



Úrsulo Galván, Ver. 28/FEBRERO/2024  
OFICIO No. 031

**ASUNTO: Autorización de Digitalización**

**C. MARBELLA PARRA PERIAÑEZ**  
**N° CONTROL: 19883929**  
**CARRERA: INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL**  
**PRESENTE**

Por este conducto me dirijo a usted para comunicarle que su trabajo titulado: **“LA REINGENIERIA ADMINISTRATIVA COMO FACTOR DETERMINANTE DE LA COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.”**. Como opción de Titulación integral mediante: **TESIS PROFESIONAL** después de haber sido revisado por su Asesor y los integrantes de la Comisión de Revisión y usted haber cumplido con todas las correcciones y los requisitos indispensables, ha sido autorizada su digitalización; **por lo que deberá entregar a este Departamento un “Producto Formal de Titulación” de color VINO**, debiendo presentarse en formato digital atendiendo a las instrucciones para tal efecto.

**ATENTAMENTE**  
*Excelencia en Educación Tecnológica*  
*Nuestro Esfuerzo es Progreso*

**C. URANIA LOPEZ CERDAN**  
**JEFA DEL DEPTO. DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES**

  
**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE URSULO GALVAN**

**DIVISION DE ESTUDIOS  
PROFESIONALES**

C.e.p. Archivo  
ULC/mri\*



Úrsulo Galván, Ver, 28/FEBRERO/2024

ASUNTO: Liberación de Proyecto para Titulación integral.

URANIA LOPEZ CERDAN  
JEFA DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES  
P R E S E N T E

Por este medio le informo que ha sido liberado el siguiente proyecto para la Titulación integral

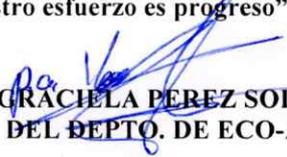
Nombre del Egresado	MARBELLA PARRA PERIAÑEZ
Carrera:	INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL
No. de Control	19883929
Nombre del proyecto	LA REINGENIERIA ADMINISTRATIVA COMO FACTOR DETERMINANTE DE LA COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.
Producto	TESIS PROFESIONAL

Agradezco de antemano su valioso apoyo en esta importante actividad para la formación profesional de nuestros egresados.

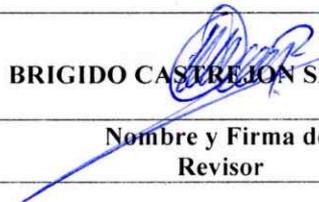
ATENTAMENTE  
Excelencia en Educación Tecnológica®  
“Nuestro esfuerzo es progreso”



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ÚRSULO GALVÁN

  
ANA GRACIELA PEREZ SOLIS  
JEFA DEL DEPTO. DE ECO-ADMINISTRATIVAS.

DEPTO. DE CIENCIAS  
ECONOMICO  
ADMINISTRATIVAS

 LOIDA MELGAREJO GALINDO	 MARCO ANTONIO DIAZ RAMOS	 BRIGIDO CASTAÑÓN SANCHEZ
Nombre y Firma del Asesor	Nombre y Firma del Revisor	Nombre y Firma del Revisor

C.c.p. Expediente





**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO  
NACIONAL DE MÉXICO®

# INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ÚRSULO GALVÁN

LA REINGENIERIA ADMINISTRATIVA  
COMO FACTOR DETERMINANTE DE LA  
COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA BALNEARIO  
LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

TESIS PROFESIONAL

Presenta:

MARBELLA PARRA PERIAÑEZ

Para obtener el título de:

INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

No. Control: 19883929

Úrsulo Galván, Ver., Febrero de 2024.

## **Agradecimientos**

Agradezco a mis asesores por darme las facilidades y brindarme todo el apoyo que necesite, con su experiencia han formado un gran profesional.

Al igual que a mi madre por todas las oportunidades que me brindo para seguir con mis proyectos académicos, dedicándole este logro a ella, mi padre y mi familia que siempre estuvieron presentes cuando los necesite.

## **Resumen**

La presente tesis “La reingeniería Administrativa como factor determinante de la competitividad en la empresa Balneario Los Pocitos de La Cumbre S.A. de C.V.”, cuyo objetivo fue la aplicación de reingeniería y así aumentar el valor competitivo de la empresa, al implementar técnicas de organización y análisis empresariales. Utilizando las técnicas de organización se desarrolla un manual de organización del balneario, al mismo tiempo que al utilizar la cadena de valor como un análisis estratégico para con ello visualizar el valor competitivo de la empresa.

El trabajo se desarrolló en función de la metodología transversal y de campo como objeto de estudio el Balneario Los Pocitos de la Cumbre S.A. de C.V, realizando investigación documental para así obtener datos certeros sobre sus funciones diarias, las cuales se describieron en el manual de organización; Se agregan la interpretación de los resultados obtenidos de las figuras y para finalizar se argumentó la discusión de resultados.

## Índice general

I. Introducción.....	1
II. Antecedentes .....	2
III. Planteamiento del problema.....	4
IV. Objetivos .....	5
4.1 General .....	5
4.2 Particulares.....	5
V. Hipótesis .....	6
VI. Marco teórico .....	7
6.1. La reingeniería.....	7
6.1.1. Concepto .....	7
6.1.3. La reingeniería administrativa.....	8
6.2. Cadena de valor .....	8
6.2.1 Concepto .....	8
6.2.2. Análisis de la cadena de valor .....	9
6.3. Ventaja competitiva .....	9
6.3.1 Concepto .....	9
6.4. Análisis empresarial.....	10
6.4.1. Concepto .....	10
6.4.2. Análisis FODA .....	10
6.5. Reingeniería de la organización .....	11
6.5.1. Concepto .....	11
6.6. Diseño Organizacional.....	11
6.6.1. Concepto .....	11
6.7. Técnicas de organización .....	12

6.7.1. Concepto .....	12
6.7.2. Principales técnicas de organización según Münch .....	12
6.8. Manuales administrativos .....	13
6.8.1 Concepto .....	13
6.8.1. Clasificación.....	13
6.9. Manual de organización.....	14
6.9.1. Definición: .....	14
6.9.2. Estructura del manual de organización.....	15
6.10. Calidad.....	17
6.10.1. Definiciones .....	17
6.10.2. Importancia de un sistema de gestión de calidad .....	17
6.11. Capacitación .....	18
6.11.1. Concepto .....	18
6.11.2. Objetivos de la Capacitación .....	18
6.11.3 Tipos de análisis de un diagnóstico de necesidades de capacitación .....	19
6.12. Balneario Los Pocitos de La Cumbre S.A. de C.V. ....	19
6.12. 1. Características generales de la empresa.....	20
6.12.2. Misión .....	20
6.12.3. Visión .....	20
VII. Materiales y métodos .....	21
VIII. Resultados y discusión.....	22
IX. Conclusiones.....	28
X. Recomendaciones .....	29
XI. Fuentes de consulta .....	30
XII. Anexos .....	34

## Índice de figuras

Figura 1 Modelo de cadena de valor según Porter.....	8
Figura 2 Análisis FODA de la empresa Balneario Los Pocitos de La Cumbre S.A. de C.V .....	23
Figura 3 Cadena de Valor; Balneario Los Pocitos de La Cumbre S.A. de C.V.....	25
Figura 4 Portada del Manual de Organización .....	26
Figura 5 Índice del Manual de Organización .....	27

## **I. Introducción**

Es fácil dejar pasar procedimientos necesarios, creyendo que un buen desempeño organizacional se basa en realizar actividades lo más antes posible, aunado a esto la falta de documentos de consulta provoca que el conocimiento técnico se distorsione cayendo en las redes de la improductividad; actualmente, todavía existen pequeñas y medianas empresas que ignoran la importancia de su estructura organizacional, impidiendo su desarrollo y crecimiento a largo plazo.

Existe un patrón de reestructura de procesos administrativos a través de la de reingeniería administrativa, permitiendo a las empresas aumentar su productividad basándose en su valor competitivo; en México la reingeniería de procesos enfocado en ámbitos administrativos, sustituyó drásticamente el antiguo modelo autónomo hacia uno de apertura, debido que la copia de modelos no siempre resulta exitosa y además copiar esquemas o modelos no es lo recomendable. (Hernández, 2013)

El Balneario Los Pocitos de La Cumbre S.A. de C.V. ha mantenido su servicio por más de 30 años para los turistas locales y nacionales, actualmente bajo tendencias globalizadas del mercado demuestra interés en reestructurar su diseño organizacional, buscando brindar un servicio de calidad.

Por tal razón, surge mi trabajo de aplicar la reingeniería administrativa en el Balneario Los Pocitos de La Cumbre S.A. de C.V. a través de la evaluación de sus áreas; Con ello aplicar métodos y técnicas organizacionales que coadyuven a su reestructura organizacional, la documentación de funciones e implementación, enfocándome en su valor competitivo.

## II. Antecedentes

La reingeniería administrativa “constituye una revisión y reconfiguración de los procesos administrativos de una empresa, lo que implica recrear y configurar de manera radical los sistemas de la compañía para lograr incrementos significativos en materia de rentabilidad, productividad, tiempo de respuesta y calidad, adquiriendo ventajas competitivas”. (ELG, 2022)

El trabajo de maestría de Olga Elva Contreras Morales (2001), donde realiza una “Propuesta de reingeniería para la pequeña y mediana empresa desde el punto de vista del área de la administración de las organizaciones con él, objetivo de cumplir con una adecuada calidad fiscal en la información” que a través de su experiencia laboral, menciona que la falta de planeación oportuna administrativa y fiscal dificulta la toma de decisiones para la resolución de problemas, provocando deficiencia de funciones en los departamentos; Contreras muestra el objetivo de “Establecer un método de evaluación de actividades a fin de realizar un rediseño de funciones requeridas para una adecuada calidad fiscal en la organización” mediante su experiencia laboral menciona las principales problemáticas a las que se ha enfrentado “la duplicidad de funciones, ineficiencias, baja productividad, costos altos, falta de coordinación entre las diferentes actividades de los departamentos, presentación de información a destiempo etc., teniendo como resultado el que no se tenga la posibilidad de contar con información carente totalmente de calidad que nos permita estar en posibilidad de cumplir con las obligaciones fiscales que tiene la organización”; los resultados que se redactan dentro de la investigación a través de la reingeniería es que se puede contar con una información de calidad, facilitando la programación de recursos y actividades de acuerdo a objetivos, así como para cumplir con las obligaciones tributarias. (Contreras, 2001)

Respaldando trabajos de reingeniería, Oscar Solís Gonzales (2014) realiza un “Diagnóstico y operación en una micro empresa mexicana; reingeniería e innovación” buscando el objetivo de “Realizar un estudio de caso de la situación actual de la empresa,

y así poder conocer cómo es que se lleva a cabo el proceso de transformación y las variables que las relacionan, tanto directa como indirectamente” concluyendo su investigación menciona la importancia de las variables como reclutamiento, capacitación, crecimiento y desarrollo del personal, procesos operativos, causa raíz de problemas y concluye con la posibilidad de la aplicación parcial de la Teoría de Restricciones. (Solís, 2014)

Por último, menciono un trabajo de tesis peruano, de BACH. Jose Giordano Anicama Pecho (2021), presentando “La reingeniería administrativa y la gestión por resultados en los colaboradores en la empresa Fundo Agrícola Victoria S.A.C., Ica, 2021” estableciendo el objetivo de “Comprobar la influencia de la Reingeniería Administrativa en la Gestión por Resultados en los colaboradores en la empresa Fundo Agrícola Victoria SAC, Ica, 2021” concluye que los cambios estructurales son básicos para una buena gestión en la empresa logrando la minimización de errores; que los rediseños permiten a las organizaciones a adoptarse a los cambios por la globalización y la tecnología; y finalmente que la gestión por resultados influye para un crecimiento aceptable los mercados internacionales. (Animaca, 2021)

La reingeniería como tal, es el rediseño o algún cambio drástico dentro de una empresa, pero de igual manera puede llegar a ser el abandono de viejos procedimientos y la búsqueda de trabajo que agregue valor al cliente final, así mismo como organizar la empresa alrededor de los procesos. (Escalera, García, & Masa, 2008)

Su descubrimiento se debe a finales de la década de los 80, por Michael Hammer y James Champy, alcanzando gran repercusión y relevancia en los años 90; Diversas organizaciones que desarrollaron planteamientos de reingeniería fracasaron al no obtener los resultados que esperaban, es por ello que la realización de análisis bajo causas de éxito y fracaso son muy importantes.

### **III. Planteamiento del problema**

Las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) representan el 99% del sector privado en México y solo el 35% sobrevive pasados los cinco años de operaciones; entre las razones por las que fracasan las PYMES en México, según cifras de la Asociación de Emprendedores en México (2022) el 32% de los casos es por la mala administración del negocio y la falta de un plan financiero.

La globalización comercial a desarrollado la necesidad de análisis empresariales, creación de mejoras en la cadena de valor, en un enfoque de crear cierta competitividad obteniendo el mayor margen posible, llevando a las empresas a una reestructura en su administración para el logro de objetivos. (Rodríguez, 2013)

Por tal motivo, la empresa Balneario Los Pocitos de La Cumbre S.A. de C.V. requiere mantenerse, crecer y desarrollarse estratégicamente, sin embargo, al no identificar su valor competitivo dentro del mercado actual, pierde cierta competitividad creando una gran deficiencia en la realización de sus procesos administrativos; Es por ello que la aplicación de una reingeniería administrativa se enfocara en la revisión y reestructuración de sus procesos buscando un mejor rendimiento de costos, calidad, servicios, optimización de flujos de trabajo y su productividad, buscando crear una organización competitiva ante el sector turístico. Se establece la siguiente pregunta de investigación ¿Realizar una reingeniería administrativa en la empresa Balneario Los Pocitos de La Cumbre S.A. de C.V. identificara su valor competitivo?

## **IV. Objetivos**

### **4.1 General**

Aplicar la reingeniería administrativa en la empresa Balneario Los Pocitos de La Cumbre S.A. de C.V. para identificar su valor competitivo.

### **4.2 Particulares**

- Realizar un análisis FODA de la empresa Balneario Los Pocitos de La Cumbre S.A. de C.V.
- Realizar la cadena de valor para identificar el valor competitivo.
- Desarrollar un manual de organización para identificar jerarquías, funciones y requerimientos de los diferentes puestos de la empresa.

## **V. Hipótesis**

Hi: La realización de una reingeniería administrativa en la empresa Balneario Los Pocitos de La Cumbre S.A. de C.V. coadyuvara a identificar su valor competitivo.

Variable independiente: Reingeniería administrativa

Dependiente: Valor competitivo

## **VI. Marco teórico**

### **6.1. La reingeniería**

#### **6.1.1. Concepto**

La reingeniería es el rediseño de un proceso, o un cambio drástico en una empresa, es comenzar de nuevo desde cero; significa el abandono de viejos procedimientos y la búsqueda de trabajo que agregue valor al consumidor, así como organizar la empresa alrededor de los procesos. (Escalera, García, & Masa, 2008)

#### **6.1.2. No es reingeniería**

Existen conceptos desarrollados de acción de cambio, tales como:

- **Downsizing:** Significa en español, adelgazamiento, se refiere a disminuir la estructura de instituciones que pretenden alcanzar más metas con menos recursos.
- **Aplanamiento de las estructuras:** Es una de las acciones que se recomendará después de realizar un esfuerzo de reingeniería, sin embargo, disminuir niveles de la estructura administrativa no significa haber hecho reingeniería.
- **Mejoramiento continuo y administración por calidad total:** Se crea una necesidad de ver los resultados en el corto plazo, las empresas dependen de programas de mejoramiento continuo que tienen transcurrir seguro, pero lento.
- **Automatización:** Intensificar, dinamizar y mejorar lo que se está haciendo, sin embargo, la reingeniería implica utilizar la tecnología para mejorar o a su vez innovar, también para verificar si los procesos que se están automatizando son realmente necesarios, si es posible modificarlos o finalmente se deben desechar y buscar una nueva manera de realizar las tareas.
- **Benchmarking:** Consiste en aprender de los otros, siendo los mejores en su campo, líderes en la industria. (Ospina, 2006)

Entre otras denominaciones nuevas, de una u otra manera han sido confundidos con el término reingeniería, sin embargo, pueden ser parte de una adecuada reingeniería.

### 6.1.3. La reingeniería administrativa

La reingeniería administrativa “constituye una revisión y reconfiguración de los procesos administrativos de una empresa, lo que implica recrear y configurar de manera radical los sistemas de la compañía para lograr incrementos significativos en materia de rentabilidad, productividad, tiempo de respuesta y calidad, adquiriendo ventajas competitivas”. (ELG, 2022)

## 6.2. Cadena de valor

### 6.2.1 Concepto

Desarrollado por Michael Porter, en su libro Ventaja Competitiva (1985), conjunto de actividades y diferentes sistemas que generar un valor para la empresa, conformadas por:

- Actividades primarias: Tienen un efecto inmediato en la producción o el servicio, teniendo actividades como logística de entrada, operaciones, logística de salida, marketing y ventas y el servicio.
- Actividades de soporte: capacidad de la empresa para realizar las actividades primarias, engloba la infraestructura, recursos humanos, su desarrollo tecnológico y sus adquisiciones y compras.

Su análisis consiste en determinar si el valor de cada actividad individual, es mayor al costo de realizar la actividad para la empresa.



Figura 1 Modelo de cadena de valor según Porter  
Fuente: KNAPP AG; 2023.

### **6.2.2. Análisis de la cadena de valor**

- Identificar las actividades dentro de la cadena de valor: Establecer las actividades principales y de apoyo necesarias para ofrecer su producto o servicio.
- Identificar el costo y el valor de cada actividad: Calcular el coste de cada actividad y el valor que está agregando para la empresa y/o el cliente.
- Identificar oportunidades de ventaja competitiva: Identificar las actividades que ofrecen la mayor oportunidad de obtener una ventaja competitiva de costos o de diferenciación.

(Vanner, 2021)

### **6.3. Ventaja competitiva**

#### **6.3.1 Concepto**

Según Michael Porter: “la base del desempeño sobre el promedio dentro de una industria es la ventaja competitiva sostenible”.

Michael Porter menciona dos tipos de ventaja competitiva:

- Ventaja en costos:
  - Lograr el Liderazgo por costo significa que una firma se establece como el productor de más bajo costo en su industria.
  - Un líder de costos debe lograr paridad, o por lo menos proximidad, en bases a diferenciación, aun cuando confía en el liderazgo de costos para consolidar su ventaja competitiva.
  - Si más de una compañía intenta alcanzar el Liderazgo por costos al mismo tiempo, este es generalmente desastroso.
  - Logrado a menudo a través de economías a escala.
- Ventaja en diferenciación:
  - Lograr diferenciación significa que una firma intenta ser única en su industria en algunas dimensiones que son apreciadas extensamente por los compradores.

-Un diferenciador no puede ignorar su posición de costo. En todas las áreas que no afecten su diferenciación debe intentar disminuir costos; en el área de la diferenciación, los costos deben ser menores que la percepción de precio adicional que pagan los compradores por las características diferenciales.

-Las áreas de la diferenciación pueden ser: producto, distribución, ventas, comercialización, servicio, imagen, etc. (Porter, 2007)

## **6.4. Análisis empresarial**

### **6.4.1. Concepto**

El análisis empresarial es resultado de iniciativas para la revisión y el análisis de datos con el fin de visualizar la causa y efecto de problemas, impulsar tomas de decisiones fundamentadas y encontrar oportunidades de mejora en toda la empresa.

Realizar diferentes tipos de análisis para conocer la situación actual de la empresa es fundamental, tomando en cuenta la filosofía empresarial, las gestiones estratégicas, marketing y su salud financiera. (Signaturit, 2022)

Entre los tipos de análisis en una empresa están los análisis financieros, análisis de gestión, análisis MOST, análisis PEST Y análisis DAFO, este último es un acrónimo de los puntos fuertes, débiles, oportunidades y amenazas.

### **6.4.2. Análisis FODA**

Proviene del acrónimo en inglés SWOT, en español las siglas son FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas); Su análisis consiste en los factores internos y externos de la empresa, para obtener una estrategia para aprovechar sus oportunidades ante las amenazas de la empresa. (Talancón, 2006)

- Fortalezas: Involucra analizar áreas que funcionan adecuadamente, implica saber qué es lo que ya se hace bien y lo que hace especial a la empresa.

- Debilidades: Áreas que no funcionan bien, internamente se necesita mejorar los procesos o funciones establecidos y encontrar un el por qué no funcionan.
- Oportunidades: Es la posición competitiva, debido que al analizar las fortalezas y las debilidades las iniciativas juegan un punto importante, para mejorar el uso de los recursos disponibles, nuevos productos o servicios y reestructurar metas.
- Amenazas: Áreas con problemas externos, como sectores gubernamentales, tendencias del mercado actual o competencia.

