INFRAES- TRUCTURA Y AÚN LOS HOTELES, FUERON PROMOVIDOS POR EL BAN- CO DE MÉXICO CON FONDOS DEL GOBIERNO FEDERAL Y PRÉSTAMOS

DEL BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO.

HE HECHO ESTA BREVE DESCRIPCIÓN DE LA HISTORIA --
DEL ESTADO PARA QUE PUEDAN APRECIARSE EN GRADO MÁ--
PLIO LAS CONDICIONES BAJO LAS CUALES SURGIÓ EL DESARRO--
LLO TURÍSTICO QUE AHORA NOS OCUPA.

PLAYA DEL CARMEN*ES UNA PEQUEÑA POBLACIÓN (5000 -
HABITANTES) ORIGINALMENTE DE PESCADORES EN LA CUAL EN --
1974 SE CONSTRUYÓ EL MUELLE DE ALTURA QUE HIZO EL CRUCE
DE COZUMEL A TIERRA,EL TRAMO MÁ S CORTO, Y POR ESAS FECHAS
UN DESTACADO HOMBRE DE NEGOCIOS ADQUIRIÓ TERRENOS SO-
BRE LA PLAYA Y COMENZÓ A PLANEAR EL DESARROLLO TURÍSTICO
PERO EL PUEBLITO HA IDO DESARROLLÁNDOSE Y CRECIENDO MUY
POCO A POCO,EN LA ACTUALIDAD CUENTA CON SUS PESCADORES -
DESCENDIENTES DE LAS FAMILIAS FUNDADORAS DEL LUGAR, LOS
COMERCIANTES PRINCIPALMENTE YUCATECOS, ALGUNOS RESTAURAN
TES Y ALOJAMIENTOS EN DONDE LOS TURÍSTAS QUE CRUZAN -
DE COZUMEL A TIERRA Y VICEVERSA, PUEDEN ALOJARSE POR LA
NOCHE O PASAR UNOS DÍAS DE VACACIONES MUY TRANQUILOS, --
SIN EL BULLICIO DE OTROS LUGARES, TAMBIÉN CUENTA CON UN
PEQUEÑO MERCADO DE ARTESANÍAS Y UNA PISTA DE ATERRIZAJE
PARA LAS AVIONETAS PARTICULARES Y LAS DE LÍNEA QUE CRU--
ZAN CONSTANTEMENTE PLAYA DEL CARMEN, COZUMEL, LENTAMENTE
EL PUEBLO COMIENZA A TENER VIDA PROPIA, PRINCIPALMENTE -
POR EL TURISMO QUE LLEGA AL DESARROLLO, PERO TAMBIÉN EM-

* Ver mapa. Anexo #1.

PIEZA A SER CONOCIDO POR SI MISMO Y EN CIERTAS TEMPORADAS NO SE ENCUENTRA NI UNA SOLA HABITACIÓN EN CUALQUIER ALOJAMIENTO.

PASEMOS PUES, A ESTUDIAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO DEL DESARROLLO TURÍSTICO DEL QUE HEMOS HABLADO.

4.2 PLANEACION

LA PLANEACIÓN SE LLEVÓ A CABO DE LA SIGUIENTE MANERA:

- 1.- TENIENDO LOS TERRENOS Y ESTUDIANDO LO HECHO EN EL ESTADO Y SOBRE TODO EN CANCUN Y COZUMEL, SE PENSÓ QUE TIPO DE DESARROLLO TURÍSTICO PODRÍA LLEVARSE A CABO Y SE SACÓ EN CONCLUSIÓN QUE UNO MUY EXCLUSIVO, DONDE SE TUVIESEN TODAS LAS COMODIDADES, DIVERSIONES Y PRIVACIDAD; QUE LOS INTERESADOS PUDIESEN POSEER UNA PROPIEDAD CUYO PRINCIPAL ATRIBUTO FUESEN LA BELLEZA Y LA TRANQUILIDAD A LA PAR.
- 2.- SEGUIDO SE ESTUDIÓ EL COSTO DE LOS TRABAJOS PRELIMINARES DE INFRAESTRUCTURA (AGUA ENTUBADA, ALUMBRADO, CALLES, CONSTRUCCIÓN DE FOSAS SÉPTICAS - LA POBLACIÓN AÚN NO CUENTA CON DRENAJE-), LLEGANDO A LA CONCLUSIÓN DE QUE SERÍA FACTIBLE, SE ESTUDIÓ EL COSTO DE LOS MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN PARA EL TIPO DE ARQUITECTURA DESEADA PARA EL LUGAR, DE ACUERDO CON LOS GUSTOS DE LA CLIENTELA POTENCIAL A LA QUE SE DI-

RIGIRÍA EL PROYECTO (ESTILO MEDITERRÁNEO, CALIFORNIA NO, MEXICANO COLONIAL Y MEXICANO CONTEMPORÁNEO), TAMBIÉN EN ESTE PUNTO SE ENCONTRÓ QUE ERA FACTIBLE EL LLEVARLO A CABO Y COMBINAR LOS DIFERENTES ESTILOS.

3.- SE PIDIERON PERMISOS LEGALES DE: ZONA FEDERAL MARÍTIMA Y DE EDIFICACIÓN CERCA DE RUINAS MAYAS, ANTE EL INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA. OBTENIDOS ESTOS PERMISOS SE CONSTITUYÓ UNA COMPAÑÍA IMPULSORA TURÍSTICA EN SOCIEDAD ANÓNIMA, POSTERIORMENTE SE LOTIFICÓ ANTE CATASTRO DEL ESTADO, Y SE ESTUDIARON LAS LEGALIDADES PARA HACER FACTIBLE LA VENTA DE TERRENOS A LOS EXTRANJEROS LLEGÁNDOSE A SABER QUE LA POSESIÓN DE TIERRAS DENTRO DE LOS PRIMEROS 50 KM. DE LAS COSTAS DEL PAÍS NO PUEDEN SER VENDIDOS A EXTRANJEROS SINO POR MEDIO DE FIDEICOMISOS BANCARIOS, CUYA POSESIÓN ES POR UN PERÍODO DE 30 AÑOS.

4.- EL ABASTECIMIENTO DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN Y SUS COMPLEMENTARIOS SE HACÍA DESDE MÉRIDA YA QUE CANCELUN ERA MUY PEQUEÑO, ACTUALMENTE LA MAYORÍA SE HACE EN CANCELUN, PROGRAMÁNDOSE VIAJES CADA MES A MÉRIDA PARA ABASTECIMIENTO DE LO QUE NO SE ENCUENTRA EN CANCELUN, AÚN ASÍ, CON EL AUMENTO DEL COSTO POR EL TRANSPORTE, SE DECIDIÓ SEGUIR ADELANTE. EN CUANTO AL HOTEL, RESTAURANT Y BAR, LOS VÍVERES SE CONSIGUEN TODOS EN CANCELUN, TAMBIÉN LOS ARTÍCULOS DE LIMPIEZA Y Q

FICINA; LOS BLANCOS SE PIDEN A CIUDAD DE MÉXICO; Y LOS TIPOS DE MADERA QUE SE USAN (PRINCIPALMENTE MADERAS DURAS Y CAOBA) SE OBTIENEN EN UN ASERRADERO QUE SE ENCUENTRA A DOS HORAS DE DISTANCIA HACIA EL SUR. UNO DE LOS MAYORES PROBLEMAS QUE PRESENTÓ LA PLANEACIÓN, ES EL PERSONAL, PUES EN LOS ALREDEDORES ES MUY DIFÍCIL EL CONSEGUIR EMPLEADOS PARA CUALESQUIER PUESTO. LOS TRABAJADORES DE LA CONSTRUCCIÓN SON RECLUTADOS EN PUEBLITOS DE LOS ALREDEDORES DE MÉRIDA, A --- QUIENES TIENE LA COMPAÑIA QUE PROVEER DE ALOJAMIENTO. LAS CAMARISTAS SON DEL PUEBLO VECINO,* LOS EJECUTIVOS SON EN SU MAYORÍA YUCATECOS QUE TAMBIÉN NECESITAN ALOJAMIENTO, LOS MESEROS, COCINEROS Y EMPLEADOS DE OFICINA SON TAMBIÉN DE FUERA, Y ES DIFÍCIL EL CONSEGUIRLES ALOJAMIENTO Y EL QUE PERDUREN EN SU TRABAJO YA QUE VIENEN AL DESARROLLO SIN SUS FAMILIAS.

5.- LA INVERSIÓN FUE HECHA POR SU PROPIETARIO INICIAL, - CON CAPITAL PROPIO Y SOCIOS QUE INTERVINIERON MINORIARIAMENTE. POR SU CUENTA SE HICIERON LOS PLANOS DE DISTRIBUCIÓN DE CALLES, ALUMBRADO ELÉCTRICO, LOTIFICACIÓN, CONCEPTOS ARQUITECTÓNICOS Y CONCEPTOS DE JARDINERÍA.

6.- EN LA PLANEACIÓN DE LA DEPARTAMENTALIZACIÓN DEL DESARROLLO NO SE PENSÓ, ÉSTA SE FUE CREANDO SEGÚN LAS NECESIDADES Y EL CRECIMIENTO DEL MISMO.

* Ver mapa. Anexo #1.

- 7.- SOBRE LA MARCHA SE HAN IDO SOLUCIONANDO LOS REQUISITOS FISCALES Y LOS IMPUESTOS,
- 8.- CON LA COLABORACIÓN DE EXPERTOS SE HICIERON LOS PRESUPUESTOS INICIALES LOS CUALES FUERON APROBADOS POR LA SOCIEDAD Y SU PRESIDENTE Y ACCIONISTA MAYORITARIO.
- 9.- SE PLANEÓ EL DESARROLLO DEL PROYECTO EN ETAPAS:
 - 1A. LA CONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y CAMPAMENTO PARA TRABAJADORES DE CONSTRUCCIÓN - 3 AÑOS,
 - 2A. LA CONSTRUCCIÓN DE UN HOTEL DE 36 HABITACIONES CON UN RESTAURANT EL DOBLE DE LA CAPACIDAD DEL HOTEL, Y UN BAR, TAMBIÉN LA CONSTRUCCIÓN DE 18 CONDOMINIOS DE 1, 2 Y 3 HABITACIONES - 2 AÑOS.
 - 3A. CONSTRUCCIÓN DE VILLAS, HASTA LA FECHA TREINTA; Y UNA CANCHA DE TENIS - 6 AÑOS, 200 LOTES MÁS POR VENDER Y 250 RESIDENCIAS POR CONSTRUIR, DURANTE EL TERMINO DE LA 4A. ETAPA.
 - 4A. CON UN CRÉDITO DE FONATUR SE TIENE PLANEADO PARA COMPLETAR EL DESARROLLO EN LOS SIGUIENTES 8 AÑOS: UN HOTEL DE 5 ESTRELLAS Y 200 HABITACIONES, COMPLEJO DE 20 CANCHAS DE TENIS, 51 UNIDADES EN CONDOMINIO, UN CLUB DE GOLF DE 18 HOYOS Y UNA MARINA DE 22 ACRES, - CON CAPACIDAD PARA 300 YATES.

COMO SE PUEDE OBSERVAR, LOS PLANES A LARGO PLAZO SE ENCUENTRAN MUY BIEN DELIMITADOS, MIENTRAS QUE LA PLANEACIÓN A CORTO PLAZO A NIVEL FUNCIONAL E INDIVIDUAL ES

CASI INEXISTENTE , POR LO QUE ALGUNAS VECES SE PRESENTAN PROBLEMAS DE CONTROL COMO ANALIZAREMOS EN ESE PUNTO, MÁS ADELANTE.

EL DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIÓN TIENE PLANEACIÓN- DEPARTAMENTAL A CORTO PLAZO, COMO ES LA ENTREGA DE VI--- VIENDAS TERMINADAS EN DETERMINADO PLAZO, ASÍ COMO PROGRA MAS DE TRABAJO DENTRO DEL FRACCIONAMIENTO, DE EMBELLECI MIENTO (JARDINERÍA), COMPOSTURAS (VILLAS Y HOTEL) Y MAN TENIMIENTO (HOTEL Y VILLAS), ENTRE OTROS. CUENTA CON PRO CEDIMIENTOS DE TRABAJO EN TODOS SUS SUB-DEPARTAMENTOS, CON PRESUPUESTOS DEL COSTO DE REPARACIÓN Y CONSTURCCIÓN ASÍ COMO CON PRESUPUESTOS DEL TIEMPO QUE ESTAS ACTIVIDA DES LLEVAN. CARECE DE OBJETIVOS Y POLÍTICAS EXPRESAS.

EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS NO CUENTA CON UNA PLA NEACIÓN A CORTO PLAZO PARA LA CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS, SOLO LLEVA A CABO EL TRABAJO PARA LA SEMANA. USA CIERTOS PROCEDIMIENTOS PARA LLEVAR UN ORDEN EN LA COMPRA COMO SE PUEDE OBSERVAR EN EL FLUJO DE PAPELERÍA DEL MANUAL DE OR GANIZACIÓN, NO EXISTEN EN ESTE DEPARTAMENTO LAS POLÍTI-- CAS EXPRESAS FORMALMENTE Y COMO PUEDE APRECIARSE, NO SE LE HA SUGERIDO EL USO DE PRESUPUESTOS, PROGRAMAS O MÉTO DOS QUE HAGAN SU TRABAJO MUCHO MÁS EFICIENTE.

EL HOTEL, RESTAURANT Y BAR TIENEN EL OBJETIVO --- PRINCIPAL DE VENDER A CORTO Y LARGO PLAZO, TIENEN CIER-- TAS POLÍTICAS INTERNAS EXPRESAS EN CUANTO A ESTÁNDARES, LOS USAN EN LAS PORCIONES QUE SE SIRVEN, TANTO EN CUANTO

A ALIMENTOS COMO EN BEBIDAS; CUENTAN TAMBIÉN CON UN PRESU PUESTO DE VENTAS Y COSTOS, CON MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA REALIZACIÓN DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROPIAS DEL HOTEL, RESTAURANT Y BAR.

EL DEPARTAMENTO DE RENTAS CUENTA CON POLÍTICAS NO EXPRESAS FORMALMENTE, SU PRINCIPAL OBJETIVO ES EL DE VEN DER Y SATISFACER A SU CLIENTELA, USA PROCEDIMIENTOS Y MÉ- TODOS EN CUANTO AL TRABAJO DE LIMPIEZA QUE SE LLEVA A CA BO, USA ESTÁNDARES DE TIEMPO, FORMULA PRESUPUESTOS DE -- VENTA Y ESTIMACIONES DE OCUPACIÓN, Y HACE PROGRAMAS DE - LIMPIEZA EN LAS VILLAS, DE ACUERDO A LA OCUPACIÓN QUE SE TENGA. CARECE DE PLANES Y OBJETIVOS INDIVIDUALES.

EL DEPARTAMENTO DE VENTA DE BIENES RAÍCES. ESTE DEPAR TAMENTO ES CLAVE EN LA EMPRESA YA QUE SU MAYOR ENTRADA - MONETARIA ES LA VENTA DE BIENES RAÍCES, CUENTA CON PLA-- NES A LARGO PLAZO (LA VENTA DE TODOS LOS TERRENOS Y LA - CONSTRUCCIÓN DE 250 UNIDADES MÁS, DENTRO DE LOS PRÓXIMOS 8 AÑOS), Y A CORTO PLAZO UN NÚMERO PROMEDIO DE 30 RESI-- DENCIAS CONSTRUÍDAS AL AÑO. CUENTA CON POLÍTICAS TANTO - INTERNAS COMO EXTERNAS, CON PRESUPUESTOS DE GASTOS, PRO- GRAMAS DE PUBLICIDAD Y VENTAS, ASÍ COMO CON PROCEDIMIEN- TOS Y REQUISITOS LEGALES (FIRMA DE CONTRATOS DE VENTAS, - APLICACIONES PARA FIDEICOMISOS, FIRMAS DE LETRAS DE PAGO TRASPASOS, Y OTROS).

EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD NO TIENE SUFICIENTES OBJETIVOS EN SUS PLANES A CORTO PLAZO REALIZADOS, ES TO ES, LA CONSECUCCIÓN DE UN SISTEMA CONTABLE IDÓNEO A LA EMPRESA, ASÍ MISMO LOS PROCEDIMIENTOS FISCALES NO SON TODAVÍA DOMINADOS POR ESTE DEPARTAMENTO, SOLO TIENE POLÍTICAS TÁCITAS, NO SE TIENEN OBJETIVOS INDIVIDUALES NI MÉTODOS Y ESTÁNDARES DE TIEMPO DE ESTOS ÚLTIMOS, ELABORA PRESUPUESTOS FINANCIEROS, Y PROGRAMAS DE ACCIÓN DEPARTAMENTALES LOS CUALES ES SUMAMENTE DIFÍCIL SEGUIR DEBIDO A LA AUTORIDAD DEMASIADO CENTRALIZADA DEL DEPARTAMENTO.

LA DIRECCIÓN GENERAL CARECE DE PLANES A CORTO PLAZO A NIVEL FUNCIONAL, CASO ÉSTE, EN EL QUE SÓLO SE OCUPA DE RESOLVER LOS PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN TANTO INTER--NOS COMO EXTERNOS, CARECE TAMBIÉN DEL ESTABLECIMIENTO Y FOMENTO DE OBJETIVOS TANTO A NIVEL INDIVIDUAL COMO GERENCIAL, SE OCUPA DEMASIADO EN ALCANZAR LOS PLANES A LARGO PLAZO.

EL ASESOR JURÍDICO NO LO MENCIONO EN ESTE PUNTO PUES AL SER DE STAFF SOLO ACUDE CUANDO SE LE NECESITA.

ÁHORA SEGUIMOS CON LA ORGANIZACIÓN DE LOS PLANES YA FORMULADOS.

4.3 ORGANIZACION

EN LA 1A. ETAPA EL PRESIDENTE ACTUAL FUNGIÓ COMO GERENTE GENERAL QUIEN CONTRATÓ Y TRABAJÓ EN CONJUNTO CON LOS ARQUITECTOS RESPONSABLES DEL PROYECTO, EL GERENTE DE CONSTRUCCIÓN, 50 OBREROS DE LA CONSTRUCCIÓN, UN JARDINERO, EL ASESOR JURÍDICO, UNA SECRETARIA Y UN CONTADOR.

EN LA 2A. ETAPA, AL PUNTO DE TERMINARSE EL HOTEL, RESTAURANT Y BAR Y LOS CONDOMINIOS SE CONTRATÓ EL GERENTE DEL HOTEL, RESTAURANT Y BAR, CON EL RESPECTIVO PERSONAL DE - CAJA, RECEPCIÓN, MOZO-BELL BOY, CHEFF, COCINEROS, LAVAPLATOS, MESEROS Y CAPITÁN DE MESEROS, AMA DE LLAVES Y CAMARISTAS. TAMBIÉN SE CONTRATÓ UNA AGENCIA DE BIENES RAÍCES PARA LA VENTA DE LOS CONDOMINIOS, MIENTRAS LA MISMA SECRETARIA SE ENCARGABA DE LAS RENTAS, VENTAS DE TERRENOS, Y RESERVACIONES DE LAS RENTAS Y HOTEL. TAMBIÉN SE CONTRATARON UN ELECTRICISTA, UN PLOMERO, UN CHOFER, CARPINTERO EN JEFE Y AYUDANTES, Y BODEGUERO.

EN LA 3A. ETAPA SE CONTRATÓ UN DIRECTOR GENERAL, UN GERENTE DE RENTAS, QUIEN VIENDO LA NECESIDAD DE PERSONAL DE PLANTA PARA LA LIMPIEZA DE LAS VILLAS Y CONDOMINIOS CONTRATÓ UN AMA DE LLAVES, 3 CAMARISTAS Y CHOFER, EN ESTA ETAPA SE CONTRATÓ TAMBIÉN AL GERENTE DE COMPRAS, QUITANDO ESTA RESPONSABILIDAD A LOS GERENTES DE CADA DEPARTAMENTO EXISTENTE EN ESE TIEMPO.

Y CONFORME FUERON AUMENTANDO LAS VILLAS CONSTRUÍDAS, HUBO NECESIDAD DE CONTRATAR UN CONTRALOR, OTRO CONTADOR Y VARIOS AUXILIARES DE CONTABILIDAD, SE CONTRATÓ UN GERENTE DE VENTAS DE BIENES RAÍCES QUIÉN SE ENCARGARÍA DE LAS VENTAS Y LA PUBLICIDAD DEL DESARROLLO.

4A. ETAPA: EL CRÉDITO SE ENCUENTRA EN TRÁMITE, YA SE TIENE LA COMPAÑÍA CONSTRUCTORA DE ESTA ETAPA, Y EN -- CUANTO DICHO CRÉDITO SEA ACEPTADO SE COMENZARÁ LA BUSQUEDA Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL CAPACITADO PARA LAS LABORES DEL NUEVO HOTEL Y OFICINA DE REPECCIÓN PARA LAS RENTAS DE LOS NUEVOS CONDOMINIOS, ENTRE OTROS.

COMO SE HABRÁ NOTADO, EN LA PRIMERA ETAPA NO HUBO NINGUNA ORGANIZACIÓN FORMAL PLANEADA, SINO QUE ÉSTA SE -- FUE DELIMITANDO SOLA, TAMBIÉN PODEMOS DECIR QUE ESTUVO -- CENTRALIZADA EN SU GERENTE GENERAL, HOY PRESIDENTE Y ACCIONISTA MAYORITARIO QUIEN EN ESE TIEMPO "DEL INICIO" -- TRABAJABA COMO CUALQUIER PEON, HACIENDO CAMINOS; COMO -- DUEÑO DE LA EMPRESA ORGANIZANDO LA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL; ARREGLANDO PERMISOS Y OBTENIENDO CONCESIONES; COMO BIEN SE PUEDE DECIR FUE "HOMBRE ORQUESTA" EN SU EMPRESA.

POSTERIORMENTE Y CONFORME HUBO LA NECESIDAD DE UN MAYOR NÚMERO DE PERSONAL EJECUTIVO, ÉL PERSONALMENTE SE ENCARGÓ DE SU CONTRATACIÓN Y DE QUE CONOCIECEN Y SE FAMILIARIZACEN CON EL PUESTO Y CON EL DESARROLLO Y LOS OBJE-

TIVOS QUE DESEABA QUE LA COMPAÑÍA LOGRASE.

HASTA LA FECHA, EN QUE CASI PODEMOS CONSIDERAR LA 4.A ETAPA POR COMENZAR, ES CUANDO LA ORGANIZACIÓN COMIENZA REALMENTE A SER UNA HERRAMIENTA ÚTIL Y DELIMITADA SEGÚN LAS NECESIDADES REALES DE LA EMPRESA, CON ALGUNAS DEFICIENCIAS CAUSADAS POR LA NO ORGANIZACIÓN DE LOS PRIMEROS AÑOS, COMO ES EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD, EL CUAL ES TODAVÍA DEFICIENTE, YA QUE NO HA TENIDO LA CAPACIDAD DE ENCONTRAR UN SISTEMA ADECUADO A LA EMPRESA; COMO ES LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES DE LAS OFICINAS, EMPLEADOS DEL HOTEL, Y LOS EJECUTIVOS, ASÍ COMO EL PERSONAL DE CONSTRUCCIÓN DE LA 4A. ETAPA QUIENES SERÁN TODAS PERSONAS DE FUERA, PUNTOS ESTOS QUE TRATAREMOS MÁS DELANTE EN LOS PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS DEL CASO EXPUESTO.

EL DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIÓN, ES EL MEJOR ORGANIZADO PUES COMO SE PUEDE APRECIAR EN EL ORGANIGRAMA, ES EL MÁS GRANDE DE LA EMPRESA EN CUANTO A PERSONAL QUE TRABAJA EN ÉL, Y EL MÁS EFECTIVO EN CUANTO AL CUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE LOS TRABAJOS Y RENDIMIENTO DE SUS SUBORDINADOS. LA ORGANIZACIÓN EN ESTE DEPARTAMENTO ES DE TIPO CENTRALIZADO PUES LOS SUBORDINADOS ESPERAN ORDENES DE SU GERENTE Y DEBERÁN REPORTAR INMEDIATAMENTE DESPUÉS DE TERMINADO EL TRABAJO (O EN CASO DE ALGÚN PROBLEMA), PARA QUE EL GERENTE O SUB-GERENTE SUPERVISE EL TRABAJO HECHO.

LA ORGANIZACIÓN ESTÁ A CARGO DE CADA GERENTE DEPARTAMENTAL, Y CUANDO SE TRATA DE LA CONTRATACIÓN DE NUEVO PERSONAL DEBERÁ CONTARSE CON EL VISTO BUENO DEL DIRECTOR GENERAL. LA ORGANIZACIÓN INFORMAL ES TOMADA EN CUENTA POR EL GERENTE Y LA APROVECHA PARA OBTENER MEJORES RESULTADOS, COMO ES EL TRABAJO EN GRUPO BASADO EN LOS GRUPOS INFORMALES Y NO FORMALES. TIENE UN TRAMO DE AUTORIDAD MUY AMPLIO.

EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS TIENE UNA ORGANIZACIÓN MUY SENCILLA, YA QUE SOLO CUENTA CON DOS PERSONAS, NO EXISTE ORGANIZACIÓN INFORMAL EN ESTE DEPARTAMENTO Y POR LÓGICA ENCONTRAMOS QUE LA ORGANIZACIÓN SE ENCUENTRA CENTRALIZADA.

EL HOTEL RESTAURANT Y BAR, CUENTAN CON LA ORGANIZACIÓN MÁS DESCENTRALIZADA DE LA EMPRESA YA QUE AQUI CADA SUB-DEPARTAMENTO SE ENCUENTRA CON QUE ES DIRECTAMENTE RESPONSABLE DE SUS ACCIONES, CUENTA CON LA SUPERVISIÓN UN POCO SUPERFICIAL DE SU GERENTE, AQUI ENCONTRAMOS TAMBIÉN LOS GRUPOS INFORMALES MÁS FUERTES (COCINA) Y QUE CIERTAS VECES CAUSAN PROBLEMAS COMO SON INSUFICIENCIA Y RETRASO LOS CUALES SE DISCUTIRÁN EN PROBLEMAS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CASO EXPUESTO.