## **6.5. Reingeniería de la organización**

### **6.5.1. Concepto**

El concepto reingeniería ingresó a la literatura administrativa y Hammer y Champy, 1994 la definen como "repetir el pensamiento fundamental y el rediseño radical de procesos de empresas para obtener mejoras importantes en medidas de desempeño contemporáneas críticas como costos, calidad, servicio y rapidez". (Administración, Una perspectiva global y empresarial, 2008)

Esta reingeniería implica un análisis de cada proceso y funciones que se realizan en la empresa buscando simplificación y eficiencia; aumentando el valor del producto y/o servicios, la satisfacción del cliente, motivación de colaboradores teniendo resultados a corto plazo. (Marte, 2020)

## **6.6. Diseño Organizacional**

### **6.6.1. Concepto**

El diseño organizacional es una pieza clave para la ejecución de la estrategia empresarial, contribuye a tener un marco referencial para ofrecer sus servicios; por ello los altos directivos tienen la responsabilidad de comprender la sistematización de las funciones. El diseño organizacional "Es el proceso de construir y ajustar la estructura de la organización para conseguir sus objetivos. El proceso, que parte de las metas que tiene la empresa, convierte estas en tareas que, a su vez, sirven de base para la definición

de los puestos de trabajo. Los puestos de trabajo se conectan para formar departamentos, y estos se enlazan para formar la estructura organizacional.” (Luis Toro Dupouy, 2017).

## **6.7. Técnicas de organización**

De acuerdo a las investigaciones, utilizar diferentes técnicas de organización es totalmente necesario durante el proceso de organización, esto para crear una estructura que simplifique y clasifique el trabajo de manera eficiente, en relación con los planes, metas y objetivos estratégicos de la empresa.

### **6.7.1. Concepto**

Las técnicas de organización son “herramientas necesarias para llevar a cabo una organización racional; son indispensables durante el proceso de organización y deben aplicarse de acuerdo con las necesidades de cada grupo social”. (Galindo, 2006)

### **6.7.2. Principales técnicas de organización según Münch**

- ♦ Organigramas: Representaciones gráficas de la estructura formal de una organización, que muestran las interrelaciones, las funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y las autoridades existentes de ésta.
- ♦ Diagramas de procedimiento o de flujo: Conocidos como flujogramas, son representaciones gráficas que muestran la sucesión de los pasos de que consta un procedimiento.
- ♦ Carta de distribución del trabajo o de actividades: A través de ésta se analizan los puestos que integran un departamento o una sección, para lograr una división de funciones y mejorar la estructura de los grupos de trabajo. Sirve para analizar labores relacionadas entre diversas áreas.
- ♦ Análisis de puesto: Técnica en la que se detallan pormenorizadamente las labores que se desempeñan en una unidad de trabajo específica e impersonal (puesto); incluye también la descripción de las características, los conocimientos y las aptitudes que debe poseer el personal que lo desempeña.

- ♦ Manuales: Documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática información acerca de la organización de la empresa

## **6.8. Manuales administrativos**

Para manejar los manuales administrativos, estos deben ser claros y sencillos, aunque la empresa tenga cierta complejidad en sus procesos y procedimientos, analizar su diseño organizacional permitirá realizar y actualizar permanentemente manuales administrativos.

### **6.8.1 Concepto**

Los manuales son documentos, que tienen una gran fuerza legal y pueden llegar a ser consultados ante contingencia laborales, tanto a favor o en contra de la misma organización. (Louffat, 2017)

#### **6.8.1. Clasificación (J. Rodríguez V.)**

- ♦ Manual de Procedimientos: Son aquellos instrumentos de información en los que se consigna, en forma metódica, los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una unidad administrativa.
- ♦ Manual de Gestión de Calidad: Documento que describen y consignan los elementos del sistema de gestión de la calidad de una organización, contiene información sobre el alcance, exclusiones, directrices de calidad, responsabilidad y autoridad del sistema; mapas de procesos; sistemas de gestión de la calidad, responsabilidades de alta dirección, gestión de recursos, realización del servicio o producto; medición análisis y mejora, y referencias normativas. Su objetivo es su aplicación de acuerdo al giro y necesidades de la empresa.
- ♦ Manual de políticas: Es un documento que incluye las intenciones o acciones generales de la administración que probablemente se presenten en determinadas circunstancias.

- ◆ Manuales por función específica: En esencia, es un recurso para ayudar a la orientación de los empleados, puede contribuir a que las instrucciones sean definidas, fijar la responsabilidad, proporcionar soluciones rápidas a los malentendidos y mostrar cómo puede contribuir el empleado al logro de los objetivos organizacionales.
- ◆ Manual de Manuales: Es un documento que contiene, de manera ordenada y sistemática, información e instrucciones para el desarrollo de los diferentes manuales de una organización. Ayudan a obtener el control de los esfuerzos del personal de una organización.
- ◆ Manual de Organización: Es un documento oficial cuyo propósito es describir la estructura de funciones y departamentos de una organización, así como las tareas específicas y la autoridad asignada a cada miembro del organismo. (Valencia, 2011)

## **6.9. Manual de organización**

### **6.9.1. Definición:**

“Los manuales administrativos son instrumentos de apoyo para el buen funcionamiento de la organización, ya que contienen información amplia y detallada acerca de sus funciones, base legal, atribuciones, estructura orgánica, objetivos, políticas, grado de autoridad y responsabilidad, puestos en general, etc.” (UNAM), 2017)

Documento que muestra la organización formal de una Dependencia o Entidad, definiendo el objetivo y funciones de las unidades administrativas que la integran. (General, 2022)

Los manuales de organización, son documentos formalmente estructurados de observancia general y de consulta, contienen la información de su estructura orgánica,

marco legal y detalla la filosofía con la que se operan las funciones en todos los niveles jerárquicos. (Autoría propia)

Un ejemplo referencial dentro de panorama organizacional, Blanca Lisbeth Andrade Villaseñor e Ilse Montserrat Salinas Sánchez (2014), realizan el trabajo “Actualización del manual de organización y reingeniería organizacional del departamento de recursos humanos del Hotel Barceló Karmina Palace Deluxe” proponiendo al objetivo de “Realizar una Reingeniería Organizacional y una actualización de procedimientos del Departamento de Recursos Humanos del Hotel Barceló Karmina Palace Deluxe utilizando el enfoque por procesos a fin de facilitar, eficientar y transparentar el quehacer de los puestos y los procesos en la organización”; concluyendo que la actualización de las áreas de una empresa deben revisarse y actualizarse desde su estructura organizacional y sus respectivos procedimientos, aproximadamente año por año para no caer en procedimientos obsoletos; recalcando la importancia de temas como, el manual de procedimientos, realización de evaluaciones, planes estratégicos, reingeniería organizacional, actualizaciones de manuales e identificando la importancia de la creación de comités de auditoría administrativa. (Andrade & Salinas, 2014)

### **6.9.2. Estructura del manual de organización**

Se refiere a la estructura y/o elementos necesarios para la elaboración del manual de organización.

- a) Identificación:** la identificación o portada se refiere a la carátula oficial del Manual de Organización donde se debe mostrar el logotipo de la organización; nombre de la organización; Denominación y extensión del manual (general o específico); lugar y fecha de elaboración; número de páginas; unidad responsable de su expedición; clave de la forma (ONU.DSI.002.13: Organización de las Naciones Unidas; Dirección General de Información; formato número 2, y año 2013).
- b) Índice o contenido:** Relación de los capítulos o apartados que constituyen el cuerpo del documento.
- c) Prólogo e Introducción:** Una breve explicación del contenido del documento.

- d) Antecedentes Históricos:** Descripción de la génesis de la organización.
- e) Legislación o base legal:** Disposiciones legales ordenados jerárquicamente, títulos de los principales ordenamientos jurídicos que norman las actividades de la organización.
- f) Atribuciones:** Transcripción textual y completa del artículo, cláusula, de acuerdo a las disposiciones jurídicas que fundamentan su quehacer.
- g) Estructura orgánica:** Descripción ordenada de las unidades administrativas de una organización en función de relaciones de jerarquía.
- h) Organigrama:** Representación gráfica de la estructura orgánica de una organización o bien de alguna de sus áreas, que muestra qué unidades administrativas la integran y sus respectivas relaciones.
- i) Misión (visión, filosofía, etc.):** Sirve a la organización como guía o marco de referencia para orientar sus acciones y enlazar lo deseado con lo posible.
- j) Funciones:** Especificación de las tareas inherentes a cada unidad administrativa de la estructura orgánica:
- Título de la unidad administrativa.
  - Siga el orden que se estableció.
  - La redacción inicia con un verbo en infinitivo.
- k) Descripción de puestos:** Es la reseña del puesto además muestra el contenido general de la unidad administrativa, contenido básico:
- Identificación del puesto: (nombre, ubicación)
  - Relaciones jerárquicas, se indica los puestos subordinados, puntos de asesoría y facultades de decisión.
  - Funciones generales y específicas
  - Responsabilidades o deberes.
  - Relaciones sobre la comunicación.
  - Especificaciones del puesto sobre conocimiento, experiencia, iniciativa y personalidad.

Es conveniente que la secuencia de presentación respete el orden de la estructura orgánica. (Enrique Benjamín, 2014 )

A partir de los setenta los manuales fueron desarrollados de tal forma que incluían ciertas metodologías para realizarlos, volviéndolos más técnicos, prácticos y claros por lo que en la década de los ochenta ya se aplicaban a diferentes áreas funcionales y de acuerdo al tipo de empresa, fue tanto su desarrollo técnico que en la década de los noventa se incluye la cultura de la calidad en las empresas, por lo que se da apertura a la necesidad de contar con manuales administrativos para todo tipo y tamaño de empresas; (Valencia, 2011)

## **6.10. Calidad**

### **6.10.1. Definiciones**

La calidad permite que la organización obtenga más productividad y rendimiento, obteniendo las características necesarias del producto que oferta.

E.W. Deming (1988), menciona que la calidad como ese grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste. Este grado debe ajustarse a las necesidades del mercado. Según Deming la calidad no es otra cosa más que “una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua”.

Crosby (1996), determinó que la calidad es el cumplimiento de normas y requerimientos precisos; la calidad debe cumplir elementos como necesidad, expectativa, tipo de cliente y satisfacción del mercado. (ESGinnova, 2016)

### **6.10.2. Importancia de un sistema de gestión de calidad**

La gestión de sistemas de calidad es fundamental para organizaciones que buscan sistematización y calidad en sus productos o servicios; debido a que estandariza el desempeño de una organización, de tal forma que cada vez que se brinde el producto o servicio se mantengan las mismas cualidades que generan satisfacción en su consumidor

y le inciten a permanecer fieles ante dicha oferta. Sin embargo, para lograr dicho sistema de calidad se requiere contar con estructuras organizativas, responsabilidades y procedimientos definidos bajo los parámetros deseados. (Bastidas, 2022)

## **6.11. Capacitación**

### **6.11.1. Concepto**

Chiavenato (2001) menciona que la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos por la empresa.

Para brindar capacitaciones, es necesario realizar un programa de capacitación, que implica brindar conocimientos, al trabajador para desarrollar sus funciones y su toma de decisiones ante las dificultades que se pueden presentar.

### **6.11.2. Objetivos de la Capacitación**

- Incrementar la productividad.
- Mejora las relaciones humanas en la organización.
- Promover la eficiencia del trabajador
- Proporcionar al trabajador una preparación, que le permita desempeñar puestos de mayor responsabilidad.
- Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo.
- Promueve el ascenso, sobre la base del mérito personal.
- Contribuir a la reducción del movimiento de personal.
- Impulsa el mejoramiento de sistemas y procedimientos administrativos.

(Tasilla, 2018)

### **6.11.3 Tipos de análisis de un diagnóstico de necesidades de capacitación**

Mondy y Noe (2005), indican que el primer paso en el proceso de capacitación y desarrollo consiste en determinar las necesidades específicas de capacitación y desarrollo, las cuales se determinan mediante un análisis de tres niveles, que se describirán a continuación:

- Análisis de tareas: el siguiente nivel de análisis se centra en las tareas requeridas por el puesto para lograr los propósitos de la empresa.
- Análisis de personas: la determinación y las necesidades de capacitación individual.
- Análisis organizacional: desde una perspectiva organizacional general, se estudia la misión, los objetivos y los planes corporativos estratégicos de la empresa, junto con los resultados de la planeación de recursos humanos. (Tasilla, 2018)

### **6.12. Balneario Los Pocitos de La Cumbre S.A. de C.V.**

Pocitos es un balneario con 30 años de apertura ha tenido cientos de visitantes sin embargo tuvo una época de declive, desde el 2018 los números de visitantes iban disminuyendo ya que solo se brindaba el servicio de albercas; aunado a esto el COVID-19 fue la causa de su cierre temporal, esto mantuvo las puertas cerradas del balneario aproximadamente 2 años. El 27 de marzo del 2021 Pocitos volvió abrir sus puertas, sin embargo, el COVID-19 seguía siendo una problemática para el balneario, por notificación oficial del municipio y debido a los picos de infección que causaba la pandemia, había muchas restricciones para los negocios que ofrecían servicios como el balneario. Esto dio la oportunidad de realizar mantenimiento de instalaciones, modificaciones del servicio y gestiones de proyectos; obteniendo el logro de la concesión del agua en el 2021. (Tequiquihua, 2023)

En la actualidad el balneario se mantiene abierto los 365 días del año, ofreciendo el servicio de albercas, renta de mobiliario, tienda de abarrotes e inflables, bar y restaurant; se han implementado nuevas maneras de generar ingresos a través de cursos y talleres ambientales, en colaboración de diferentes instituciones y especialistas; En temporada

alta, como lo es Semana Santa, la base de sus colaboradores es conformada hasta por 54 vacantes, brindándole el servicio aproximadamente a más de 2,000 visitantes al día.

Uno de los proyectos que destaca al balneario, es la instalación de 45 paneles solares, el abastecimiento de energía limpia en sus instalaciones sin duda alguna coloca al balneario como una empresa en desarrollo; Sin embargo, no existe un análisis que demuestre cual es el verdadero valor competitivo que ofrece el balneario.

### **6.12. 1. Características generales de la empresa**

Los Pocitos de La Cumbre es una empresa de Sociedad Anónima de Capital Variable, ubicada en la carretera federal Xalapa Veracruz, KM 35 de la localidad La Cumbre municipio de Emiliano Zapata.

Distinguida por la conformación de 80 socios, el balneario ofrece aguas hipotermales, es decir un tipo de agua de manantial con temperatura 31.4°C promedio, en un ambiente completamente familiar. Siendo su principal atracción las cálidas aguas cristalinas y los diferentes toboganes que ofrece el balneario, también cuenta con servicio de restaurant, bar y tienda de suvenires, además de ofrecer un atractivo natural debido al valioso ecosistema que coexiste en el municipio, selva baja caducifolia (Veracruz, 2023).

### **6.12.2. Misión**

Ofrecer a nuestros clientes una experiencia única, natural y relajante; enfocados en brindar un servicio turístico de calidad, realizamos prácticas sostenibles en nuestras operaciones, para conservar nuestra herencia de aguas cálidas y cristalinas de manantial.

### **6.12.3. Visión**

Convertirnos en el parque acuático natural líder de las opciones de entretenimiento y esparcimiento, ofreciendo servicios modernos y de alta calidad.

## **VII. Materiales y métodos**

Para la realización del presente trabajo se empleó una investigación documental ya que se acudió a este tipo de fuentes para conocer las condiciones actuales de la reingeniería y su aplicación, así mismo se buscó información referente a conocer antecedentes históricos de la empresa; se considera además investigación descriptiva debido a que busca describir ampliamente la situación actual de la empresa, indicando sus características.

El estudio combina metodología transversal y de campo, ya que se realizaron actividades dentro de la empresa objeto de estudio el Balneario Los Pocitos de la Cumbre S.A. de C.V, en un periodo de tiempo de agosto a noviembre 2023.

Así mismo se consideró cualitativa ya que buscó medir e identificar las características y cualidades de la empresa, considerando como sujetos de estudio a los fundadores del balneario, accionistas y empleados.

Como técnicas se emplearon la observación dentro de la empresa y sus procesos, así mismo se realizó una recopilación documental, y finalmente entrevistas a los sujetos de estudio mencionados.

Lo anterior apoyándonos de los instrumentos de recolección de información como cuestionarios abiertos, matriz FODA y estructura de cadena valor.

## **VIII. Resultados y discusión**

De acuerdo a los objetivos propuestos y la metodología empleada el Balneario Los Pocitos De La Cumbre S.A. de C.V. se obtuvieron los siguientes resultados:

- **Análisis FODA**

Este análisis consiste en identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) se realizó con el objetivo de visualizar de manera general los factores internos y externos de la empresa, que agregan valor al servicio.

Se identifico que dentro de sus fortalezas tienen el equipo necesario para brindar los servicios, dando oportunidades como un mejor desarrollo de servicio y la realización de alianzas estratégicas; Respecto a las debilidades se identificó que, al no haber documentos de consulta, causaba entropía en la ejecución correcta de los procesos, además de no tener identificado una misión o visión que guie el comportamiento organización; lo cual la principal amenaza es la pérdida de clientes. (Figura 2).

## Análisis FODA

		Fortalezas	Oportunidades		
<b>Puntos internos desconocidos</b>  - Liquidez - Nivel de utilidades		-Albercas naturales -Lugar atractivo, familiar y reconocido -Tecnología disponible -Equipo Técnico y creativo	-Tendencias del mercado actual -Participación social -Desarrollo del servicio -Nivel de precios de servicio -Alianzas estrategias	<b>Puntos externos desconocidos</b> - Niveles de salarios	
		Debilidades	Amenazas		
		-No hay proceso administrativo -Personal no capacitado -No se ejecutan correctamente los procesos de la empresa -No hay filosofía de la empresa	-Régimen gubernamental - Clientes insatisfechos - Empresas competitivas		

*Figura 2* Análisis FODA de la empresa Balneario Los Pocitos de La Cumbre S.A. de C.V

Es por ello que concordando con el trabajo de Oscar Solís Gonzales “Diagnóstico y operación en una micro empresa mexicana 2014; la implementación de la reingeniería e innovación implica realizar un estudio de caso de la situación actual de la empresa, dado la importancia de las variables que las relacionan, tanto directa como indirectamente”.

- **Cadena de Valor**

La cadena de valor es una herramienta de análisis estratégico la cual se realizó con el objetivo de identificar sus actividades primarias y actividades de soporte de la empresa y además para identificar el valor agregado al servicio.

Se analizo cuantas, y cuáles son las actividades de apoyo disponibles, las cuales son acciones enfocadas para elaborar los productos y servicios del balneario, clasificándolas en infraestructura, recursos humanos, tecnológicos y generales; Respecto a las actividades primarias se distribuyeron en logística de entrada, operaciones, control, mercadeo y servicio.

Se identifico que el valor competitivo de la empresa, es el servicio de educación ambiental, es decir, al ofrecer los servicios básicos de entradas a las albercas, alimentos y bebidas, regaderas, renta de mobiliario, y algunos otros servicios, los cursos de educación ambiental en colaboración de instituciones certificadas general un valor agregado al balneario, esto promueve que el balneario no sea solo recreación familiar, sino también un espacio de conservación y educación para la sociedad. (Figura 3)

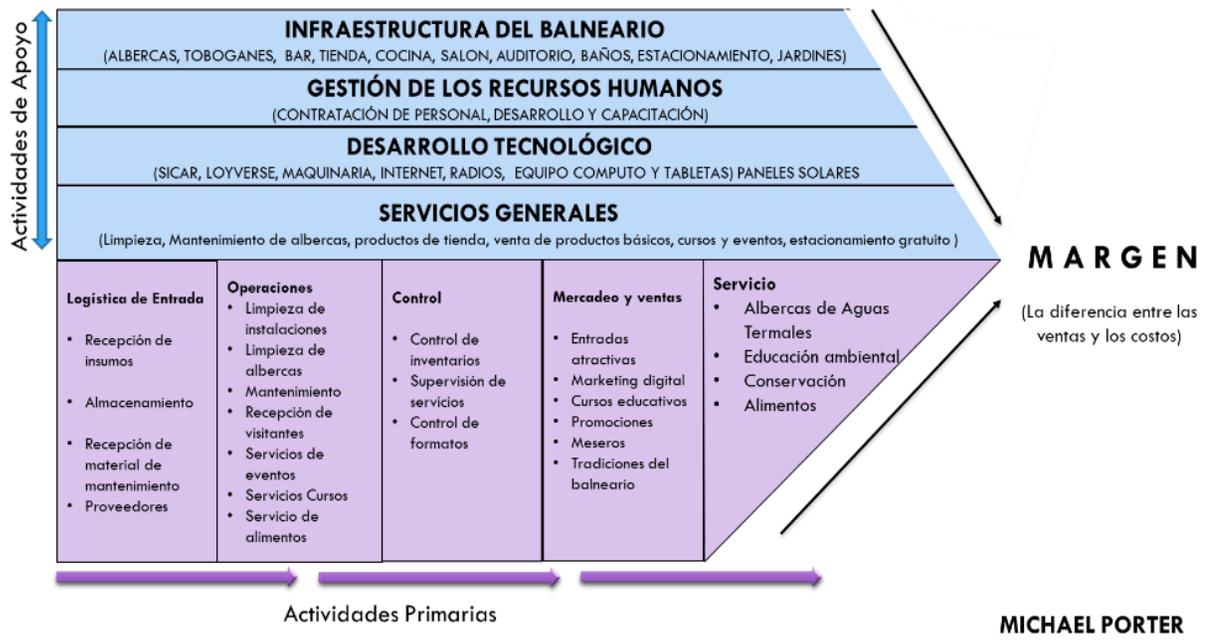


Figura 3 Cadena de Valor; Balneario Los Pocitos de La Cumbre S.A. de C.V.

Con la cadena de valor se visualizaron las actividades generadoras de valor, identificar mejor las posibles ventajas competitivas y posibles costos excesivos de la empresa, que de acuerdo con el trabajo de maestría de Olga Contreras y mediante su experiencia laboral menciona las principales problemáticas a las que se ha enfrentado “ineficiencias, baja productividad, costos altos, falta de coordinación entre las diferentes actividades de los departamentos... etc.”, por lo que el análisis de una cadena de valor nos da con más certeza que procesos o actividades deben reestructurarse.

- **Manual de organización**

Al visualizar dificultades para identificar la filosofía empresarial, procesos, funciones etc. lo cual influye en no dar a conocer el valor agregado del servicio es por ello que se realizó un manual de organización del Balneario Los Pocitos de La Cumbre S.A. de C.V. categorizado como documento de consulta y respaldo de las operaciones diarias del balneario. (Figura 4; en el anexo se agrega el manual completo)

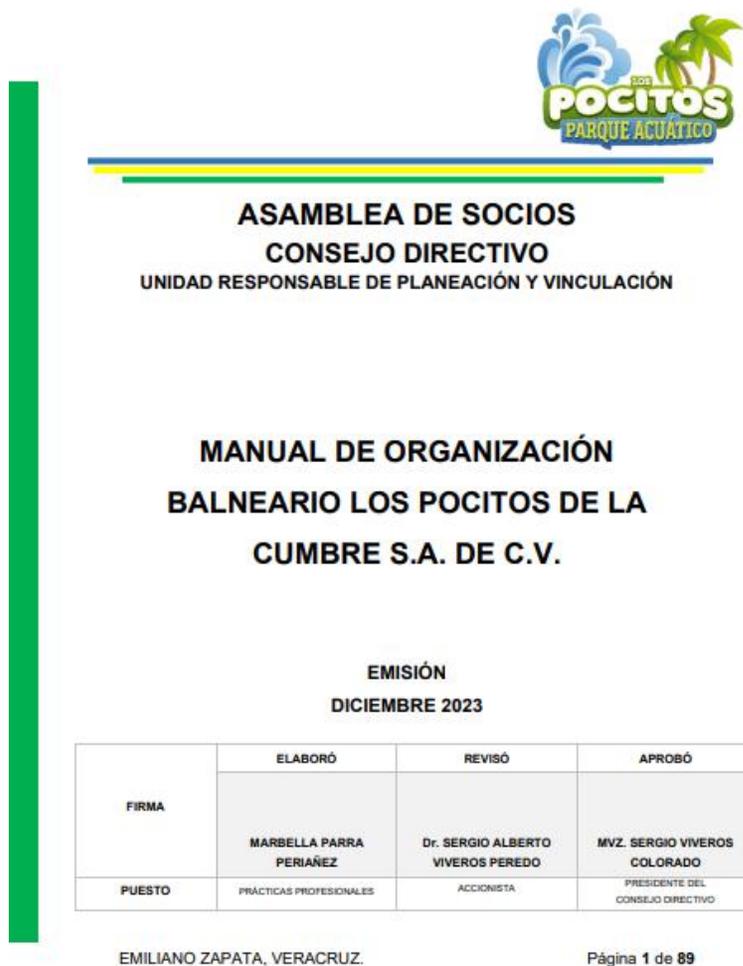


Figura 4 Portada del Manual de Organización

Este documento contiene los antecedentes históricos de la empresa, el marco jurídico, la misión, visión, la estructura organizacional (organigrama), funciones de cada puesto, etc. lo cual fue desarrollado durante los análisis y trabajo de investigación sobre la reingeniería. (Figura 5)

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>Clave</b>
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.		BPC.MO.23
		<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>

**INDICE**

I. INTRODUCCIÓN .....	4
II. ANTECEDENTES HISTÓRICOS .....	5
III. MARCO JURÍDICO .....	8
IV. MISIÓN .....	9
V. VISIÓN .....	9
VI. FILOSOFÍA EMPRESARIAL .....	9
VII. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	11
VIII. FUNCIONES .....	12
IX. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	87
X. BIBLIOGRAFÍA .....	88
XI. HOJA DE FIRMAS .....	89

<b>EMISIÓN</b>
DICIEMBRE 2023

<b>VERSIÓN</b>		
CÓDIGO: BPC.MO.23	REVISIÓN	0
Página 3 de 89		

Figura 5 Índice del Manual de Organización

Afirmando el trabajo de, Blanca Andrade e Ilse Salinas (2014), sobre “Actualización del manual de organización y reingeniería organizacional del departamento de recursos humanos del Hotel Barceló Karmina Palace Deluxe” su propuesta de realizar una reingeniería organizacional y una actualización para tomar puntos importantes como planes estratégicos coadyuva a la competitividad empresarial.

## **IX. Conclusiones**

Al realizar el análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), se comprueba que es necesario saber el estado actual de la empresa e identificar los factores internos y externos que la impactan, con ello se puede realizar un plan de acción o modificar los objetivos empresariales.

El análisis estratégico tal como la cadena de valor, permite visualizar de manera gráfica el desarrollo de actividades y en conjunto identificar el valor competitivo, con ello implementar estrategias diseñadas para la optimización del servicio, reduciendo los costos y obteniendo un mayor margen.

La reingeniería administrativa aplicada en la actualización y elaboración del manual de organización, coadyuva a reestructurar la filosofía empresarial en base a los objetivos preestablecidos, es decir la alineación de la misión y visión con los objetivos empresariales.

La hipótesis, “La realización de una reingeniería administrativa en la empresa Balneario Los Pocitos de La Cumbre S.A. de C.V. coadyuvara a identificar su valor competitivo” es aceptada, debido que, al cumplir los objetivos establecidos, se identifica con facilidad el valor competitivo del servicio, esto con respaldo de los resultados obtenidos.

## **X. Recomendaciones**

Considerando el desarrollo del trabajo, recomienda la actualización continua del documento, la elaboración de manuales básicos como el de políticas, manual de bienvenida y el manual de calidad.

Con base a la metodología y las modificaciones de reestructura de las áreas, la capacitación profesional es importante debido que no es suficiente saber cómo se tiene que hacer ciertos procedimientos, si no también ayudar al colaborador a desarrollar las habilidades necesarias para su ejecución.

En base a los resultados, sobre la variable reingeniería administrativa fortalecer la ejecución adecuada y el compromiso del cumplimiento de las metas planificadas, con la finalidad de obtener los mejores resultados.

## **XI. Fuentes de consulta**

- Andrade, V. B., & Salinas, S. I. (2014). *Actualización del Manual de Organización y Reingeniería Organizacional Del Departamento De Recursos Humanos Del Hotel Barceló Karmina Palace Deluxe*. Villa De Álvarez: Instituto Tecnológico de Colima.
- Animaca, P. J. (2021). *LA REINGENIERIA ADMINISTRATIVA Y LA GESTION POR RESULTADOS EN LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA FUNDO AGRICOLA VICTORIA S.A.C., ICA, 2021*. ICA – PERÚ: UAP, universidad Alas Peruanas.
- Bastidas, E. (09 de Marzo de 2022). *La Calidad en las Organizaciones*. Obtenido de corpqualityservices: <https://www.corpqualityservices.com/blog/la-calidad-en-las-organizaciones>
- Contreras, M. O. (2001). *Propuesta de reingeniería para la pequeña y mediana empresa desde el punto de vista del área de la administración de las organizaciones con él, objetivo de cumplir con una adecuada calidad fiscal en la información*. CD. UNIVERSITARIA : Universidad Autonoma de Nuevo Leon .
- DocuSign, C. d. (14 de Marzo de 2023). *¿Cuántas PYMES cierran al año en México y cómo evitarlo?* Obtenido de Docusing: <https://www.docusign.com/es-mx/blog/cuantas-pymes-cierran-al-ano#:~:text=Falta%20de%20financiamiento%2C%20mala%20administraci%C3%B3n,peque%C3%B1as%20y%20medianas%20empresas%20mexicanas>.
- ELG, A. (2022). *Reingeniería Administrativa*. Obtenido de Reingeniería Administrativa: <https://www.elg-asesores.com/index.php/servicios/asesoria-empresarial/reingenieria-administrativa>
- Enrique Benjamín, F. F. (2014 ). *Organización de Empresas*. México D.F.: McGraw Hill Education.
- Escalera, I. g., García, R. E., & Masa, C. (2008). *Implantación de la Reingeniería por Procesos: Actividades, Técnicas y Herramientas*. Obtenido de

- file:///C:/Users/52296/Downloads/Dialnet-  
 ImplantacionDeLaReingenieriaPorProcesos-2733591.pdf
- ESGinnova. (13 de Septiembre de 2016). *Desarrollo del concepto calidad*. Obtenido de  
 Concepto calidad: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
- Galindo, L. M. (2006). Técnicas de organización. En L. M. Galindo, *Fundamentos de Administración Casos y Prácticas* (págs. 92-93). México: Trillas.
- General, S. d. (2022). *Guía para la elaboración de Manuales de Organización*. Sonora: Dirección General de Desarrollo Administrativo.
- Harold Koontz, H. W. (2008). *Administración, Una perspectiva global y empresarial*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R. C. (11 de Abril de 2013). *Reingeniería: una herramienta para el trabajo administrativo*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/04/11CA201202.pdf>
- Louffat, E. (2017). *Diseño Organizacional Basado en Procesos*. México: CENGAGE LEARNING.
- Luis Toro Dupouy. (Julio de 2017). *La importancia de la estructura y el diseño organizacional como fuentes de competitividad*. Obtenido de Harvard Deusto: <https://www.harvard-deusto.com/la-importancia-de-la-estructura-y-el-diseno-organizacional-como-fuentes-de-competitividad#:~:text=EL%20DISE%20ORGANIZACIONAL%20EI%20dise%20de%20los%20puestos%20de%20trabajo>.
- Marte, C. (13 de Mayo de 2020). *Claves y características de la reingeniería*. Obtenido de AMBIT, YEARS: <https://www.ambit-bst.com/blog/claves-y-caracter%20sticas-de-la-reingenier%20Da-de-procesos-o-bpr#:~:text=La%20reingenier%20Da%20de%20procesos%20permite,de%20la%20rentabilidad%20del%20negocio>.
- Ospina, D. R. (02 de Enero de 2006). *LA REINGENIERÍA DE PROCESOS: UNA HERRAMIENTA GERENCIAL PARA LA INNOVACIÓN Y MEJORA DE LA*

- CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409634344006>
- Porter, M. (2007). *VENTAJA COMPETITIVA*. Obtenido de Online Executive Education: <https://www.itson.mx/micrositios/pimpiie/documents/ventaja%20competitiva.pdf>
- Rodríguez, C. H. (2013). *Reingeniería: una herramienta para el trabajo administrativo*. Universidad Veracruzana .
- Signaturit. (13 de Diciembre de 2022). *Tipos de análisis en una empresa*. Obtenido de Signaturit: <https://blog.signaturit.com/es/tipos-de-analisis-en-una-empresa>
- Solís, G. O. (2014). *Diagnóstico y operación en una micro empresa mexicana; Reingeniería e innovación*. México, D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Talancón, H. P. (2006). Contribuciones a la Economía. *Una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones, 2*.
- Tasilla, M. E. (2018). *LA CAPACITACIÓN EN LA GESTIÓN DEL TALENTO*. Cajamarca – Perú: Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/886/TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20-%20Valdivia.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Tequiliquihua, I. A. (06 de Noviembre de 2023). Pocitos parque acuático. (M. P. Periañez, Entrevistador)
- UNAM), U. (. (2017). *El Manual de Organización Administrativa*. Obtenido de Unidad de Apoyo para el Aprendizaje: [https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1154/mod\\_resource/content/1/contenido/index.html](https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1154/mod_resource/content/1/contenido/index.html)
- Valencia, J. R. (2011). *Comó elaborar y usar los manuales administrativos* . México D.F. : CENGAGE.
- Vanner, C. (05 de 08 de 2021). *Análisis de la cadena de valor: Aumentar el valor del cliente y la rentabilidad*. Obtenido de <https://www.bizagi.com/blogs/bpm/es/analisis-de-la-cadena-de-valor-a>
- Veracruz, G. d. (15 de Septiembre de 2023). *VERACRUZ SE ANTOJA*. Obtenido de VERACRUZ SE ANTOJA: <https://veracruz.mx/destino.php?Municipio=65>

Viveros, B. C. (13 de Julio de 2023). Momentos historicos . (M. P. Periañez, Entrevistador)

Viveros, J. H. (13 de Julio de 2023). Entrevista a Fundador . (M. P. Periañez, Entrevistador)

## **XII. Anexos**

A continuación, se muestra el manual de organización del Balneario Los Pocitos de La Cumbre S.A de C.V. como resultado de este trabajo de Tesis Profesional:



---

---

**ASAMBLEA DE SOCIOS  
CONSEJO DIRECTIVO  
UNIDAD RESPONSABLE DE PLANEACIÓN Y VINCULACIÓN**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
BALNEARIO LOS POCITOS DE LA  
CUMBRE S.A. DE C.V.**

**EMISIÓN  
DICIEMBRE 2023**

	<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>FIRMA</b>	<b>MARBELLA PARRA PERIAÑEZ</b>	<b>Dr. SERGIO ALBERTO VIVEROS PEREDO</b>	<b>MVZ. SERGIO VIVEROS COLORADO</b>
<b>PUESTO</b>	PRÁCTICAS PROFESIONALES	ACCIONISTA	PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>Clave</b>	
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.	BPC.MO.23	<b>REVISIÓN</b> <b>0</b>

## AUTORIZACIÓN

### FIRMAS DEL CONSEJO DIRECTIVO DE ADMINISTRACIÓN

Con fundamento del artículo 166.- capítulo V, Sección Cuarta, fracción III, de la Ley General De Sociedades Mercantiles, el cual menciona sobre “Realizar un examen de las operaciones, documentación, registros y demás evidencias comprobatorias, en el grado y extensión que sean necesarios para efectuar la vigilancia de las operaciones que la ley les impone y para poder rendir fundadamente el dictamen que se menciona en el siguiente inciso”.

El presente documento, entra en vigor a partir del mes de Noviembre de 2023.

PRESIDENTE

\_\_\_\_\_

TESORERO

SECRETARIO

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

<b>EMISIÓN</b>
DICIEMBRE 2023

<b>VERSIÓN</b>			
CÓDIGO: BPC.MO.23	REVISIÓN	0	Página 2 de 89

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>Clave</b>	
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.	BPC.MO.23	<b>REVISIÓN</b> <b>0</b>

## INDICE

I. INTRODUCCIÓN .....	4
II. ANTECEDENTES HISTÓRICOS .....	5
III. MARCO JURÍDICO .....	8
IV. MISIÓN.....	9
V. VISIÓN .....	9
VI. FILOSOFÍA EMPRESARIAL .....	9
VII. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	11
VIII. FUNCIONES .....	12
IX. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	87
X. BIBLIOGRAFÍA.....	88
XI. HOJA DE FIRMAS .....	89

<b>EMISIÓN</b>
DICIEMBRE 2023

<b>VERSIÓN</b>			
CÓDIGO: BPC.MO.23	REVISIÓN	0	Página 3 de 89

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO</b>	
			BPC.MO.23	
BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.			<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>

## I. INTRODUCCIÓN

Es importante para el balneario propiciar un ambiente que incentive la formalidad, la creación de empleos y que permita mejorar las condiciones laborales para las personas trabajadoras además de fomentar la organización para el trabajo, debido a que forma parte de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo y líneas de acción para el Plan Veracruzano de Desarrollo; (Desarrollo, 2019-2024).

Para lograrlo se requiere contar con una estructura adecuada, sustentada jurídicamente para delimitar el cumplimiento de funciones y responsabilidades dentro de las unidades administrativas.

El presente manual de organización de la empresa Balneario Los Pocitos de La Cumbre S.A de C.V. es de observancia general en términos de consulta. El diseño de este manual de organización, esta creado de acuerdo a las necesidades actuales y naturaleza de la empresa; el objetivo es mostrar las funciones administrativas y operacionales que se desempeñan orientados por su filosofía empresarial.

Es conveniente revisar y actualizar el manual periódicamente, permitiendo la utilidad por la naturaleza dinámica y orgánica administrativa.

<b>EMISIÓN</b>
DICIEMBRE 2023

<b>VERSIÓN</b>			
CÓDIGO: BPC.MO.23	REVISIÓN	0	Página 4 de 89

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	
		BPC.MO.23	
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.	<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>

## II. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La Historia del balneario inicia aproximadamente hace más de 30 años, no se tiene la fecha exacta ya que comúnmente era un lugar recreativo, turístico y local en el que familias disfrutaban de la maravillosa naturaleza de sus aguas cristalinas de manantial del pueblo de Carrizal.

Siendo este un lugar recreativo de fines de semana, con el crecimiento demográfico del lugar y con la llegada de nuevas formas de trabajo o de vida, se comienza a convertir de un lugar de recreación turística a un lugar de recreación de caballeros; Mujeres que prestaban servicios sexuales de manera esporádica se llegó a convertir económicamente en un centro de servicios sexuales, se hablaba de alrededor de 30 sexoservidoras. mientras tanto el dueño de esta parcela ofrecía servicio de bebidas alcohólicas y comida a lo cual el servicio del lugar, era principalmente ofrecer baños en nacimiento de aguas, disfrutar de alimentos y mujeres sexoservidoras; Durante años fue convirtiéndose en un problema social principalmente para madres y mujeres locales de carrizal, esto porque el lugar estaba cerca del lugar de paradas de autobús de los pobladores de carrizal y familiares de mujeres debían esperar a madres de familia y jóvenes estudiantes para acompañarlas, pues estas eran confundidas como sexoservidoras. (Viveros B. C., 2023)

<b>EMISIÓN</b>
DICIEMBRE 2023

<b>VERSIÓN</b>			
CÓDIGO: BPC.MO.23	REVISIÓN	0	Página <b>5</b> de <b>89</b>

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.	BPC.MO.23	
		<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>

Ante la inquietud del problema local y el actual gobierno priista representado por la Licenciada Berta Hernández, se enfocaba en resolver el problema social de la localidad, donde no solo se trataba de la inseguridad, englobaba también riesgos sanitarios como focos de infección. Llegando la propuesta de la Licenciada Berta Hernández de hacer un balneario comprando la parcela con fondos municipales, adquiriéndose la propiedad, se dona a la comunidad como patrimonio de un grupo productivo, dando origen al proyecto del balneario los pocitos como una sociedad de producción rural.

Uno de los líderes y fundadores principales para el balneario fue el Señor Hermenegildo Viveros Jiménez, con sus conocimientos y el apoyo del pueblo se fueron creando las primeras albercas y a través de una construcción empírica pero funcional, inició la construcción de lo que sería el actual Pocitos. (Viveros J. H., 2023)

Pocitos tuvo una época de declive, desde el 2018 los números de visitantes iban disminuyendo, solo se brindaba el servicio de albercas y aunado a esto el COVID-19 fue la causa de su cierre temporal, esto mantuvo las puertas cerradas del balneario aproximadamente 2 años.

El 27 de marzo del 2021 Pocitos volvió abrir sus puertas, sin embargo, el COVID-19 seguía siendo una problemática para el balneario, por notificación oficial del municipio y debido a los picos de infección que causaba la pandemia, había muchas restricciones para los negocios que ofrecían servicios como el balneario. Esto dio la oportunidad de realizar mantenimiento de instalaciones, modificaciones del servicio y gestiones de proyectos; obteniendo el logro de la concesión del agua en el 2021. (Tequiquihua, 2023)

<b>EMISIÓN</b>
DICIEMBRE 2023

<b>VERSIÓN</b>			
CÓDIGO: BPC.MO.23	REVISIÓN	0	Página 6 de 89

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.	BPC.MO.23	
		<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>

El balneario se mantiene abierto los 365 días del año, ofreciendo el servicio de albercas, renta de mobiliario, tienda de abarrotes e inflables, bar y restaurant; se han implementado nuevas maneras de generar ingresos a través de cursos y talleres ambientales, en colaboración de diferentes instituciones y especialistas; En temporada alta, como lo es Semana Santa, la base de sus colaboradores es conformada hasta por 54 vacantes, brindándole el servicio aproximadamente a más de 2,000 visitantes al día.