EL DEPARTAMENTO DE RENTAS TIENE ORGANIZACIÓN CENTRALIZADA, CON SUPERVISIÓN DIRECTA Y CONSTANTE TANTO DEL AMA DE LLAVES COMO DEL GERENTE, EXISTE UN GRUPO INFORMAL

(CAMARISTAS) QUE NO ES APROVECHADO PARA INCREMENTAR LA EFECTIVIDAD EN EL TRABAJO.

EL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE BIENES RAÍCES POSEE UNA ORGANIZACIÓN COMPLETAMENTE CENTRALIZADA, YA QUE CONSTA DE UNA SOLA PERSONA, QUIEN SE HACE COMPLETAMENTE RESPONSABLE DE SU DEPARTAMENTO, DISCUTIENDO CON EL GERENTE GENERAL CIERTOS PUNTOS, SOBRE LEGALIDADES CON EL ASESOR JURÍDICO Y EL GERENTE GENERAL. NO EXISTEN LA ORGANIZACIÓN NO FORMAL O INFORMAL.

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD. ESTE ES MUY ESTRECHAMENTE VIGILADO POR EL GERENTE GENERAL DADAS LAS INSUFICIENCIAS QUE SE PRESENTAN EN EL MISMO, CUENTA CON DEMASIADO PERSONAL DEBIDO A SU MALA PLANEACIÓN, TODOS LOS AUXILIARES ESPERAN QUE SE LES ASIGNE SU TRABAJO DEL DÍA, QUE ALGUNAS VECES NO LLEGA, SE PIERDE MUCHO TIEMPO, SE LLEVA UNA ORGANIZACIÓN CENTRALIZADA, EXISTE UN GRUPO INFORMAL DE TRABAJO QUE NO SE APROVECHA, SE HA CAMBIADO MUY SEGUIDO DE CONTRALOR (RAZÓN POR LA CUAL NO SE HA ESTABILIZADO DICHO DEPARTAMENTO).

GERENCIA GENERAL. LA COMPAÑÍA ES POR TRADICIÓN UNA ORGANIZACIÓN DEL TIPO CENTRALIZADO Y HASTA AHORA HA DADO BUENOS RESULTADOS, EL DIRECTOR GENERAL DELEGA AUTORIDAD A LOS GERENTES SUBORDINADOS, QUIENES DEBERAN REPORTARLE ACTIVIDADES, AVANCES, PROBLEMAS, ETC., EN UNA BASE TANTO FORMAL COMO INFORMAL Y NO FORMAL. EL OFRECE CONSE-

JOS, PROPONE VÍAS DE SOLUCIÓN Y MOTIVA A SUS GERENTES. PERO CARECE DE PLANES A CORTO PLAZO, LOS CUALES DEJA A SUS GERENTES; ALGUNOS, HAN SABIDO SALIR ADELANTE, MIENTRAS QUE OTROS SE HAN ESTANCADO Y ATRASADO.

ASESORÍA JURÍDICA. A ESTE SE LE PUEDE LLAMAR AUTORIDAD STAFF FUNCIONAL, QUIEN SE LIMITA A SEÑALAR COMO Y CUANDO DEBE REALIZARSE UNA ACTIVIDAD DETERMINADA, Y CUANDO SE LE NECESITA, ÉSTE ACUDE Y ASESORA EN LO QUE SEA NECESARIO. AL SER AUTORIDAD DE STAFF, NO SE DEBE INTERVENIR CON LA AUTORIDAD DE LÍNEA (DEMÁS DEPARTAMENTOS DE ESTA COMPAÑÍA ESPECÍFICA), PARA NO INTERFERIR CON SUS FUNCIONES.

COMO SE PUEDE OBSERVAR EN EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN ADJUNTO - EN EL ORGANIGRAMA SE ENCUENTRAN ESQUEMATIZADOS LOS NIVELES DE AUTORIDAD TANTO VERTICALES COMO HORIZONTALES, ASIMISMO ENCONTRAMOS LOS TRAMOS DE AUTORIDAD: LOS MÁS GRANDES SON: CONSTRUCCIÓN Y HOTEL, RESTAURANT Y BAR, MIENTRAS QUE LOS MAS PEQUEÑOS SON: VENTAS DE BIENES RAÍCES Y COMPRAS.

TITULO:

MANUAL DE ORGANIZACION DEL DESARROLLO TURISTICO PARAISO
EN QUINTA ROO.

INTRODUCCION:

ESTE MANUAL DE ORGANIZACIÓN HA SIDO LLEVADO A CABO POR MI, QUE TRABAJÉ EN ESTA EMPRESA POR ESPACIO DE UN AÑO, TIEMPO EN EL CUAL PUEDE ADENTRARME EN LOS PUESTOS DE LA EMPRESA Y CONOCER SUS ACTIVIDADES Y RELACIONES FORMALES DE UNOS CON OTROS, INTEGRANTES Y CLIENTES.

ANTECEDENTES DE LA EMPRESA:

LOS TERRENOS DONDE SE ENCUENTRA PARAISO FUERON ADQUIRIDOS POR SUS ACTUALES PROPIETARIOS EN 1975, ELLOS PLANEARON EL DESARROLLO TAL COMO ES EN ESTOS DIAS Y COMO SERÁ COMPLETADO EN EL TRANCURSO DE LOS SIGUIENTES OCHO AÑOS. AQUI SE HICIERON LAS CALLES SE INSTALÓ EL SISTEMA DE AGUA Y ELECTRICIDAD Y SE LOTIFICÓ EN LOS PRIMEROS TRES AÑOS, LUEGO, CON 50 ALBAÑILES SE CONSTRUYÓ EL ACTUAL HOTEL, EL RESTAURANT Y EL BAR Y SE COMENZARON LAS VENTAS DE TERRENOS Y LAS PRIMERAS CONSTRUCCIONES DE CASAS CON UNAS CUANTAS PERSONAS EN LA ADMINISTRACIÓN: LOS ARQUITECTOS, EL GERENTE DE CONSTRUCCIÓN UN CONTADOR, EL ASESOR JURÍDICO, UN JARDINERO Y LA SECRETARIA; CONFORME SE FUÉ NECESITANDO PERSONAL SE FUÉ COMPLETANDO TANTO A -

NIVEL EJECUTIVO COMO A NIVEL EMPLEADO Y NIVEL OBRERO ---
HASTA LLEGAR A LO QUE ES EN ESTE AÑO DE 1986, EN QUE CON-
TAMOS CON EL HOTEL DE 36 HABITACIONES RESTAURANTE Y BAR,
TIENDA DE BUCEO, 18 CONDOMINIOS Y 30 RESIDENCIAS, 200 LO-
TES POR VENDER Y 250 CASAS POR CONSTRUIR, CANCHA DE TENIS.
SE TIENE PLANEADO PARA EL FUTURO UNA MARINA DE 22 -
ACRES (LA MAS GRANDE EN EL CARIBE MEXICANO), UNA PLAZA
COMERCIAL, UN HOTEL DE 200 HABITACIONES, 51 UNIDADES EN
CONDOMINIO, UN COMPLEJO DE 20 CANCHAS DE TENIS Y UN CLUB
DE GOLF DE 18 HOYOS, TODO LO CUAL NECESITARÁ DE TU APOYO
Y TRABAJO COMO EMPLEADO DE ESTE BELLÍSIMO LUGAR AL QUE -
NO EN BALDE NOMBRAMOS PARAÍSO.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES Y DEPARTAMENTALES:

TODA LA EMPRESA: AUMENTAR EN UN 50% EL RENDIMIENTO DEL -
TRABAJO QUE SE TUVO EN 1985 DURANTE 1986 POR MEDIO DE --
UNA MEJOR PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN, EJECUCIÓN, CONTROL.

DEPARTAMENTAL DE COMPRAS: SURTIR LAS REQUISICIONES DE --
COMPRAS EN LA MITAD DE TIEMPO EN QUE NORMALMENTE SE HA--
CÍAN, Y BUSCAR COTIZACIONES Y COMPARAR OFERTAS DE LOS -
ARTÍCULOS NECESARIOS EN EL DESARROLLO TURÍSTICO.

INDIVIDUAL EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS: AYUDAR A LA --
CONSECUCCIÓN DE MEJORES PRECIOS PARA TODOS LOS ARTÍCULOS
DEL DESARROLLO TURÍSTICO, Y A QUE LAS REQUISICIONES DE

COMPRAS SEAN SURTIDAS EN LA MITAD DEL TIEMPO ACTUAL.
DEPARTAMENTAL DE CONSTRUCCION: CON EL MISMO PERSONAL ---
CONSTRUIR Y ENTREGAR LAS RESIDENCIAS 15 DÍAS ANTES DE LO
QUE NORMALMENTE SE HACÍA DURANTE 1985 .

DE GRUPO DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCION:

SEGURIDAD.- BRINDAR UN MEJOR SERVICIO SIN MOLESTAR A LA
CLIENTELA, CON EL MISMO NÚMERO DE PERSONAL DEL PASADO --
AÑO.

CARPINTERÍA.- AUMENTAR LA PRODUCCIÓN EN UN 30% REPONIEN-
DO HORAS CUANDO POR ALGUNA RAZÓN DEBE PARARSE EL TRABAJO
EQUIPO DE LIMPIEZA.- LIMPIAR EXHAUSTIVAMENTE UNA VEZ A LA
SEMANA CADA DIFERENTE PARTE DEL DESARROLLO, UTILIZANDO -
EL MISMO TIEMPO QUE PARA LA LIMPIEZA NORMAL SE UTILIZÓ -
EN 1985.

JARDINERÍA.- TRIPLICAR LA PRODUCCIÓN DEL VIVERO PARA QUE
ÉSTE SEA AUTOSUFICIENTE EN EL ABASTECIMIENTO DE PLANTAS
DURANTE 1986 Y AUMENTAR LA BELLEZA DE LOS JARDINES EXIS-
TENTES.

ALBAÑILERÍA, PLOMERÍA Y ELECTRICIDAD.- COLABORAR CON LA
GERENCIA PARA CONSTRUIR LAS EDIFICACIONES EN 1986, QUIN-
CE DÍAS ANTES DE LO QUE GENERALMENTE SE ENTREGAN.

BODEGAS.- MEJORAR EL CONTROL DE SALIDAS PARA QUE NO SE -
ENCUENTRE UN SÓLO FALTANTE CUANDO SE REALICEN LOS INVEN-
TARIOS ANUALES.

CHOFERES.- REPORTAR LOS VEHÍCULOS PARA MANTENIMIENTO Y FALLAS CADA VEZ QUE SEA NECESARIO, PARA EVITAR LA DESCOMPOSTURA DE LOS MISMOS Y REDUCIR GASTOS DURANTE 1986.

DEPARTAMENTAL DE HOTEL, RESTAURANT Y BAR: DAR UN DESCUENTO DEL 8% A CLIENTES QUE SE HOSPEDEN POR MAS DE 10 DÍAS Y ESMERARSE EN EL SERVICIO GENERAL QUE SE TRADUZCA EN BUENOS COMENTARIOS A LA GERENCIA GENERAL.

DE GRUPO DEPARTAMENTO DE HOTEL:

MESEROS.- SI EN SU ESTACIÓN NO HAY CLIENTES, AYUDAR EN LAS OTRAS ESTACIONES PARA ASÍ BRINDAR UN EXCELENTE SERVICIO.

CAMARISTA.- HACER LIMPIEZA EXHAUSTIVA EN LAS RECAMARAS UNA VEZ POR SEMANA, UTILIZANDO EL MISMO TIEMPO QUE EN LA LIMPIEZA NORMAL.

CHEFF Y COCINEROS.- ESMERARSE EN LA CREACIÓN DE PLATILLOS PARA CAMBIAR EL MENÚ CADA TRES MESES DURANTE 1986.

LAVAPLATOS.- ACOMODAR LOS PLATOS PARA SU USO INMEDIATAMENTE DESPUES DE SECARLOS Y HACERLO EN LA MITAD DEL TIEMPO.

INDIVIDUAL DE HOTEL:

CAJA.- HACER EL TRABAJO CONCIENZUDAMENTE PARA MINIMIZAR EL FALTANTE EN CAJAS

RECEPCIÓN.- ESMERAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y NO TENER

FALTANTES EN PAGOS DE CLIENTES PARA 1986.

OFICINA DE RESERVACIONES.- ENVIAR LA PUBLICIDAD PERTINENTE A AGENCIAS DE VIAJES Y PARTICULARES PARA QUE CONOZCAN EL DESARROLLO Y ASÍ AUMENTAR EN LO POSIBLE HASTA UN 50%- DE CUARTOS VENDIDOS TANTO EN HOTEL COMO EN LAS VILLAS EN 1986.

BARTENDER Y AYUDANTE.- AUMENTAR EL NÚMERO DE BEBIDAS QUE HASTA AHORA SE OFRECEN, CAMBIANDO LA LISTA DE BEBIDAS -- PREPARADAS CADA TRES MESES Y OFRECIENDO SIEMPRE ESPECIALIDADES.

BELLBOY Y MOZO.- HACER LIMPIEZA EXHAUSTIVA UNA VEZ POR SEMANA, Y APRENDER INGLÉS BÁSICO PARA CONVERSAR ALGO A LOS CLIENTES MIENTRAS LOS CONDUCE A SUS HABITACIONES.

DEPARTAMENTAL DE RENTAS: DAR UN DESCUENTO DEL 10% A ---- CLIENTES QUE SE HOSPEDEN POR MÁS DE 10 DÍAS Y ESMERARSE EN EL SERVICIO GENERAL QUE SE TRADUZCA EN BUENOS COMENTARIOS A LA GERENCIA GENERAL.

DE GRUPO DEPARTAMENTO DE RENTAS:

CAMARISTA.- HACER LIMPIEZA EXHAUSTIVA EN LAS VILLAS UNA VEZ POR SEMANA UTILIZANDO EL MISMO TIEMPO QUE EN LA LIMPIEZA NORMAL.

INDIVIDUAL DEPARTAMENTO DE RENTAS:

CHOFER Y MOZO.- AYUDAR A LAS CAMARISTAS A HACER LA LIMPIEZA RÁPIDA Y BIEN, RECORTANDO EL TIEMPO EN QUE AYUDA A

CADA UNA,

DEPARTAMENTAL DE VENTAS DE BIENES RAICES: ATRAER EL DOBLE DE CLIENTELA POTENCIAL QUE TUVIMOS EL AÑO PASADO, - POR MEDIO DE UNA ADECUADA PROMOCIÓN,

DEPARTAMENTAL DE CONTABILIDAD: ENCONTRAR UN SISTEMA TANTO INTERNO COMO EXTERNO QUE PERMITA EL OPTIMO DESEMPEÑO DE LAS LABORES PROPIAS DE CONTABILIDAD DURANTE EL PRIMERO SEMESTRE DE 1936, EN EL SEGUNDO SEMESTRE SE COTEJARÁN RESULTADOS.

DE GRUPO DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD:

CONTADORES Y AUXILIARES.- AYUDAR A SU JEFE EN LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA EFICIENTE QUE PERMITE EL ÓPTIMO DESEMPEÑO DEL DEPARTAMENTO Y MOSTRAR RESULTADOS A LA GERENCIA EN 1936.

DEPARTAMENTAL DE GERENCIA GENERAL: DEDICAR UNA MAYOR PARTE DE SU TIEMPO EN EL DESARROLLO PARA EFECTUAR REVISIÓN DE LOS PLANES.

DEPARTAMENTAL DE ASESORIA JURIDICA: ACUDIR RÁPIDAMENTE CUANDO SE SOLICITE SU AYUDA.

INDIVIDUAL DE SECRETARIA EJECUTIVA: MANTENER UN ARCHIVO COMPLETO Y AL DÍA DONDE LOS EJECUTIVOS PUEDAN BUSCAR SIN SU AYUDA LOS DOCUMENTOS QUE NECESITEN.

REGLAMENTO INSTITUCIONAL

1. DEBERÁ PRESENTARSE ASEADO Y USAR EL UNIFORME, CUANDO LO HAYA.
2. DEBERÁ MANTENER UNA BUENA ACTITUD DURANTE TODO EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO.
3. DEBERÁ TENER PRECAUCIÓN AL CONDUCIR DENTRO DEL DESARROLLO TURÍSTICO Y NO EXCEDER LA VELOCIDAD SOBRE ---- 40 KM/HR.
4. FUERA DE SUS HORAS DE TRABAJO, DEBERÁ ABSTENERSE DE IR A LA PLAYA DEL DESARROLLO, Y EN LAS HORAS DE TRABAJO SÓLO QUE SE LE ASIGNE A ESE LUGAR.
5. DEBERÁ CUMPLIR CON LOS REQUISITOS EN CUANTO AL HORARIO; DESPUÉS DE MEDIA HORA, SE DESCONTARÁ MEDIO DÍA DE SUELDO.
6. DEBERÁ PAGAR SU PARTE CORRESPONDIENTE DEL ISSTE E IMPUESTOS.
7. DEBERÁ CUMPLIR CON EL TRABAJO QUE SU SUPERIOR LE ASIGNE, SIEMPRE A LA MAYOR BREVEDAD POSIBLE.
8. AL RENUNCIAR DEBERÁ NOTIFICAR A SU JEFE INMEDIATO CON 15 DIAS DE ANTICIPACIÓN POR LO MENOS.
9. TODAS LAS ÓRDENES Y CAMBIOS DE ÉSTAS DEBERÁN SER RECIBIDOS EN MEMORÁNDUM FECHADO, A QUIÉN VA DIRIGIDO, Y FIRMADO POR QUIEN DA LA ORDEN.

REGLAMENTO DEPARTAMENTAL

COMPRAS:

1. DEBERÁ REPORTAR AUMENTOS DE PRECIOS AL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD.
2. BUSCARÁ LA MEJOR CALIDAD Y PRODUCTOS NUEVOS QUE SEAN ÚTILES.
3. DEBERÁ ENTREGAR LA MERCANCÍA EN CADA DEPARTAMENTO EN LA FECHA INDICADA, TAMBIÉN LA CANTIDAD Y CALIDAD REQUERIDA.
4. SI NO ENCUENTRA UN PRODUCTO DETERMINADO DEBERÁ HACERCELO SABER A LA PERSONA QUE HAYA ELABORADO LA REQUISICIÓN.

CONSTRUCCION:

1. NO TOMAR POR NINGÚN MOTIVO LAS HERRAMIENTAS DE OTRA PERSONA, SI LAS HA PERDIDO O DESCOMPUESTO DEBERÁ REPORTARLO AL GERENTE O SUBGERENTE.
2. NO INTERFERIR EN EL ESPACIO DE TRABAJO DE OTROS SI NO ES PARA AYUDARLO Y CON ORDEN DE SU SUPERIOR.
3. REPORTAR INMEDIATAMENTE QUE ES NOTADO, LOS DAÑOS ENCONTRADOS EN MAQUINARIA, HERRAMIENTA O MATERIAL.
4. PRESENTARSE EN LA GERENCIA DE CONSTRUCCIÓN EN CUANTO OIGA QUE SE LE SOLICITA SIN IMPORTAR QUÉ PERSONA TRASNITA EL RECADO.
5. PARA SACAR MATERIALES, HERRAMIENTAS, ETC. DE BODEGA -

CUALQUIER PERSONA AJENA AL DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIÓN, DEBERÁ PEDIRSE EL VISTO BUENO AL GERENTE O SUBGERENTE Y SU AUTORIZACIÓN FIRMADA EN LA FICHA DE SALIDA.

6. EL GERENTE ELABORARÁ UN REPORTE MENSUAL PARA ENTREGAR A LA DIRECCIÓN GENERAL Y QUE CONTENGA: PROBLEMAS INMINENTES, AVANCES EN LAS CONSTRUCCIONES, LISTAS DE ASISTENCIA Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS LLEVADOS A CABO POR EL DEPARTAMENTO, SUGERENCIAS Y PUNTOS DE VISTA.

HOTEL RESTAURANT Y BAR:

1. LLEVAR EL SISTEMA DE COMANDAS, CUENTAS Y NOTAS TAL COMO SE INDICA EN LAS DESCRIPCIONES DE PUESTOS.
2. NO LLEVAR ALIMENTOS DE LA COCINA NI BOTELLAS O MEZCLADORES DEL BAR, ASÍ COMO TAMPOCO NINGÚN IMPLEMENTO DEL RESTAURANT.
3. NO CONSUMIR MÁS QUE LA COMIDA A QUE TIENE DERECHO COMO EMPLEADO.
4. EL GERENTE DEBERÁ PREPARAR UN INFORME CON LOS SUCESOS MÁS RELEVANTES DEL MES, INCLUYENDO PROBLEMAS Y SUS SOLUCIONES, ASÍ COMO SUGERENCIAS DIRIGIDAS A LA DIRECCIÓN GENERAL.
5. SI LAS CUENTAS SON PAGADAS CON TARJETA DE CRÉDITO, VERIFICAR LA CANTIDAD DISPONIBLE QUE EL CLIENTE TIENE EN LA MISMA.

RENTAS:

1. PREGUNTAR AL CLIENTE CUÁNTO TIEMPO ESTARÁ HOSPEDADO Y DAR LA TARIFA A LA QUE ASCENDERÁ SU ESTANCIA, EN EL MOMENTO DE REGISTRARSE.
2. PEDIRLE UN DEPÓSITO CONTRA DAÑOS, EL CUAL PODRÁ SER EN EFECTIVO O EN TARJETA DE CRÉDITO.
3. PROVEER CADA VILLA CON UNA GUÍA DE ACTIVIDADES, COMERCIOS, TIENDAS, ETC.
4. FACILITAR CUALESQUIER SERVICIO QUE EL CLIENTE SOLICITE, SIEMPRE HACIÉNDOLE SABER EL COSTO DEL MISMO.
5. DEBERÁN PASARSE LISTAS DE OCUPACIÓN AL JEFE DE MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD CADA SEMANA EN TEMPORADA BAJA Y CADA VEZ QUE SEA NECESARIO EN TEMPORADA ALTA.
6. SI EL CLIENTE DESEA FIRMAR CONSUMOS EN EL RESTAURANT Y BAR, EL PERSONAL DE DICHA ÁREA DEBERÁ CONFIRMAR EL TÉRMINO DE LA ESTANCIA DEL CLIENTE, ANTES DE ACEPTAR LA FIRMA POR EL IMPORTE DE CONSUMO.
7. EL GERENTE ELABORARÁ UN REPORTE PARA LA DIRECCIÓN GENERAL CON LO MÁS SOBRESALIENTE OCURRIDO EN EL MES INCLUYENDO LOS PROBLEMAS QUE SE PRESENTARON Y LAS SOLUCIONES DADAS A LOS MISMOS.

VENTAS:

1. ATENDER A CUALESQUIER PERSONA INTERESADA SIN IMPORTAR LA HORA NI EL DÍA.

2. DEBERÁ TENER UN VEHÍCULO PARA MOSTRAR EL FRACCIONAMIENTO.
3. LA INFORMACIÓN DE CLIENTES NUEVOS Y CLIENTES POTENCIALES SERÁ PASADA A LA SECRETARÍA, PARA SER ARCHIVADO.
4. TENDRÁ CRÉDITO EN EL RESTAURANT - BAR PARA ÉL Y SUS CLIENTES INVITADOS, PAGANDO A FIN DE MES.
5. TENDRÁ CORTESÍA PARA EL Y SUS CLIENTES EN EL RESTAURANT - BAR AL CERRAR ALGUNA VENTA.
6. TENER EN MENTE EL VENDER LO MÁS POSIBLE Y CON BUEN ESTILO.

CONTABILIDAD:

1. DEBERÁ HABER RAPIDEZ AL ENTREGAR CUENTAS PARA PAGO DE CLIENTES QUE ESTAN DEJANDO EL DESARROLLO TURÍSTICO Y POR CONCEPTO DE COMPRA-VENTA.
2. SERÁN RESPONSABLES DE CUBRIR FALTANTES DE CAJA CHICA.
3. DEBERÁN HACER EL PAGO DE NÓMINA LOS DÍAS 15 Y ÚLTIMO DE CADA MES.
4. DEBERÁN ENTREGAR EN RENTAS EL ESTADO DE CUENTA MENSUAL DE LOS CLIENTES A MÁS TARDAR EL DÍA 5 DE CADA MES.
5. DEBERÁN ABONAR A CUENTAS DE CLIENTES LOS PAGOS DE ÉSTOS, EL MISMO DÍA EN QUE SON RECIBIDOS.
6. DEBERÁN ENTREGAR EN LA DIRECCIÓN GENERAL DOCUMENTOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA Y REPORTES -

ESCRITOS DEL DEPARTAMENTO PARA SU REVISIÓN A MÁS TARDAR EL DÍA 3 DE CADA MES.

POLITICAS DEPARTAMENTALES

COMPRAS:

1. NO ACEPTARÁ COMISIÓN DE VENDEDORES AUNQUE ESTOS OFREZCAN ARTÍCULOS DE CALIDAD.
2. DISCUTIRÁ LOS NUEVOS PRODUCTOS CON CADA GERENTE, DESVENTAJAS Y VENTAJAS.
3. PROPONDRÁ MODIFICACIONES Y SUGERIRÁ CAMBIOS EN EL SISTEMA UTILIZADO EN COMPRAS Y DISTRIBUCIÓN DE LA MERCANCÍA.
4. DEBERÁ HACER SABER EL COSTO DE LOS PRODUCTOS AL COMPRAR AL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD, PARA QUE ÉSTE PUEDA EXTENDER LOS CHEQUES EN EL TIEMPO ADECUADO.
5. DEBERÁ BUSCAR SIEMPRE BUENOS PRECIOS, DESCUENTOS, FACILIDADES DE PAGO, Y PASAR UNA COPIA A CONTABILIDAD PARA QUE ÉSTA PUEDA PRESUPUESTAR SUS GASTOS.