En temas culturales pocitos ha participado como patrocinador de eventos de la región, esto lo ha caracterizado como promotor cultural y ambiental. También ha participado en eventos de COFEPRIS relacionado a temas de alimentación saludable y salubridad, obteniendo un distintivo con validez hasta el 2024.

Actualmente en pleno 2023, un proyecto que destaca al balneario, es la instalación de 45 paneles solares, el abastecimiento de energía limpia en sus instalaciones sin duda alguna coloca al balneario como una empresa en desarrollo y con valor competitivo.

<b>EMISIÓN</b>
DICIEMBRE 2023

<b>VERSIÓN</b>			
CÓDIGO: BPC.MO.23	REVISIÓN	0	Página 7 de 89

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.	BPC.MO.23	<b>REVISIÓN</b>
			<b>0</b>

### III. MARCO JURÍDICO

#### CONSTITUCIÓN FEDERAL

- ♦ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

#### LEYES FEDERALES

- ♦ LEY FEDERAL DEL TRABAJO
- ♦ LEY DE SEGURO SOCIAL
- ♦ LEY GENERAL DE SOCIEDADES MERCANTILES

#### CONSTITUCIÓN ESTATAL

- ♦ CONSTITUCIÓN POLITICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE VEACRUZ-LLAVE

#### LEYES ESTATALES

- ♦ LEY ORGÁNCA DEL PODER EJEUTIVO DEL ESTADO DE VERACRUZ-LLAVE.
- ♦ LEY ESTATAL DE PROTECCION AMBIENTAL

#### CÓDIGOS.

- ♦ CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL ESTADO DE VERACRUZ-LLAVE

#### REGLAMENTOS

- ♦ REGLAMENTO DE LA COMISIÓN FEDERAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS

#### ORGANISMOS

- ♦ CONAGUA
- ♦ PROFEPA
- ♦ SEDEMA
- ♦ SEMARNAT

<b>EMISIÓN</b>
DICIEMBRE 2023

<b>VERSIÓN</b>			
CÓDIGO: BPC.MO.23	REVISIÓN	0	Página <b>8</b> de <b>89</b>

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.	BPC.MO.23	<b>REVISIÓN</b> <b>0</b>

#### IV. MISIÓN

Ofrecer a nuestros clientes una experiencia única, natural y relajante; enfocados en brindar un servicio turístico de calidad, realizamos prácticas sostenibles en nuestras operaciones, para conservar nuestra herencia de aguas cálidas y cristalinas de manantial.

#### V. VISIÓN

Convertirnos en el parque acuático natural líder de las opciones de entretenimiento y esparcimiento, ofreciendo servicios modernos y de alta calidad.

#### VI. FILOSOFÍA EMPRESARIAL

Nuestra pasión de servicio, hacia la satisfacción del cliente

<b>EMISIÓN</b>
DICIEMBRE 2023

<b>VERSIÓN</b>			
CÓDIGO: BPC.MO.23	REVISIÓN	0	Página <b>9</b> de <b>89</b>

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.	BPC.MO.23	<b>REVISIÓN</b>
		0	

## VII. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Nuestros principios institucionales son los pilares fundamentales que nos guían a la toma de decisiones complejas y a seguir operando de manera correcta.

### Seguridad

Nuestros protocolos y políticas de servicio nos permiten garantizar la integridad de nuestros clientes, ejecutando buenas prácticas de seguridad en términos estrictamente innegociables.

### Compromiso

Comprometidos fielmente en crear una responsabilidad social y ambiental vinculada a nuestros clientes, colaboradores y proyectos, de esta manera, cumplir con las expectativas del servicio.

### Pasión

Realizamos nuestro trabajo con entusiasmo, afecto y positivismo en todas nuestras actividades, lo que nos hace disfrutar el cumplimiento de las metas establecidas.

### Superación

Nos motiva la excelencia del servicio, por ello nos esforzamos en cada una de las actividades que realizamos creando el profesionalismo necesario para superar las dificultades que se presenten.

### Creatividad

Nuestra cultura organizacional fomenta la creatividad a través de enlazar nuestro modelo de servicio y las ideas plasmadas de nuestros colaboradores, pensando en crear experiencias únicas para nuestros clientes.

### Compañerismo

Creamos un vínculo de confianza, colaboración, comprensión y apoyo con el fin de crear armonía en todas nuestras áreas de trabajo para un bien común.

<b>EMISIÓN</b>
DICIEMBRE 2023

<b>VERSIÓN</b>			
CÓDIGO: BPC.MO.23	REVISIÓN	0	Página <b>10</b> de <b>89</b>



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

0

## VII. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

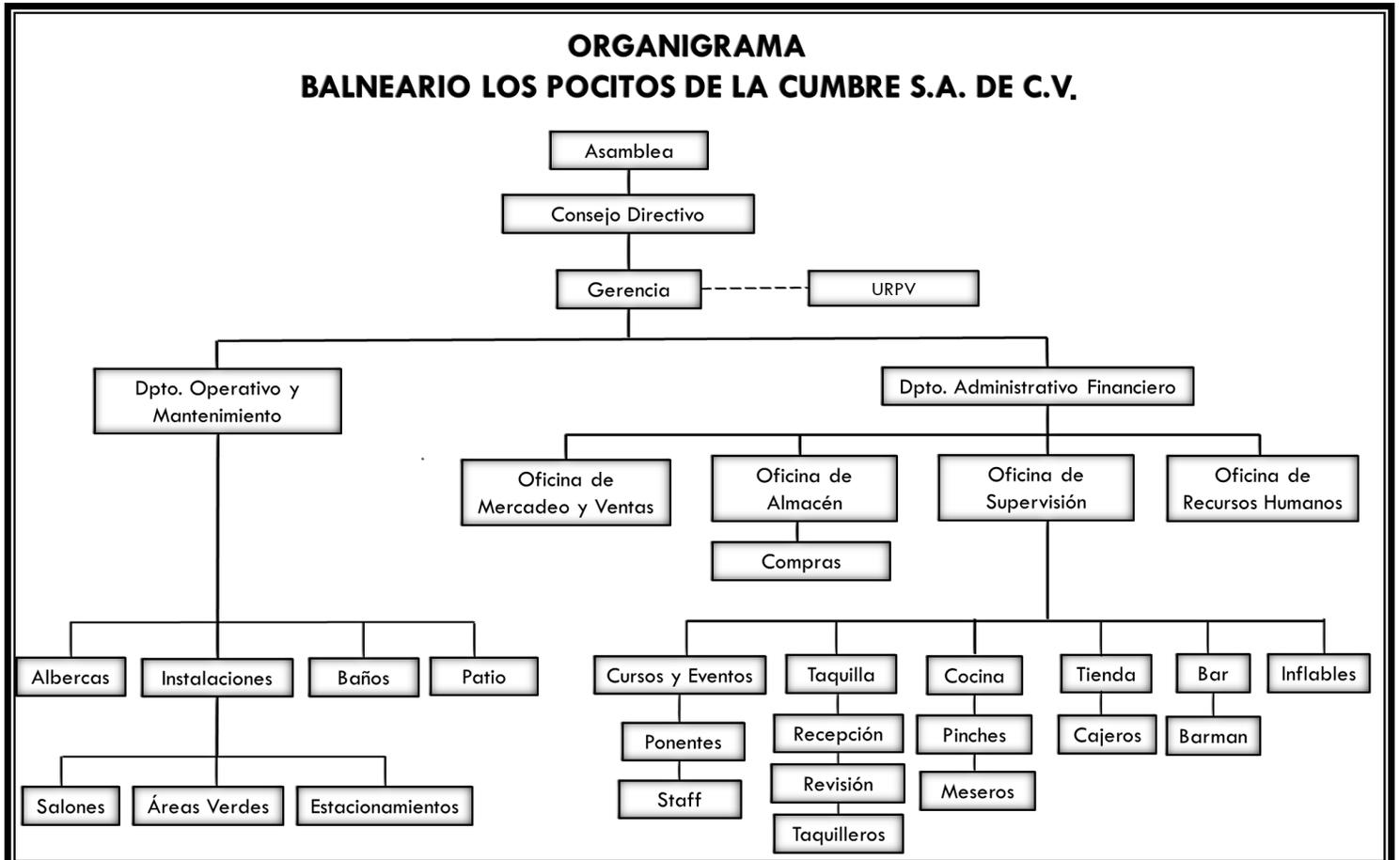


FIGURA 1 Se presenta el organigrama vigente del balneario, según la estructura organizacional aprobada por el consejo directivo 2023.

MARBELLA PARRA PERIAÑEZ

ELABORÓ

M.V.Z. SERGIO VIVEROS COLORADO

presidente de consejo

APROBÓ

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página 11 de 89

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO</b>	
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.		BPC.MO.23	
			<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>

## VIII. FUNCIONES

### IDENTIFICACIÓN UNIDAD RESPONSABLE DE PLANEACIÓN Y VINCULACIÓN

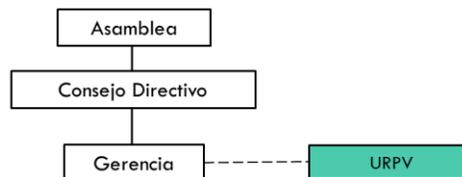
<b>Nombre del puesto</b>	Responsable de URPV
<b>Jefe inmediato:</b>	Gerente

#### DESCRIPCIÓN GENERAL

Esta unidad de staff de carácter consultivo, generalmente conformado por un equipo temporal definido por sus habilidades y conocimiento; el objetivo es realizar gestiones de acuerdo a un proyecto estipulado por la administración.  
 Las funciones principales es la asesoría directamente en la dirección general, áreas funcionales, etc.

#### UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

#### ORGANIGRAMA BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.



<b>EMISIÓN</b>
DICIEMBRE 2023

<b>VERSIÓN</b>			
CÓDIGO: BPC.MO.23	REVISIÓN	0	Página <b>12</b> de <b>89</b>

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.	BPC.MO.23	<b>REVISIÓN</b> 0

### IDENTIFICACIÓN GERENCIA

<b>Nombre del puesto:</b>	Gerente
<b>Jefe inmediato:</b>	Consejo Directivo
<b>Subordinados inmediatos:</b>	Dpto. Operativo y Mantenimiento, Dpto. Administrativo Financiero y Oficina de RR.HH.
<b>Suplencia en caso de ausencia temporal:</b>	Presidente de Consejo

### DESCRIPCIÓN GENERAL

El gerente es responsable de realizar la formulación de la estrategia administrativa, la gestión de proyectos, verificar el cumplimiento de las políticas de la empresa y establecer las acciones correctivas para la resolución de problemas, a través de la toma de decisiones.

### FUNCIONES

- Planear y supervisar el Plan Estratégico.
- Establecer el plan correctivo.
- Administrar y optimizar los recursos disponibles de la organización de forma eficiente.
- Definir y aplicar indicadores de control administrativo-financiero de la empresa.
- Establecer y asegurar el cumplimiento de los objetivos o metas establecidas de la empresa.
- Coordinar y motivar su equipo de trabajo.
- Organizar y programar los eventos del balneario.
- Evaluar a través de diferentes análisis la rentabilidad de la empresa.
- Desarrollar proyectos que generen beneficios cualitativos y cuantitativos para la empresa.
- Realizar vínculos con otras instituciones para asegurar la competitividad.
- Dar continuidad a las solicitudes de sus departamentos y los formatos establecidos.
- Realizar informes gerenciales.
- Realizar las juntas de consejo y directivas, de acuerdo a un plan programado.

### ENTREGABLES

<b>Código</b>	<b>Formato entregable</b>	<b>Área</b>	<b>Periodo de entrega</b>
BPC.DC.04.23	➤ <i>Informe Gerencial</i>	Consejo directivo	Trimestral
-	➤ <i>Reporte financiero</i>	Consejo directivo	Semanal

#### EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

#### VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23    REVISIÓN 0    Página 13 de 89



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

CÓDIGO

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

REVISIÓN

0

## FORMATOS APLICABLES:

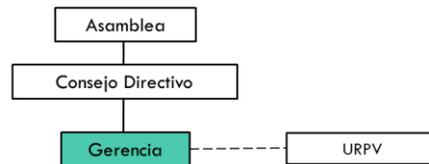
BPC.DC.04.01.23 (EVALUACIÓN DE DPTOS.)

BPC.DC.04.02.23 (PLAN CORRECTIVO)

## UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ORGANIGRAMA

#### BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V



## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Aplicar habilidades de liderazgo
- Capacidad para organizar y coordinar
- Habilidad para manejar conflictos
- Capacidad para delegar actividades
- Entender la misión, visión y objetivos de la empresa
- Utilizar la comunicación como herramienta
- Tener una visión empresarial
- Expresión oral y escrita
- Capacitación continua
- Innovador

### Esenciales

- Conocimientos de administración
- Capacidad de planteamiento estratégico
- Capacidad de toma de decisiones de manera eficaz
- Desempeñar actividades con honestidad
- Autoridad de mando
- Conocimiento de los procesos y procedimientos de la empresa
- Compromiso con la empresa
- Carta de recomendación

### Optativos

- Experiencia en manejo de personal
- Cursos de liderazgo
- Experiencia laboral de mínimo 1 año
- Carrera universitaria
- Experiencia informática

EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página 14 de 89



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN****0**

## IDENTIFICACIÓN DEPARTAMENTO OPERATIVO Y MANTENIMIENTO

<b>Nombre del puesto:</b>	Jefe de Departamento Operativo y Mantenimiento
<b>Jefe inmediato:</b>	Gerencia
<b>Subordinados inmediatos:</b>	Responsables de Albercas, Instalaciones, Baños y Patio
<b>Suplencia en caso de ausencia temporal:</b>	Auxiliar de Mantenimiento

### DESCRIPCIÓN GENERAL

El jefe de departamento operativo y mantenimiento es el responsable de asegurar el correcto funcionamiento de las instalaciones al realizar gestiones de mantenimiento, asegurando el correcto manejo de los recursos tangibles de la empresa para lograr los objetivos del plan estratégico gerencial.

### FUNCIONES

- Establecer el plan de mantenimiento preventivo y predictivo de todas las instalaciones.
- Monitorear el desempeño de los equipos.
- Incentivar a un adiestramiento para perfeccionar conocimientos y habilidades para las actividades laborales de los colaboradores.
- Asegurar la disponibilidad del mobiliario e instalaciones en las mejores condiciones.
- Organizar y llevar el control de los procesos de limpieza.
- Asegurar la resolución de problemas técnicos dentro del proceso operativo.
- Evaluar los procedimientos de la empresa estableciéndolos por orden de prioridad.
- Dar continuidad a las solicitudes de áreas y los formatos establecidos.
- Realizar informes operativos y de mantenimiento.

### ENTREGABLES

<b>Código</b>	<b>Formato entregable</b>	<b>Área</b>	<b>Periodo de entrega</b>
BPC.DC.05.23	➤ <i>Informe Operativo de instalaciones</i>	Gerencia	Quincenal
-	➤ <i>Programa de mantenimiento General</i>	Financieros	Mensual

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **15** de **89**



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

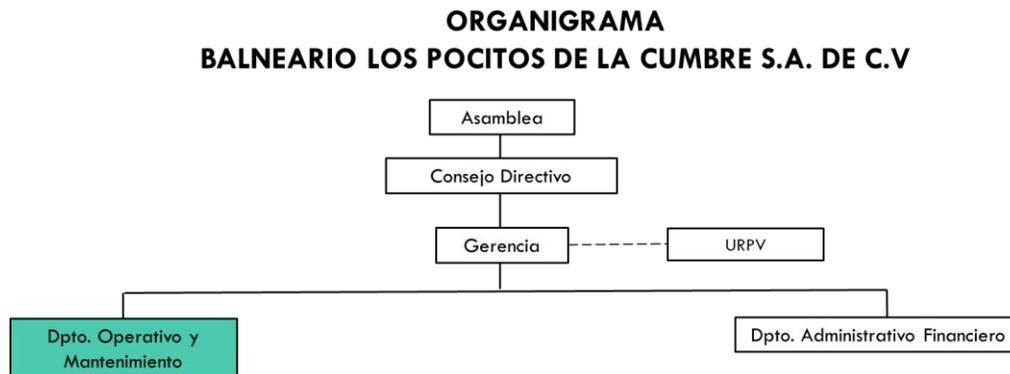
**REVISIÓN**

**0**

## FORMATOS APLICABLES:

BPC.DC.07.23 (PROGRAMA DE CONTROL DE RIESGOS)

## UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA



## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Inteligencia emocional para sobre llevar los retos
- Capacidad para organizar y coordinar
- Habilidad para manejar conflictos
- Capacidad para delegar actividades
- Desarrollar en las áreas mejoras continuas
- Pensamiento analítico

### Esenciales

- Pooseer experiencia y conocimientos técnicos 2 años mínimo
- Conocimiento básico de electricidad, fontanería y maquinaria
- Conocer lineamientos de seguridad e higiene
- Capacidad de toma de decisiones de manera eficaz
- Desempeñar actividades con honestidad
- Autoridad de mando
- Conocimiento de los procesos y procedimientos de la empresa
- Compromiso con la empresa
- Carta de recomendación

### Optativos

- Conocimientos de softwares
- Cursos Trabajo Colaborativo
- Conocimiento en planes estratégicos.

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página 16 de 89



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN****0**

## IDENTIFICACIÓN DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCIERO

<b>Nombre del puesto:</b>	Jefe Administrativo Financiero
<b>Jefe inmediato:</b>	Gerencia
<b>Subordinados inmediatos:</b>	Oficinas de Mercadeo y Ventas, Almacén, Supervisión y Recursos Humanos.
<b>Suplencia en caso de ausencia temporal:</b>	Gerente

### DESCRIPCIÓN GENERAL

El jefe administrativo financiero debe planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos monetarios, humanos y activos fijos con los que la empresa tienen a su disposición, su alta jerarquía requiere de su capacidad de análisis y toma de decisiones para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos del plan estratégico gerencial. Es el responsable principal de llevar en orden los pagos y comprobantes de la empresa.

### FUNCIONES

- Ser partícipe de del Plan General de la empresa para concordar con las metas y objetivos alcanzables.
- Asegurar que los servicios de atención al cliente se brinden de acuerdo a los procedimientos de la empresa.
- Proporcionar el envío del reporte diario de ingresos y egresos al área contable.
- Supervisar registros de las transacciones económicas y financieras de la empresa.
- Plantear y organizar la supervisión de la administración de los recursos materiales y servicios necesarios para las actividades administrativas y operativas de la empresa.
- Autorizar procedimientos de almacén y asegurar los reglamentos y disposiciones legales vigentes de la empresa.
- Definir proveedores, precios de productos, registrarlos en el sistema y comprobar el ciclo de venta.
- Proporcionar información oportuna a gerencia, respecto a la administración de los recursos humanos, materiales y servicios.
- Evaluar de manera continua las áreas de oficinas para asegurar el correcto funcionamiento de los recursos disponibles.
- Administrar la captación y resguardo de ingresos de los servicios de acuerdo a los procesos de la empresa.

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página 17 de 89



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN****0**

- Asegurar un correcto manejo de cajas, dinero, llaves y perfiles seguros para operadores de tienda y taquilla de acuerdo al formato de lineamiento de operadores de caja.
- Facilitar la organización de los cursos educativos del balneario.

## ENTREGABLES

<b>Código</b>	<b>Formato entregable</b>	<b>Área</b>	<b>Periodo de entrega</b>
-	➤ <i>Informe financiero</i>	Consejo Directivo	Semanal
BPC.DC.08.23	➤ <i>Reporte Administrativo</i>	Gerencia	Diario
-	➤ <i>Evaluación de almacén</i>	Gerencia	Quincenal

## FORMATOS APLICABLES:

BPC.DC.08.02.23 (EVALUACIÓN DE OFICINAS)

BPC.DC.08.03.23 (LINEAMIENTO DE OPERADORES EN CAJA)

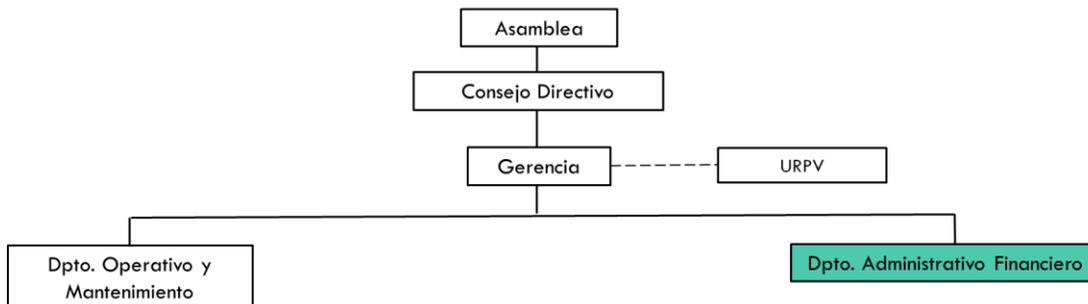
BPC.DC.08.04.23 (EVALUACIÓN DE SERVICIOS)

BPC.MP.03.23 (GUÍA DE PROCEDIMIENTO CORTE SICAR)

BPC.MP.03.01.23 (GUÍA DE PROCEDIMIENTO CORTE TAQUILLA-SICAR)

## UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ORGANIGRAMA BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página 18 de 89



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Inteligencia emocional para sobre llevar los retos
- Capacidad para dirigir y controlar
- Habilidad para resolución de conflictos
- Pensamiento crítico y analítico
- Capacidad de orden
- Profesionalismo
- Habilidad informática
- Capacitación continua

### Esenciales

- Título Profesional en Administración, Economía, Contabilidad, Negocios internacionales o afines.
- Experiencia profesional mínimo 1 año
- Conocimiento básico sobre manejo de almacén
- Conocimiento básico sobre NIIF y normas fiscales
- Manejo de sistemas /office a nivel intermedio
- Desempeñar actividades con honestidad
- Disponibilidad de trabajo
- Autoridad de mando
- Carta de recomendación

### Optativos

- Estudios de Maestría afines a la administración
- Experiencia laboral con 2 empresas diferentes
- Realizar planes de negocios o estratégicos
- Cartas de recomendación

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **19** de **89**

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.	BPC.MO.23	
		<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>

### IDENTIFICACIÓN OFICINA DE MERCADEO Y VENTAS

<b>Nombre del puesto:</b>	Administrativo de Mercadeo y Ventas
<b>Jefe inmediato:</b>	Dpto. Administrativo Financiero
<b>Subordinados inmediatos:</b>	Auxiliar de Ventas
<b>Suplencia en caso de ausencia temporal:</b>	Auxiliar de Redes Sociales

### DESCRIPCIÓN GENERAL

Es el encargado de realizar un conjunto de actividades para crear y comunicar el valor de la marca, mediante un proceso técnico, identificar las necesidades y deseos de los clientes potenciales, realizar los estudios de mercado para elaborar el plan de marketing y de ventas de acuerdo a la demanda de los productos o servicios.

**Su objetivo es conseguir un posicionamiento para el balneario en el mercado y en consecuencia incrementar ventas.**

### FUNCIONES

- Administrar y dirigir las redes sociales de la empresa.
- Formular la estrategia de marketing conforme al plan estratégico de la empresa.
- Diseñar la publicidad de la empresa.
- Planear y desarrollar contenido digital, con el fin de distribuirlos en diversos canales o plataformas.
- Analizar y medir los resultados generados en los canales o plataformas.
- Generar contenido de los eventos, cursos y servicios de la empresa.
- Desarrollar estrategias de ventas.
- Diseñar y aplicar el modelo de ventas digitales.
- Interactuar con clientes a través de medios digitales.
- Proporcionar soporte y orientación a los operadores de atención al cliente.

#### EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

#### VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23	REVISIÓN	0	Página <b>20</b> de <b>89</b>
-------------------	----------	---	-------------------------------



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

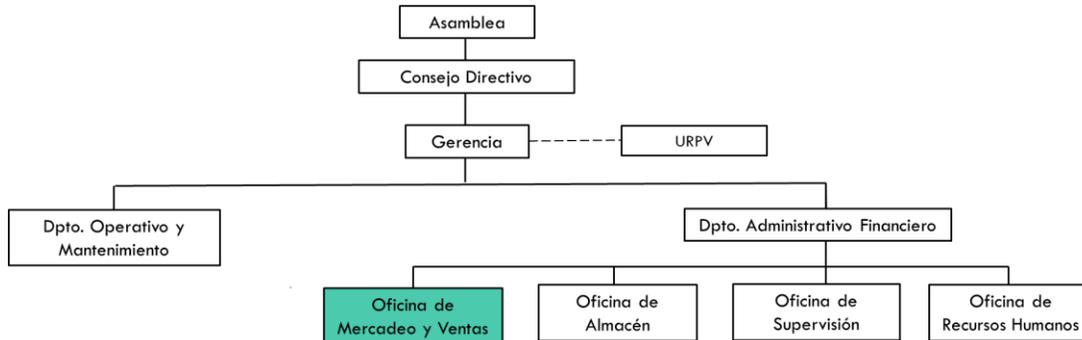
BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

## UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ORGANIGRAMA BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V



## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Pensamiento crítico y analítico
- Habilidad para editar en aplicaciones
- Habilidades de comunicación
- Creatividad
- Rapidez para generar ideas de contenido
- Conocimiento de tendencias digitales
- Capacitación continua

### Esenciales

- Carrera universitaria
- Demostrar experiencia en el área
- Manejo de redes sociales /office a nivel intermedio
- Disponibilidad de horario
- Habilidades de edición
- Creatividad
- Experiencia en ventas
- Estadísticas aplicadas a la base de datos
- Trabajar en equipo

### Optativos

- Carrera universitaria en mercadotecnia o afin al área
- Conocimiento en modelo de ventas
- Cursos de diseño grafico
- Experiencia laboral 1 año mínimo
- Habilidades de liderazgo
- Cartas de recomendación

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página 21 de 89

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	
		BPC.MO.23	
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.	<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>

### IDENTIFICACIÓN OFICINA DE ALMACÉN

<b>Nombre del puesto:</b>	Administrativo de Almacén
<b>Jefe inmediato:</b>	Dpto. Administrativo Financiero
<b>Subordinados inmediatos:</b>	Operador de Compras
<b>Suplencia en caso de ausencia temporal:</b>	Supervisor

### DESCRIPCIÓN GENERAL

La oficina de almacén se encarga de la recepción de mercancía y su almacenamiento, llevar el control de inventarios de las distintas áreas, la gestión y preparación de listas de compras, bajo la supervisión del departamento administrativo financiero en consecuencia es el responsable administrador de la conservación y resguardo de los productos.

**Su objetivo es garantizar el abasto suficiente de los productos para las actividades operativas del balneario sin la mayor merma posible.**

### FUNCIONES

- Preparar y presupuestar pedidos de acuerdo a los indicadores establecidos.
- Recibir, comprobar y verificar las compras realizadas de acuerdo a los indicadores establecidos.
- Registrar y almacenar existencias del almacén de acuerdo a los procedimientos de la empresa.
- Registrar las entradas y salidas del almacén en base de datos.
- Seguir normas de calidad e inocuidad de los productos y mantener en buenas condiciones la distribución del almacén.
- Ejecutar los registros y arqueos de inventario de Tienda, Inflables y Cocina.
- Administrar y optimizar la gestión de inventarios.
- Participar en reuniones operativas de la empresa para comunicar cualquier imprevisto.

#### EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

#### VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23	REVISIÓN	0	Página <b>22</b> de <b>89</b>
-------------------	----------	---	-------------------------------



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

CÓDIGO

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

REVISIÓN

0

## ENTREGABLES

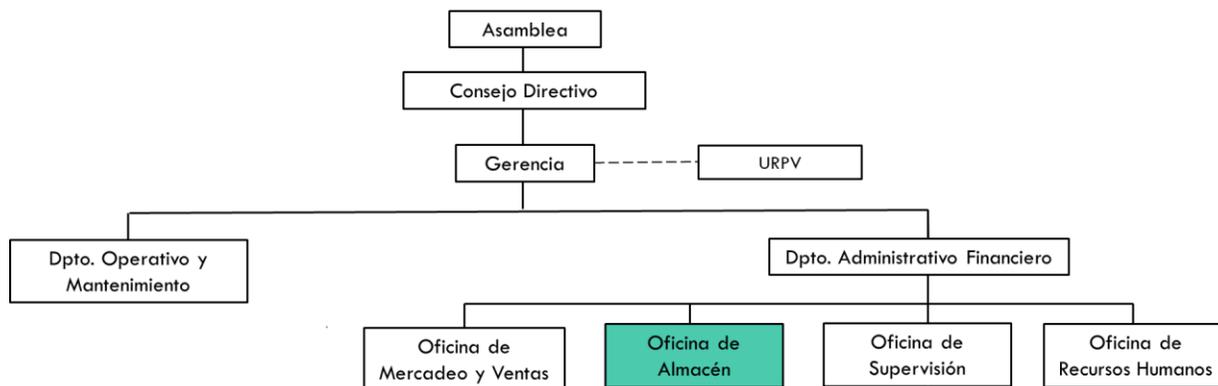
Código	Formato entregable	Área	Periodo de entrega
	➤ Lista de compras		Lunes
	➤ Acta de baja de inventario		-
	➤ Informes de Inventario (SICAR)		Semana

### FORMATOS APLICABLES:

- REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS DE ALMACÉN
- BPC.MP.02.23 GUÍA DE PROCEDIMIENTO CONTROL DE ALMACÉN

## UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ORGANIGRAMA BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V



EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página 23 de 89



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Pensamiento crítico y analítico
- Habilidad para manejar softwares y office.
- Excelentes habilidades de comunicación
- Buena organización de trabajo
- Habilidades de liderazgo
- Capacitación continua

### Esenciales

- Carrera universitaria
- Demostrar experiencia en el área
- Dominio de software, base de datos y sistemas de inventarios.
- Disponibilidad de horario
- Capacidad de levantar objetos pesados
- Trabajar en equipo

### Optativos

- Carrera universitaria en administración o logística o afin al área
- Conocimiento en manejo de almacén con sistemas
- Experiencia laboral 1 año mínimo
- Cartas de recomendación

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **24** de **89**

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>Clave</b>	
		BPC.MO.23	
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.	<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>

### IDENTIFICACIÓN OFICINA DE SUPERVISIÓN

<b>Nombre del puesto:</b>	Supervisor
<b>Jefe inmediato:</b>	Dpto. Administrativo Financiero
<b>Subordinados inmediatos:</b>	Operadores de Cursos y Eventos, Taquilla, Inflables, Cocina, Tienda y Bar.
<b>Suplencia en caso de ausencia temporal:</b>	Recursos Humanos

### DESCRIPCIÓN GENERAL

Esta oficina es la responsable de supervisar el flujo de trabajo de la empresa, por medio de la asesoría debe garantizar que los colaboradores comprendan sus funciones; además de organizar y fijar los objetivos de rendimiento.

**Su objetivo es garantizar que el balneario, tenga un flujo correcto de las operaciones de manera productiva.**

### FUNCIONES

- Formular objetivos de rendimiento de manera cuantitativa y cualitativa.
- Organizar a los operadores de acuerdo a las necesidades que se presenten.
- Supervisar y asegurar el cumplimiento de las políticas de la empresa.
- Supervisar las actividades diarias de los colaboradores.
- Supervisar que los operadores cumplan con los requisitos establecidos para brindar un servicio de calidad.
- Examinar las áreas de trabajo de acuerdo a los formatos establecidos para verificar el buen desempeño laboral.
- Facilitar la asesoría necesaria para que los operadores comprendan sus actividades y funciones específicas.
- Inspeccionar que las instalaciones y mobiliario estén en condiciones para brindar un servicio de calidad
- Recibir quejas y resolver problemas operativos.
- Evaluar las horas discontinuas de los colaboradores y darle seguimiento a los formatos establecidos.
- Elaborar reportes semanales del proceso operativo.

<b>EMISIÓN</b>
DICIEMBRE 2023

<b>VERSIÓN</b>			
CÓDIGO: BPC.MO.23	REVISIÓN	0	Página <b>25</b> de <b>89</b>



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

CÓDIGO

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

REVISIÓN

0

## ENTREGABLES

Código	Formato entregable	Área	Periodo de entrega
BPC.DC.03.23	➤ Solicitud de actividades específicas	-	-
BPC.DC.09.23	➤ Hoja de reporte	Gerencia	-

### FORMATOS APLICABLES:

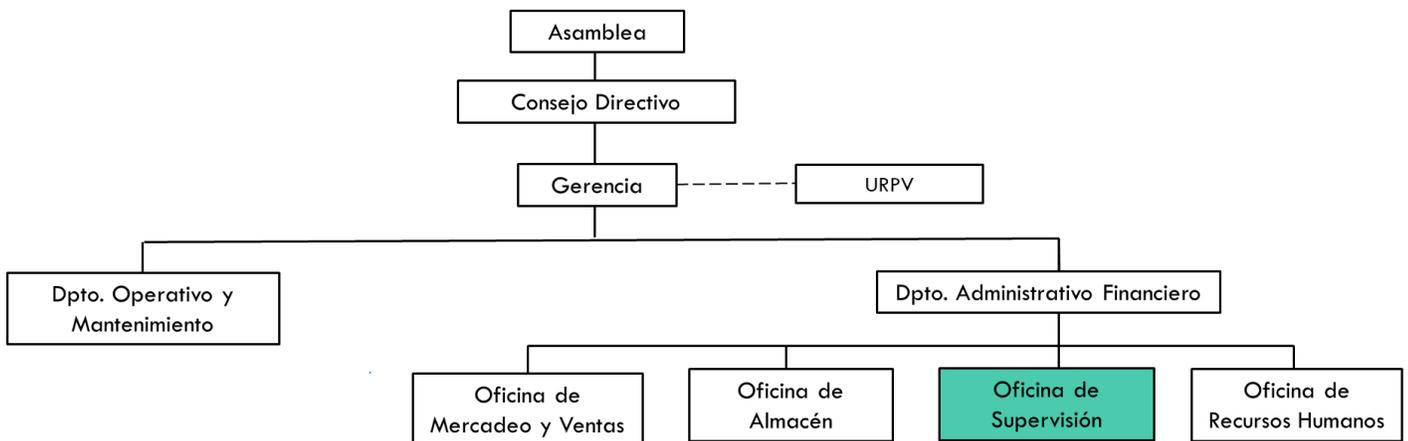
-FORMATO DE HORARIOS DISCONTINUOS

-MANUAL DE PROCESOS

## UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ORGANIGRAMA

#### BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V



EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página 26 de 89



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Pensamiento crítico y analítico
- Excelentes habilidades de comunicación y aprendizaje
- Buena organización de trabajo.
- Habilidades de liderazgo
- Capacitación continua
- Capacidad para la resolución de problemas interpersonales.

### Esenciales

- Experiencia laboral en las áreas de la empresa
- Conocer políticas de la empresa
- Conocer las funciones de los puestos
- Capacidad de análisis
- Disponibilidad de horario
- Control sobre el estrés
- Carta de recomendación

### Optativos

- Carrera universitaria o certificados
- Experiencia en manejo de personal
- Experiencia laboral 1 año mínimo
- Cartas de recomendación

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **27** de **89**

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.	BPC.MO.23	
		<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>

### IDENTIFICACIÓN OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

<b>Nombre del puesto:</b>	Responsable de Recursos Humanos
<b>Jefe inmediato:</b>	Dpto. Administrativo Financiero
<b>Subordinados inmediatos:</b>	Auxiliar de RR.HH.
<b>Suplencia en caso de ausencia temporal:</b>	Supervisor

### DESCRIPCIÓN GENERAL

Esta oficina es principalmente responsable del reclutamiento de personal; debe trabajar conjuntamente con los departamentos al gestionar adecuadas formas de trabajo para los colaboradores, salva guardar su seguridad e integridad y específicamente en su formación y desarrollo del talento humano.

**Su objetivo es garantizar que cada área dentro del balneario este cubierta por la mejor candidatura.**

### FUNCIONES

- Desarrollar iniciativas para el reclutamiento y selección de personal.
- Crear el plan de introducción al personal.
- Conservación del capital humano a través del compromiso y motivación de los equipos de trabajo.
- Fomentar un buen ambiente de trabajo.
- Programar actividades recreativas, reuniones y convivencia del personal.
- Gestionar evaluaciones de rendimiento del personal.
- Reconocer el buen desempeño de los colaboradores.
- Garantizar el cumplimiento legal de la ley federal del trabajo.
- Formular el plan de remuneraciones y programas de beneficio.
- Crear y programar el plan de capacitación y adiestramiento.
- Apoyar a las necesidades de la empresa alineadas a la estrategia empresarial.

#### EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

#### VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23    REVISIÓN    0    Página **28** de **89**



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

CÓDIGO

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

REVISIÓN

0

## ENTREGABLES

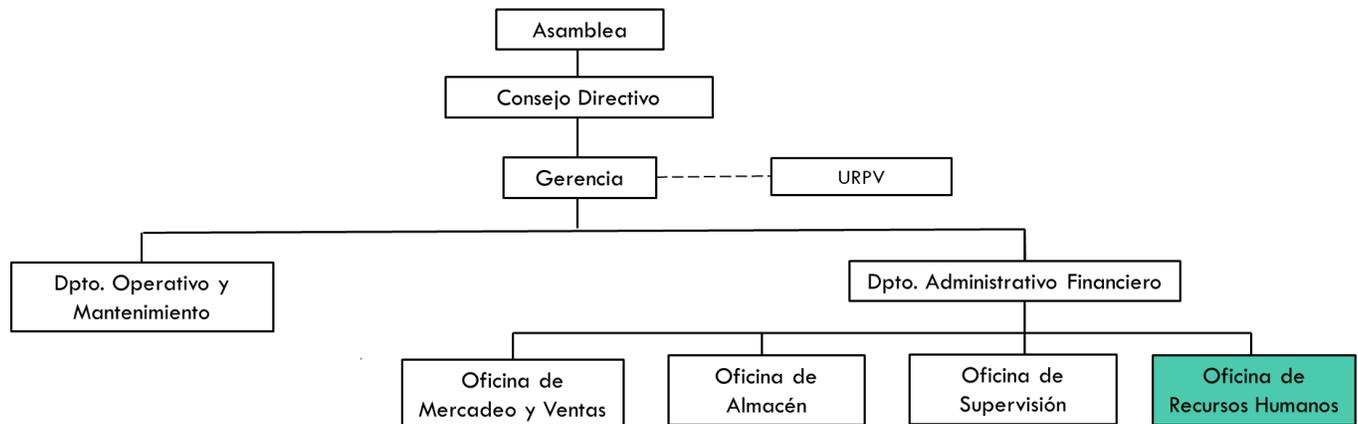
Código	Formato entregable	Área	Periodo de entrega
-	➤ Plan de capacitación	Financiera	año

### FORMATOS APLICABLES:

- MANUAL DE BIENVENIDA
- MANUAL DE PROCESOS

## UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ORGANIGRAMA BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V



EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página 29 de 89



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Pensamiento crítico y analítico
- Excelentes habilidades de escucha activa negociación y presentación.
- Habilidades de inteligencia emocional
- Habilidades de liderazgo
- Capacitación continua
- Capacidad para la resolución de problemas interpersonales.

### Esenciales

- Experiencia laboral y conocimiento en manejo de personal.
- Conocer políticas de la empresa
- Conocer las funciones de los puestos
- Capacidad de análisis
- Disponibilidad de horario
- Conocimientos de legislación laboral.
- Conocimientos en comunicación
- Carta de recomendación

### Optativos

- Carrera universitaria RR.HH. o afin al área
- Evaluador de habilidades
- Experiencia laboral 1 año mínimo
- Cartas de recomendación

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **30** de **89**

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	
		BPC.MO.23	
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.	<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>

### IDENTIFICACIÓN COMPRAS

<b>Nombre del puesto:</b>	Operador de Compras
<b>Jefe inmediato:</b>	Oficina de Almacén
<b>Subordinados inmediatos:</b>	Auxiliar de Compras
<b>Suplencia en caso de ausencia temporal:</b>	Auxiliar de Compras

### DESCRIPCIÓN GENERAL

Es el encargado de realizar las compras de la empresa, debe evaluar los posibles proveedores, negociar precios y condiciones cuidando tener el mejor precio y calidad posible de los productos. **Su objetivo es garantizar el suministro de los insumos para el balneario, obteniendo bienes al mejor precio y calidad posible evitando pérdidas o roturas.**

### FUNCIONES

#### PRINCIPALES:

- Revisar y analizar la lista de compras antes de comenzar la ruta.
- Verificar la disponibilidad de presupuesto para la realización de compras.
- Revisar el vehículo para asegurar que este en buenas condiciones.
- Asegurar que los proveedores o acreedores emitan facturas.
- Realizar las compras.
- Comprobar compras a través de tickes o comprobantes de pago.

#### SECUNDARIAS:

- Comunicarse con almacén para aclarar dudas

#### OCASIONALES:

- Retroalimentar y proponer acerca de posibles proveedores.