CONSTRUCCION:

1. HACER LOS MENOS TRABAJOS Y SERVICIOS PERSONALES PARA EJECUTIVOS DE LA COMPAÑÍA POSIBLES, SI ES NECESARIO HACERLOS DEBERÁN SER PAGADOS POR DICHO EJECUTIVO AL MOMENTO DE TERMINAR EL TRABAJO O SERVICIO.

2. LLEVAR UN ESTRICTO CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS DE BODEGA.
3. SÍ ES UN CLIENTE QUE SOLICITA EL SERVICIO DE TRABAJO, PEDIRLE QUE LO HAGA A TRAVÉS DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS.

HOTEL RESTAURANT Y BAR:

1. CUALQUIER PROBLEMA FUERA DE LO COTIDIANO DEBERÁ CONSULTARSE CON SU GERENTE.
2. SE TRATARÁ DE AUMENTAR CONSTANTEMENTE LA CLIENTELA -- TANTO EN EL HOTEL COMO EN EL RESTAURANT Y BAR.
3. DEBERÁ PEDIRSE DEPÓSITO POR UNA NOCHE SI LA ESTANCIA ES DE UNA SEMANA O MENOS, SI LA ESTANCIA ES POR 15 DÍAS DEBERÁ PEDIRSE TRES NOCHES DE DEPÓSITO.
4. PODRÁ DARSE UN PEQUEÑO DESCUENTO (HASTA UN OCHO POR CIENTO) A CLIENTES ASIDUOS O QUE PERMANEZCAN MÁS DE UN MES EN EL DESARROLLO.

RENTAS:

1. CUANDO LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA SE TERMINEN TEMPRANO LAS CAMARISTAS PODRÁN SALIR AUNQUE SEA ANTES DE LA HORAS.
2. SI EL CLIENTE REGALA VÍVERES U OBJETOS A LAS CAMARISTAS ÉSTAS AVISANDO AL AMA DE LLAVES, PODRÁN SACARLAS DEL DESARROLLO CON UN PAPEL QUE AMPARE LOS ARTÍCULOS.
3. TRATARÁ DE AUMENTAR CONSTANTEMENTE LA CLIENTELA PARA

RENTAS Y DE SER POSIBLE TAMBIÉN PARA VENTAS.

4. CUALESQUIER PROBLEMA FUERA DE LO COTIDIANO DEBERÁ CONSULTARSE CON SU GERENTE.
5. AL HACERSE RESERVACIONES DEBERÁ PEDIR DEPÓSITO POR UNA NOCHE SI LA ESTANCIA ES DE UNA SEMANA, Y DEPÓSITO POR TRES NOCHES SI LA ESTANCIA ES POR DOS SEMANAS.
6. SI SE RECIBE CANCELACIÓN CON 48 HR. DE ANTICIPACIÓN - EL DEPÓSITO SERÁ DEVUELTO, EN CASO CONTRARIO EL DEPÓSITO SE QUEDARÁ EN LA COMPAÑÍA.

CONTABILIDAD:

1. DESCONTAR A LOS TRABAJADORES DEL DESARROLLO CANTIDADES QUE ÉSTOS ADEUDEN, NO MÁS DEL 10% DE SU SUELDO MENSUAL.
2. CONCEDER ADELANTOS DE SUELDOS A CRITERIO SI EL TRABAJADOR DEMUESTRA TENER UNA VERDADERA URGENCIA.
3. TENER AL DÍA LAS ALTAS DE LOS TRABAJADORES EN EL SEGURO SOCIAL.
4. ENTREGAR LOS CHEQUES EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS -- CON RAPIDEZ PARA EVITAR EL ENTORPECIMIENTO DEL PROCESO DE COMPRAS.

POLITICAS GENERALES

1. SER SIEMPRE AMABLE Y SERVICIAL PARA CON EL CLIENTE, - QUIEN SIEMPRE TIENE PRIORIDAD.
2. MOSTRARÁ COMPAÑERISMO Y BUENA DISPOSICIÓN PARA CON EL JEFE, COMPAÑERO O SUBORDINADO.
3. NO MOLESTAR A LOS CLIENTES CUANDO SE RETIRAN A SUS HABITACIONES.
4. DAR UN RÁPIDO SERVICIO, CUALESQUIERA QUE ÉSTE SEA.
5. NO PRESIONAR A LA CLIENTELA PARA OBTENER PROPINAS.
6. DEBERÁN EVITARSE COMENTARIOS SOBRE SUS JEFES, COMPAÑEROS O SUBORDINADOS.
7. SATISFACER AL CLIENTE LO MÁS POSIBLE AUNQUE ÉSTE DEBA PAGAR POR EL DESEO O SERVICIO SATISFECHO, PERO DEBERÁ ACLARARSELE EL COSTO DEL MISMO.
8. AYUDAR DE LA MANERA MÁS AMPLIA A LAS PERSONAS CON LAS QUE TRABAJAMOS EN CONJUNTO Y SOBRE TODO SÍ DICHA PERSONA ES UN EMPLEADO DE RECIENTE INGRESO.
9. SI LE ES SOLICITADO TRABAJAR HORAS EXTRAS, PRESTAR -- SUS SERVICIOS CON LA CONSIGUIENTE REMUNERACIÓN ECONÓMICA.

POLITICAS EXTERNAS DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS

1. AL COMPRAR UN TERRENO ME COMPROMETO A CONSTRUIR UNA - CASA EN EL TÉRMINO DE CUATRO AÑOS, SI NO LO HAGO PARA ESTA FECHA, PARAÍSO TIENE EL DERECHO LEGAL DE ADQUI-- RIR MI TERRENO AL PRECIO QUE YO LO PAGUÉ, MENOS EL -- 10% POR COMISIÓN DE VENTA.
2. AL CONSTRUIR PUEDO ESCOGER ALGUNO DE LOS PLANOS QUE - YA EXISTEN, DEJARLO ASÍ O HACERLE MODIFICACIONES, LAS MISMAS QUE DEBERÁN SER ACEPTADAS Y APROBADAS POR LA - COMPAÑÍA.
3. SI DESEO TRAER MI PROYECTO ÉSTE DEBERÁ SER ESTUDIADO POR SU PERSONAL CALIFICADO Y APROBADO POR EL MISMO, - EN CASO DE QUE NO SE APRUEBE, DEBERÉ ACATAR LA DECI-- SIÓN.
4. DEBO PAGAR LOS SERVICIOS COMUNITARIOS MENSUALMENTE, SON: ELECTRICIDAD EN EL DESARROLLO, LIMPIEZA DE LAS PLAYAS Y JARDINES, SEGURIDAD LAS 24 HORAS, RECOLEC-- CIÓN DE BASURA DIARIAMENTE.
5. DEBO PAGAR LO QUE CORRESPONDA A MI PROPIEDAD POR EL U SO DE AGUA, ELECTRICIDAD, JARDINERÍA (OPCIONAL) Y SER VICIO DE LIMPIEZA EN LA VILLA.
6. EL FINANCIAMIENTO EN CUANTO AL TERRENO ES A 4 AÑOS PA- GANDO EL 17% AL MOMENTO DE CERRAR EL TRATO, 33% A 3 MESES Y EL 50% RESTANTE EN 24 PAGOS A LO LARGO DE LOS

- 3 AÑOS RESTANTES CON UN INTERÉS 2 PUNTOS ARRIBA DE LA TARIFA ANUAL DE LA CASA DE BOLSA DE NUEVA YORK.
7. EL FINANCIAMIENTO DE LA CASA ES TAMBIÉN A 4 AÑOS, PAGANDO EL 33% DE ENGANCHE, 17% CUANDO LA CASA TIENE TECHO (APROX. 4 MESES) Y EL 50% EN 45 PAGOS MENSUALES - CON UN INTERÉS 2 PUNTOS ARRIBA DE LA CASA DE BOLSA DE NUEVA YORK.
 8. LA UNIDAD LA RECIBIRÉ EQUIPADA CON REFRIGERADOR, ESTUFA, LAVADORA Y SECADORA DE ROPA Y COMPLETAMENTE TERMINADA Y LIMPIA, APROXIMADAMENTE 6 MESES DESPUÉS DE HABER HECHO EL PRIMER PAGO.
 9. SI ME DECIDO A RENTAR MI VILLA RECIBIRÉ EL 70% DEL IMPORTE DE LA RENTA SI YO CONSIGO EL RENTADOR Y UN 60% SI PARAÍSO CONSIGUE EL RENTADOR.
 10. LA ARQUITECTURA ACEPTADA EN EL DESARROLLO ES DE TIPO MEDITERRÁNEO, CALIFORNIANO, COLONIAL MEXICANO O MEXICANO CONTEMPORÁNEO.
 11. Y LOS MATERIALES QUE SE USAN SON: PIEDRA (FACHADAS), ESTUCO (FACHADAS E INTERIORES), MADERA BURDA (VIGAS Y POSTES), BARRO (PISOS), MADERAS PRECIOSAS (PUERTAS, VENTANAS Y DETALLES), TEJA DE BARRO (TÉCHOS), AZULEJO (COCINAS), MÁRMOL (BAÑOS), VIDRIO (VENTANAS Y PUERTAS).

POLITICAS EXTERNAS DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS

1. SÓLO SE ACEPTAN TARJETA DE CRÉDITO: AMERICAN EXPRESS, CARNET, TRAVELERS CHECKS Y EFECTIVO COMO MANERA DE PAGO.
2. SI DESEA FIRMAR CONSUMOS EN EL RESTAURANT Y BAR, EL PERSONAL DE DICHA ÁREA DEBERÁ CONFIRMAR EL TÉRMINO DE SU ESTANCIA, ANTES DE ACEPTAR LA FIRMA POR EL IMPORTE DEL CONSUMO.
3. AL HACER RESERVACIONES DEBERÁ DEJAR DEPÓSITO POR UNA NOCHE SI LA ESTANCIA ES DE UNA SEMANA O MENOS; Y DEPÓSITO POR 3 NOCHES SI LA ESTANCIA ES DE DOS SEMANAS.
4. SI CANCELA CON 48 HORAS DE ANTICIPACIÓN O ANTES, SE DEVOLVERÁ EL IMPORTE COMPLETO DE LO RESERVADO. SI CANCELA CON MENOR TIEMPO QUE EL ANTES MENCIONADO, EL DEPÓSITO NO SERÁ REEMBOLSADO.
5. SE LE PREGUNTARÁ AL CLIENTE EL TIEMPO QUE ESTARÁ HOSPEDADO Y ANTES DE REGISTRARSE SE LE HARÁ SABER CUÁNTO DEBERÁ PAGAR POR RAZÓN DE HOSPEDAJE.
6. LE SERÁ PEDIDO UN DEPÓSITO CONTRA DAÑOS, EL CUAL PODRÁ SER EN EFECTIVO O TARJETA DE CRÉDITO, SI NO HAY DAÑOS DESPUÉS DE CHECAR SALIDA Y HABER INSPECCIONADO LA UNIDAD, SE DEVOLVERÁ EL DEPÓSITO ÍNTEGRO; SI SE ENCUENTRAN DAÑOS DEBERÁ SUSTRAERSE LA CANTIDAD PROPORCIONAL AL DAÑO OCURRIDO Y SE LE DEVOLVERÁ EL RESTO --

DEL DEPÓSITO.

7. LE SERÁ PROVEÍDA UNA GUÍA CON TODA LA INFORMACIÓN PERTINENTE, TURÍSTICA Y DE UBICACIÓN EN LOS ALREDEDORES.
8. CADA VILLA CUENTA CON: COCINA COMPLETA, LAVADORA Y SECADORA DE ROPA, ESPACIO PARA DOS PERSONAS EN CADA HABITACIÓN, VENTILADORES DE TECHO EN CADA PIEZA, TERRAZA Y SALA Y/O COMEDOR. SE CUENTA CON VILLAS DE UNA A CUATRO RECÁMARAS.
9. LA HORA DE ENTRADA ES A LAS 3:00 P.M. Y LA HORA DE SALIDA A LA 1:00 P.M.

DESCRIPCION DE PUESTOS

TITULO: PRESIDENTE

CLAVE: 100

UBICACION: NO TIENE

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: NO TIENE

JERARQUIA: ACCIONISTA MAYORITARIO

PUESTO SUPERIOR: NO TIENE

PUESTO INFERIOR: DIRECTOR GENERAL

PUESTOS AFINES: NO TIENE

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: UNA

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: PLANEA EL DESARROLLO TURÍSTICO EN TODOS SUS ASPECTOS Y SUPERVISA LA ORGANIZACIÓN, EJECUCIÓN Y CONTROL QUE LLEVA A CABO EL DIRECTOR GENERAL, ASÍ MISMO ACEPTA O RECHAZA LA CONTRATACIÓN DE LOS PUESTOS DE EJECUTIVOS.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. REVISAR LOS PLANES DE FUNCIONAMIENTO Y DESARROLLO DEL PROYECTO, APROXIMADAMENTE CADA SEIS MESES.
2. DELEGA LA RESPONSABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, EJECUCIÓN Y CONTROL SOBRE EL DIRECTOR GENERAL, SUPERVISAN-

DO SU ACTUACIÓN CONTÍNUAMENTE.

3. DA EL VISTO BUENO A LA CONTRATACIÓN DE NUEVOS EJECUTIVOS CUANDO SE REQUIERE.
4. PRESIDE LAS ASAMBLEAS Y JUNTAS TANTO REGULARES COMO - EXTRAORDINARIAS Y TOMA DECISIONES DESPUÉS DE ESTUDIAR LA INFORMACIÓN PERTINENTE.

TITULO: DIRECTOR GENERAL

CLAVE: 001

UBICACION: EDIFICIO DE ADMINISTRACIÓN, OFICINA #1

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: TELÉFONO, CALCULADORA, AUTOMÓVIL.

JERARQUIA: EJECUTIVO

PUESTO SUPERIOR: PRESIDENTE

INFERIOR: GERENTES DE DEPARTAMENTO Y SECRETARIA

AFINIDAD: No TIENE

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: Una

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FEHCA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: Es el ENCARGADO DEL DESARROLLO, DA LA ÚLTIMA PALABRA EN DECISIONES ESPECIALES DE CADA DEPARTAMENTO GERENCIAL, ESTÁ AUTORIZADO PARA INTERVENIR EN LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE CUALQUIER DEPARTAMENTO.

Es RESPONSABLE DEL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL DESARROLLO EN GENERAL. DEBE SER BILINGÜE.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. REvisa PERIODICAMENTE EL FUNCIONAMIENTO GENERAL DE CADA DEPARTAMENTO, GUIANDO A LOS GERENTES EN LA OBTENCIÓN DE RESULTADOS.
2. TOMA DECISIONES EN CAULQUIER ASUNTO ESPECIAL.
3. INTERVIENE EN LOS PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN Y DÁ SOLUCIONES, EN CONJUNTO CON LOS GERENTES DEPARTAMENTALES. LOS ACONSEJA.
4. ORGANIZA, CONTROLA Y SUPERVISA LA EJECUCIÓN EN EL DESARROLLO EN GENERAL, DELEGA RESPONSABILIDADES A LOS GERENTES DE DEPARTAMENTOS.
5. REPORTA ADELANTOS Y PROBLEMAS DE PLANEACIÓN AL PRESIDENTE, CADA DOS MESES, PROPONE SOLUCIONES VIABLES.

TITULO: ASESOR JURÍDICO Y GERENTE DE RELACIONES INDUSTRIALES.

CLAVE: 002

UBICACION: EDIFICIO DE ADMINISTRACIÓN, OFICINA #2

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: TELÉFONO, CALCULADORA, AUTOMÓVIL.

JERARQUIA: EJECUTIVO DE STAFF

PUESTO SUPERIOR: DIRECTOR GENERAL

INFERIOR: NO TIENE

PUESTOS AFINES: NO TIENE

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: UNA

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: SE ENCARGA DE RESOLVER Y ASESORAR LO RELACIONADO CON LAS LEYES, TANTO A NIVEL EXTERIOR COMO A NIVEL INTERNO, DONDE SE ENCARGA DE LO RELACIONADO CON LOS EMPLEADOS, CONTRATACIONES, DESPIDOS Y RESOLUCIONES DE PROBLEMAS LABORALES, ASESORA A LOS GERENTES DE DEPARTAMENTO EN CUANTO A POLÍTICAS DEPARTAMENTALES.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. SOLUCIONA PROBLEMAS EXTERNOS Y HACE TRÁMITES LEGALES PARA LA EMPRESA.
2. CONTRATA, DESPIDE Y SOLUCIONA PROBLEMAS DE PERSONAL.
3. SE ENCARGA DEL REGLAMENTO GENERAL DE LA EMPRESA, ASÍ COMO DE LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES, Y AYUDA A LOS GERENTES DEPARTAMENTALES CON LAS POLÍTICAS DE SUS DEPARTAMENTOS.

TITULO: SECRETARIA EJECUTIVA

CLAVE: 010

UBICACION: EDIFICIO DE OFICINAS DE ADMINISTRACIÓN, VESTÍ-
BULO.

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: TELÉFONO, MÁQUINA DE ESCRIBIR,
MÁQUINA COPIADORA, AUTOMÓVIL, CALCULADORA, ETC.

JERARQUIA: EMPLEADA

PUESTO SUPERIOR: GERENTES DE DEPARTAMENTO Y DIRECTOR GE-
NERAL.

INFERIOR: NO TIENE

AFINIDAD: RECEPCIONISTA HOTEL Y OFICINA DE RESERVACIONES

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: UNA

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: ASISTE EN MECANOGRAFÍA, COPIADO Y
LLAMADAS TELEFÓNICAS TANTO AL DIRECTOR GENERAL COMO A -
LOS GERENTES DE LOS DEPARTAMENTOS DE RENTAS, VENTAS Y
JURÍDICO, ASI COMO ARCHIVOS DE LA EMPRESA A EXCEPCIÓN DE
LOS LLEVADOS EN CONTABILIDAD. DEBE SER BILINGÜE.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. SE ENCARGA DE LA MECANOGRAFÍA DE LA DIRECCIÓN GENERAL,
RENTAS, VENTAS Y JURÍDICO.

2. COPIA LOS DOCUMENTOS QUE SE LE DAN PARA LA DIRECCIÓN GENERAL, VENTAS Y JURÍDICO,
3. HACE LOS TELEFONEMAS QUE LOS DEPARTAMENTOS ARRIBA MENCIONADOS LE PIDEN.
4. ARCHIVA TODOS LOS DOCUMENTOS DE DICHS DEPARTAMENTOS.

TITULO: GERENTE DE COMPRAS

CLAVE: 0002

UBICACION: PABELLÓN DE SERVICIOS, OFICINA DE COMPRAS.

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: CALCULADORA, TELÉFONO, ATUO-
MÓVIL.

JERARQUIA: EJECUTIVO

PUESTO SUPERIOR: DIRECTOR GENERAL

INFERIOR: AUXILIAR DE COMPRAS

AFINIDAD: NO TIENE

PERSONAS EN EL PUESTO: UNA

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: SE ENCARGA DE HACER LOS PEDIDOS Y LAS COMPRAS DE TODO LO NECESARIO EN EL DESARROLLO, RECIBE LOS PEDIDOS DE CADA DEPARTAMENTO Y EL DINERO DE CONTABILIDAD PARA HACER LOS PAGOS, DEBE ENTREGAR A CONTABILIDAD RECIBOS Y CONTRARECIBOS.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. TIENE LISTAS DE PRECIOS DE LOS ARTÍCULOS NECESARIOS.
2. RECOGE LAS REQUISICIONES EN CADA DEPARTAMENTO CADA SEMANA.
3. HACE UN PRESUPUESTO EL CUAL ENTREGA A CONTABILIDAD.
4. HACE LAS COMPRAS.
5. ENTREGA RECIBOS Y CONTRARECIBOS A CONTABILIDAD.
6. ENTREGA LOS PEDIDOS EN CADA DEPARTAMENTO.

TITULO: AUXILIAR DE COMPRAS

CLAVE: 102

UBICACION: PABELLÓN DE SERVICIOS, OFICINA DE COMPRAS

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: MÁQUINA DE ESCRIBIR, CALCULADORA, TELÉFONO, AUTOMÓVIL.

JERARQUIA: EMPLEADO

PUESTO SUPERIOR: GERENTE DE COMPRAS

INFERIOR: NO TIENE

AFINIDAD: AUXILIAR DE CONTABILIDAD

PERSONAS EN EL PUESTO: Una

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: AUXILIA AL GERENTE DE COMPRAS EN EL MANEJO DE VEHÍCULOS, RECOGE Y DEVUELVE MERCANCÍA Y SE

ENCARGA DE COTEJAR QUE LOS PEDIDOS ESTÉN CORRECTOS.

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:

1. MANEJA EL VEHÍCULO DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS.
2. RECIBE MERCANCÍA DE LOS ALMACENES.
3. DEVUELVE MERCANCÍA DEFECTUOSA O EQUIVOCADA.
4. REvisa cada compra de departamento, y que el pedido esté completo.

TÍTULO: GERENTE DE CONSTRUCCIÓN

CLAVE: 0003

UBICACION: PABELLÓN DE SERVICIOS, OFICINA DE CONSTRUCCIÓN

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: LAS RELACIONADAS CON CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDAS Y EDIFICIOS, VEHÍCULO, CALCULADORA.

JERARQUIA: EJECUTIVO

PUESTO SUPERIOR: DIRECTOR GENERAL

INFERIOR: SUB-GERENTE DE CONSTRUCCIÓN

AFINIDAD: SUB-GERENTE DE CONSTRUCCIÓN

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: UNA

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCIÓN GENERAL: SE ENCARGA DE RECIBIR LA PETICIÓN

DE PROYECTOS PARA LAS VILLAS, TIENE A SU CARGO TODOS LOS MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN EN STOCK EN LAS BODEGAS, PLANEA, ORGANIZA Y CONTROLA LAS ACTIVIDADES DE LOS DEPARTAMENTOS DE MANTENIMIENTO, SEGURIDAD, PLOMERÍA, ALBAÑILERÍA, ELECTRICIDAD Y CARPINTERÍA, SE ENCARGA DE LA SUPERVISIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN Y LA ENTREGA A TIEMPO DE LA MISMA.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. RECIBE LA ORDEN PARA EJECUTAR LA CONSTRUCCIÓN DE LAS VILLAS.
2. TIENE A SU CARGO EL STOCK DE MATERIALES PARA LA CONSTRUCCIÓN EN LAS BODEGAS.
3. PLANEA, ORGANIZA Y CONTROLA LAS ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO, SEGURIDAD, PLOMERÍA, ALBAÑILERÍA, ELECTRICIDAD, CARPINTERÍA, PIDE LOS TRABAJOS POR ESCRITO, ESPECIFICANDO EL TRABAJO A REALIZAR Y LA FECHA DE ENTREGA.
4. SE ENCARGA DE LA SUPERVISIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN EN LAS VILLAS.
5. ENTREGA LAS VILLAS CUANDO SE TERMINAN.

TITULO: SUB-GERENTE DE CONSTRUCCIÓN

CLAVE: 003

UBICACION: PABELLÓN DE SERVICIOS, OFICINA DE CONSTRUCCIÓN
ESPECIFICACION DE MAQUINAS: LAS RELACIONADAS CON LA CON-
STRUCCIÓN DE VIVIENDAS Y EDIFICIOS, VEHÍCULOS Y
CALCULADORA.

JERARQUIA: EMPLEADO

PUESTO SUPERIOR: GERENTE DE CONSTRUCCIÓN

INFERIOR: JEFE DE MANTENIMIENTO, DE SEGURIDAD, JE-
FE DE CARPINTEROS, PLOMERÍA, ALBAÑILERÍA,
ELECTRICISTAS, CHOFERES.

AFINIDAD: GERENTE DE CONSTRUCCIÓN

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: UNA

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: AUXILIA AL GERENTE EN LA ELABORA--
CIÓN DE LOS REPORTES A LA DIRECCIÓN GENERAL, EN LA ELABO
RACIÓN DE LAS LISTAS DE NÓMINAS Y LISTAS DE HORAS HOMBRE,
EN LA ASIGNACIÓN Y PLANEACIÓN DE LAS TAREAS DE LOS CHOFE-
RES, AUXILIA AL GERENTE EN LA SUPERVISIÓN DE LA CONSTRUC-
CIÓN, SE HACE CARGO DE QUE LA MAQUINARIA EN GENERAL ESTÉ
EN BUEN ESTADO, DE QUE SE LE DÉ MANTENIMIENTO PREVENTIVO
Y DE QUE SE MANDE REPARAR CUANDO SEA NECESARIO.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. ELABORA LOS REPORTES SOBRE LAS ACTIVIDADES DEL DEPAR-

- TAMENTO DE CONSTRUCCIÓN A LA DIRECCION GENERAL.
2. ELABORA LAS NÓMINAS Y LISTAS DE HORAS HOMBRE DE LOS EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO.
 3. PLANEA Y ASIGNA LAS TAREAS DE LOS CHOFERES DIARIAMENTE.
 4. AUXILIA AL GERENTE EN LA SUPERVISIÓN DE LA EJECUCIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS DE MANTENIMIENTO, SEGURIDAD, PLOMERÍA, ALBAÑILERÍA, ELECTRICIDAD Y CARPINTERÍA.
 5. REVISLA LA MAQUINARIA Y VEHÍCULOS CADA SEMANA Y DECIDE SI HAY QUE DARLES MANTENIMIENTO O REPARARLOS.