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23    REVISIÓN    0    Página **31** de **89**



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

## ENTREGABLES

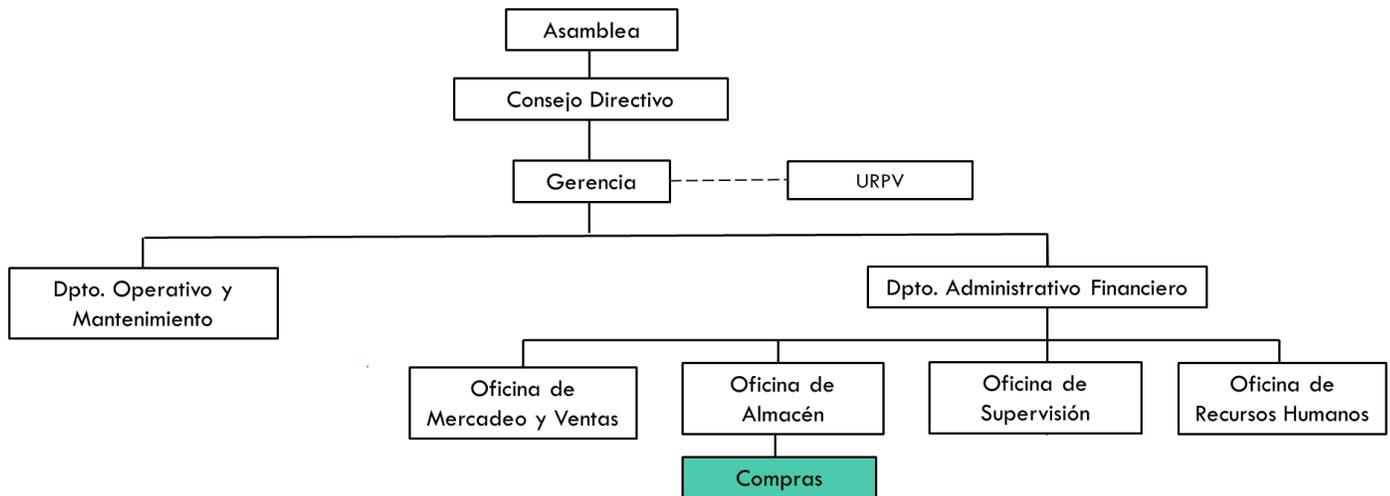
<i>Código</i>	<i>Formato entregable</i>	<i>Área</i>	<i>Periodo de entrega</i>
-	➤ Tickets de compra	Financiero	-

### FORMATOS APLICABLES:

-LISTA DE COMPRAS

## UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ORGANIGRAMA BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V



**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **32** de **89**



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Pensamiento crítico y analítico
- Excelentes habilidades de escucha activa negociación y presentación.
- Desarrollar estrategias de compra
- Generar ahorros y ganancias operativas.
- Capacidad de negociación

### Esenciales

- Licencia para conducir
- Disponibilidad de horario
- Carta de recomendación
- Habilidades de negociación
- Conocer la ubicación geográfica

### Optativos

- Experiencia laboral 1 año mínimo
- Cartas de recomendación
- Experiencia con proveedores

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **33** de **89**

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO</b>	
			BPC.MO.23	
BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.			<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>

### IDENTIFICACIÓN ALBERCAS

<b>Nombre del puesto:</b>	Operador de limpieza y Mantenimiento de Albercas
<b>Jefe inmediato:</b>	Dpto. Operativo y Mantenimiento
<b>Subjefe:</b>	Supervisor
<b>Subordinados inmediatos:</b>	Auxiliar de Limpieza
<b>Suplencia en caso de ausencia temporal:</b>	Jefe de Dpto. Operativo y Mantenimiento

### DESCRIPCIÓN GENERAL

Es el responsable de adoptar las medidas necesarias para mantener la calidad del agua en la alberca, además de vigilar la seguridad y buen funcionamiento de los toboganes.

**Su objetivo es seguir el formato de limpieza de albercas para brindar un servicio de calidad.**

### FUNCIONES

#### PRINCIPALES:

- Mantener limpia las albercas, siguiendo el programa de limpieza de albercas.
- Mantener seguro el perímetro correspondiente de la alberca y toboganes, reportando problemas técnicos.
- Desinfectar toboganes.
- Revisar que los toboganes sean seguros de usarse y que estén en buen funcionamiento.
- Lavar los tanques de agua del balneario.
- Utilizar y limpiar correctamente los equipos y las herramientas de trabajo.
- Considerar los estados del tiempo.
- Considerar limpiar los perímetros del nacimiento.

#### SECUNDARIAS:

- Apoyar como auxiliar de mantenimiento de albercas.
- Auxiliar en la limpieza del patio.
- Auxiliar en la limpieza de baños.

#### OCASIONALES

- Participar en el Programa de Mantenimiento.

### ENTREGABLES

<b>EMISIÓN</b>
DICIEMBRE 2023

<b>VERSIÓN</b>			
CÓDIGO: BPC.MO.23	REVISIÓN	0	Página <b>34</b> de <b>89</b>



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

0

Código	Formato entregable	Área	Periodo de entrega
BPC.MP.04.23	➤ Check list de Áreas de limpieza	Supervisión	Diario

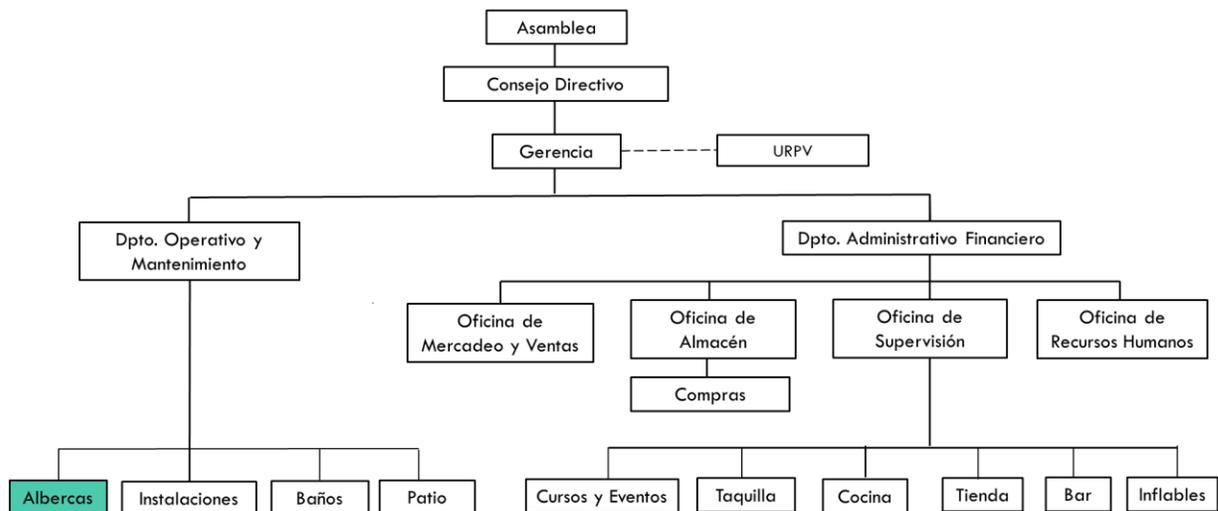
## FORMATOS APLICABLES:

-MANUAL DE PROCESOS

-PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

## UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ORGANIGRAMA BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V



## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Capacidad de organización
- Capacidad para trabajar en equipo
- Seguir los métodos de seguridad
- Cuidadoso

### Esenciales

- Conocer las políticas de la empresa
- Conocimiento en regulaciones legales
- Disponibilidad de horario
- No ser alérgico a sustancias químicas
- Cargar objetos pesados
- Capaz de seguir instrucciones

### Optativos

### EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

### VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página 35 de 89



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

- Experiencia laboral
- Cartas de recomendación
- Cursos o capacitación
- Trabajar con rapidez

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **36** de **89**

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	
		BPC.MO.23	
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.	<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>

### IDENTIFICACIÓN INSTALACIONES

<b>Nombre del puesto:</b>	Operador de Limpieza y Mantenimiento de instalaciones
<b>Jefe inmediato:</b>	Dpto. Operativo y Mantenimiento
<b>Subjefe:</b>	Supervisor
<b>Subordinados inmediatos:</b>	Auxiliar de Limpieza de Salón, Áreas Verdes y Estacionamiento.
<b>Suplencia en caso de ausencia temporal:</b>	Jefe de Dpto. Operativo y Mantenimiento

### DESCRIPCIÓN GENERAL

Es el responsable de adoptar las medidas necesarias para mantener limpias las instalaciones del balneario, además de vigilar la seguridad y su buen funcionamiento.

**Su objetivo es seguir el formato de limpieza de instalaciones para brindar un servicio de calidad.**

### FUNCIONES

#### PRINCIPALES:

- Mantener limpia las instalaciones, siguiendo el programa de limpieza y mantenimiento de instalaciones.
- Limpiar el canal del desagüe semanalmente.
- Mantener limpio el estacionamiento general y el de socios.
- Mantener limpias las áreas verdes del balneario.
- Asegurar la disponibilidad de los salones para eventos.
- Utilizar y limpiar correctamente los equipos y las herramientas de trabajo.
- Considerar los estados del tiempo.
- Mantener seguras las instalaciones del balneario y reportar al jefe inmediato problemas técnicos.

#### SECUNDARIAS:

- Apoyar como auxiliar de mantenimiento de instalaciones.
- Vigilar y evaluar el funcionamiento de las instalaciones.
- Auxiliar en la limpieza del patio.
- Auxiliar en la limpieza de baños.

<b>EMISIÓN</b>
DICIEMBRE 2023

<b>VERSIÓN</b>			
CÓDIGO: BPC.MO.23	REVISIÓN	0	Página <b>37</b> de <b>89</b>



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

## OCASIONALES

- Participar en el Programa de soporte Mantenimiento.

## ENTREGABLES

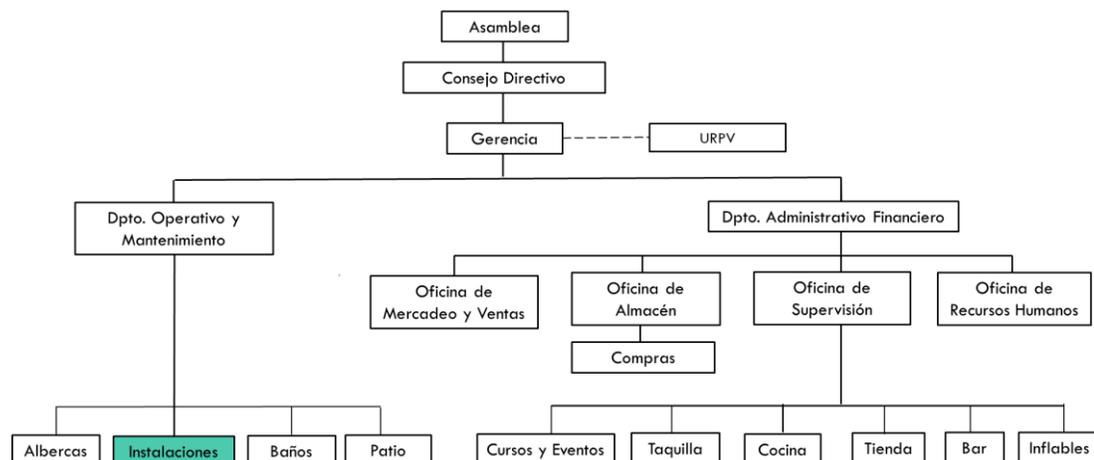
<i>Código</i>	<i>Formato entregable</i>	<i>Área</i>	<i>Periodo de entrega</i>
BPC.MP.04.23	➤ Check list de Áreas de limpieza	Operativa	Diario

## FORMATOS APLICABLES:

- PRGRAMA DE SOPORTE DE MANTENIMIENTO
- PROGRAMA DE LIMPIEZA

## UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ORGANIGRAMA BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.



### EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

### VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página 38 de 89



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Capacidad de organización
- Capacidad para trabajar en equipo
- Seguir los métodos de seguridad
- Cuidadoso

### Esenciales

- Conocer las políticas de la empresa
- Conocimiento en regulaciones legales
- Disponibilidad de horario
- No ser alergico a sustancias químicas
- Cargar objetos pesados
- Capaz de seguir instrucciones

### Optativos

- Experiencia laboral
- Cartas de recomendación
- Cursos o capacitación
- Trabajar con rapidez

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **39** de **89**

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.	BPC.MO.23	
		<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>

### IDENTIFICACIÓN BAÑOS

<b>Nombre del puesto:</b>	Operador de limpieza y Mantenimiento de Baños
<b>Jefe inmediato:</b>	Dpto. Operativo y Mantenimiento
<b>Subjefe:</b>	Supervisor
<b>Subordinados inmediatos:</b>	Auxiliar de Limpieza
<b>Suplencia en caso de ausencia temporal:</b>	Jefe del Dpto. Operativo y Mantenimiento

### DESCRIPCIÓN GENERAL

Es el responsable de adoptar las medidas necesarias para mantener la higiene de los baños y regaderas del balneario, además de vigilar la seguridad y su buen funcionamiento.

**Su objetivo es seguir el formato de limpieza y mantenimiento de baños para brindar un servicio de calidad.**

### FUNCIONES

#### PRINCIPALES:

- Mantener limpio el área de baños, siguiendo el formato de limpieza de baños.
- Asegurar que cuente con los servicios de higiene personal.
- Revisar periódicamente el estado de limpieza llenado el formato correspondiente.
- Asegurar la disponibilidad de los baños para eventos.
- Utilizar y limpiar correctamente los equipos y las herramientas de trabajo.
- Mantener medidas de seguridad y reportar al jefe inmediato problemas técnicos.

#### SECUNDARIAS:

- Apoyar como auxiliar de mantenimiento de instalaciones.
- Vigilar y evaluar el funcionamiento de las instalaciones.
- Auxiliar en la limpieza del patio.
- Auxiliar en la limpieza de baños.

#### OCASIONALES

- Participar en el Programa de Mantenimiento.

<b>EMISIÓN</b>
DICIEMBRE 2023

<b>VERSIÓN</b>			
CÓDIGO: BPC.MO.23	REVISIÓN	0	Página <b>40</b> de <b>89</b>



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

CÓDIGO

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

REVISIÓN

0

## ENTREGABLES

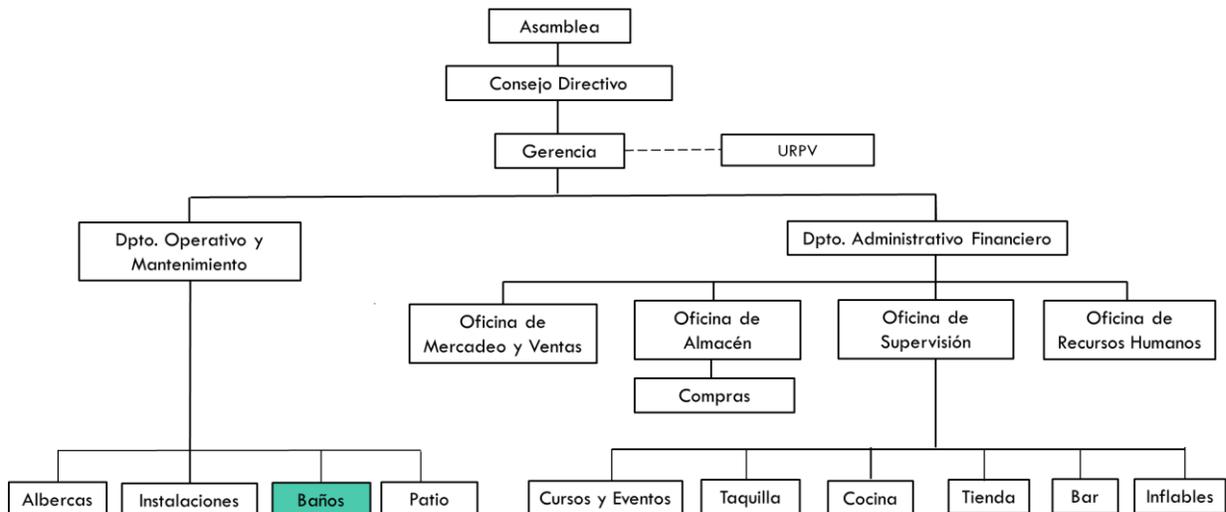
Código	Formato entregable	Área	Periodo de entrega
BPC.MP.04.02.23	➤ Check list de Baños	Operativa	Diario

### FORMATOS APLICABLES:

-PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

## UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ORGANIGRAMA BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V



EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página 41 de 89



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Capacidad de organización
- Capacidad para trabajar en equipo
- Seguir los métodos de seguridad
- Buena condición física
- Cuidadoso

### Esenciales

- Conocer las políticas de la empresa
- Conocimiento de suministro y productos químicos de limpieza.
- Disponibilidad de horario
- No ser alérgico a sustancias químicas
- Capaz de seguir instrucciones

### Optativos

- Experiencia laboral
- Cartas de recomendación
- Cursos o capacitación
- Trabajar con rapidez

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **42** de **89**



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN****0**

## IDENTIFICACIÓN PATIO

<b>Nombre del puesto:</b>	Operador de Limpieza y Mantenimiento de Patios
<b>Jefe inmediato:</b>	Dpto. Operativo y Mantenimiento
<b>Subjefe:</b>	Supervisor
<b>Subordinados inmediatos:</b>	Auxiliar de Limpieza
<b>Suplencia en caso de ausencia temporal:</b>	Jefe de Dpto. Operativo y Mantenimiento

## DESCRIPCIÓN GENERAL

Es el responsable de adoptar las medidas necesarias para mantener la limpieza del patio general del balneario, además de vigilar la seguridad y su buen funcionamiento.

**Su objetivo es seguir el formato de limpieza y mantenimiento de patio general para brindar un servicio de calidad.**

## FUNCIONES

### PRINCIPALES:

- Mantener limpio el patio general, siguiendo el formato de limpieza.
- Verificar que no existan productos de vidrio, loza o cristal al limpiar el patio.
- Sacar y botar la basura en el área correspondiente.
- Separar en bolsas diferentes latas, cartón y plástico de los botes.
- Utilizar y limpiar correctamente los equipos y las herramientas de trabajo.
- Mantener medidas de seguridad y reportar al jefe inmediato problemas técnicos.

### SECUNDARIAS:

- Apoyar como auxiliar de mantenimiento del patio general.
- Auxiliar en la limpieza de baños.
- Fregar el patio con cloro, si lo requiere el procedimiento.

### OCASIONALES

- Participar en el Programa de Mantenimiento.

## ENTREGABLES

### EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

### VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página 43 de 89



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

0

**Código**

**Formato entregable**

**Área**

**Periodo de entrega**

BPC.MP.04.23

➤ Check list de Áreas de limpieza

Operativa

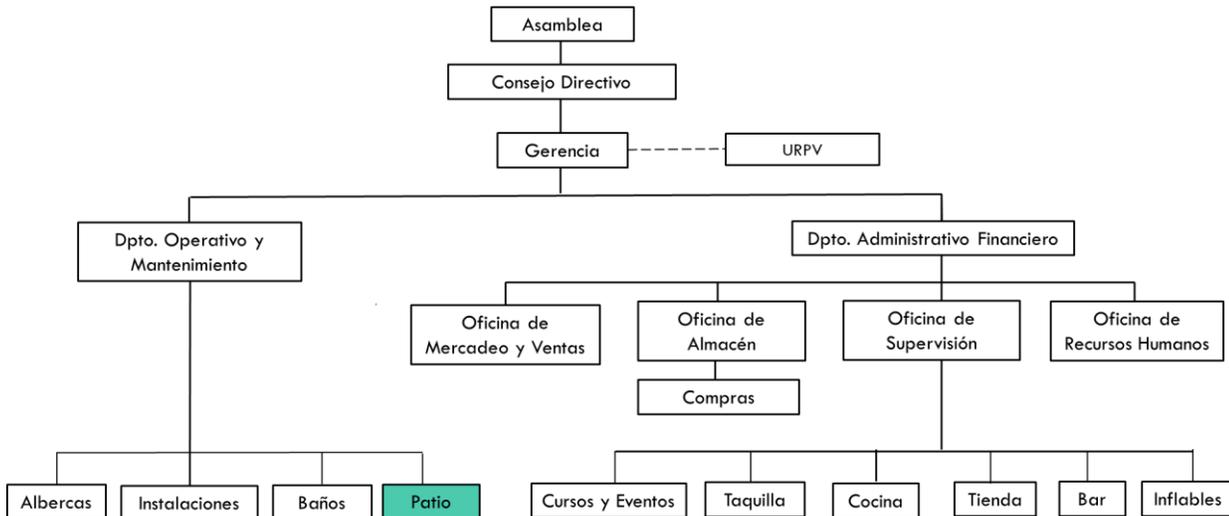
-

## FORMATOS APLICABLES:

-PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

## UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ORGANIGRAMA BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V



## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Capacidad de organización
- Capacidad para trabajar en equipo
- Seguir los métodos de seguridad
- Buena condición física
- Cuidadoso

### Esenciales

- Conocer las políticas de la empresa
- Conocimiento de suministro y productos químicos de limpieza.
- Disponibilidad de horario
- No ser alérgico a sustancias químicas
- Capaz de seguir instrucciones

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página 44 de 89



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

## Optativos

- Experiencia laboral
- Cartas de recomendación
- Cursos o capacitación
- Trabajar con rapidez

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **45** de **89**

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	
		BPC.MO.23	
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.	<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>

## IDENTIFICACIÓN CURSOS Y EVENTOS

<b>Nombre del puesto:</b>	Coordinador de Cursos y Eventos
<b>Jefe inmediato:</b>	Gerencia
<b>Subjefe:</b>	Jefe Administrativo Financiero
<b>Subordinados inmediatos:</b>	Ponentes y Staff
<b>Suplencia en caso de ausencia temporal:</b>	Jefe Administrativo financiero

## DESCRIPCIÓN GENERAL

El coordinador de cursos y eventos es responsable de cumplir con el objetivo de la empresa, su principal función es la de dirigir y supervisar la coordinación de áreas resolviendo diversos problemas o detalles de manera inmediata.

**Su objetivo es lograr un desempeño eficiente del comité organizador coordinando las funciones y acciones de cada evento del balneario.**

## FUNCIONES

### ÁREA:

- Diseñar y distribuir las áreas que se utilizaran para el evento.
- Coordinar con el Dpto. operativo y mantenimiento para la disponibilidad de las instalaciones.
- Reclutar staff disponible coordinando con la oficina de RR.HH.

### PROGRAMA:

- Verificar precios del servicio y su rentabilidad.
- Diseñar el programa general (nombre del evento, objetivos, metas etc.) de acuerdo a los formatos establecidos.
- Presentar a gerencia, el programa del evento para posibles modificaciones.
- Revisar y aprobar los productos e insumos que cubrirán el evento.
- Gestionar proveedores y patrocinadores (si aplica)
- Programar reuniones necesarias para seguimiento del programa para firmar las minutas de trabajo.

### EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

### VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23    REVISIÓN    0    Página **46** de **89**



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

## DIFUSIÓN

- Participar en la campaña publicitaria.
- Aprobar la difusión del servicio en coordinación de la oficina de mercadeo y ventas.

## PROCEDIMIENTO:

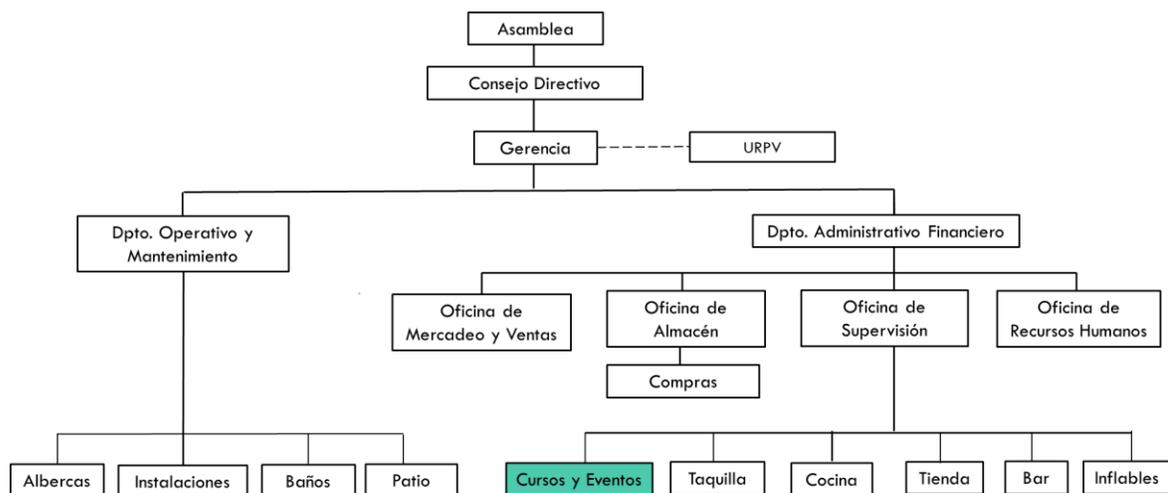
- Verificar que se cumpla el reglamento y políticas del evento.
- Coordinar y supervisar las actividades del comité organizador desde el inicio hasta el término.
- Realizar una evaluación general.

## ENTREGABLES

Código	Formato entregable	Área	Periodo de entrega
BPC.DC.01.23	➤ Minutas de trabajo	Gerencia	-

## UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ORGANIGRAMA BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V



## EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

## VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página 47 de 89



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Pensamiento crítico y analítico para evaluaciones
- Excelentes habilidades de comunicación y oratoria
- Capacidad de desarrollo de estrategias
- Generar ahorros y ganancias operativas
- Capacidad de negociación
- Visión empresarial
- Trabajar bajo presión
- Sociable

### Esenciales

- Experiencia en eventos
- Conocimiento en regulaciones legales
- Disponibilidad de horario
- Creatividad
- Habilidades de negociación y comunicación
- Conocer la ubicación geográfica
- Excelencia organizacional

### Optativos

- Experiencia laboral 1 año mínimo
- Cartas de recomendación
- Contactos con proveedores y otros organizadores
- Diseñador digital

### EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

### VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **48** de **89**

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.	BPC.MO.23	
		<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>

### IDENTIFICACIÓN TAQUILLA

<b>Nombre del puesto:</b>	Responsable de Taquilla
<b>Jefe inmediato:</b>	Oficina de Supervisión
<b>Subjefe:</b>	Jefe Administrativo Financiero
<b>Subordinados inmediatos:</b>	Recepcionista, Operador de Revisión y Taquilleros.

### DESCRIPCIÓN GENERAL

El responsable de taquilla debe coordinar la recepción del cliente, la venta de entradas y la revisión de artículos para que el cliente obtenga con anticipación la información general respecto a las áreas y condiciones del servicio antes de ingresar al balneario.

**Su objetivo es asegurar que los clientes cumplan con las políticas específicas del balneario y que se le brinde una correcta información de los servicios disponibles.**

### FUNCIONES

#### PRINCIPALES

- Conocer el formato de lineamiento de operadores en caja.
- Conocer el modelo de servicio.
- Aprenderse los formatos aplicables.
- Aprenderse las políticas de la empresa.
- Organizar y coordinar los operadores del proceso.
- Verificar que los equipos estén correctamente instalados para brindar el servicio.
- Brindar la información completa a los operadores sobre los servicios disponibles y atender las dudas que se presenten.
- Realizar la venta diaria de entradas y atender las dudas de los clientes.
- Comprobar el cobro de entradas y verificar los pagos en tarjeta.
- Operar adecuadamente su caja y tableta para realizar las ventas.
- Comunicar al jefe inmediato sobre fallos existentes en los equipos.
- Presentar su espacio de trabajo limpio de acuerdo a los formatos asignados.

<b>EMISIÓN</b>
DICIEMBRE 2023

<b>VERSIÓN</b>			
CÓDIGO: BPC.MO.23	REVISIÓN	0	Página <b>49</b> de <b>89</b>



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

## SECUNDARIAS

- Verificar que las indicaciones asignadas del proceso de cobro se cumplan correctamente.
- Evaluar el rendimiento de su equipo de trabajo.
- Verificar que cada taquillero tenga su propio perfil.

## OCASIONALES

- Asignar responsabilidades autorizadas por el supervisor.
- Retroalimentar el proceso para una mejora continua.

## ENTREGABLES

<b>Código</b>	<b>Formato entregable</b>	<b>Área</b>	<b>Periodo de entrega</b>
BPC.MP.04.01.23	➤ <i>Check list de Taquilla</i>	Supervisión	Diario

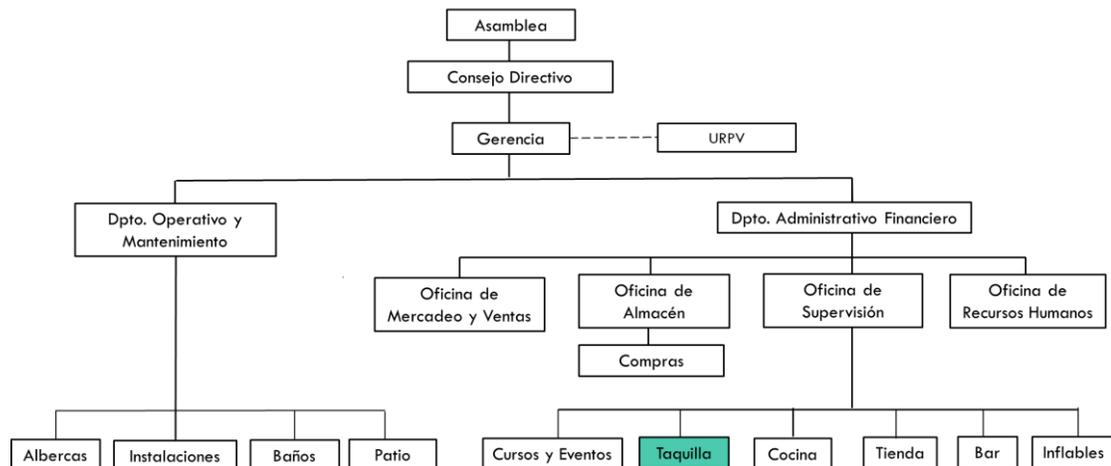
## FORMATOS APLICABLES:

-MANUAL DE PROCESOS

## UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ORGANIGRAMA

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V



### EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

### VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **50** de **89**



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Aplicar modelo de atención al cliente
- Capacitación continua
- Comprensión del servicio
- Trabajar bajo presión
- Excelente organización y comunicación
- Trabajo en equipo

### Esenciales

- Responsable
- Manejar del sistema empresarial
- Habilidades de comunicación
- Aptitud y actitud
- Conocimeinto matematico
- Buena presentación personal

### Optativos

- Cursos o certificaciones de atención al cliente
- Capacidad para evaluar
- Competencias personales

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **51** de **89**



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN****0**

## IDENTIFICACIÓN COCINA

<b>Nombre del puesto:</b>	Responsable de Cocina
<b>Jefe inmediato:</b>	Oficina de Supervisión
<b>Subjefe:</b>	Jefe Administrativo Financiero
<b>Subordinados inmediatos:</b>	Pinches y Meseros

## DESCRIPCIÓN GENERAL

Es responsable de dirigir el servicio de alimentos por lo que debe supervisar el suministro de insumos y su preparación.

**Su objetivo es asegurar la venta de alimentos y bebidas del área de cocina, siguiendo los protocolos de la empresa.**

## FUNCIONES

### PRINCIPALES

- Conocer el modelo de servicio.
- Aprenderse los formatos aplicables.
- Aprenderse las políticas de la empresa.
- Cocinar y preparar pedidos.
- Verificar que los equipos e instalaciones sean seguros para brindar el servicio.
- Organizar y coordinar los pedidos de cocina.
- Brindar la información completa a su equipo de trabajo sobre la elaboración de los alimentos y atender las dudas que se presenten.
- Comprobar y verificar la calidad de los alimentos siguiendo las recetas del balneario.
- Comunicar al jefe inmediato sobre fallos existentes en los equipos.
- Presentar su espacio de trabajo limpio de acuerdo a los formatos asignados.
- Mantener un stock de cocina en coordinación con almacén para asegurar al abastecimiento de los productos.
- Llenar actas de baja según corresponda el producto.

### SECUNDARIAS

- Construir menús o platillos con calidad.
- Evaluar el rendimiento de su equipo de trabajo.

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **52** de **89**



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

## OCASIONALES

- Asignar responsabilidades autorizadas por el supervisor.
- Retroalimentar el proceso para una mejora continua.

## ENTREGABLES

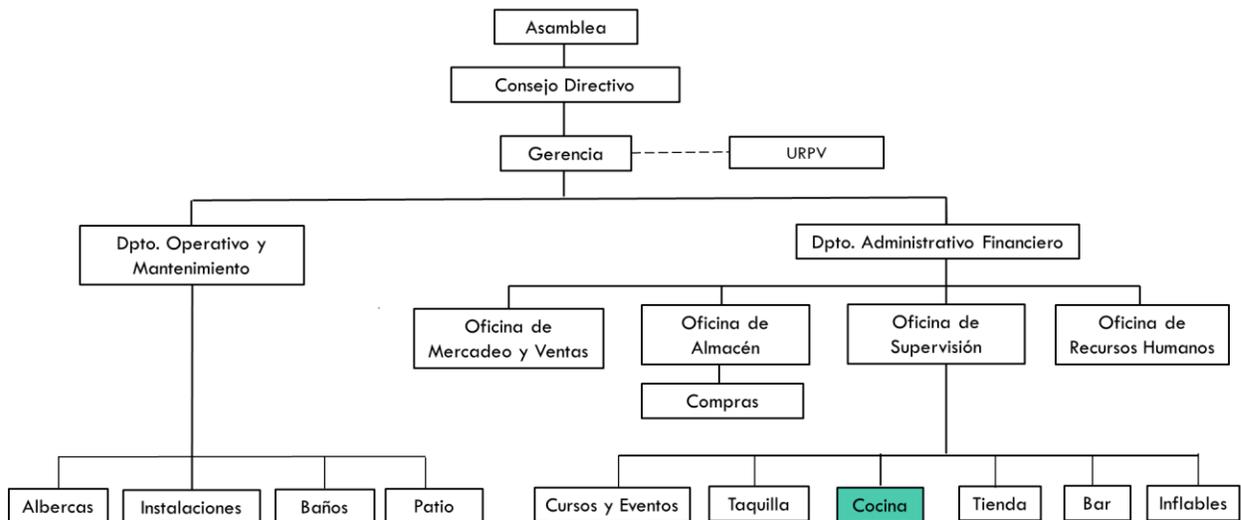
Código	Formato entregable	Área	Periodo de entrega
-	➤ Hoja de Baja	Almacén	-
BPC.MP.04.03.23	➤ Check list de Cocina	Supervisión	Diario

## FORMATOS APLICABLES:

- MANUAL DE PROCESOS
- GUÍA DE RECETAS

## UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ORGANIGRAMA BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V



## EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

## VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **53** de **89**



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Conocer las normas de COFEPRIS
- Capacitación continua
- Comprensión del servicio
- Trabajar bajo presión
- Excelentes habilidades de comunicación
- Trabajo en equipo
- Buena presentación personal

### Esenciales

- Experiencia en cocina
- Responsable
- Conocer el sistema empresarial
- Habilidades de liderazgo y organización
- Aptitud y actitud

### Optativos

- Cursos o certificaciones de atención al cliente
- Conocimiento en preparación de platillos
- Capacidad para evaluar
- Competencias personales

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **54** de **89**



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN****0**

## IDENTIFICACIÓN TIENDA

<b>Nombre del puesto:</b>	Responsable de Tienda
<b>Jefe inmediato:</b>	Oficina de Supervisión
<b>Subjefe:</b>	Jefe Administrativo Financiero
<b>Subordinados inmediatos:</b>	Cajeros y Auxiliar de Snacks

## DESCRIPCIÓN GENERAL

Es el responsable de organizar las operaciones diarias, controlar la venta de productos a través de reportes y verificar la existencia del stock necesario.

**Su objetivo es asegurar la venta de productos del área de tienda, siguiendo el modelo de negocio de la empresa.**

## FUNCIONES

### PRINCIPALES

- Conocer el formato de lineamiento de operadores en caja.
- Conocer el modelo de servicio.
- Aprenderse los formatos aplicables.
- Aprenderse las políticas de la empresa.
- Vender productos en tienda, de acuerdo a las necesidades del cliente.
- Organizar y coordinar los operadores del proceso.
- Verificar que los equipos estén correctamente instalados para brindar el servicio.
- Realizar ventas de tienda en su respectivo usuario.
- Resguardar la existencia de productos de tienda y bar.
- Brindar la información completa a los operadores sobre los servicios disponibles y atender las dudas que se presenten.
- Comunicar al jefe inmediato sobre fallos existentes en los equipos.
- Presentar su espacio de trabajo limpio de acuerdo a los formatos asignados.
- Mantener un stock en tienda en coordinación con almacén para asegurar al abastecimiento de los productos.
- Llenar actas de baja según corresponda el producto.

### SECUNDARIAS

- Interviene en la preparación de snack.
- Verificar que las indicaciones asignadas del proceso de cobro se cumplan correctamente.

### EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

### VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **55** de **89**



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

- Evaluar el rendimiento de su equipo de trabajo.
- Verificar que cada cajero tenga su propio perfil.

## OCASIONALES

- Asignar responsabilidades autorizadas por el supervisor.
- Retroalimentar el proceso para una mejora continua.

## ENTREGABLES

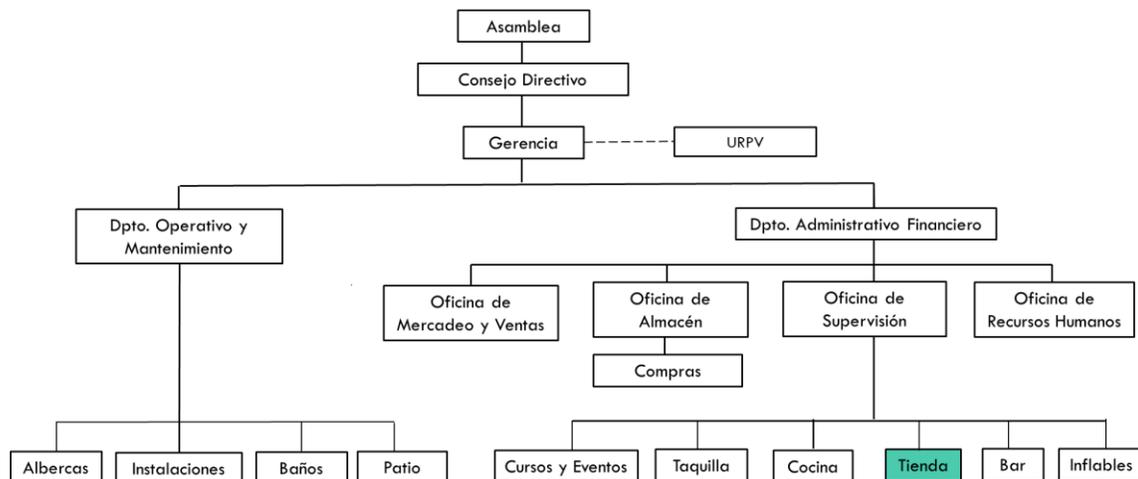
Código	Formato entregable	Área	Periodo de entrega
BPC.MP.04.04.23	➤ Check list de Isla	Supervisión	Diario

## FORMATOS APLICABLES:

-MANUAL DE PROCESOS

## UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ORGANIGRAMA BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V



## EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

## VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página 56 de 89



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Conocer las normas de COFEPRIS
- Aplicar modelo de atención al cliente
- Capacitación continua
- Comprensión del servicio
- Trabajar bajo presión
- Excelente organización y comunicación
- Trabajo en equipo

### Esenciales

- Responsable
- Manejar del sistema empresarial
- Habilidades de comunicación
- Aptitud y actitud
- Conocimiento matemático
- Buena presentación personal

### Optativos

- Cursos o certificaciones de atención al cliente
- Capacidad para evaluar
- Competencias personales

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **57** de **89**



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN****0**

## IDENTIFICACIÓN BAR

<b>Nombre del puesto:</b>	Responsable de Bar
<b>Jefe inmediato:</b>	Oficina de Supervisión
<b>Subjefe:</b>	Jefe Administrativo Financiero
<b>Subordinados inmediatos:</b>	Barman

## DESCRIPCIÓN GENERAL

Es el responsable de organizar las operaciones diarias de bar, controlar la venta de bebidas a través de su reporte diario y verificar la existencia del stock necesario.

**Su objetivo es asegurar la venta de bebidas del área de bar, siguiendo el modelo de negocio de la empresa.**

## FUNCIONES

### PRINCIPALES

- Conocer el formato de lineamiento de operadores en caja.
- Conocer el modelo de servicio.
- Aprenderse los formatos aplicables.
- Aprenderse las políticas de la empresa.
- Preparar bebidas y atender las necesidades del cliente.
- Organizar y coordinar los operadores del proceso.
- Brindar la información completa a los operadores sobre los servicios disponibles y atender las dudas que se presenten.
- Comprobar el cobro de bebidas.
- Comunicar al jefe inmediato sobre problemas existentes en los equipos.
- Presentar su espacio de trabajo limpio de acuerdo a los formatos asignados.

### SECUNDARIAS

- Verificar que las indicaciones asignadas del proceso de cobro se cumplan correctamente.
- Evaluar el rendimiento de su equipo de trabajo.

### OCASIONALES

- Asignar responsabilidades autorizadas por el supervisor.
- Retroalimentar el proceso para una mejora continua.