TITULO: JEFE DE MANTENIMIENTO

CLAVE: 103

UBICACION: PABELLÓN DE SERVICIOS OFICINA DE SEGURIDAD Y
MANTENIMIENTO

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: VEHÍCULO

JERARQUIA: EMPLEADO

PUESTO SUPERIOR: SUB-GERENTE DE CONSTRUCCIÓN

INFERIOR: PERSONAL DE LIMPIEZA Y JARDINEROS

AFINIDAD: JEFE DE SEGURIDAD

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: UNA

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: SE ENCARGA DE LA LIMPIEZA DE LAS PLAYAS, JARDINES Y CALLES, DEL BUEN ESTADO DEL ALUMBRADO EN LAS CALLES Y RUINAS MAYAS, DE LA LIMPIEZA DE LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS, Y DE LA JARDINERÍA DE LAS CASAS Y DEL CUIDADO DEL VIVERO, RECOGE BASURA DE LAS VILLAS TODOS LOS DÍAS Y REPORTA AL GERENTE O SUB-GERENTE DE CONSTRUCCIÓN.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. ORGANIZA Y SUPERVISA LA LIMPIEZA DE LAS PLAYAS, JARDINES Y CALLES DIARIAMENTE.
2. SE ENCARGA DE REVISAR EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL ALUMBRADO ELÉCTRICO EN LAS ÁREAS PÚBLICAS SEMANALMENTE.
3. SE RESPONSABILIZA DE QUE SE LIMPIEN LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS Y EL PABELLÓN DE SERVICIOS DIARIAMENTE.
4. ORGANIZA Y CONTROLA EL TRABAJO DE LOS JARDINEROS EN LAS AREAS PÚBLICAS, EN LAS VILLAS Y EL VIVERO, TODOS LOS DÍAS.
5. SE ENCARGA DE LA RECOLECCIÓN DE LOS BASUREROS CON QUE CUENTA CADA VILLA.
6. REPORTA A LA GERENCIA O SUB-GERENCIA DE CONSTRUCCIÓN.

TITULO: EQUIPO DE LIMPIEZA

CLAVE: 113

UBICACION: DESARROLLO EN TODA SU EXTENSIÓN, CON BASE EN EL PABELLÓN DE SERVICIOS EN LA OFICINA DE SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO.

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: ARTÍCULOS DE LIMPIEZA EN EXTERIORES E INTERIORES, EXCLUYENDO EL USO DE MÁQUINAS DE MOTOR O ELÉCTRICAS.

JERARQUIA: OBRERO

PUESTO SUPERIOR: JEFE DE MANTENIMIENTO

INFERIOR: NO TIENE

AFINIDAD: JARDINERO

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: 15 PERSONAS

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: LIMPIA LAS CALLES, PLAYAS Y JARDINES DEL DESARROLLO SEGÚN LE INDIQUE SU JEFE, AYUDA AL MISMO A LA RECOLECCIÓN DE LA BASURA EN LAS VILLAS, ES RESPONSABLE DE LOS UTENSILIOS QUE USA Y QUE LA EMPRESA LE PROPORCIONA, SEGÚN ORDENES DE SU JEFE HACE LA LIMPIEZA DE LAS OFICINAS CON SUPERVISIÓN DEL MISMO.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. SEGÚN ORDENES, LIMPIA CALLES, PLAYAS O JARDINES TODOS LOS DÍAS.
2. SEGÚN ORDENES DOS O TRES PERSONAS AYUDAN AL JEFE DE -

MANTENIMIENTO A RECOGER LA BASURA DE CADA VILLA, TODOS LOS DÍAS.

3. SE RESPONSABILIZA DE LOS ENSERES QUE LA EMPRESA LE PROPORCIONA PARA EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES.
4. SU JEFE DESIGNA QUIEN SERÁ RESPONSABLE DE LA LIMPIEZA DE LAS OFICINAS DIARIAMENTE.

TITULO: JARDINERO

CLAVE: 123

UBICACION: VIVERO Y TODO EL DESARROLLO CON BASE EN EL PABELLÓN DE SERVICIOS, EN LA OFICINA DE SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO.

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: ARTÍCULOS DE JARDINERÍA, PODADORA DE CESPED ELÉCTRICA.

JERARQUIA: OBRERO

PUESTO SUPERIOR: JEFE DE MANTENIMIENTO

INFERIOR: NO TIENE

AFINIDAD: EQUIPO DE LIMPIEZA

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: SEIS

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: RIEGA, FERTILIZA, APLICA INSECTICIDA, ARREGLA Y PODA TODAS LAS PLANTAS, PASTO Y ÁRBOLES -- DEL DESARROLLO, TANTO EN LAS ÁREAS COMUNES COMO EN LOS -

JARDINES PRIVADOS, Y EN EL VIVERO.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. RECIBE ÓRDENES Y REPORTA AL JEFE DE MANTENIMIENTO.
2. PASA DOS HORAS DIARIAS EN EL VIVERO, CUIDANDO Y REPRODUCIENDO LAS PLANTAS DEL MISMO.
3. SE ENCARGA DE REGAR UN ÁREA DETERMINADA CADA TERCER DÍA.
4. ARREGLA UN JARDÍN PRIVADO CADA TERCER DÍA.
5. SE ENCARGA DE LA JARDINERÍA DE UNA DETERMINADA ÁREA COMÚN.

TITULO: JEFE DE SEGURIDAD

CLAVE: 203

UBICACION: PABELLÓN DE SERVICIOS, OFICINA DE SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO.

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: ARMAS BLANCAS

JERARQUIA: EMPLEADO

PUESTO SUPERIOR: SUB-GERENTE DE CONSTRUCCIÓN

INFERIOR: GUARDIAS

AFINIDAD: JEFE DE MANTENIMIENTO

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: Una

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: SE ENCARGA DE QUE EL PERSONAL DE SEGURIDAD TENGA UNA EXCELENTE CONDICIÓN FÍSICA OBTENIDA MEDIANTE EL EJERCICIO FÍSICO. SE ENCARGA DE ENTRENAR A SUS SUBORDINADOS EN DEFENSA PERSONAL Y DE QUE RECOPILEN TODOS LOS SUCEOS POR ESCRITO Y SE ENCARGA DE ENTREGARLOS AL GERENTE DE CONSTRUCCIÓN. SUPERVISA A SUS SUBORDINADOS MIENTRAS ESTÁN EN SERVICIO.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. ENTRENA A SU PERSONAL EN DEFENSA PERSONAL Y EDUCACIÓN FÍSICA.
2. SUPERVISA Y RECOPILA SUS REPORTES DIARIAMENTE, ANTES DE ENTREGARLOS A SUS SUPERIORES.
3. LOS SUPERVISA MIENTRAS ESTÉN EN SERVICIO DIARIAMENTE Y EN CADA TURNO.

TITULO: GUARDIA

CLAVE: 213

UBICACION: EL DESARROLLO EN SU TOTALIDAD, CON BASE EN EL PABELLÓN DE SERVICIOS EN LA OFICINA DE SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO.

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: ARMAS BLANCAS

JERARQUIA: EMPLEADO

PUESTO SUPERIOR: JEFE DE SEGURIDAD

PUESTO INFERIOR: NO TIENE

AFINIDAD: NO TIENE

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: 6 EN CADA TURNO, LAS 24
HORAS.

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: SE ENCARGA DE APUNTAR TODO LO QUE SU
CEDA EN SU ÁREA (APROXIMADAMENTE 3 MANZANAS). Y DE REPORTAR
CUALESQUIER ANOMALÍA. DEBE CHECAR QUE LAS VILLAS QUE NO SE
ENCUENTREN OCUPADAS ESTÉN HERMETICAMENTE CERRADAS. Y SI -
SORPRENDIERE ALGÚN ASALTO O ROBO DEBE DETENER A LOS ASAL-
TANTES Y LLEVARLOS AL JEFE DE SEGURIDAD.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. REPORTA AL JEFE DE SEGURIDAD AL TÉRMINO DE SU TURNO.
2. SI SORPRENDE UN ROBO DEBE DETENER AL RESPONSABLE Y LLE-
VARLO ANTE SU JEFE INMEDIATAMENTE.
3. CHECA DIARIAMENTE AL ENTRAR Y AL SALIR, QUE LAS PUERTAS
DE LAS VILLAS QUE NO SE ENCUENTREN OCUPADAS, ESTÉN CE--
RRADAS.

TITULO: BODEGUERO

CLAVE: 303

UBICACION: PABELLÓN DE SERVICIOS, BODEGAS.

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: VEHÍCULO

JERARQUIA: EMPLEADO

PUESTO SUPERIOR: SUB-GERENTE DE CONSTRUCCIÓN

INFERIOR: NO TIENE

AFINIDAD: NO TIENE

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: UNA EN CADA TURNO, 2 TURNOS.

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÓN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: TRABAJA EN CONJUNTO CON EL GERENTE DE COMPRAS PARA DAR ENTRADA A LA MERCANCÍA, LLEVANDO UN CONTROL ESTRICTO POR ESCRITO. DA SALIDA A LA MERCANCÍA SÓLO CON MEMORÁNDUM FIRMADO POR EL SUB-GERENTE O EL GERENTE DE CONSTRUCCIÓN, REPORTA A ÉSTOS MISMOS LAS REQUISICIONES DE COMPRA.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. TIENE UN INVENTARIO COMPLETO DEL STOCK EN BODEGAS.
2. ACTUALIZA EL INVENTARIO CADA SEMANA.
3. REPORTA LA ESCACÉS DE MATERIALES A SUS SUPERIORES.
4. DA ENTRADA A BODEGA EN CONJUNTO CON EL GERENTE DE COMPRAS, REPORTANDO LUEGO A SUS SUPERIORES.

5. DA SALIDA DE BODEGA SOLO CON ÓRDEN FIRMADA DE SUS SUPERIORES.

TITULO: CHOFER

CLAVE 403

UBICACION: PABELLÓN DE SERVICIOS

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: TODO TIPO DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS.

JERARQUIA: EMPLEADO

PUESTO SUPERIOR: SUB-GERENTE DE CONSTRUCCIÓN

INFERIOR: NO TIENE

AFINIDAD: NO TIENE

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: TRES

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: MANEJAN LOS CAMIONES QUE LLEVAN LOS MATERIALES A LA OBRA, SE ENCARGAN DE LLEVAR LOS MATERIALES DE DONDE LOS VENDEN AL DESARROLLO, LLEVAN A LOS OBREROS AL LUGAR DE TRABAJO, REPORTAN AL GERENTE O SUB-GERENTE DE CONSTRUCCIÓN.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. RECIBEN LA ÓRDEN DE SUS SUPERIORES DE IR AL LUGAR DONDE SE VENDEN LOS MATERIALES Y ACARREARLOS AL DESARROLLO CA-

DA SEMANA.

2. SEGÚN ÓRDENES, MOVILIZAN MATERIALES DENTRO DEL DESARROLLO, DIARIAMENTE.
3. MOVILIZAN A LOS ALBAÑILES A LAS OBRAS, TODOS LOS DÍAS.

TITULO: PLOMERO

CLAVE: 503

UBICACION: PABELLÓN DE SERVICIOS

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: LAS RELACIONADAS CON LA PLOMERÍA.

JERARQUIA: OBRERO

PUESTO SUPERIOR: SUB-GERENTE DE CONSTRUCCIÓN

INFERIOR: NO TIENE

AFINIDAD: NO TIENE

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: UNA

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: HACE LAS INSTALACIONES DE PLOMERÍA EN LAS CONSTRUCCIONES, EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN LAS INSTALACIONES DEL HOTEL Y RESTAURANT, ASÍ COMO DE LAS VILLAS, HACE LAS REPARACIONES NECESARIAS EN LAS INSTALACIONES EN TODO EL DESARROLLO.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. REPORTA Y RECIBE ÓRDENES DEL GERENTE O SUB-GERENTE DE CONSTRUCCIÓN DIARIAMENTE.
2. HACE LAS INSTALACIONES DE PLOMERÍA EN CUALQUIER CONSTRUCCIÓN EN EL DESARROLLO.
3. DÁ MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LAS INSTALACIONES CADA QUINCE DÍAS.
4. HACE REPARACIONES A LAS INSTALACIONES CUANDO ÉSTAS LO AMERITAN.

TITULO: ALBAÑIL

CLAVE: 603

UBICACION: CONSTRUCCIONES, CON BASE EN EL PABELLÓN DE SERVICIOS.

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: UTENSILIOS DE CONSTRUCCIÓN.

JERARQUIA: OBRERO

PUESTO SUPERIOR: GERENTE Y SUB-GERENTE DE CONSTRUCCIÓN

INFERIOR: NO TIENE

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: 200 PERSONAS

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: CONSTRUYEN BAJO LAS ORDENES Y SUPERVISIÓN DEL GERENTE Y SUB-GERENTE DE CONSTRUCCIÓN Y DEBEN FINALIZAR PUNTUALMENTE LAS VIVIENDAS, LIMPIANDO LO SOBRA

TE PARA QUE PUEDAN ENTRAR LOS JARDINEROS Y CARPINTEROS A TRABAJAR.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. TRABAJAN BAJO LAS ÓRDENES Y SUPERVISIÓN DEL GERENTE Y SUB-GERENTE DE CONSTRUCCIÓN.
2. DEBEN SER PUNTUALES EN CUANTO A LOS HORARIOS DE TRABAJO Y LAS FECHAS PARA TERMINAR LAS CONSTRUCCIONES.
3. LIMPIAN DE ESCOMBROS Y SOBRES LAS CONSTRUCCIONES CUANDO LAS TERMINAN.

TITULO: ELECTRICISTA

CLAVE: 703

UBICACION: PABELLÓN DE SERVICIOS

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: TODAS LAS RELACIONADAS CON LA ELECTRICIDAD.

JERARQUIA: OBRERO

PUESTO SUPERIOR: SUB-GERENTE DE CONSTRUCCIÓN

INFERIOR: NO TIENE

AFINIDAD: NO TIENE

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: UNA

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: HACE LAS INSTALACIONES DE ELECTRICIDAD

EN LAS CONSTRUCCIONES, EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN LAS INSTALACIONES DEL RESTAURANT, HOTEL Y BAR Y LAS VILLAS, ALUMBRADO DE LAS ÁREAS COMUNES, HACE LAS REPARACIONES NECESARIAS A LOS DESPERFECTOS DEL DESARROLLO.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. REPORTA Y RECIBE ORDENES DEL SUB-GERENTE Y EL GERENTE DE CONSTRUCCIÓN.
2. HACE LA INSTALACIÓN DE ELECTRICIDAD EN CUALQUIER CONSTRUCCIÓN DEL DESARROLLO.
3. DA MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LAS INSTALACIONES CADA QUINCE DÍAS.
4. HACE REPARACIONES EN LAS INSTALACIONES CUANDO ÉSTAS LO NECESITAN.

TITULO: JEFE CARPINTERO

CLAVE: 803

UBICACION: PABELLÓN DE SERVICIOS - TALLER DE CARPINTERÍA

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: TORNOS, TALADROS, SEGUETAS, SERRUCHOS, ETC.

JERARQUIA: EMPLEADO

PUESTO SUPERIOR: SUB-GERENTE DE CONSTRUCCIÓN

INFERIOR: CARPINTEROS

AFINIDAD: CARPINTEROS

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: UNA
NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AUN
FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: COMPRA LA MADERA NECESARIA PARA SUS TRABAJOS, RECIBE LOS PEDIDOS POR ESCRITO DE SUS JEFES Y LA FECHA EN QUE DEBE ENTREGARLOS, YA SEAN ESTOS TRABAJOS EN LAS CONSTRUCCIONES O MOBILIARIO PARA LAS VIVIENDAS, OFICINAS, HOTEL O RESTAURANT. SE ENCARGA DE LA SUPERVISIÓN DE SUS EMPLEADOS, REPORTA AL GERENTE O SUB-GERENTE DE CONSTRUCCIÓN, DA MANTENIMIENTO AL DESARROLLO. DA PRESUPUESTO SOBRE CADA TRABAJO QUE SE LE SOLICITA,

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. COMPRA LA MADERA QUE NECESITA EL TALLER, CADA MES.
2. RECIBE LOS PEDIDOS POR ESCRITO, ASÍ COMO LA FECHA DE ENTREGA.
3. HACE TRABAJOS PARA LAS CONSTRUCCIONES YA SEA DE CARPINTERÍA O MOBILIARIO.
4. SUPERVISA A SUS EMPLEADOS Y EL TRABAJO DE LOS MISMOS.
5. REPORTA AL GERENTE O SUB-GERENTE DE CONSTRUCCIÓN.
6. REPORTA A CONTABILIDAD LA COMPRA DE LA MADERA Y PIDE EL DINERO NECESARIO PARA EL PAGO DE LA MISMA.
7. DA MANTENIMIENTO EN CONJUNTO CON SUS SUBORDINADOS A

· TODO EL DESARROLLO EN LO REFERENTE A CARPINTERÍA.

8. PRESUPUESTA CADA TRABAJO Y LO REPORTA A SUS JEFES.

TITULO: CARPINTERO

CLAVE: 813

UBICACION: PABELLÓN DE SERVICIOS, TALLER DE CARPINTERÍA.
ESPECIFICACION DE MAQUINAS: TORNOS, TALADROS, SEGUETAS,
SERRUCHOS, ETC.

JERARQUIA: OBRERO

PUESTO SUPERIOR: JEFE CARPINTERO

INFERIOR: NO TIENE

AFINIDAD: JEFE CARPINTERO

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: DIEZ

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: RECIBE DE SU SUPERIOR LA ORDEN DE -
TRABAJO SOBRE ALGO, Y LA FECHA PARA ENTREGA, REPORTA A -
SU JEFE ANOMALÍAS EN LAS MÁQUINAS, REALIZA EL TRABAJO QUE
SE LE HA PEDIDO, ACOMPAÑA AL JEFE A HACER LOS TRABAJOS YA
SEAN REPARACIONES, MANTENIMIENTO O EN LAS CONSTRUCCIONES,
CUANDO ÉSTE SE LO PIDE.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. RECIBE ORDEN DE TRABAJO Y FECHA DE ENTREGA.

2. REPORTA A SU JEFE ANOMALÍAS O DESCOMPOSTURA EN LA MAQUINARIA.
3. ACOMPAÑA A SU JEFE CUANDO ÉSTE SE LO PIDE, PARA HACER TRABAJOS DE REPARACIÓN, MANTENIMIENTO O EN LA OBRA.

TITULO: GERENTE DE HOTEL, RESTAURANT Y BAR

CLAVE: 0004

UBICACION: HOTEL, OFICINA DE LA GERENCIA

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: CALCULADORA, TELÉFONO, VEHÍCULO.

JERARQUIA: EJECUTIVO

PUESTO SUPERIOR: DIRECTOR GENERAL

INFERIOR: CAJERO, CAPITÁN DE MESEROS, AMA DE LLAVES, RECEPCIONISTA, CHEFF, BARTENDER.

AFINIDAD: NO TIENE

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: UNA

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FEHCA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: SE ENCARGA DEL BUEN FUNCIONAMIENTO DE TODOS LOS DEPARTAMENTOS A SU CARGO, ES RESPONSABLE DE RESOLVER LOS PROBLEMAS QUE SE PRESENTEN, ATENDER QUEJAS, DEBE MOTIVAR A SU PERSONAL Y OBTENER EL MÁXIMO RENDIMIENTO. SE ENCARGA DE LAS RELACIONES PÚBLICAS. CONTRATA A SU PERSONAL, DEBE SER BILINGÜE. HACE LA ESTIMACIÓN DE OCUPA

CIÓN PARA PERÍODOS FUTUROS, PREPARA LOS REPORTES MENSUALES PARA LA DIRECCIÓN GENERAL.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. SUPERVISA EL FUNCIONAMIENTO GENERAL Y PARTICULAR DE - TODOS LOS DEPARTAMENTOS DEL HOTEL.
2. RESUELVE LOS PROBLEMAS QUE SE PRESENTEN.
3. ATIENDE LAS QUEJAS DE LOS CLIENTES.
4. DEBE MOTIVAR, ESTABLECER OBJETIVOS, HACER RENDIR AL - MÁXIMO A SU PERSONAL Y HACER PLANES.
5. SE ENCARGA DE LAS RELACIONES PUBLICAS.
6. CONTRATA A SU PERSONAL ACEPTÁNDOLO CON AYUDA DEL ASESOR JURÍDICO.
7. RECIBE LAS RESERVACIONES DIARIAMENTE Y LAS PASA A RECEPCIÓN.
8. REPORTA A LA DIRECCIÓN GENERAL MENSUALMENTE.

TITULO: CAJERO

CLAVE: 104

UBICACION: HOTEL, MOSTRADOR DE LA RECEPCIÓN Y CAJA

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: CALCULADORA, MÁQUINA REGISTRADORA.

JERARQUIA: EMPLEADO

PUESTO SUPERIOR: GERENTE DEL HOTEL, RESTAURANT Y BAR

INFERIOR: NO TIENE

AFINIDAD: AUXILIAR DE CONTADOR

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: UNA CADA OCHO HORAS, 2
TURNOS.

NOBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: SE ENCARGA DE LLEVAR EL CONTROL DE LOS SERVICIOS DE RESTAURANT Y BAR DE CADA CLIENTE, EN CHEQUES INDIVIDUALES, APOYADAS CON COPIAS PROVENIENTES DEL RESTAURANT Y BAR. COBRA Y DEVUELVE CAMBIOS, REPORTA DIARIAMENTE AL FINAL DE SU JORNADA LA RELACIÓN DE CAJA A CONTABILIDAD Y ENTREGA AL SIGUIENTE TURNO UNA COPIA DE DICHA RELACIÓN, EL ÚLTIMO EN SALIR ENTREGA EN CONTABILIDAD LAS RELACIONES ASÍ COMO EL DINERO EN CAJA. HACE UNA RELACIÓN SEMANAL EN DUPLICADO ENTREGANDO UNA EN CONTABILIDAD Y OTRA EN LA GERENCIA.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. LLEVA EN CHEQUES INDIVIDUALES LA RELACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL RESTAURANT Y BAR A LOS CLIENTES, CONSERVA LAS COMANDAS.
2. COBRA CUENTAS, DEVUELVE CAMBIOS Y COPIA DE LOS CHEQUES.
3. AL TÉRMINO DE SU JORNADA HACE UNA RELACIÓN POR TRIPLICADO DE LO CONSUMIDO Y PAGADO POR LOS CLIENTES, DANDO

UNA COPIA A RECEPCIÓN, OTRA AL CAJERO EN TURNO Y EL ORIGINAL LO ARCHIVA Y LO ENTREGA AL GERENTE AL FINAL DE MES.

4. EL QUE CIERRA CAJA ENTREGA EL DINERO Y LAS RELACIONES A CONTABILIDAD Y A LA GERENCIA.

TITULO: CAPITÁN DE MESEROS

CLAVE: 204

UBICACION: HOTEL, RESTAURANT

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: MÁQUINA DE ESCRIBIR

PUESTO SUPERIOR: GERENTE DEL HOTEL, RESTAURANT Y BAR

INFERIOR: MESEROS

AFINIDAD: MESERO

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: UNA

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: SE ENCARGA DE QUE LOS CLIENTES SEAN BIEN ATENDIDOS, RECIBE LAS QUEJAS DE LOS CLIENTES Y LAS REPORTA AL GERENTE, REPORTA SEMANALMENTE POR ESCRITO EL COMPORTAMIENTO Y PROBLEMAS DE Y CON LOS MESEROS AL GERENTE, SE ENCARGA DE LA APARIENCIA IMPECABLE DEL RESTAURANT, LOS MESEROS Y EL BAR. RECIBE A LOS CLIENTES, Y EN BUFETES Y BANQUETES SE ENCARGA DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS MISMOS EN CUANTO AL SERVICIO. DEBE SER UN BUEN ANFITRIÓN. DEBE -

SER BILINGÜE.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. DEBE REPORTAR AL GERENTE LAS QUEJAS QUE RECIBE.
2. AMONESTA Y PREMIA A LOS MESEROS.
3. REPORTA AL GERENTE POR ESCRITO Y UNA VEZ A LA SEMANA EL COMPORTAMIENTO DE LOS MESEROS.
4. ORGANIZA EL SERVICIO PARA BUFETE Y BANQUETES.
5. SUPERVISA LA APARIENCIA DEL LUGAR Y DE LOS MESEROS.
6. HACE CAMBIOS DEL MENÚ CON LA PREVIA APROBACIÓN DEL GERENTE.
7. HACE LAS LISTAS DE ASISTENCIA DE LOS MESEROS.

TITULO: MESERO

CLAVE: 214

UBICACION: RESTAURANT

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: NO TIENE

JERARQUIA: EMPLEADO

PUESTO SUPERIOR: CAPITÁN DE MESEROS

INFERIOR: NO TIENE

AFINIDAD: CAPITÁN DE MESEROS

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: 4 EN CADA TURNO-2 TURNOS

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: ATIENDE A LOS CLIENTES YA SEA CON BEBIDAS, ALIMENTOS O AMBOS, APUNTA EN SU COMANDA (DOBLE) LA ORDEN, UNA PASA A LA COCINA Y LA OTRA A CAJA. ESTÁ PENDIENTE DE QUE NADA FALTE A LA CLIENTELA, LE OFRECE BEBIDAS, VA A LA COCINA POR LOS PLATILLOS, LEVANTA LOS MUERTOS Y ESPERA RECIBIR PROPINA POR LOS SERVICIOS PRESTADOS, LLEVA EL CHEQUE A LA MESA, REGRESA POR EL DINERO LO PAGA EN CAJA Y REGRESA AL CLIENTE EL CAMBIO. OBEDECE AL CAPITÁN DE MESEROS, DEBE SER UN BUEN VENDEDOR, HACER RELACIONES PUBLICAS, Y ADEMÁS DEBE SER BILINGÜE.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. ATIENDE A LA CLIENTELA QUE SE SIENTA EN LA MESA QUE LE CORRESPONDE.
2. TOMA LA ORDEN DE LAS BEBIDAS Y ENTREGA EL MENÚ.
3. TOMA LA ORDEN CON COPIA, ENTREGA UNA A COCINA Y OTRA A CAJA.
4. SIRVE LOS PLATILLOS Y ESTÁ PENDIENTE DE LA MESA PARA LO QUE EL CLIENTE PUEDA NECESITAR.
5. OFRECE LAS ESPECIALIDADES EN BEBIDAS Y ALIMENTOS.
6. CUANDO EL CLIENTE LO SOLICITA LE DA EL CHEQUE, TOMA EL DINERO, PAGA EN CAJA Y DEVUELVE EL CAMBIO.

TITULO: AMA DE LLAVES

CLAVE: 304

UBICACION: HOTEL, CUARTOS, CON BASE EN ALMACÉN DEL HOTEL.

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: UTENSILIOS DE LIMPIEZA

JERARQUIA: EMPLEADA

PUESTO SUPERIOR: GERENTE DEL HOTEL, RESTAURANT Y BAR.

INFERIOR: CAMARISTA

AFINIDAD: AMA DE LLAVES DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS.

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: UNA

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÓN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: SUPERVISA LA CALIDAD DE LIMPIEZA - EN CADA HABITACIÓN, LLEVA A LAVAR LOS BLANCOS, HACE UNA REVISIÓN DE LOS MISMOS, CUANDO SE LOS ENTREGAN YA LIMPIOS Y PLANCHADOS LOS COTEJA CON SU RELACIÓN. HACE SABER AL - GERENTE CUANDO SE NECESITAN BLANCOS NUEVOS, PASA AL GE--RENTE DE COMPRAS LA LISTA DE LOS MATERIALES DE LIMPIEZA- QUE NECESITA Y CUANDO LE ENTREGAN EL PEDIDO REvisa QUE - NO FALTE NADA DE LO QUE PIDIÓ. HACE UN REPORTE SEMANAL - SOBRE LISTAS DE ASISTENCIA, COMPORTAMIENTO Y TRABAJO DE CADA CAMARISTA,

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. SUPERVISA EL TRABAJO DE LAS CAMARISTAS EN CADA HABITACIÓN, TODOS LOS DÍAS.
2. HACE UNA RELACIÓN DE HABITACIONES OCUPADAS Y LA PASA

DIARIAMENTE A RECEPCIÓN.

3. LLEVA LOS BLANCOS A LAVAR CONTANDO Y ESPECIFICANDO EL TIPO POR ESCRITO, CUANDO LOS RECOGE LOS COTEJA, ES UNA ACTIVIDAD DIARIA.
4. PIDE AL DEPARTAMENTO DE COMPRAS LOS ARTÍCULOS DE LIMPIEZA NECESARIOS Y REVISAS QUE CUANDO LOS ENTREGUEN ESTÉN COMPLETOS.
5. REPORTA AL GERENTE DE LA NECESIDAD DE BLANCOS NUEVOS BIMESTRALMENTE.

TITULO: CAMARISTA

CLAVE: 314

UBICACION: HOTEL DIVISIÓN CUARTOS, CON BASE EN ALMACÉN -
DE HOTEL.

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: UTENSILIOS DE LIMPIEZA

JERARQUIA: EMPLEADA

PUESTO SUPERIOR: AMA DE LLAVES

INFERIOR: No TIENE

AFINIDAD: CAMARISTA DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: CUATRO

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÓN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: HACEN LA LIMPIEZA DE LAS HABITACIONES, LAVAN EL BAÑO, PONEN TOALLAS LIMPIAS, HACEN LAS CA-

MAS CON SABANAS LIMPIAS, BARREN, TRAPEAN, SACUDEN Y LIMPIAN LOS CRISTALES. REPORTAN AL AMA DE LLAVES ANOMALIAS.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. LAVAN EL BAÑO Y PONEN TOALLAS LIMPIAS TODOS LOS DIAS.
2. HACEN LAS CAMAS CON SÁBANAS LIMPIAS TODOS LOS DIAS.
3. BARREN, TRAPEAN, SACUDEN Y LIMPIAN LOS CRISTALES CADA TERCER DIA.
4. REPORTAN AL AMA DE LLAVES FALTANTES DE CUALESQUIER ARTICULO DENTRO DE LA HABITACIÓN O CUALESQUIER ANOMALIA QUE SE PRESENTE.

TITULO: RECEPCIONISTA

CLAVE: 404

UBICACION: MOSTRADOR DE RECEPCIÓN Y CAJA

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: CALCULADORA, MÁQUINA DE ESCRIBIR Y TELÉFONO.

JERARQUIA: EMPLEADA

PUESTO SUPERIOR: GERENTE DEL HOTEL, RESTAURANT Y BAR

INFERIOR: BELL-BOY Y MOZO

AFINIDAD: RECEPCIONISTA EN OFICINA DE RESERVACIONES

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: UNA EN CADA TURNO - DOS TURNOS.

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: REGISTRA A LOS CLIENTES EN EL HOTEL, ABRE UN CHEQUE, LLENA SU REGISTRO CON EL NOMBRE, DIRECCION, TELÉFONO, NACIONALIDAD Y NÚMERO DE PASAPORTE, RECIBE LAS RESERVACIONES DE LA OFICINA DE RESERVACIONES Y LAS APUNTA EN EL MAPA, COTEJA LA RELACION DE HABITACIONES DEL AMA DE LLAVES CON LA SUYA PROPIA, AVISA AL BELLBOY PARA QUE LLEVE EL EQUIPAJE, CHECA A LOS CLIENTES DE SALIDA Y LES COBRA TANTO ESTANCIA COMO CONSUMOS FIRMADOS. RECIBE QUEJAS QUE REPORTA AL GERENTE. ENTREGA UNA RELACION DIARIA AL SEGUNDO TURNO QUE A SU VEZ HACE OTRA RELACION AL SALIR, Y ÉSTE ÚLTIMO ENTREGA LAS DOS RELACIONES Y LO COBRADO AL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD. DEBE SER BILINGÜE.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. RECIBE LAS RESERVACIONES DE LA OFICINA DE RESERVACIONES DIARIAMENTE, REGISTRANDOLAS EN EL MAPA.
2. REGISTRA A LOS CLIENTES CON NOMBRE, DIRECCION, TELÉFONO, NACIONALIDAD Y NÚMERO DE PASAPORTE. ASÍ MISMO PIDE UN DEPÓSITO AL CLIENTE.
3. HACE UNA RELACION DIARIA DE HABITACIONES OCUPADAS QUE COTEJA CON LA DEL AMA DE LLAVES.
4. REPORTA AL GERENTE QUEJAS DE LOS CLIENTES, EN CUANTO SUCEDEN, TAMBIÉN SOBRE SU TRABAJO SEMANALMENTE.

5. HACE UNA RELACIÓN SOBRE ENTRADAS Y SALIDAS PARA EL SEGUNDO TURNO, Y EL SEGUNDO TURNO HACE OTRA AL SALIR, - QUE ENTREGA A CONTABILIDAD, JUNTO CON EL DINERO RECIBIDO EN EL DÍA.
6. RECIBE LAS RESERVACIONES DEL GERENTE Y LAS REGISTRA - EN SU MAPA.

TITULO: BELL - BOY - MOZO

CLAVE: 414

UBICACION: HOTEL

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: UTILES DE LIMPIEZA

JERARQUIA: EMPLEADO

PUESTO SUPERIOR: RECEPCIONISTA

INFERIOR: NO TIENE

AFINIDAD: CHOFER - MOZO DE LAS RENTAS

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: UNO

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: 24 DE OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: HACE LA LIMPIEZA DE LOS CORREDORES Y ÁREAS COMUNES DEL HOTEL A LA LLEGADA O SALIDA DEL CLIENTE, LLEVA SUS MALETAS. REPORTA AL AMA DE LLAVES CUANDO NECESITA ARTÍCULOS DE LIMPIEZA.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. HACE LA LIMPIEZA DE CORREDORES Y ÁREAS COMUNES DEL HOTEL DOS VECES AL DÍA.
2. LLEVA MALETAS DE CLIENTES QUE ENTRAN O SALEN DIARIAMENTE.
3. SEMANALMENTE REPORTA AL AMA DE LLAVES LOS ARTÍCULOS DE LIMPIEZA QUE NECESITA.

TITULO: CHEFF

UBICACION: RESTAURANT, EN EL ÁREA DE COCINAS

CLAVE: 504

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: ESTUFA, HORNO, PLANCHA, PARRILLA, BATIDORA, LICUADORA, REFRIGERADOR, CONGELADOR, SALAMANDRA, ETC.

JERARQUIA: EMPLEADO

PUESTO SUPERIOR: GERENTE DEL HOTEL, RESTAURANT Y BAR

INFERIOR: COCINERO

PUESTOS AFINES: NO TIENE

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: UNA EN CADA TURNO-2 TURNOS.

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: SE ENCARGA DE LOS PLATILLOS ESPECIALIZADOS QUE HAY QUE PREPARAR DIARIAMENTE, TAMBIÉN DE ORDEN

NAR A LOS COCINEROS QUE PREPAREN LOS ADEREZOS, SALSAS Y PLATILLOS QUE DEBE HABER EN EXISTENCIA. DEBE REPORTAR AL GERENTE LAS ANOMALÍAS Y PROBLEMAS QUE SE SUCITEN. REVISA DIARIAMENTE EL STOCK DE ALIMENTOS, HACIENDO UNA LISTA DE LOS PRODUCTOS FALTANTES Y LA REQUISICIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. ORGANIZA EL TRABAJO Y LO REPARTE A LOS COCINEROS, DIARIAMENTE ANTES DE COMENZAR LA JORNADA.
2. PREPARA LOS PLATILLOS ESPECIALES QUE EL CLIENTE ORDENA, DIARIAMENTE.
3. REPORTA AL GERENTE CUALQUIER PORBLEMA O ANOMALÍA -- QUE SE PRESENTE CON LOS COCINEROS O EMPLEADOS DE LA COCINA, EN CUANTO SUCEDEN.
4. ANTES DE RETIRARSE, AL TÉRMINO DE SUS LABORES, REVISA EL STOCK DE LOS PRODUCTOS, HACIENDO UNA RELACIÓN DE LOS FALTANTES, PARA ENTREGARLOS A COMPRAS SEMANALMENTE.
5. CUANDO LE SON ENTREGADOS LOS PRODUCTOS POR COMPRAS, COTEJA LAS LISTAS.
6. MENSUALMENTE CON AYUDA DEL GERENTE, COSTEA EL MENÚ, SI ES MUCHA LA DISCREPANCIA CON LOS PRECIOS DEL MISMO, EL GERENTE PIDE LA AUTORIZACIÓN AL DEPARTAMENTO DE TURISMO PARA CAMBIAR LOS MISMOS.

TITULO: COCINEROS

CLAVE: 514

UBICACION: RESTAURANT, EN EL ÁREA DE COCINAS

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: LAS MISMAS QUE EL CHEFF

JERARQUIA: EMPLEADO

PUESTO SUPERIOR: CHEFF

INFERIOR: LAVAPLATOS

AFINIDAD: No TIENE

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: DOS EN CADA TURNO-2 TURNOS.

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: LLEVAN A CABO LAS ÓRDENES QUE LES DA EL CHEFF, PREPARAN LOS PLATILLOS SENCILLOS QUE LA CLIENTELA PIDE, PREPARAN LAS SALSAS, ENSALADAS, GUARNICIONES, ADEREZOS, ETC., CON QUE DEBE CONTAR EL RESTAURANT. PREPARAN LA COMIDA DEL PERSONAL DIARIAMENTE, QUE COMPRENDE A LOS EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO DE HOTEL, RESTAURANT, Y BAR, DEPARTAMENTO DE RENTAS Y DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. DIARIAMENTE PREPARAN LO QUE EL CHEFF LES ORDENE, COMO

ADEREZOS, GUARNICIONES, ETC.

2. PREPARAN LOS PLATILLOS DEL MENÚ QUE SON SENCILLOS.
3. HACEN LOS CORTES DE PESCADO Y DIFERENTES CORTES DE - CARNE DE RES, PUERCO Y POLLO, PREPARÁNDOLOS PARA SER COCINADOS EN CUALQUIER MOMENTO, DIARIAMENTE.
4. PREPARAN DIARIAMENTE LA COMIDA PARA PERSONAL QUE EL CHEFF LES INDIQUE.

TITULO: LAVAPLATOS

CLAVE: 524

UBICACION: RESTAURANT, EN EL ÁREA DE COCINAS

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: NO TIENE

JERARQUIA: EMPLEADO

PUESTO SUPERIOR: COCINERO

INFERIOR: NO TIENE

AFINIDAD: NO TIENE

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: 2 EN CADA TURNO-2 TURNOS

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: LIMPIA LOS PESCADOS Y LAS CARNES PARA QUE LOS COCINEROS LOS CORTEN. PELA, PICA Y LAVA LAS VERDURAS Y FRUTAS QUE SE UTILIZARÁN EN EL DÍA. LAVA LOS PLATOS Y VASOS QUE EL MESERO LLEVA A LA COCINA, DESPUÉS DE HABER SIDO UTILIZADOS POR EL CLIENTE; LOS SECA Y ACO-

MODA EN LOS ENTREPAÑOS, Y AL FINAL DEL DÍA LAVA LAS OLLAS, SARTENES, ESTUFAS, ETC. QUE HAYAN SIDO UTILIZADAS DURANTE EL DÍA, POR ÚLTIMO BARRE, TRAPEA Y LIMPIA LAS PAREDES.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. AL ENTRAR EN LA MAÑANA, LIMPIA LAS CARNES QUE SE UTILIZARÁN DURANTE EL DÍA.
2. DESPUÉS PELA, PICA Y LAVA LAS VERDURAS Y FRUTAS QUE SE VAYAN A UTILIZAR.
3. LAVA, SECA Y GUARDA LOS TRASTES.
4. AL FINAL DEL DÍA SE LAVAN LAS OLLAS, ESTUFAS, PAREDES, PISOS, EN FIN, TODA LA COCINA.

TITULO: BARTENDER

CLAVE: 604

UBICACION: A UN LADO DEL RESTAURANT, EN EL BAR

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: LICUADORA Y REFRIGERADOR

JERARQUIA: EMPLEADO

PUESTO SUPERIOR: GERENTE DE HOTEL, RESTAURANT Y BAR

INFERIOR: AYUDANTE

AFINIDAD: AYUDANTE

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: UNA PERSONA EN TRUNO QUEBRADO.

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: PREPARA TODAS LAS BEBIDAS, LAS SIRVE EN EL VASO APROPIADO, RECIBE LA COMANDA DEL MESERO Y AL FINAL DEL DÍA HACE UNA RELACIÓN DE LO VENDIDO POR DUPLICADO, QUE ENTREGA AL GERENTE SEMANALMENTE, GUARDA UNA COPIA DE LA COMANDA PARA COMPROBANTE DE ENTRADAS Y SALIDAS. DEBE SER BILINGÜE.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. PREPARA TODO TIPO DE BEBIDAS QUE SEAN PEDIDOS POR EL CLIENTE Y SUGIERE BEBIDAS EXÓTICAS, PUES DEBE SER UN BUEN VENDEDOR Y HACER SENTIR A LA CLIENTELA A SU GUSTO.
2. PARA PREPARAR CADA BEBIDA, DEBE RECIBIR LA COMANDA DEL MESERO.
3. AL FINAL DEL DÍA, HACE UNA RELACIÓN DE LO VENDIDO POR DUPLICADO, QUE ENTREGA AL GERENTE SEMANALMENTE.
4. ARCHIVA LA COPIA DE LA COMANDA PARA COMPROBAR ENTRADAS Y SALIDAS, Y PARA FINES ESTADÍSTICOS.

TITULO: AYUDANTE DE BARTENDER

CLAVE: 614

UBICACION: A UN LADO DEL RESTAURANT, EN EL BAR

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: LICUADORA Y REFRIGERADOR

JERARQUIA: EMPLEADO

PUESTO SUPERIOR: BARTENDER

INFERIOR: NO TIENE

AFINIDAD: BARTENDER

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: UNA PERSONA EN TRUNO
QUEBRADO.

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: HACE POR ESCRITO LISTA DE LO QUE -
FALTA EN EL BAR, Y TOMA LO NECESARIO DEL ALMACÉN COTEJAN-
DO CON UNA FICHA DE SALIDA. HACE EXTRACTOS DE JUGOS, Y A-
TIENDE EL BAR EN LAS HORAS EN QUE HAY MENOS GENTE, LLE-
VANDO EL MISMO PROCEDIMIENTO DE GUARDAR LAS COMANDAS Y -
HACER RELACIONES DE LAS BEBIDAS SERVIDAS.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. REvisa a su llegada lo que hace falta, hace una lista y toma lo necesario del almacén, cotejando los productos con una ficha de salida de almacén, todos los días.
2. HACE EXTRACTOS DE JUGOS Y PREPARA EL BAR PARA FUNCIONAR, DIARIAMENTE.
3. ATIENDE EL BAR EN LAS HORAS DE BAJA ACTIVIDAD Y ENTREGA AL BARTENDER UNA RELACIÓN DE LO VENDIDO EN SU AUSEN-

CIA, ESTO LO HACE DIARIAMENTE.

4. DEBE ENTREGAR AL BARTENDER LAS COMANDAS DE LO VENDIDO
TODOS LOS DÍAS.

TITULO: RECEPCIONISTA EN OFICINA DE RESERVACIONES

CLAVE: 945

UBICACION: CANCUN, CIUDAD

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: TELÉFONO, TÉLEX, COPIADORA,
MÁQUINA DE ESCRIBIR, CALCULADORA.

JERARQUIA: EMPLEADO

PUESTO SUPERIOR: GERENTE DE HOTEL, RESTAURANT Y BAR, GE-
ENTE DE RENTAS

INFERIOR: NO TIENE

AFINIDAD: RECEPCIONISTA DE HOTEL

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: UNA

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: RECIBE LAS SOLICITUDES DE RESERVA-
CIONES POR CARTA, TELÉFONO, TELÉGRAFO O TÉLEX, TANTO PA-
RA EL HOTEL COMO PARA LAS VILLAS, DEBE REGISTRARLAS EN
LOS MAPAS EN CASO DE HABER VACANTES Y CONTESTAR LA CON--
FIRMACIÓN, PIDIENDO UN DEPOSITO, SI NO HAY VACANTES TRA-
TARÁ DE CAMBIAR LA FECHA DE LA RESERVACIÓN Y SI EL CLIEN-
TE NO PUEDE CAMBIARLA, DEBERÁ CONTESTAR CANCELANDO LA RE

SERVACIÓN, DEBE ENVIAR AL DESARROLLO LAS RESERVACIONES - CONFIRMADAS AL HOTEL Y LAS VILLAS POR ESCRITO, ASÍ COMO LOS DEPÓSITOS RECIBIDOS. DEBE SER BILINGÜE.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. RECIBE LAS SOLICITUDES DE RESERVACIONES QUE DEBE REGISTRAR EL MISMO DÍA, SI LA CONFIRMA DEBE PEDIR UN DEPÓSITO, SI NO HAY VACANTE DEBE AVISAR AL CLIENTE PARA QUE ESTE MUEVA LA FECHA Y MANDE EL DEPÓSITO, O CANCELE.
2. DEBE HACER SABER A LOS GERENTES DEL HOTEL Y RENTAS, - LAS RESERVACIONES REGISTRADAS, DIARIAMENTE, PARA QUE ÉSTOS ACTUALICEN SUS MAPAS, ASÍ MISMO DEBE ENVIAR LOS DEPÓSITOS Y DEBERÁ RECIBIR DE VUELTA UN RECIBO FIRMADO POR EL GERENTE DEL HOTEL O DE LAS RENTAS, SEGÚN SEA LA RESERVACIÓN.
3. DEBERA HABLAR INGLÉS CON FLUIDEZ.
4. DEBE LLEVAR ARCHIVOS DE CORRESPONDENCIA, DEPÓSITOS RECIBIDOS Y CONFIRMACIONES DE RESERVACIONES, TAMBIÉN ARCHIVARÁ LAS DIRECCIONES PARA QUE EL GERENTE DE VENTAS DE BIENES RAÍCES PUEDA ENVIAR PUBLICIDAD.

TITULO: GERENTE DE RENTAS .

CLAVE: 0005

UBICACION: OFICINAS DE ADMINISTRACIÓN, VESTÍBULO
ESPECIFICACION DE MAQUINAS: TÉLEX, TELÉFONO, VEHÍCULO

JERARQUIA: EJECUTIVO

PUESTO SUPERIOR: DIRECTOR GENERAL

INFERIOR: AMA DE LLAVES

AFINIDAD: GERENTE DE HOTEL, RESTAURANT Y BAR

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: UNA

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: RECIBE A LOS CLIENTES, LOS REGIS--
TRA Y PIDE UN DEPÓSITO POR DAÑOS, LOS LLEVA A LA VILLA -
QUE LES DESIGNÓ, SE ENCARGA DE QUE EL AMA DE LLAVES ORDE-
NE A LA CAMARISTA HACER LA LIMPIEZA, RESUELVE LOS PROBLE-
MAS QUE SE LES PUEDAN PRESENTAR A LOS CLIENTES, CUANDO -
EL AMA DE LLAVES CONSIDERA QUE NECESITA BLANCOS NUEVOS -
SE LO HACE SABER PARA QUE EL GERENTE LOS ORDENE AL DEPAR-
TAMENTO DE COMPRAS, COBRA LAS TARIFAS DESIGNADAS POR COM-
TABILIDAD Y ENTREGA A DICHO DEPARTAMENTO LOS DINEROS CO-
BRADOS, ASÍ COMO LA RELACIÓN DE RENTAS SEMANALES, Y CHE-
CA LAS SALIDAS DE LOS CLIENTES DEVOLVIENDO EL DEPÓSITO -
POR DAÑOS SI NO LOS HUBO, O COBRANDO EL IMPORTE DE LO DA-
ÑADO, LLEVA EL RÉCORD DE LAS RENTAS QUE CADA VILLA TIENE,
DEL MANTENIMIENTO QUE SE LES DA, Y ENVÍA UNA COPIA A CA-
DA DUEÑO, EN CASO DE DAÑOS CAUSADOS POR EL RENTADOR HACE

SABER AL DUEÑO EL MONTO Y ESPECIFICA EL MISMO, PERO EL GERENTE SE ENCARGARÁ DE LA REPOSICIÓN. HACE LA ESTIMACIÓN DE RENTAS EN PERÍODOS FUTUROS.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. RECIBE, REGISTRA, ATIENDEA LOS PEDIDOS, CHECA DE SALIDA Y COBRA EL IMPORTE POR RENTA A LOS CLIENTES, EN EL MOMENTO QUE CUALESQUIERA DE ESTAS SITUACIONES SE PRESENTEN.
2. SUPERVISA LA EJECUCIÓN DE LA LIMPIEZA DE LAS CAMARISTAS Y LA ORGANIZACIÓN Y CONTROL QUE EL AMA DE LLAVES LLEVA A CABO, APROXIMADAMENTE CADA TRES SEMANAS; ASÍ COMO TAMBIÉN LA NECESIDAD DE MANTENIMIENTO, REPARACIONES, ETC.
3. RENUEDA LOS BLANCOS NECESARIOS CADA DOS MESES.
4. ENTREGA EN CONTABILIDAD EL REPORTE DE RENTAS CON EL DINERO IMPORTADO POR LAS MISMAS, AL FINAL DE CADA SEMANA.
5. RECIBE LAS RESERVACIONES Y LAS REGISTRA EN SU MAPA, DIARIAMENTE.
6. DEBE SER BILINGÜE.
7. DEBE REPORTAR AL GERENTE DE CONSTRUCCIÓN SI LAS CASAS NECESITAN MANTENIMIENTO, JARDINERÍA, REPARACIÓN, ETC.
8. MENSUALMENTE ENVÍA A CADA DUEÑO EL ESTADO FINANCIERO

DE SU PROPIEDAD QUE EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD E LABORA, ESPECIFICANDO LAS REPARACIONES A LA VILLA Y - SU FECHA, LAS LIMPIEZAS A CARGO DEL DUEÑO, LAS RENTAS, ESPECIFICANDO EL NUMERO DE NOCHES, EL NOMBRE DEL RENTADOR Y EL DINERO QUE SE HA COBRADO POR ESE CONCEPTO.

9. DEBE REPORTAR AL GERENTE GENERAL MENSUALMENTE:

TITULO: AMA DE LLAVES DE RENTAS

CLAVE: 135

UBICACION: PABELLÓN DE SERVICIOS - BODEGA DE RENTAS

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: VEHÍCULO, MÁQUINA DE ESCRIBIR

JERARQUIA: EMPLEADO

PUESTO SUPERIOR: GERENTE DE RENTAS

INFERIOR: CAMARISTA, CHOFER-MOZO

AFINIDAD: AMA DE LLAVES DE HOTEL

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: Una

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: DESIGNA CUANTAS VILLAS LIMPIARÁ CADA CAMARISTA, SUPERVISA SU TRABAJO COMPLETO, LLEVA LOS BLANCOS A LAVAR, HACE UNA RELACIÓN DE CUANTOS ENTREGÓ Y LA COTEJA CON LOS QUE RECIBIÓ, DESIGNA LAS LABORES DEL CHOFER-MOZO, DA LOS HORARIOS DE TRABAJO PARA CADA CAMA--

RISTA, PIDE LOS ARTÍCULOS DE LIMPIEZA NECESARIOS AL DEPARTAMENTO DE COMPRAS, CHECA QUE LO RECIBIDO SEA EN CANTIDAD Y CALIDAD LO PREVIAMENTE ORDENADO, CUANDO SE NECESITAN BLANCOS NUEVOS HACE LA REQUISICIÓN POR ESCRITO Y LA ENTREGA AL GERENTE DE RENTAS.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. DESIGNA A CADA CAMARISTA SU TRABAJO DEL DÍA, CADA MAÑANA.
2. SUPERVISA EL TRABAJO DE CADA CAMARISTA CUANDO HA SIDO TERMINADO TODOS LOS DÍAS.
3. PUEDE SER FLEXIBLE CON LOS HORARIOS DE LAS CAMARISTAS, SEGÚN LA OCUPACIÓN DE LAS VILLAS.
4. DESIGNA LAS LABORES DEL CHOFER-MOZO TODOS LOS DÍAS.
5. HACE LA REQUISICIÓN DE COMPRAS DE ARTÍCULOS DE LIMPIEZA SEMANALMENTE.
6. HACE UNA LISTA DE LOS BLANCOS QUE SE NECESITAN CADA 2 MESES.
7. ES RESPONSABLE DE CERCIORARSE A LA SALIDA DE LOS CLIENTES, SI HAY ALGÚN DAÑO EN LA VILLA, EN SU CASO DEBE REPORTARLO INMEDIATAMENTE AL GERENTE DE RENTAS.
8. SI ENCUENTRA ALGUNA DESCOMPOSTURA DEBE REPORTARLA A SU JEFE.

TITULO: CAMARISTA

CLAVE: 115

UBICACION: VILLAS, CON BASE EN EL PABELLÓN DE SERVICIOS,
EN LA BODEGA DE RENTAS.

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: ARTÍCULOS DE LIMPIEZA

JERARQUIA: EMPLEADO

PUESTO SUPERIOR: AMA DE LLAVES

INFERIOR: NO TIENE

AFINIDAD: CAMARISTA DE HOTEL

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: SEIS

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: LIMPIA LAS VILLAS QUE LE DESIGNÓ -
EL AMA DE LLAVES, HACE LA LIMPIEZA COMPLETA: LAVA TERRA-
ZAS, PATIOS Y BAÑOS, RIEGA LAS PLANTAS, HACE LAS CAMAS -
CON SÁBANAS LIMPIAS, LIMPIA LA COCINA Y ACEITA MADERAS,
PONE TOALLAS LIMPIAS, SACA LA BASURA Y AVISA AL MOZO SI
HACE FALTA AGUA EMBOTELLADA.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. HACE LA LIMPIEZA COMPLETA DE DOS VILLAS POR DÍA.
2. ACEITA LAS MADERAS Y LAVA LOS MIRIÑAQUES CADA VEZ QUE
EL AMA DE LLAVES SE LO INDICA.
3. AVISA AL MOZO SI NECESITA AGUA DE BOTELLÓN EN CADA VI
LLA QUE ASEA.

TITULO: CHOFER-MOZO

CLAVE: 125

UBICACION: VILLAS CON BASE EN EL PABELLÓN DE SERVICIOS,
EN LA BODEGA DE RENTAS.

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: VEHÍCULO

JERARQUIA: EMPLEADO

PUESTO SUPERIOR: AMA DE LLAVES

INFERIOR: NO TIENE

AFINIDAD: NO TIENE

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: UNA

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÓN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: MANEJA LA CAMIONETA DE SERVICIO, -
REPARTE A LAS CAMARISTAS EN LAS VILLAS PREVIAMENTE ASIG-
NADAS, LAS RECOGE CUANDO HAN TERMINADO Y LAS LLEVA A LA
SIGUIENTE VILLA, LES AYUDA A MOVER MOBILIARIO, A INSTA--
LAR BOTELLONES DE AGUA, LLEVA CON EL AMA DE LLAVES LA RO-
PA A LA LAVANDERÍA Y JUNTO CON ELLA LA RECOGE CUANDO ES-
TÁ LISTA.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. AYUDA A LAS CAMARISTAS EN LAS LABORES PESADAS DE SU -
TRABAJO CUANDO ELLAS SE LO PIDEN.

2. AYUDA AL AMA DE LLAVES CON LOS BLANCOS, DIARIAMENTE.
3. REPORTE Y REÚNE A LAS CAMARISTAS, LLEVÁNDOLAS DE UNA VILLA A OTRA, DIARIAMENTE.

TITULO: GERENTE DE VENTAS DE BIENES RAÍCES

CLAVE: 0006

UBICACION: OFICINAS DE ADMINISTRACIÓN, OFICINA #3

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: TELÉFONO, CALCULADORA, VEHÍCULO.

JERARQUIA: EJECUTIVO

PUESTO SUPERIOR: DIRECTOR GENERAL

INFERIOR: NO TIENE

AFINIDAD: NO TIENE

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: UNA

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÓN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: RECIBE A TODA PERSONA INTERESADA EN EL DESARROLLO Y LE ADENTRA EN EL PROYECTO, DA TODOS LOS PORMENORES PARA LA ADQUISICIÓN DE TERRENOS O VILLAS, EL FINANCIAMIENTO Y LA FORMA DE PAGO, CUANDO ALGUIEN ADQUIERE UN TERRENO Y DESEA CONSTRUIR, EL MUESTRA LOS PLANOS YA EXISTENTES Y DEFINE EN CONJUNTO CON EL CLIENTE -- LOS CAMBIOS, DETALLES Y TERMINADOS, QUE LUEGO PASA AL GERENTE DE CONSTRUCCIÓN, ENTREGA LA VILLA TERMINADA AL DUE

NO, RECIBE LOS PAGOS QUE PASA AL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD, ENVÍA POR MEDIO DE CORREO LA PUBLICIDAD A CLIENTES POTENCIALES.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. RECIBE A TODA PERSONA INTERESADA EN EL DESARROLLO EN EL MOMENTO QUE SE PRESENTE.
2. DA LA INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO, LOS PROYECTOS A CORTO Y LARGO PLAZO, PRECIOS, FINANCIAMIENTO, ETC., TANTO VERBALMENTE COMO POR ESCRITO.
3. EN CASO DE COMPRA, SE FIRMAN LOS CONTRATOS CON LA ASesoría DEL REPRESENTANTE JURÍDICO.
4. RECIBE LOS PAGOS QUE DEPOSITA EN CONTABILIDAD, EL MISMO DÍA DE RECIBIDOS.
5. TRABAJA CON EL CLIENTE QUE VA A CONSTRUIR PARA SATISFACER LOS REQUERIMIENTOS DEL MISMO.
6. ENTREGA AL GERENTE DE CONSTRUCCIÓN LAS ESPECIFICACIONES DE CONSTRUCCIÓN Y LOS PLANOS, Y RECIBE DE ÉSTE LA FECHA DE ENTREGA Y EL COSTO DE LA CASA.
7. ENTREGA LA CASA AL PROPIETARIO, A SATISFACCIÓN DEL MISMO, EN LA FECHA DE TERMINACIÓN.
8. MENSUALMENTE ENVÍA PUBLICIDAD A CLIENTES POTENCIALES.
9. DEBE SER BILINGÜE.

TITULO: CONTRALOR

CLAVE: 0007

UBICACION: OFICINAS ADMINISTRATIVAS 2DO. PISO, DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD - PRIVADO.

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: CALCULADORA

JERARQUIA: EJECUTIVO

PUESTO SUPERIOR: DIRECTOR GENERAL

INFERIOR: CONTADOR

AFINIDAD: NO TIENE

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: UNA

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: TOMA LAS DECISIONES SOBRE LOS SISTEMAS A UTILIZAR, RECIBE DIRECTAMENTE LOS PAGOS DE BIENES RAÍCES O RENTAS, RECABA, PLANEA, ORGANIZA Y CONTROLA LAS ACTIVIDADES DE SU DEPARTAMENTO, REPORTA AL DIRECTOR GENERAL, REvisa LOS BALANCES, ESTADOS DE RESULTADOS Y ESTADOS FINANCIEROS DE LA COMPAÑÍA MENSUALMENTE, LOS INTERPRETA Y COMENTA POR ESCRITO A LA DIRECCIÓN GENERAL, HACE PROYECCIONES Y DICTÁMENES, SOBRE ÉSTOS, AUTORIZA LOS DEPÓSITOS Y LA EXTRACCIÓN DE DINERO DE BANCOS. CONTROLA LOS GASTOS DE LA COMPAÑÍA.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. IMPLANTA LOS SISTEMAS A UTILIZAR Y VIGILA CONSTANTE--
MENTE LOS RESULTADOS, EN CASO DE SER NEGATIVOS, IM--
PLANTA OTRO.
2. SUPERVISA EL TRABAJO Y EJECUCIÓN DE SUS SUBORDINADOS
Y LOGRA LOS RESULTADOS DESEADOS Y PLANEADOS.
3. RECIBE Y CONTABILIZA LAS ENTRADAS FUERTES DE DINERO.
4. REPORTA MENSUALMENTE EL ESTADO FINANCIERO DEL DESARRO
LLO AL GERENTE GENERAL.
5. EN CASO DE PROBLEMAS FINANCIEROS DEBE ACUDIR INMEDIA--
TAMENTE AL GERENTE GENERAL Y PROPONER SOLUCIONES PARA
QUE ÉSTE TOMÉ LA DECISIÓN PERTINENTE.
6. HACE MENSUALMENTE PROYECCIONES Y DICTÁMENES POR ES--
CRITO SOBRE LA SITUACIÓN FINANCIERA EN GENERAL Y DETA
LLADAMENTE; LOS ENTREGA AL DIRECTOR GENERAL PARA DIS-
CUTIRLOS CON ÉL.
7. SIN SU FIRMA NO SE PUEDE EXTRAER DINERO DE LOS BANCOS,
NI HACER DEPÓSITOS.

TITULO: CONTADOR

CLAVE: 107

UBICACION: OFICINAS ADMINISTRATIVAS 2DO. PISO, DEPARTA--
MENTO DE CONTABILIDAD - OFICINA GENERAL.

ESPECIFICACION DE MAQUINAS: CALCULADORA

JERARQUIA: EMPLEADO

PUESTO SUPERIOR: CONTRALOR

INFERIOR: AUXILIAR DE CONTADOR

AFINIDAD: NO TIENE

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: Dos

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986 .

DESCRIPCION GENERICA: HACE LOS BALANCES, ESTADOS DE RESULTADOS, HOJAS DE TRABAJO, ETC. DE LA COMPAÑÍA, PREPARA LOS ESTADOS DE CUENTAS DE LOS CLIENTES, DELEGA EL TRABAJO DETALLADO A LOS AUXILIARES, ESTÁ A CARGO DE LA CAJA, RECIBE LOS REPORTES Y EL DINERO DE CAJA CHICA DE RECEPCIÓN, LLEVA EL CONTROL DE LOS IMPUESTOS, SEGURO SOCIAL, ETC., LOS CUALES REPORTA AL CONTRALOR, SE ENCARGA DE PREPARAR LAS NÓMINAS.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. HACE EL TRABAJO CONTABLE DE CADA MES CON AYUDA EN EL TRABAJO MENOR, DE LOS AUXILIARES.
2. PREPARA LOS ESTADOS DE CUENTA DE LOS PROPIETARIOS MENSUALMENTE.
3. SE ENCARGA DE CAJA CHICA, DIARIAMENTE.
4. ORDENA A LOS AUXILIARES HACER LOS CHEQUES QUE EL CONTRALOR ORDENE PARA EXTRAER DINERO DE BANCOS.

5. RECIBE Y CONTABILIZA CON AYUDA DE LOS AUXILIARES LOS REPORTES DE CAJA Y RECEPCIÓN DEL HOTEL.
6. HACE LOS DEPÓSITOS EN BANCOS.
7. LLEVA EL CONTROL DE IMPUESTOS, SEGURO SOCIAL, ETC.
8. HACE EL PAGO DE SUELDOS QUINCENALMENTE.

TITULO: AUXILIAR DE CONTADOR

CLAVE: 113

UBICACION: OFICINAS ADMINISTRATIVAS 2DO. PISO, DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD - OFICINA GENERAL.

DESCRIPCION DE MAQUINAS: CALCULADORA, MÁQUINA DE ESCRIBIR, COPIADORA.

JERARQUIA: EMPLEADO

PUESTO SUPERIOR: CONTADOR

INFERIOR: No TIENE

AFINIDAD: No TIENE

NUMERO DE PERSONAS EN EL PUESTO: CINCO

NOMBRE DEL ANALISTA: MARA CARRILLO AÚN

FECHA: OCTUBRE DE 1986

DESCRIPCION GENERICA: HACE EL TRABAJO DETALLADO DE CONTABILIDAD, PREPARA TODO EL MATERIAL PARA LLEVAR A CABO DOCUMENTOS COMO BALANCES, ESTADOS DE RESULTADOS, NÓMINAS, Y DEMAS NECESARIOS; HACE CARTAS, ARCHIVA DOCUMENTOS, HACE COPIAS, ETC.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

1. TRABAJA DIARIAMENTE EN EL GROSOR DE CONTABILIDAD, PREPARANDO LA INFORMACIÓN PARA QUE LOS CONTADORES PUEDAN HACER BALANCES, ESTADOS DE RESULTADOS, NÓMINAS, ETC.
2. ESCRIBE A MÁQUINA TODO LO NECESARIO EN EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y LO EXTERNO QUE SE RELACIONE CON EL MISMO, TODOS LOS DÍAS.
3. ARCHIVA TODOS LOS DOCUMENTOS PERTENECIENTES A SU DEPARTAMENTO CADA VEZ QUE ES NECESARIO.
4. CUANDO SE LE INDICA FOTOCOPIA INFORMACIÓN.

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES - SIMBOLOGIA

	ACTIVIDAD		MANTENIMIENTO
	RECIBE, ENTRADA		EMBELLECIMIENTO
	PREGUNTA, PIDE		REPARACIÓN
	TOTAL		JARDÍN, JARDINERÍA
	ALMACÉN, TIENDA		LIMPIEZA
	PRECIO O PAGO		SEGURIDAD
	REQUISICIÓN COMPRA		PERSONAL, LABORAL
	DESARROLLO TURÍSTICO		TRANSPORTE
	DEPTOS. DE LA CIA.		PLOMERÍA
	MERCANCÍA, MATERIAL		ELECTRICIDAD
	COMPARACIÓN, CHEQUEO, REVISIÓN		ALBAÑILERÍA
	BARATO, MEJOR PRECIO		CARPINTERÍA
	CONSTRUCCIÓN, VILLA		SUPERVISIÓN
	SOLICITUD		DEPTO. DE COMPRAS
	ENVÍA, ENTREGA, SALE, CHECHA SALIDA		DEPTO. DE CONSTRUCCIÓN

SIMBOLOGIA

∴C	DEPTO. HOTEL	B7	ALBAÑILES
∴D	DEPTO. RENTAS	B8	JEFE CARPINTERO
∴E	DEPTO. VENTAS	BBA	CARPINTEROS
∴F	DEPTO. CONTABILIDAD	C1	CAJA
△	DIRECCIÓN GENERAL	C2	CAPITÁN MESEROS
∴Z	ASESORÍA JURÍDICA Y/O LABORAL	C2A	MESEROS
B1	JEFE MANTENIMIENTO	C3	AMA DE LLAVES
B1A	EQUIPO LIMPIEZA	C3A	CAMARISTAS
B1B	JARDINERO	C4	RECEPCIONISTA
B2	JEFE SEGURIDAD	C4A	BELL-BOY Y MOZO
B2A	GUARDIAS	C5A	COCINEROS
B3	BODEGUERO	C5B	LAVAPLATOS
B4	CHOFER	C6	BARTENDER
B5	PLOMERO	C6A	AYUDANTE DE BARTENDER
B6	ELECTRICISTA	R	RESERVACIÓN

SIMBOLOGIA

	CLIENTE		TIEMPO
	ESTANCIA		ESCRITURAS COMPRA-VENTA
	CONSUMO, PREPARACIÓN		ESTADOS FINANCIEROS
	EQUIPAJE		ARCHIVO
	HABITACIÓN		SECRETARIA EJECUTIVA
	MENÚ		MECANOGRAFÍA
	COCINA		MEMORÁNDUM, ÓRDEN
	DEPÓSITO DE RESERVACIÓN		PROBLEMA
	CONFIRMACIÓN DE RESERV.		SOLUCIÓN
	AMA DE LLAVES		
	CAMARISTAS		
	CHOFER Y MOZO		
	MUESTRA, EXPLICA		
	COMPRA		
	TIERRA, TERRENO		

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES
DEPARTAMENTO DE COMPRAS

① ∴ ← [] ? △ \$:

④ ∴ = [] = []

② ? ∴ F \$: []

③ ? \$ ∇ △ → ∴ F

⑤ \$ △ ← [] → ∴

⑥ △ △ ∴ A

⑦ ∴ A ← ← Z R

DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCION

① ∴ B ← ← [] ∴ E

⑨ B 4 ~ R []

② ∴ B → √ [] ∴ E

⑩ B 5 ~ ~ Q G ∴ B ∴ C ∴ D

③ ∴ B ← ← G / Q ∴ C ∴ D

⑪ B 6 [] Q G [] ∴ B ∴ C ∴

④ → G / Q ∴ C ∴ D

⑫ B 7 R [] Q G ∴ B ∴ C ∴ D

⑤ B B I A ○ ●

⑬ B 8 ← ← ∴ B [] [] Q G ∴ B ∴ C ∴ D

⑥ B I - B I B / ○ ●

⑭ B 8 - B 8 A → ∴ B [] [] Q G ∴ B ∴ C ∴ D

⑦ B 2 - B 2 A [] ●

⑮ ∴ B Δ : O R G / Q + ○ B ~
~ [] R ←

⑧ B 3 ← → [] ~

⑯ △ △ ∴ B

⑰ ∴ B ← ← Z R

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES

HOTEL, RESTAURANT Y BAR

- ① $\therefore C \leftarrow \boxed{R} S \rightarrow C4$
- ② $C4 \checkmark \boxed{R} C4 \checkmark \text{♀}$
- ③ $C4 \leftarrow \text{♀} \bullet$
- ④ $C4 \neq \$: \text{♀} \square \overset{P}{\text{♀}} \odot \text{B} \text{♀}$
- ⑤ $C4 \rightarrow : \$ \square \overset{P}{\text{♀}} \odot \text{B} \text{♀} \text{♀} : F$
- ⑥ $C4A \rightarrow \square \square \text{♀}$
- ⑦ $C4A \rightarrow \square \text{♀} \rightarrow \odot$
- ⑧ $\text{♀} ? C2A \square ? \overset{P}{\text{♀}} \odot \text{B} \text{♀}$
- ⑨ $\text{♀} \$: \overset{P}{\text{♀}} \odot \text{B} \text{♀} C2A \sim : \overset{P}{\text{♀}} \odot \text{B} \text{♀} C2A \overset{23}{\text{♀}} \therefore C \leftarrow \text{=} : A$
- ⑩ $C2A \rightarrow \$: \overset{P}{\text{♀}} \odot \text{B} \text{♀} \diamond \text{B} C1$
- ⑪ $C1 \rightarrow C4 \sim \overset{P}{\text{♀}} \odot \text{B} \text{♀} \text{♀}$
 $\rightarrow : F \$ \overset{P}{\text{♀}} \odot \text{B} \text{♀} \text{♀}$
- ⑫ $C2 \Delta C2A$
- ⑬ $C2A \leftrightarrow \diamond ? \overset{P}{\text{♀}} \odot \text{B} \text{♀} \text{♀}$
 $\leftrightarrow \text{B}$
- ⑭ $\diamond \rightarrow \overset{P}{\text{♀}} \odot \text{B} \text{♀} C2A \rightarrow \text{♀}$
- ⑮ $C5 \Delta : \odot \text{♀} \diamond$
- ⑯ $C5 \text{♀} \diamond \overset{P}{\text{♀}} \odot \text{B} \text{♀} \text{♀}$
- ⑰ $C3A \odot \square$
- ⑱ $C3 \Delta \odot \square$
- ⑲ $\therefore C \Delta \odot \text{♀} \diamond \text{B} \odot \square \boxed{R} C1$
 $C4 C2$
- ⑳ $\therefore C \rightarrow \leftarrow : B \text{♀} \diamond Q \oplus \text{=} \bullet$
- ㉑ $\therefore C \leftarrow : B \text{♀} \diamond Q \oplus \text{=}$
- ㉒ $\therefore C \rightarrow \boxed{\#} : A \boxed{\#}$
- ㉓ $\Delta \Delta : C$
- ㉔ $\therefore C \leftarrow \leftarrow \neq \text{♀}$

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES

DEPARTAMENTO DE RENTAS

- ① :: D ← ↔ [R] S ⑥ :: D → ↗ \$: ∇ ⊙ ∩ ∇ ∪ :: C
\$: ∇ ●
- ② :: D ✓ [R] CID ✓ ↗ ⑦ :: D → : \$ ∇ ∇ ⊙ ∩ ∇ ↗ :: F
- ③ :: D ← ↗ ● ⑧ :: D → ↗ :: B ∇ ∇ ∇ ∇ ⊕ ∩ ●
- ④ :: ← CI :: C : ∇ ⊙ ∩ ∇ ∪ ∇ ↗ ⑨ :: D ← :: B ∇ ∇ ∇ ∇ ⊕ ∩ ∩
- ⑤ :: D DIA ∅ DIA DIB ⑩ :: D → [R] :: A
- ⑪ :: D ← [] :: A
- ⑫ ∆ ∆ :: D
- ⑬ :: D ← ↗ ↗ Z ∇

DEPARTAMENTO DE VENTAS
DE BIENES RAICES

- ① :: E ← ↗ // ● ④ :: E \$ ∇ ⊙ ∩ ∇ :: C ↗ \$ - ∩
- ② ↗ \$ \$ - :: E → \$:: F
∩ α :: E ⑦ :: E → [R] :: A
- ③ ↗ ∩ :: E → ↗ ∩ :: B → ∇ ∇ ∩ ⑧ :: E ← [] :: A
- ④ ↗ → \$ \$ - ∩ :: E → \$ ∩ :: F ⑨ ∆ ∆ :: E
- ⑤ :: E → ↗ :: D ∩ ● ⑩ :: E ← ↗ ↗ Z ∇

FLUJO DE PAPELERIA

DEPARTAMENTO DE COMPRAS:

RECIBE.- REQUISICIONES DE COMPRAS DE TODOS LOS DEPARTAMENTOS DE LA EMPRESA; MEMORÁNDUM DE DIRECCIÓN GENERAL; - HACE LOS PEDIDOS.

ENVÍA.- A CONTABILIDAD: COPIA DEL IMPORTE DE COMPRA, MEMORÁNDUMS SOBRE CAMBIOS DE PRECIOS, DE POLÍTICAS DE PAGO, ETC.

RECIBE.- CHEQUE POR LA CANTIDAD EXACTA, PAGA, Y RECOGE - RECIBOS DE MERCANCÍAS QUE DISTRIBUYE.

ENVÍA.- A CONTABILIDAD: LAS FACTURAS DE LAS COMPRAS YA HECHAS; ARCHIVA EL ORIGINAL DE REQUISICIONES Y MEMORÁNDUMS QUE LE SON ENVIADOS DE OTROS DEPARTAMENTOS Y DE LA DIRECCIÓN GENERAL; COPIAS DE LAS FACTURAS, POLÍTICAS DE PAGO, LISTAS DE PRECIOS ETC.

DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCION:

RECIBE.- JEFE DE MANTENIMIENTO: REQUISICIÓN DE COMPRAS, - REPORTE SEMANAL DE EQUIPO DE LIMPIEZA Y JARDINERÍA, LISTAS DE ASISTENCIA, LISTA DE HORAS HOMBRE ; JEFE DE SEGURIDAD: REPORTES ESCRITOS DE LO SUCEDIDO CADA CAMBIO DE TURNO, ANOMALÍAS Y LISTAS DE PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA;

JEFE DE CARPINTERÍA: CAMBIOS DE PRECIOS EN SUS MATERIALES, REPORTES SOBRE ANOMALÍAS, LISTAS DE PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA.

GERENTE DE COMPRAS: MATERIAL AL QUE DA ENTRADA EN BODEGA CON FICHA ADJUNTA; GERENTE DE VENTAS: MEMORÁNDUM INDICANDO REPARACIONES NECESARIAS; GERENTE DE HOTEL: MEMORÁNDUM INDICANDO REPARACIONES NECESARIAS; GERENTE DE -- VENTAS: MEMORÁNDUM SOLICITANDO TIEMPO Y COSTO DE CONSTRUCCIÓN; DIRECCIÓN GENERAL: MEMORÁNDUMS VARIOS.

ENVÍA.- A CONTABILIDAD: LISTAS DE ASISTENCIAS PARA LA ELABORACIÓN DE NÓMINAS DE TODOS LOS EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO; LISTA DE HORAS HOMBRE TRABAJADAS EN HOTEL Y VILLAS, FICHAS DE SALIDA DE BODEGA Y MEMORÁNDUM DE LO UTILIZADO EN CADA CONSTRUCCIÓN; REPORTE MENSUAL DE SUCESOS Y AVANCES A LA DIRECCIÓN GENERAL; ENVÍA A CONTABILIDAD: COSTO DEL MATERIAL EN REPARACIONES HECHAS A VILLAS Y AL HOTEL; ENVÍA A GERENTE DE VENTAS: MEMORÁNDUM DANDO COSTO Y TIEMPO DE CONSTRUCCIÓN; ENVÍA AL ASESOR JURÍDICO: MEMOS EXPLICANDO PROBLEMAS QUE REQUIEREN SU ASESORÍA.

RECIBE.- ACEPTACIÓN DEL TIEMPO Y COSTO DE CONSTRUCCIÓN DE LA GERENCIA DE VENTAS FIRMADA POR EL GERENTE Y EL -- PROPIETARIO; ARCHIVA COPIA DE TODO LO QUE ENVÍA Y RECIBE DE Y, A LOS DEPARTAMENTOS.

HOTEL RESTAURANT Y BAR:

RECIBE.- RESERVACIONES DE OFICINA DE RESERVACIONES; MEMORÁNDUMS DE DIRECCIÓN GENERAL; REPORTE SEMANALES DEL CAPITÁN DE MESEROS Y LISTAS DE ASISTENCIA; REQUISICIÓN DE COMPRAS DE COCINA, BAR Y AMA DE LLAVES; REPORTE SEMANA

LES DE COMPORTAMIENTO Y ASISTENCIA, DE CAMARISTAS Y COCINEROS.

ENVÍA.- A CONTABILIDAD: ENTRADAS Y SALIDAS DE CLIENTES, - CONSUMOS DE LOS MISMOS Y DINEROS COBRADOS, LISTAS DE ASISTENCIAS PARA ELABORAR SUELDOS Y NÓMINAS DE TODOS LOS EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO; A CONSTRUCCIÓN: MEMORÁNDUMS - SOLICITANDO REPARACIONES; REPORTE A DIRECCIÓN GENERAL CADA MES; MEMORÁNDUMS A SU PERSONAL CON ÓRDENES O CONTRAÓRDENES O BIEN CAMBIOS EN EL PROGRAMA; A RENTAS: CONSUMOS - DE CLIENTES DE RENTAS DIARIAMENTE; ARCHIVA TODO LO RECIBIDO Y ENVIADO DE Y, A OTROS DEPARTAMENTOS.

RECEPCION DE OFICINA DE RESERVACIONES:

ENVÍA.- A HOTEL: LAS RESERVACIONES HECHAS CONSERVANDO UNA COPIA TANTO DE LA RESERVACIÓN COMO LA CONFIRMACIÓN, Y EN SU CASO LA CANCELACIÓN DE LA RESERVACIÓN; ENVÍA A RENTAS: RESERVACIONES HECHAS CONSERVANDO UNA COPIA DE CADA RESERVACIÓN ASÍ COMO DE SU CONFIRMACIÓN O CANCELACIÓN.

RECIBE.- LLAMADA QUE CONFIRME QUE LA RESERVACIÓN ESTÁ REGISTRADA YA SEA EN EL HOTEL O EN RENTAS; INFORMACIÓN VARIADA POR MEDIO DE MEMORÁNDUMS; ARCHIVA COPIA DE TODO LO QUE RECIBE Y LO QUE ENVÍA YA SEA INTERNO O EXTERNO.

DEPARTAMENTO DE RENTAS:

RECIBE.- PAGOS DE PROPIETARIOS, RESERVACIONES DE LA OFI-

CINA DE RESERVACIONES, MEMORÁNDUMS DE LA DIRECCIÓN GENERAL, REPORTE SEMANAL DEL AMA DE LLAVES, LISTAS DE ASISTENCIA Y HORAS HOMBRE EN CADA VILLA, REQUISICIÓN DE COMPRAS DEL AMA DE LLAVES Y CONSUMOS DE CLIENTES DIARIOS - DEL RESTAURANTE Y BAR.

ENVÍA.- A CONTABILIDAD: ENTRADAS Y SALIDAS DE CLIENTES, SUS CONSUMOS EN EL RESTAURANTE Y BAR, ASÍ COMO LOS DINE ROS COBRADOS Y EL RECIBO POR LA CANTIDAD TOTAL, LISTAS DE ASISTENCIA Y DE HORAS HOMBRE PARA LA ELABORACIÓN DE NÓMINAS Y CUENTAS DE PROPIETARIOS, LISTA DE PROPIETARIOS CONTENIENDO CHEQUES RECIBIDOS POR PAGOS DE SERVICIOS, ESPECIFICACIÓN DE REPARACIÓN CON COSTO Y SERVICIOS DE LIMPIEZA; ENVÍA A DIRECCIÓN GENERAL: SU REPORTE MENSUAL SOBRE EL DEPARTAMENTO.

RECIBE.- CUENTAS DE DEBE Y HABER DE PROPIETARIOS MENSUALMENTE LOS CUALES ENVÍA A LOS MISMOS; ARCHIVA COPIA DE TODO LO RECIBIDO Y ENVIADO YA SEA INTERNO Y EXTERNO.

DEPARTAMENTO DE VENTAS DE BIENES RAICES:

RECIBE.- MEMORÁNDUMS DE LA DIRECCIÓN GENERAL.

ENVÍA.- A CONTABILIDAD: CHEQUES RECIBIDOS POR CONCEPTOS DE COMPRAS YA SE ESTA MENSUALIDAD O LA CANTIDAD TOTAL - EN TERRENOS Y CONSTRUCCIONES; A CONSTRUCCIÓN: LA SOLICITUD DE PRESUPUESTO EN TIEMPO Y COSTO DE CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDAS, ASÍ COMO ESPECIFICACIONES, DETALLES Y PLANOS

ARQUITECTÓNICOS.

RECIBE.- RESPUESTA AFIRMATIVA O SOLICITUD DE REUNIÓN CON LA GERENCIA DE CONSTRUCCIÓN PARA DISCUTIR SOBRE TIEMPO Y COSTO, PLANOS, ESPECIFICACIONES Y DETALLES DE CONSTRUCCIÓN,

ENVÍA.- A CONSTRUCCIÓN: LA ACEPTACIÓN FIRMADA POR EL PROPIETARIO DEL TIEMPO Y COSTO DE CONSTRUCCIÓN; ARCHIVA TODO LO RECIBIDO Y ENVIADO EXTERNO E INTERNO.

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD:

RECIBE.- DE COMPRAS: COPIA CON EL IMPORTE DE LA COMPRA, - SE EXPIDE EL CHEQUE PARA SU PAGO Y SE RECIBE LUEGO LA -- FACTURA, MEMORÁNDUMS SOBRE CAMBIOS DE PRECIÓ, POLÍTICAS DE PAGO; DE CONSTRUCCIÓN: LISTAS DE ASISTENCIA QUINCENALES DE HORAS HOMBRE DE CONSTRUCCIÓN, VILLAS Y HOTEL, FICHAS DE SALIDA DE BODEGA Y UTILIZACIÓN DE MATERIALES EN CADA CONSTRUCCIÓN Y EN REPARACIÓN DEL HOTEL Y VILLAS; DE HOTEL RESTAURANT Y BAR: ENTRADAS Y SALIDAS DE CLIENTES, CONSUMOS Y EL PAGO DE LOS MISMOS, LISTAS DE ASISTENCIA QUINCENALES PARA ELABORAR NÓMINAS; RENTAS: ENTRADAS Y SALIDAS DE CLIENTES, CONSUMOS EN EL RESTAURANT BAR, - EL IMPORTE DEL PAGO DE LA CUENTA TOTAL Y RECIBO DE PAGO, LISTAS DE PROPIETARIOS, CHEQUES RECIBIDOS DE ELLOS, ESPECIFICACIÓN DE REPARACIONES DE VILLAS DESGLOSADO POR ---- CLIENTE, COSTOS Y SERVICIOS DE LIMPIEZA, Y LISTAS DE ASISTENCIA DEL PERSONAL PARA LA ELABORACIÓN DE NÓMINA.

VENTAS DE BIENES RAÍCES: CHEQUES RECIBIDOS POR CONCEPTO DE COMPRA YA SEA ÉSTE MENSUALIDAD O LA CANTIDAD TOTAL EN TERRENOS Y CONSTRUCCIONES.

ENVÍA.- COMPRAS: CHEQUE POR LA CANTIDAD EXACTA PARA EL PAGO DE MERCANCÍA, REQUISICIÓN DE COMPRAS Y PAGO DE NÓMINA. A CONSTRUCCIÓN: PAGO DE NÓMINA; A HOTEL, RESTAURANTE Y BAR: PAGO DE NÓMINA; A RENTAS: CUENTAS DE DEBE Y HABER -- MENSUALES DE PROPIETARIOS Y PAGO DE NÓMINAS; A VENTAS: -- ENVÍA PAGO DE NÓMINAS Y ESTADO DE CUENTA DE CADA CONSTRUCCIÓN CADA MES; A DIRECCIÓN GENERAL: REPORTE MENSUAL, ESTADOS FINANCIEROS, PROYECCIONES, ETC. Y PAGO QUINCENAL DE SU SUELDO; ARCHIVA.- TODO LO RECIBIDO EN LIBROS Y LO ENVIADO EN FILES, TANTO EXTERNO COMO INTERNO.

ASESOR JURIDICO:

RECIBE.- MEMORÁNDUMS DE TODOS LOS DEPARTAMENTOS CUANDO ÉSTOS TIENEN UN PROBLEMA JURÍDICO O LABORAL; DE DIRECCIÓN GENERAL; PARA DISCUTIR ALGÚN PROBLEMA SOBRE SITUACIONES LEGALES; DE CONTABILIDAD; PAGO POR HONORARIOS Y VIÁTICOS PARA VIAJES.

ENVÍA.- A CONTABILIDAD: CUENTAS DE GASTOS POR VIAJES Y MONTO DE HONORARIOS; A SECRETARIA EJECUTIVA: DOCUMENTOS PARA SU ARCHIVO.

DIRECTOR GENERAL:

RECIBE.- DE TODOS LOS DEPARTAMENTOS REPORTE MENSUAL DE

ACTIVIDADES, PROBLEMAS Y SOLUCIONES A ÉSTOS.

ENVÍA.- MEMORÁNDUMS A TODOS LOS DEPARTAMENTOS CUANDO ES NECESARIO Y A SECRETARIA DOCUMENTOS PARA SU ARCHIVO.

SECRETARIA EJECUTIVA:

RECIBE.- TODOS LOS DOCUMENTOS PARA SU ARCHIVO;Y ENVÍA MEMORÁNDUMS DEL DIRECTOR GENERAL A TODOS LOS DEPARTAMENTOS.

FORMA Y LLENADO DE PAPELERIA

LA FORMA Y EL LLENADO DE PAPELERÍA NO SE INCLUYE EN ESTE TRABAJO POR LA IMPOSIBILIDAD DE CONSEGUIRLA, YA QUE NO ME FUE FACILITADO POR LA EMPRESA.

SUGERENCIAS

COMO EXEMPLEADA DE DICHA COMPAÑÍA SUGIERO QUE TODAS LAS PERSONAS QUE TRABAJAN PARA ELLA LEAN ESTE MANUAL DE ORGANIZACIÓN YA QUE ACLARARÁ MUCHAS DE LAS DUDAS QUE EL EMPLEADO TANTO CON ANTIGÜEDAD COMO DE NUEVO INGRESO PUEDAN TENER Y QUE AL NO OBTENER RESPUESTA CLARA A LAS MISMAS, LLEVA UN MAYOR TIEMPO DE APRENDIZAJE Y ADAPTACIÓN - AL NO TENER CLAROS CONCEPTOS DE ASPECTOS COMO: JERARQUÍAS LABORALES, DESEMPEÑO DE LAS LABORES DE LAS PERSONAS - MÁS PROXIMAS A UNO, NIVELES DE COMUNICACIÓN (LOS CUALES SON SUMAMENTE IMPORTANTES Y CONFUSOS EN ESTA COMPAÑÍA ES

PECÍFICA Y QUE EN ESTE MANUAL HE TRATADO DE ESTABLECER -
TANTO EN LAS DESCRIPCIONES DEL PUESTO COMO EN LOS OBJETI
VOS, POLÍTICAS Y REGLAMENTOS, PARA HACER ASÍ, EL CAMINO
FÁCIL A QUIENES SON VIEJOS Y HAN CRECIDO EN LA EMPRESA -
Y QUE ÉSTOS PUEDAN ORIENTAR CON MÁS FACILIDAD A LOS JOVE
NES QUE IMPULSARÁN EN UN FUTURO A LA COMPAÑÍA Y QUE POR
MEDIO DE ESTE INSTRUMENTO PODRÁN DAR FRUTO MÁS RAPIDAMEN
TE.

CONCLUSIONES

HA SIDO UNA ARDUA TAREA LA RECOPIACIÓN DE TODOS --
LOS DATOS QUE SON NECESARIOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MA
NUAL, PERO UNA VEZ HECHO SERÁ FÁCIL ACTUALIZARLO Y COM--
PLEMENTARLO CADA VEZ QUE SE VERIFIQUEN CAMBIOS Y MODIFI
CACIONES.

UN MANUAL DE ORGANIZACIONES ES UNA HERRAMIENTA QUE
DEBERÍA EXISTIR EN TODA ORGANIZACIÓN YA QUE FACILITA EL
ENTENDIMIENTO ENTRE LAS PERSONAS TANTO DENTRO COMO FUE
RA DE UNA EMPRESA Y LA COMPRESIÓN DE LO QUE SE PIDE AL
INDIVIDUO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN; INCLUSO CONSIDERO
QUE SE TRADUCE EN UTILIDADES MONETARIAS, YA QUE AYUDA A
LA GERENCIA A NO PERDER DE VISTA SUS OBJETIVOS A LA VEZ
QUE SEÑALA SÍ ESTÁ HABIENDO FALLAS Y DONDE SE ENCUENTRAN,
ES DECIR, ES ÚTIL COMO PUNTO DE REFERENCIA O COMPARACIÓN

4.5 EJECUCION

LA EJECUCIÓN EN EL DESARROLLO SE LLEVA MAGNÍFICAMENTE POR LA GERENCIA DE CONSTRUCCIÓN, A QUIEN PODEMOS DEFINIR COMO UN DIRIGENTE AUTÓCRATA PATERNALISTA, AUTÓCRATA PORQUE DECIDE QUE ACTIVIDADES SE LLEVARÁN A CABO, CUALESQUIER CAMBIO EN ELLAS Y LA DESIGNACIÓN DE TRABAJOS ESPECIALES; ES PATERNALISTA PORQUE SE OCUPA DE SUS EMPLEADOS, SUS PROBLEMAS, SE INTERESA POR CONOCER SUS NECESIDADES ESPECÍFICAS, SUS SUBORDINADOS OCURREN A EL PARA HACERLE SABER QUE ESPERAN DE LA COMPAÑIA, Y ÉL A SU VEZ, HABLA CON ELLOS, LES MOTIVA Y EXIGE EL DESEMPEÑO CORRECTO DE SU TRABAJO POR MEDIO DEL RETO. RECIBE LOS REPORTES DE LOS JEFES DE LOS SUBDEPARTAMENTOS Y DISCUTE CON ELLOS LOS RESULTADOS, DECIDE QUE CORRECCIONES APLICAR Y QUE CAMBIOS HACER, MISMOS QUE DEBERÁN SER LLEVADOS A CABO POR LOS JEFES. EL GERENTE Y SUBGERENTE SON LOS EJECUTIVOS IDÓNEOS PARA LOS PUESTOS QUE OCUPAN YA QUE SON RESPETADOS POR SUS SUBORDINADOS E INFLUYEN POSITIVAMENTE EN ELLOS.

EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS LA EJECUCIÓN DEL TRABAJO ES BUENA, SÓLO HACEN FALTA PLANES MÁS BIEN ESTRUCTURADOS, CON OBJETIVOS SIGNIFICATIVOS, PARA QUE ESTE DEPARTAMENTO ESTÉ REALMENTE COMPLETO Y SEA TODO UN ÉXITO. LA

DIRECCIÓN TAMBIÉN ES BUENA YA QUE EL TRAMO DE ACTIVIDADES ES MUY CORTO.

EN EL HOTEL, RESTAURANT Y BAR LA EJECUCIÓN ESTA FALTA DE MOTIVACIÓN PARA LOS EMPLEADOS DE COCINA Y LAS CAMARISTAS, ESTO CREO YO, ES FALTA DE ATENCIÓN HACIA ÉSTOS GRUPOS, DEBEN DE INCULCÁRSELES VALORES Y PROPONERLES RETOS CON PREMIOS E INCENTIVOS ECONÓMICOS. EL DIRIGENTE NO PONE LA SUFICIENTE ATENCIÓN EN SUS SUBORDINADOS, LOS CUALES NO TIENEN LA CONFIANZA PARA EXPONER SUS FRUSTRACIONES, PUNTOS DE VISTA Y NECESIDADES; EL PUNTO DE VISTA DEL GERENTE SE COMPARA CON LA TEORIA X DE MCGREGOR: "LOS EMPLEADOS TRABAJAN TAN POCO COMO SEA POSIBLE, DEBEN SER PERSUADIDOS, RECOMPENSADOS, CASTIGADOS Y CONTROLADOS PARA QUE MODIFIQUEN SUS COMPORTAMIENTOS Y SE AJUSTEN A LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN, DESEAN SER DIRIGIDOS POR UN GERENTE FORMAL Y QUIEREN EVITARSE DIFICULTADES EN EL TRABAJO SIEMPRE QUE SEA POSIBLE." EN CUANTO AL PERSONAL RESTANTE, TIENEN LA MOTIVACIÓN DE LAS PROPINAS AUNQUE SU SITUACIÓN ANTE EL GERENTE ES LA MISMA QUE LA DE LOS DEMÁS EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO.

LA GERENCIA DE RENTAS TIENE UN EXCELENTE DIRIGENTE DEL TIPO AUTÓCRATA PATERNALISTA, CON UN DESEMPEÑO EFICIENTE EN TODO EL DEPARTAMENTO, SOLO HACE FALTA UN POCO DE MOTIVACIÓN HACIA LAS CAMARISTAS Y EL CHOFER MOZO, SI

SE LES TOMA EN CUENTA SU CALIDAD DE GRUPO INFORMAL Y SE LES RETA A UN RÁPIDO DESEMPEÑO CON ALGUNA RETRIBUCIÓN -- (YA SEA ÉSTA EL SALIR TEMPRANO O UN BONO MONETARIO) EL TRABAJO SERÁ MÁS AGRADABLE PARA ESTOS EMPLEADOS Y HABRÁ TODAVÍA UN MEJOR DESEMPEÑO.

LA GERENCIA DE VENTAS DE BIENES RAÍCES TIENE UNA -- EXCELENTE EJECUCIÓN YA QUE SU MOTIVACIÓN ES LO SUFICIENTEMENTE FUERTE (SU TRABAJO ES PAGADO POR COMISIÓN EN VENTAS) PARA TENER UN DESEMPEÑO MUY COMPETENTE.

EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD ENCUENTRA DIFÍCIL - SU EJECUCIÓN YA QUE SE ENCUENTRA FALTO DE UNA BUENA PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN, SU CONCEPTO DE TRABAJO ES EL MISMO QUE ENCONTRAMOS EN EL GERENTE DEL HOTEL, LO CUAL DETIENE EL AVANCE DE SU DEPARTAMENTO. EL GRUPO INFORMAL NO ES TOMADO EN CUENTA, TAMPOCO LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS. NO SE USAN MOTIVADORES.

LA DIRECCIÓN GENERAL TIENE UNA EJECUCIÓN AL DÍA POR FALTA DE PLANEACIÓN A CORTO PLAZO, SU POLÍTICA ES DE, -- "YA VEREMOS QUE SUCEDE MAÑANA", EL MÉRITO DE ALGUNOS DEPARTAMENTOS ES DEBIDO SOLAMENTE A SUS GERENTES. ES DE TOMARSE EN CUENTA QUE LA EJECUCIÓN EXTERNA HA SIDO EXCELENTE YA QUE LA EMPRESA TIENE UNA INMEJORABLE IMAGEN PÚBLICA Y TODOS LOS ASUNTOS EXTERNOS SE HAN LLEVADO A CABO -- CON GRAN ÉXITO.

EL ASESOR JURÍDICO SUPEDITA SU EJECUCIÓN A LOS GERENTES QUIENES SOLICITAN SU INTERVENCIÓN, LA CUAL ES SIEMPRE SATISFACTORIA.

4.6 CONTROL

LOS MÉTODOS DE CONTROL SON TANTO IMPORTANTES COMO NECESARIOS EN CUALQUIER EMPRESA, YA SEA ÉSTA DE PRODUCTOS O SERVICIOS, INDICANDO SI LO LLEVADO A CABO ESTÁ BIEN HECHO, SI HUBO ERROR, SI HAY QUE REVISAR LA PLANEACIÓN O MODIFICARLA.

EN ESTA EMPRESA DE SERVICIOS MÁS QUE DE PRODUCTOS (SOLO CONSTRUCCIÓN) EL CONTROL SE LLEVA A CABO DE LA SIGUIENTE MANERA:

EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS SE TIENEN ESTÁNDARES EN CUANTO A LAS COMPRAS POR MES PERO NO EN CUANTO AL DESEMPEÑO DE SUS COMPONENTES, USA LOS REPORTES ESCRITOS DESCRIPTIVOS DIRIGIDOS AL GERENTE GENERAL CADA MES. EL CONTROL DE CANTIDADES DADA POR LA DEMANDA DE INSUMOS (ALIMENTOS, BEBIDAS Y ARTÍCULOS DE LIMPIEZA) QUE EL NÚMERO DE CLIENTES PROPORCIONA. LA CALIDAD DEBE SER INMEJORABLE YA QUE EL TIPO DE CLIENTELA ES MUY SELECTA. NO HAY EN ESTE DEPARTAMENTO CONTROL DE USO DEL TIEMPO YA QUE EL TRAMO DE AUTORIDAD ES MUY PEQUEÑO. POR EL TIPO DE TRABAJO DEL DEPARTAMENTO LOS COSTOS SON VARIABLES. LOS PRESUPUESTOS DE COMPRA NO LOS LLEVA A CABO EL DEPARTAMENTO SINO MÁS BIEN EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD EN UNA ESTIMACIÓN DE CUANTO DINERO SE NECESITA AL MES PARA LAS COMPRAS. NO USA MUCHAS DE LAS HERRAMIENTAS DE CONTROL

QUE PODRÍAN SER ÚTILES Y REPORTAR MAYORES BENEFICIOS, COMO ES: EL PUNTO DE EQUILIBRIO, LOS PRESUPUESTOS MONETARIOS, EL USO DEL TIEMPO, ETC., EL DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIÓN LLEVA A CABO LA REVISIÓN DEL DESEMPEÑO DIVIDIDO EN RESULTADOS, GASTO DE CAPITAL Y COSTO; COMPARA EL DESEMPEÑO CON EL ESTÁNDAR. EL TIPO DE OBSERVACIÓN PARA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO ES LA PERSONAL Y LOS REPORTES DESCRIPTIVOS ESCRITOS POR LOS JEFES DE LOS SUBDEPARTAMENTOS. LOS CONTROLES DE CANTIDAD DE CONSTRUCCIÓN SON MANEJADOS POR EL ESFUERZO DE VENTAS Y EN PROPORCIÓN DIRECTA A ÉSTAS, - MIENTRAS QUE LA CANTIDAD DE TRABAJO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, COMPOSTURAS, JARDINERÍA, CARPINTERÍA, SEGURIDAD, ETC. SON FIJADOS POR EL CRITERIO DE LOS GERENTES DE CONSTRUCCIÓN, RENTAS Y HOTEL. SE CUIDA QUE LA CALIDAD SEA -- EXCELENTE Y EL NÚMERO DE PERSONAL SE FIJA DE ACUERDO CON LA EXCELENTE CALIDAD QUE SE DESEA OBTENER. EL CONTROL DEL USO DEL TIEMPO ES ESTRECHAMENTE VIGILADO POR EL GERENTE Y SUBGERENTE POR MEDIO DE LA SUPERVISIÓN, LLEVAN AL MISMO TIEMPO LAS HORAS HOMBRE TRABAJADAS EN LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS, ENVIÁNDOLAS LUEGO A CONTABILIDAD PARA QUE - PUEDA LLEVAR EL CONTROL DE COSTOS DIVIDIDO EN DEPARTAMENTOS Y DELIMITAR EN EL DEPARTAMENTO DE RENTAS SI LOS PROPIETARIOS DEBEN PAGAR O LE CORRESPONDE A LA COMPAÑÍA EL HACERLO; POR LO TANTO EL CONTROL DE LOS COSTOS GENERA--

LES SE ENCUENTRA BIEN DELIMITADO; TAMBIÉN EL CONTROL DE COSTOS TOTALES ES REVISADO CONSTANTEMENTE. LOS CONTROLES PRESUPUESTALES DE COSTO DE PRODUCCIÓN Y DE MANO DE OBRA SON LLEVADOS A CABO POR EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD. EL CONTROL EN ESTE DEPARTAMENTO ES MUY BIEN LLEVADO AUNQUE EL PESO DEL MISMO RECAE EN LAS PERSONAS DE NIVEL EJECUTIVO.

EN EL HOTEL, RESTAURANT Y BAR, SE LLEVA LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO CON ALGUNOS ESCAPES EN CUANTO AL CONTROL DEL USO DEL TIEMPO. SE EFECTÚAN COSTOS PRESUPUESTALES DE ALIMENTOS Y BEBIDAS Y REPORTES ESCRITOS DESCRIPTIVOS DE LOS JEFES DE SUBDEPARTAMENTOS, DONDE AL REVISARLOS PUEDEN APRECIARSE LAS FALTAS EN EL CONTROL DEL USO DEL TIEMPO, ESPECIALMENTE EN EL PERSONAL DE COCINA. EL CONTROL DE CANTIDAD Y CALIDAD SON ESTRUCTOS, LOS REvisa EL GERENTE. AUNQUE SE TIENEN LAS HERRAMIENTAS PARA ENCONTRAR EL TOTAL DE LOS COSTOS TANTO GENERALES COMO FIJOS Y VARIABLES, NO SE DETERMINAN. SE LLEVAN A CABO PRESUPUESTOS DE VENTAS SEGÚN LA TEMPORADA, PARA DETERMINAR LAS COMPRAS QUE DEBERÁN HACERSE.

AL SER EL TRAMO DE AUTORIDAD EN EL DEPARTAMENTO DE RENTAS BASTANTE CORTO, LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO SE LLEVA CORRECTAMENTE, EL GERENTE HACE PRESUPUESTOS ESTIMADOS DE VENTAS, UTILIZA LOS REPORTES TANTO VERBALES COMO ES-

CRITOS DEL TIPO DESCRIPTIVO, ALGUNAS VECES ESTADÍSTICO - (SOBRE EL CONTROL DEL USO DEL TIEMPO). SE LLEVAN TAMBIÉN CONTROLES DE CANTIDAD Y CALIDAD Y UN BUEN CONTROL SOBRE EL USO DEL TIEMPO, TAMBIÉN LLEVA UN CONTROL ADECUADO SOBRE LOS COSTOS FIJOS Y LOS COSTOS GENERALES, LOS COSTOS VARIABLES SON POCOS Y POR LO GENERAL SE CARGAN AL CLIENTE COMO GASTOS DE LIMPIEZA, DE LAVANDERÍA, NIÑERA, ETC.

EL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE BIENES RAÍCES NO TIENE PROBLEMA DE CONTROL SOBRE EL USO DEL TIEMPO; SIGUE UN -- PRESUPUESTO DE VENTAS EL CUAL SE ESFUERZA AL MÁXIMO EN - CUMPLIR; TIENE ESTÁNDARES DE VENTA CON LOS CUALES MIDE Y DESEMPEÑA. LLEVA UN CONTROL DE CANTIDAD Y CALIDAD, CARECE DE COSTOS GENERALES, CAUSA COSTOS FIJOS Y COSTOS VA-- RIABLES (VIAJES POR CONCEPTO DE VENTAS, CORTESÍAS AL CERRAR LA VENTA ETC.). TIENE CONTROL PRESUPUESTAL EL CUAL LLEVA A CONTABILIDAD.

EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD CARECE DE CONTROL - DEL USO DEL TIEMPO; ELABORA CONTROLES PRESUPUESTALES DE GASTOS DE TODOS LOS DEPARTAMENTOS QUE DEBE ENTREGAR A LA DIRECCIÓN GENERAL JUNTO CON LOS BALANCES GENERALES, ESTADOS DE RESULTADOS, ETC. QUE SE ENCARGA DE ELABORAR MEN-- SUALMENTE Y AL FINAL DE CADA AÑO. NO SE UTILIZA LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO EN CUANTO AL PERSONAL, NO EXISTEN TAM POCO LOS REPORTES DESCRIPTIVOS POR ESCRITO. SE HIZO UNA

AUDITORÍA CONTABLE POR UN EQUIPO DE STAFF EN EL PASADO AÑO, SE APLICARON LAS RAZONES FINANCIERAS Y EL RESULTADO FUE POSITIVO. NO TIENE CONTROLES DE CANTIDAD NI CALIDAD. ESTE DEPARTAMENTO SE ENCARGA DE DETERMINAR LOS CONTROLES DE LOS COSTOS GENERALES, FIJOS Y VARIABLES A NIVEL EMPRESARIAL. ELABORA LOS PRESUPUESTOS MAESTROS, DE COMPRA, DE CAJA O EFECTIVO PARA EL HOTEL Y LAS RENTAS, EN GENERAL.

COMO PUEDE APRECIARSE, LA MAYOR PARTE DE LOS CONTROLES SON LLEVADOS A CABO POR EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD CON SUPERVISIÓN DEL GERENTE GENERAL QUIEN APRUEBA -- PRESUPUESTOS Y CUALQUIER GASTO FUERA DEL MISMO, ESTO EN CUANTO A DINEROS, PERO EN CUANTO AL CONTROL DE USO DEL TIEMPO NO SE SABE CON EXACTITUD EL TIEMPO MUERTO, ESPECIALMENTE EN LO REFERENTE A LOS EMPLEADOS DEL HOTEL Y CONTABILIDAD, CASO QUE SE AGRAVA EN TEMPORADA BAJA. EN CASO DE CELEBRARSE UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA PODRÍA SABERSE CON EXACTITUD LOS TIEMPOS MUERTOS EN TODOS LOS DEPARTAMENTOS DE LA EMPRESA.

LA DIRECCIÓN GENERAL TIENE UN CONTROL PRESUPUESTAL EN CUANTO A GASTOS DE REPRESENTACIÓN Y VIÁTICOS. INCURRE EN COSTOS FIJOS (SALARIO Y OTROS) Y COSTOS VARIABLES -- (CORTESÍAS EN EL HOTEL, RESTAURANT Y BAR; Y OTROS). EJERCE EL CONTROL EN MAYOR MAGNITUD CON LAS HERRAMIENTAS QUE LE PRESENTAN CONTABILIDAD ESPECIALMETE Y LOS DEMÁS DEPARTA-

MENTOS.

ASESORÍA JURÍDICA CAUSA UN COSTO VARIABLE A LA EMPRESA YA QUE SU SALARIO ES POR HONORARIOS Y VARÍA MES -- CON MES.

NO HE INCLUIDO EL BALANCE GENERAL Y EL ESTADO DE RESULTADOS QUE NOS PERMITIRÍAN HACER USO DE LAS RAZONES FINANCIERAS, PORQUE NO ME FUE FACILITADO POR LA EMPRESA, DESEO AGREGAR QUE EXISTEN UN SINNUMERO DE CONTROLES ADMINISTRATIVOS COMO SON GRÁFICAS DE CONTROL, ESTADÍSTICAS Y OTROS, PERO LAS QUE ME PARECEN MAS SIGNIFICATIVAS SON LAS QUE HE INCLUIDO EN ESTE CUARTO PASO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.

LAS PRINCIPALES ÁREAS DE CONTROL TOTAL SON: LA POSICIÓN DE LA EMPRESA EN EL MERCADO DETERMINADA POR CONTABILIDAD Y LA GERENCIA GENERAL; LA LUCRATIVIDAD DETERMINADA POR CONTABILIDAD; LA ADQUISICIÓN Y USO DE MATERIALES DONDE INTERVIENE COMPRAS, CONTABILIDAD Y CONSTRUCCIÓN; - EL DESEMPEÑO DEL EMPLEADO A TODOS LOS NIVELES, SU DESARROLLO Y ACTITUD DETERMINADO POR CADA DEPARTAMENTO; EL CAPITAL O LOS RECURSOS FINANCIEROS DONDE INTERVIENEN CONTABILIDAD Y GERENCIA GENERAL; LA PRODUCTIVIDAD DETERMINADA - POR CADA DEPARTAMENTO Y SUPERVISADA POR LA GERENCIA GENERAL; LOS RECURSOS FÍSICOS MANTENIDOS POR CONSTRUCCIÓN Y SUPERVISADOS POR LA GERENCIA GENERAL, RENTAS Y HOTEL --

RESTAURANT Y BAR.

TODAS ESTAS ÁREAS DE CONTROL ESTÁN BIEN EJECUTADAS Y SON DE GRAN AYUDA PARA LA ADMINISTRACIÓN, PUDIENDO MAXIMIZARSE SU RENDIMIENTO SI LA PLANEACIÓN ESTUVIERA MEJOR DELIMITADA Y FUESE MÁS EFECTIVA. EL ÚNICO PUNTO DÉBIL ES EL DESEMPEÑO DEL EMPLEADO A TODOS SUS NIVELES, - SU DESARROLLO Y ACTITUD, PUNTO QUE TRATAREMOS EN LOS PROBLEMAS EN LA ADMINISTRACIÓN DEL CASO EXPUESTO.

4.7 PROBLEMAS EN LA ADMINISTRACION DEL CASO EXPUESTO

1. UNO DE LOS PROBLEMAS DEL DESARROLLO TURÍSTICO ES LA CARENCIA DE PLANEACIÓN DEPARTAMENTAL A CORTO PLAZO Y EN LA PLANEACIÓN DE OBJETIVOS INDIVIDUALES QUE AFECTAN EN LA EJECUCIÓN Y LA ORGANIZACIÓN, Y POR ENDE EN EL CONTROL, DONDE EL PERSONAL HACE SÓLO EL TRABAJO DEL DÍA Y LO QUE SE LE INDICA DEJANDO ASÍ ABUNDANTES TIEMPOS MUERTOS, QUE PODRÍAN UTILIZARSE PARA PLANEACIÓN Y DELIMITACIÓN DE PLANES Y OBJETIVOS LLEVADOS A CABO POR LOS GERENTES, QUE EN SI NO DISFRUTAN DE TIEMPOS MUERTOS, PERO ALGUNOS DE SUS SUBORDINADOS SÍ LO HACEN Y ÉSTO A SU VEZ PROPICIA Y FAVORECE LOS GRUPOS INFORMALES QUE EN ESTA EMPRESA NO ESTAN VIGILADOS Y QUE NO SON UTILIZADOS EN ALGUNOS DE LOS DEPARTAMENTOS (CONTABILIDAD Y HOTEL, RESTAURANT Y BAR) .
2. LA ADMINISTRACIÓN DEL DESARROLLO TURÍSTICO PRESENTA UN GRAVE PROBLEMA EN LA VIVIENDA QUE LA EMPRESA NO PUEDE OFRECER A SUS TRABAJADORES, Y QUE FALTAN PARA LA MAYORÍA DE LOS EMPLEADOS (EXCEPTUANDO LOS DEL DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIÓN) Y QUE OCASIONA LA CONTINUA ROTACIÓN DE EMPLEADOS UNOS SALIENDO Y OTROS ENTRANDO YA QUE SE VEN OBLIGADOS A PAGAR POR SÍ MISMOS LAS RENTAS DE SUS ALOJAMIENTOS. EN CUANTO A LOS EJECUTIVOS, ÉSTOS SON ALOJADOS EN CONDOMINIOS QUE LA COMPAÑÍA SE VE OBLIGADA A RENTAR A SUS RESPECTIVOS PROPIETARIOS.

3. LA FLUCTUACIÓN DE LA DEMANDA ES OTRO PROBLEMA PARA EL CASO EXPUESTO YA QUE HAY UNA GRAN DIFICULTAD PARA RECLUTAR PERSONAL CAPACITADO EN PREPARACIÓN PARA LA TEMPORADA ALTA, DESPIDIÉNDOSE LUEGO QUE LA TEMPORADA COMIENZA A DECLINAR PUES OCASIONARÍA SUELDOS INNECESARIOS Y PERSONAL SIN TRABAJO (HOTEL, RESTAURANT, BAR, Y RENTAS), TODO ESTO INFLUYE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE EN TEMPORADA ALTA SE SUFRE PUES LAS PERSONAS CAPACITADAS TIENEN TRABAJO FIJO Y NO EVENTUAL. EN DICHA TEMPORADA BAJA NO SE REGISTRAN PÉRDIDAS PERO TAMPOCO UTILIDADES.

4. ADEMÁS DE LA FORMACIÓN DE GRUPOS INFORMALES NO DIRIGIDOS, IMPULSADOS EN PARTE POR LOS TIEMPOS MUERTOS, EXISTE OTRA CARENCIA QUE SE TRADUCE EN DEFICIENCIA Y QUE ES LA MOTIVACIÓN TANTO EMOCIONAL COMO MATERIAL HACIA LOS EMPLEADOS, DIFERENTE DE LAS PRESTACIONES QUE OTORGA LA LEY; CUYOS EJECUTIVOS AUTÓCRATAS NO TOMAN EN CUENTA.

5. EL CONTROL DEFICIENTE DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD SOBRE LOS COSTOS GENERALES Y VARIABLES DEL HOTEL TIENE -- POR CONSECUENCIA LÓGICA FUGAS MONETARIAS QUE MINAN LAS UTILIDADES.

6. COMO PUDO OBSERVARSE EN LA HISTORIA DEL ESTADO, HAY EN LA ACTUALIDAD MUY POCAS PERSONAS CAPACITADAS Y EFICIENTES QUE DESEEN TRABAJAR POR LARGAS TEMPORADAS EN ESTE LUGAR, POR VARIAS RAZONES: UNA DE LAS CUALES ES EL DIMINU---

TO TAMAÑO DEL PUEBLECITO QUE ESTA A UNA HORA DE VIAJE A CANCUN O COZUMEL (LOS LUGARES MÁS GRANDES A LOS ALREDEDORES), OTRA RAZÓN ES QUE EL ALOJAMIENTO ES TAN INADECUADO QUE NO PUEDEN VIVIR EN ÉL CON SUS FAMILIAS; Y POR ÚLTIMO SE PUEDEN CONSEGUIR TRABAJOS CON EL MISMO SUELDO EN SUS LUGARES DE ORIGEN.

4.8 SUGERENCIAS PARA LA SOLUCION DE LOS PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS DEL CASO EXPUESTO.

SUGIERO COMO SOLUCIÓN CONTRATAR UN GRUPO ESPECIALIZADO QUE REALICE UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA, LA CUAL SERÍA MUY ÚTIL PUES DARÍA LA PAUTA A SEGUIR EN LA SOLUCIÓN DE LA MAYORÍA DE LOS PROBLEMAS QUE SE EXPONEN EN EL PUNTO ANTERIOR; QUE DARÍA SUGERENCIAS A LA DIRECCIÓN GENERAL TANTO COMO A LOS GERENTES DE COMO SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS QUE LA EMPRESA SUFRE ACTUALMENTE, Y PREVENIR PROBLEMAS Y ERRORES FUTUROS SI SE SIGUEN Y LLEVAN A CABO DICHAS SOLUCIONES PROPUESTAS.

1. ME ATREVO A PROPONER QUE SE REVISE TODA LA PLANEACIÓN TANTO A CORTO COMO A LARGO PLAZO Y SE REESTRUCTURE PARA INVOLUCRAR A LAS PERSONAS QUE TRABAJAN COMO EMPLEADOS, ASIGNÁNDOLES OBJETIVOS Y OBSERVANDO COMO REACCIONAN, TAMBIÉN SERÍA PRODUCTIVO QUE ELLOS MISMOS FIJARAN ALGUNOS DE LOS OBJETIVOS DE SU PROPIO TRABAJO. EL HACERLES SABER QUE SE ESPERA DE ELLOS EN EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO AYUDARÍA BASTANTE. DEBERÍAN ESTANDARIZARSE LAS ACTIVIDADES ESPECÍFICAS A REALIZAR EN CADA PUESTO EN TODA LA EMPRESA PARA ELIMINAR LOS TIEMPOS MUERTOS.

2. A ESTE RESPECTO PROPONGO QUE LA COMPAÑÍA CEDA LOS TERRENOS EN LA PARTE POSTERIOR DEL FRACCIONAMIENTO PARA ALOJAMIENTOS, PUES EL DESARROLLO CRECERÁ TODAVÍA MUCHO MÁS (TRES VECES APROXIMADAMENTE) Y ENTONCES EL PUEBLO AD

YACENTE NO PODRÁ ABSORBER TANTAS PERSONAS. EN ESTAS FECHAS EL COSTO DE CONSTRUCCIÓN SERÁ MENOR, ADEMÁS QUE PODRÁ IR DEPRECIÁNDOSE SU VALOR; POR OTRO LADO SE CONSERVARÁ EL PERSONAL CAPACITADO Y EFICIENTE CON QUE AHORA SE CUENTA. OTRA VENTAJA SERÍA EL AHORRO EN LAS ALTAS RENTAS QUE LA EMPRESA DEBE PAGAR PARA ALOJAMIENTO DE LOS EJECUTIVOS, SIN CONTAR CON QUE SI SE RENTARAN AL PÚBLICO DICHAS UNIDADES, PODRÍA PERCIBIRSE TAMBIÉN EL PORCENTAJE QUE EN RENTAS RECIBE LA COMPAÑÍA.

3. PARA ESTE PROBLEMA PROONGO EL QUE SE UTILICEN PAQUETES VACACIONALES DE GRUPO Y SE ORGANICEN CONVENCIONES Y CURSOS EDUCATIVOS ACERCA DE ARQUEOLOGÍA E HISTORIA MAYA, PARA LA TEMPORADA BAJA. ESTO MANTENDRÁ AL DESARROLLO PERCIBIENDO UTILIDADES Y NO HABRÁ NECESIDAD DE RECORTAR PERSONAL, PUDIENDO ASÍ CONSERVAR BUENOS ELEMENTOS Y UN SERVICIO DE ÓPTIMA CALIDAD.

4. ESTA SOLUCIÓN ES UNA DE LAS MÁS FÁCILES PARA MI PUNTO DE VISTA, Y QUE ADEMÁS PUEDE SER RESUELTA EN UNA GRAN PARTE POR UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA QUE ELIMINARÍA LOS TIEMPOS MUERTOS AL APLICARSE LOS NUEVOS PLANES, AL ESTANDARIZARSE LAS ACTIVIDADES Y AL FIJAR EL EMPLEADO PARTE DE SUS OBJETIVOS, ESTO MOTIVARÁ AL TRABAJADOR PARA HACER LAS COSAS BIEN Y EMPLEAR TODA SU CAPACIDAD. LA OTRA PARTE DEBE SER UN ESFUERZO GERENCIAL PARA DIRI-

GIR LOS GRUPOS INFORMALES HACIA UN DESEMPEÑO POSITIVO DE SUS ACTIVIDADES, APLICANDO PARA ÉSTE FIN, MOTIVADORES TALES COMO CONCURSOS DEL MEJOR EMPLEADO DEL MES CON UN PREMIO MONETARIO O UN DÍA LIBRE.

5. EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD ES DE VITAL IMPORTANCIA PARA CUALESQUIER EMPRESA Y SÍ ÉSTE NO FUNCIONA BIEN, POR CONSECUENCIA HABRÁ FUGAS MONETARIAS, SUGIERO POR ESTE MOTIVO QUE SE REORGANICE EL DEPARTAMENTO Y SE CONTRATE PERSONAL MUY COMPETENTE QUE LLEVE A CABO TODAS LAS -- FUNCIONES POR MEDIO DE UN SISTEMA CONTABLE IDÓNEO PARA LA EMPRESA. EN CUANTO A LOS COSTOS DEL HOTEL, TAMBIÉN EL GERENTE DEBE LLEVAR A CABO UNA SUPERVISIÓN MÁS ESTRICTA, PARA AYUDAR AL ÉXITO DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD.

6. EN CUANTO AL PERSONAL COMPETENTE QUE ES NECESARIO PARA LA EMPRESA, ÉSTA DEBERÁ TENER LA CAPACIDAD DE OFRECER MEJOR VIVIENDA Y UN SUELDO UN POCO MEJOR PARA QUE LA GENTE VAYA A TABAJAR AL DESARROLLO, EJECUTE UNA BUENA LABOR Y PERMANEZCA EN SU TRABAJO UN TIEMPO SÍ NO LARGO, POR LO MENOS RAZONABLE.

5. CONCLUSIONES

LOS MOVIMIENTOS MIGRATORIOS PURAMENTE TURÍSTICOS ANUALES ASCIENDEN A 200 MILLONES DE PERSONAS QUE SALEN DE SU PAÍS PARA VISITAR OTRO U OTROS (EN ESTA CIFRA NO ESTÁN INCLUIDOS NI LOS DESPLAZAMIENTOS INTERIORES EFECTUADOS DURANTE LAS VACACIONES MÁS CORTAS, COMO LAS DE NAVIDAD Y SEMANA SANTA NI LOS ÉXODOS MASIVOS DE CIUDADANOS DE FIN DE SEMANA).

EN EL TRANSCURSO DE ESTE TRABAJO EL LECTOR HABRÁ NOTADO QUE EL TURISMO ES DE GRAN IMPORTANCIA; FUE CREADO POR EL HOMBRE, PARA EL HOMBRE Y ES MANEJADO POR EL HOMBRE. POR ESTAS RAZONES DEBE TOMARSE MUY EN CUENTA EL PERSONAL QUE TRABAJA EN TURISMO YA QUE ES DETERMINANTE EN EL BUEN O MAL SERVICIO QUE SE LE DÉ A QUIENES HACEN POSIBLE QUE EXISTA EL TURISMO. DEBE GUIARSE AL EMPLEADO Y RESPONSABILIZARSE DE SUS ACTIVIDADES, A LA VEZ QUE MOTIVARSE PARA QUE ESTÉ COMODO Y A SU VEZ HAGA SENTIR COMO EN SU CASA AL TURISTA.

DADA LA SITUACIÓN MUNDIAL ACTUAL, MÉXICO TIENE EXCELENTE PROBABILIDADES TURÍSTICAS PUES ACTUALMENTE LA SITUACIÓN TANTO DE EUROPA COMO DE MEDIO ORIENTE EN RELACIÓN A SU POLÍTICA Y LOS ÚLTIMOS DESASTRES OCURRIDOS NO RESULTAN MUY ATRACTIVOS PARA EL TURISMO INTERNACIONAL.

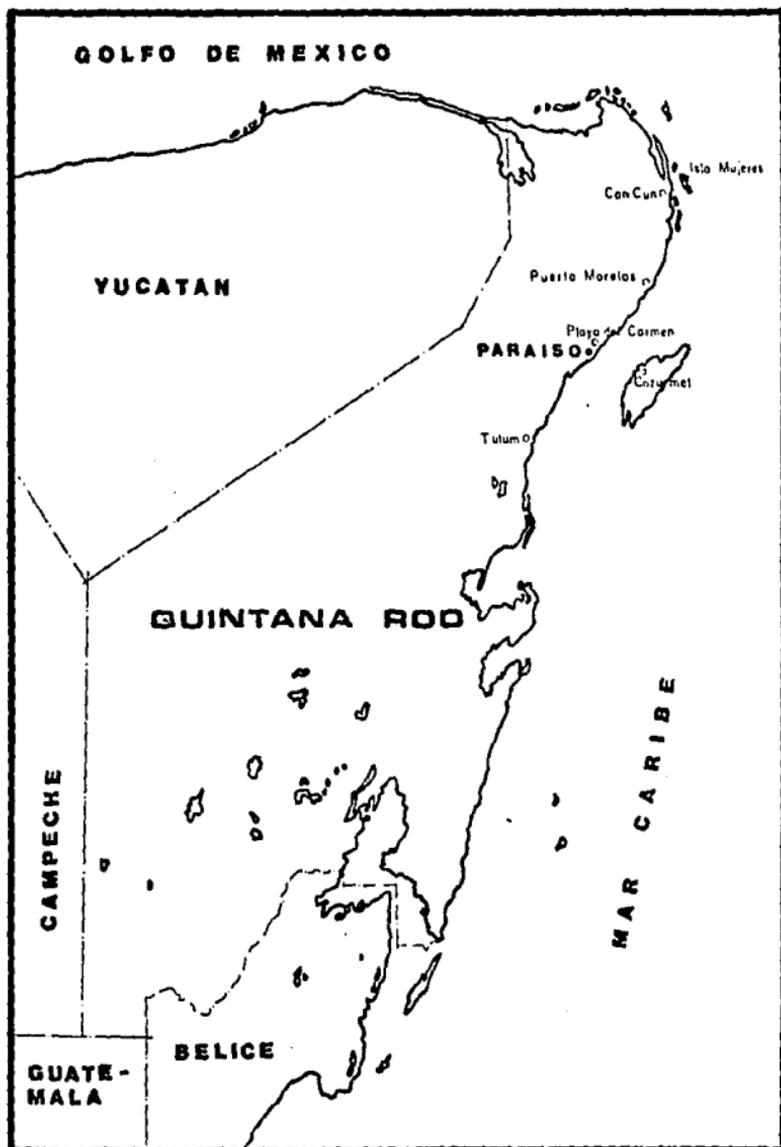
COMO ES BIEN SABIDO NUESTRA PRINCIPAL CLIENTELA ES

NORTEAMERICANA, TAMBIÉN ES SABIDO QUE LA HOTELERÍA EN EL MUNDO ACTUAL TIENE UNA GRAN INFLUENCIA DE ESTE PAÍS EN CUANTO A LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS Y LOS SERVICIOS QUE SE OFRECEN; Y ES INNEGABLE QUE SUS MÉTODOS SON EXCELENTES PUES UNA BUENA ADMINISTRACIÓN DEBE SER SIEMPRE -- CREATIVA Y POR PARTE DE SUS GERENTES DEBE HABER UN ALTO GRADO DE RESPONSABILIDAD YA QUE DE ELLO DEPENDE EL QUE UNA ORGANIZACIÓN SEA DESDE EL ÉXITO MÁS ROTUNDO, HASTA EL FRACASO MAS LAMENTABLE. FACTORES LOS ANTERIORMENTE EXPUESTOS QUE FORMAN PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN DE CUALQUIER CADENA HOTELERA EN TODO EL MUNDO.

TENIENDO COMO BASE ESTAS BUENAS INFLUENCIAS DE ESTADOS UNIDOS, APROVECHEMOSLAS AL MÁXIMO Y CREEMOS UN MÉXICO QUE SEA CAPAZ DE OFRECER TODO LO QUE EL MUNDO DESEA -- EN LO REFERENTE AL TURISMO, Y SER ASÍ, EL MAYOR PUNTO DE ATRACCIÓN EN EL MUNDO, POR MEDIO DE UN INMEJORABLE SERVICIO TURÍSTICO.

ES NUESTRA RESPONSABILIDAD COMO MEXICANOS DEL PRESENTE SIGLO PREPARARNOS Y SER EFICIENTES EN NUESTRAS ACTIVIDADES, CUALESQUIERA QUE ÉSTAS SEAN, PARA ASÍ AYUDARNOS, AYUDAR A LOS DEMÁS Y AYUDAR A NUESTRO MÉXICO.

ANEXO #1



BIBLIOGRAFIA

- ALVAREZ JOSÉ ROGELIO, DIRECTOR; ENCICLOPEDIA DE MÉXICO, TOMO II; 2A. ED.; ED. UNAM; MEXICO, 1979.
- ENCICLOPEDIA ESPASA Y CALPE; TOMO XXXIII; ED. ESPASA Y CALPE, S.A.; MADRID, 1978.
- FERNANDEZ FUSTER LUIS; TEORÍA Y TÉCNICA DEL TURISMO; TOMO I; 3A. ED.; ED. NACIONAL; MADRID, 1973.
- GARCIA FUENTES ANA; CANCUN; TURISMO Y SUB-DESARROLLO REGIONAL; 1A. ED.; ED. UNAM; MÉXICO, 1979.
- LATTIN GERALD W.; ADMINISTRACIÓN MODERNA DE HOTELES Y MOTELSES; 1A. ED.; ED. TRILLAS; MÉXICO, 1982.
- LAWRENCE PAUL R., ET. AL.; ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND ADMINISTRATION; HOMEWOOD, ILL.; ED. RICHARD D. IRWIN INC.; U.S.A., 1961.
- MC.INTOSH ROBERT W., P.H.D.; TOURISM PRINCIPLES, PRACTICES AND PHILOSOPHIES; 2ND. PRINTING; ED. GRID, INC.; U.S.A., 1972.
- MORENO SALVADOR; MÉXICO, VIAJE POR SU VIDA Y SU BELLEZA; 1A. ED.; ED. EDICIONES CASTELL; MÉXICO, 1981.
- REYES PONCE AGUSTÍN; EL ANÁLISIS DE PUESTOS; 5A. ED.; ED. LIMUSA; MÉXICO, 1982.
- SALVAT MANUEL, DIRECTOR; OCIO Y TURISMO; TOMO 21; BIBLIQ

TECA SALVAT DE GRANDES TEMAS; ED. SALVAT EDITORES; ESTELLA (NAVARRA), 1974.

SECRETARIA DE TURISMO Y DEL GOBIERNO DE MÉXICO; MEMORIA 1970-1976; ED. ÚNICA; ED. SECTUR; MÉXICO, 1976.

TERRY GEORGE R.; PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN; TR. ALFONSO VASSEUR WALLS, C.P.; 7A. IMPRESIÓN; ED. COMPAÑÍA EDITORIAL CONTINENTAL, S.A. DE C.V.; MÉXICO, 1984.