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **58** de **89**



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

## ENTREGABLES

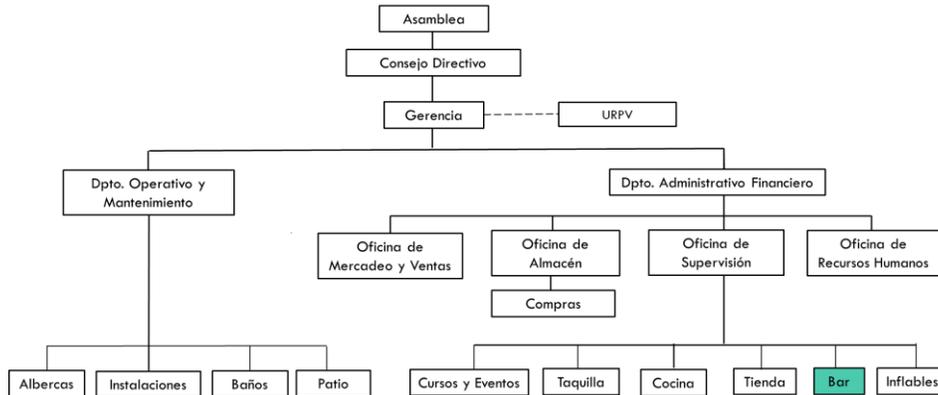
Código	Formato entregable	Área	Periodo de entrega
BPC.MP.04.23	➤ Check list de Áreas de limpieza	Supervisión	Diario

### FORMATOS APLICABLES:

-MANUAL DE PROCESOS

## UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

**ORGANIGRAMA**  
BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.



## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Aplicar modelo de atención al cliente
- Capacitación continua
- Comprensión del servicio
- Trabajar bajo presión
- Excelente organización y comunicación
- Trabajo en equipo

### Esenciales

- Responsable
- Manejar del sistema empresarial
- Conocimiento de cobro en caja
- Habilidades de comunicación
- Aptitud y actitud
- Conocimeinto matematico
- Buena presentación personal

### Optativos

- Cursos o certificaciones de atención al cliente
- Capacidad para evaluar
- Competencias personales

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **59** de **89**

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.	BPC.MO.23	
		<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>

### IDENTIFICACIÓN INFLABLES

<b>Nombre del puesto:</b>	Responsable de Inflables
<b>Jefe inmediato:</b>	Oficina de Supervisión
<b>Subjefe:</b>	Jefe Administrativo Financiero
<b>Subordinados inmediatos:</b>	Asistente de Ventas

### DESCRIPCIÓN GENERAL

Es el responsable de orientar al cliente, conocer las características de cada producto, mantenerlos en exhibición y en correctas condiciones para su respectiva venta.

**Su objetivo es asegurar la venta de productos y servicios del área de inflables, siguiendo el modelo de negocio de la empresa.**

### FUNCIONES

#### PRINCIPALES

- Conocer el formato de lineamiento de operadores en caja.
- Conocer el modelo de servicio.
- Aprenderse los formatos aplicables.
- Aprenderse las políticas de la empresa.
- Verificar que los equipos estén correctamente instalados para brindar el servicio.
- Brindar la información completa a los clientes sobre los servicios disponibles y atender las dudas que se presenten.
- Ofrecer los productos y dar seguimiento de venta.
- Comprobar y verificar los pagos en tarjeta.
- Comunicar al jefe inmediato sobre fallos existentes en los equipos.
- Presentar su espacio de trabajo limpio de acuerdo a los formatos asignados.
- Registrar y comunicar a la oficina de almacén sobre el stock.

#### SECUNDARIAS

- Verificar que las indicaciones asignadas del proceso de cobro se cumplan correctamente.
- Elaborar presupuestos o cotizaciones.
- Evaluar el rendimiento de su equipo de trabajo.

#### OCASIONALES

- Retroalimentar el proceso para una mejora continua.

<b>EMISIÓN</b>
DICIEMBRE 2023

<b>VERSIÓN</b>			
CÓDIGO: BPC.MO.23	REVISIÓN	0	Página <b>60</b> de <b>89</b>



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

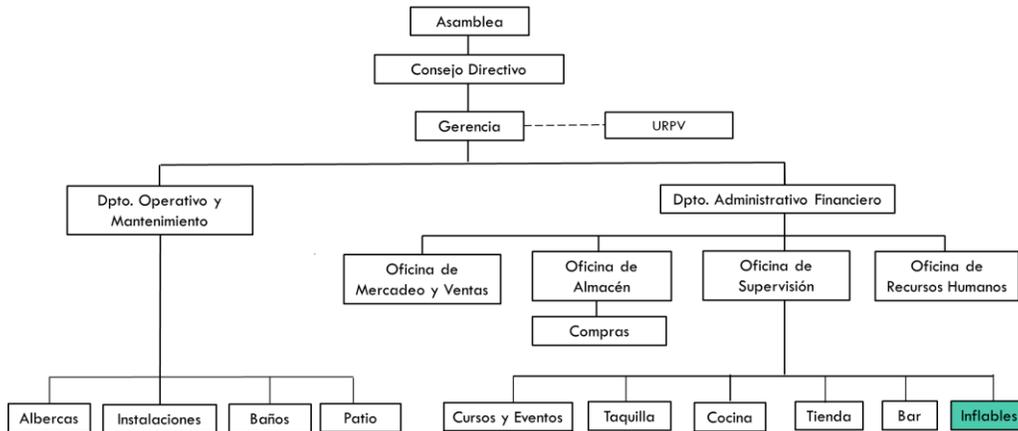
BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

## UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ORGANIGRAMA BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V



## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Aplicar modelo de atención al cliente
- Capacitación continua
- Comprensión del servicio
- Trabajar bajo presión
- Excelente organización y comunicación
- Trabajo en equipo

### Esenciales

- Responsable
- Manejar del sistema empresarial
- Habilidades de comunicación
- Aptitud y actitud
- Conocimiento matemático
- Buena presentación personal

### Optativos

- Cursos o certificaciones de atención al cliente
- Capacidad para evaluar
- Competencias personales

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página 61 de 89



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN****0**

## IDENTIFICACIÓN SALONES

<b>Nombre del puesto:</b>	Limpieza de Salón
<b>Jefe inmediato:</b>	Dpto. Operativo y Mantenimiento
<b>Subjefe:</b>	Supervisor
<b>Subordinados inmediatos:</b>	Auxiliar de Limpieza

## DESCRIPCIÓN GENERAL

Encargado de la limpieza y cuidado de las instalaciones del salón, debe prestar su colaboración cuando las necesidades del servicio lo requieran, garantizando que las instalaciones estén en condiciones para utilizarlos de acuerdo a los procedimientos establecidos.

## FUNCIONES

### PRINCIPALES

- Realizar la limpieza de acuerdo al checking del área.
- Conocer el modelo de servicio Y normativas de salud y seguridad.
- Aprenderse los formatos aplicables.
- Aprenderse las políticas de la empresa.
- Comunicar al jefe inmediato sobre deficiencias.

### SECUNDARIAS

- Colaborar con el resto del personal.

### OCASIONALES

- Retroalimentar el proceso para una mejora continua.

## ENTREGABLES

<i>Código</i>	<i>Formato entregable</i>	<i>Área</i>	<i>Periodo de entrega</i>
BPC.MP.04.23	➤ Check list de Áreas de limpieza	Supervisión	Diario

### EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

### VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página 62 de 89



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

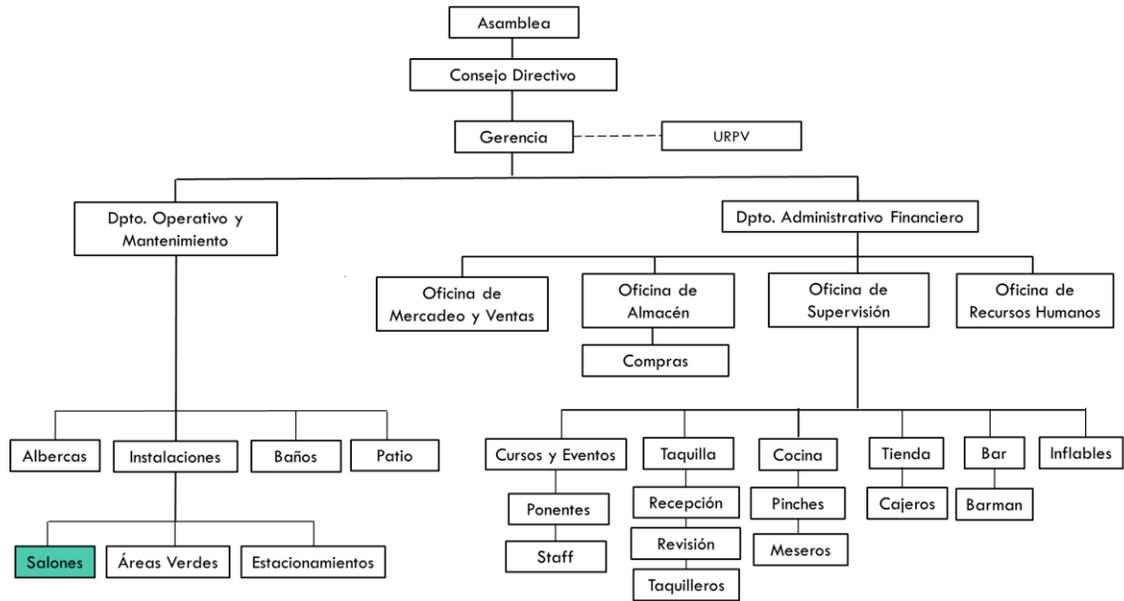
**REVISIÓN**

**0**

## UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ORGANIGRAMA

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V



## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Capacidad de organización
- Capacidad para trabajar en equipo
- Seguir los métodos de seguridad
- Buena condición física
- Cuidadoso

### Esenciales

- Conocer las políticas de la empresa
- Conocimiento de suministro y productos químicos de limpieza.
- Disponibilidad de horario
- No ser alérgico a sustancias químicas
- Capaz de seguir instrucciones

### Optativos

- Experiencia laboral
- Cartas de recomendación
- Cursos o capacitación
- Trabajar con rapidez

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **63** de **89**



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN****0**

## IDENTIFICACIÓN ÁREAS VERDES

<b>Nombre del puesto:</b>	Limpieza de Áreas Verdes
<b>Jefe inmediato:</b>	Dpto. Operativo y Mantenimiento
<b>Subjefe:</b>	Supervisor
<b>Subordinados inmediatos:</b>	Auxiliar de Limpieza

## DESCRIPCIÓN GENERAL

Encargado de la limpieza y mantenimiento de las áreas verdes, debe prestar su colaboración cuando las necesidades del servicio lo requiera, garantizando que las áreas verdes estén en condiciones para utilizarlos de acuerdo a los procedimientos establecidos.

## FUNCIONES

### PRINCIPALES

- Realizar la limpieza de acuerdo al checking del área.
- Utilizar y guardar adecuadamente las herramientas de trabajo.
- Operar adecuadamente los equipos motorizados.
- Conocer el modelo de servicio y las normativas de salud y seguridad.
- Aprenderse los formatos aplicables.
- Aprenderse las políticas de la empresa.
- Comunicar al jefe inmediato sobre deficiencias.

### SECUNDARIAS

- Evaluar las áreas para su respectiva limpieza o mantenimiento.
- Colaborar con el resto del personal.

### OCASIONALES

- Retroalimentar el proceso para una mejora continua.

## ENTREGABLES

### FORMATOS APLICABLES:

-PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **64** de **89**



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

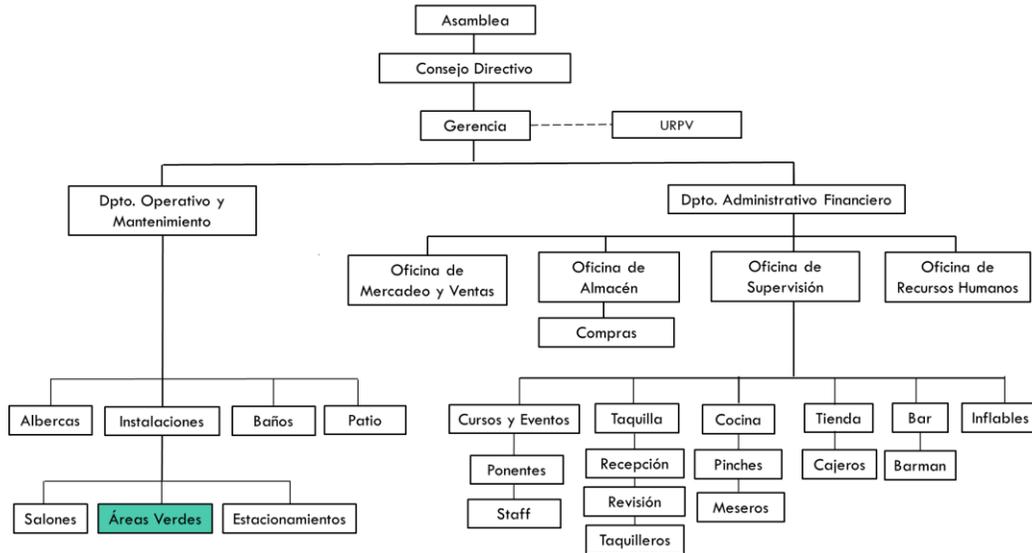
**REVISIÓN**

**0**

## UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ORGANIGRAMA

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V



## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Capacidad de organización
- Capacidad para trabajar en equipo
- Seguir los métodos de seguridad
- Buena condición física
- Cuidadoso
- Adiestramiento

### Esenciales

- Conocer las políticas de la empresa
- Conocimiento en equipos y herramientas
- Disponibilidad de horario
- Capaz de seguir instrucciones
- Capaz de trabajar al interperie

### Optativos

- Experiencia laboral
- Cartas de recomendación
- Cursos o capacitación
- Trabajar con rapidez

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página 65 de 89



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN****0**

## IDENTIFICACIÓN ESTACIONAMIENTOS

<b>Nombre del puesto:</b>	Operador de Estacionamiento
<b>Jefe inmediato:</b>	Dpto. Operativo y Mantenimiento
<b>Subjefe:</b>	Supervisor
<b>Subordinados inmediatos:</b>	Auxiliar de Limpieza

## DESCRIPCIÓN GENERAL

Encargado de la limpieza y mantenimiento del estacionamiento del balneario, debe prestar su colaboración cuando las necesidades del servicio lo requiera, garantizando que el estacionamiento esté en condiciones para utilizarlo de acuerdo a los procedimientos establecidos.

## FUNCIONES

### PRINCIPALES

- Asegurar el orden de los estacionamientos.
- Verificar que los vehículos de los clientes estén correctamente estacionados.
- Vigilar cualquier anomalía de clientes sospechosos o que incumplan las reglas del balneario.
- Realizar la limpieza de acuerdo al checking del área.
- Utilizar y guardar adecuadamente las herramientas de trabajo.
- Operar adecuadamente los equipos motorizados.
- Conocer el modelo de servicio y las normativas de salud y seguridad.
- Aprenderse los formatos aplicables.
- Aprenderse las políticas de la empresa.
- Comunicar al jefe inmediato sobre deficiencias.

### SECUNDARIAS

- Evaluar las áreas para su respectiva limpieza o mantenimiento.
- Colaborar con el resto del personal.

### OCASIONALES

- Retroalimentar el proceso para una mejora continua.

## ENTREGABLES

### EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

### VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página 66 de 89



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

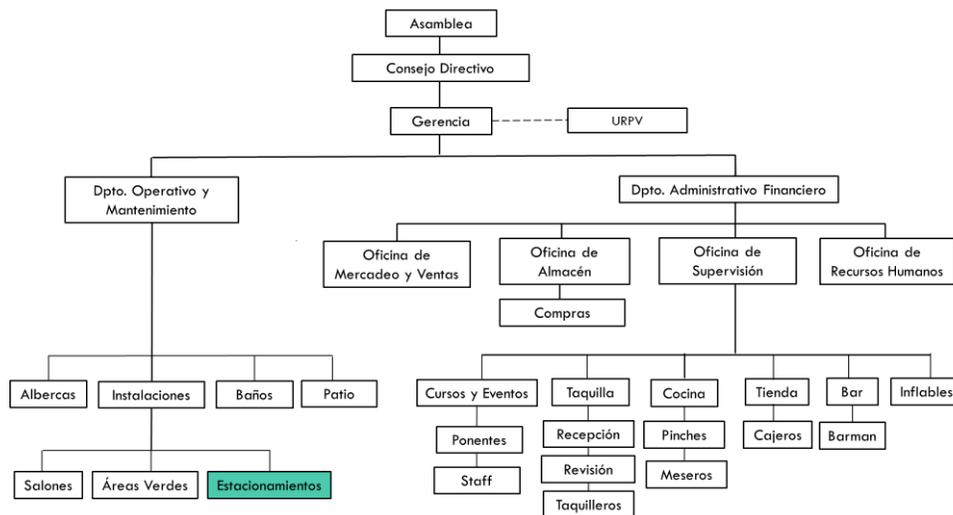
**0**

## FORMATOS APLICABLES:

-PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

## UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ORGANIGRAMA BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V



## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Capacidad de organización
- Capacidad para trabajar en equipo
- Seguir los métodos de seguridad
- Buena condición física
- Cuidadoso
- Adiestramiento

### Esenciales

- Conocer las políticas de la empresa
- Conocimiento en equipos y herramientas
- Disponibilidad de horario
- Capaz de seguir instrucciones
- Capaz de trabajar al interperie

### Optativos

- Experiencia laboral
- Cartas de recomendación
- Cursos o capacitación
- Trabajar con rapidez

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página 67 de 89

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.	BPC.MO.23	
		<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>

### IDENTIFICACIÓN PONENTES

<b>Nombre del puesto:</b>	Ponente
<b>Jefe inmediato:</b>	Cursos y Eventos
<b>Subjefe:</b>	Supervisor

### DESCRIPCIÓN GENERAL

Se encarga de sustentar y difundir la información teoría o practica según corresponda el servicio de su contrato, al igual que tener cierta interacción con los asistentes para brindar un servicio de calidad.

### FUNCIONES

#### PRINCIPALES

- Conocer el modelo de servicio.
- Aprenderse las políticas de la empresa.
- Estructurar la ponencia y comunicarla al coordinador.
- Ejecutar las indicaciones asignadas sobre el proceso del servicio.
- Orientar a los asistentes sobre dudas.

#### SECUNDARIAS

- Colaborar con el resto del personal.

#### OCASIONALES

- Retroalimentar el proceso para una mejora continua.

#### EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

#### VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23	REVISIÓN	0	Página <b>68</b> de <b>89</b>
-------------------	----------	---	-------------------------------



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

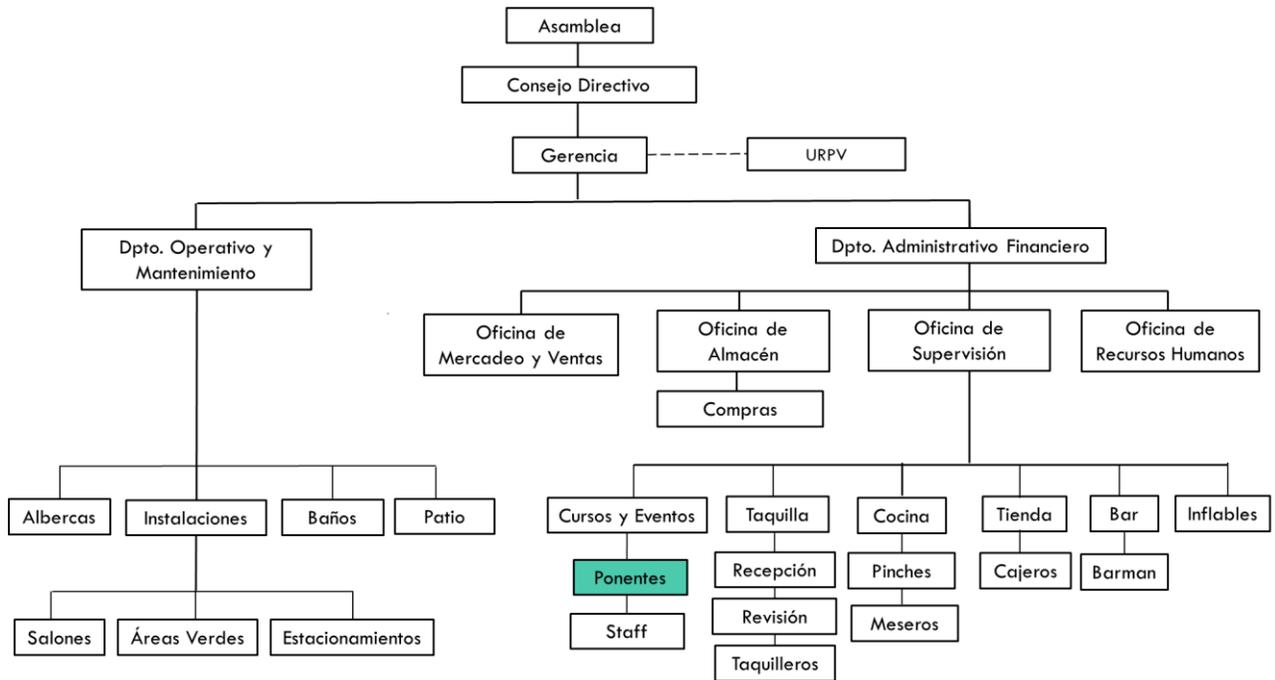
BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

## UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ORGANIGRAMA BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V



## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Facilidad de comunicación
- Liderazgo de grupos
- Orientar a los asistentes
- Garantizar el cumplimiento de requisitos
- Material de apoyo

### Esenciales

- Conocimiento y experiencia del tema
- Experiencia profesional
- Conocer las políticas de la empresa
- Técnicas en informática
- Comprensión del servicio

### Optativos

- Maestría o Doctorado en su área
- Habilidades de liderazgo
- Certificaciones

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **69** de **89**

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.	BPC.MO.23	
		<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>

### IDENTIFICACIÓN STAFF

<b>Nombre del puesto:</b>	Staff
<b>Jefe inmediato:</b>	Cursos y Eventos
<b>Subjefe:</b>	Supervisor

### DESCRIPCIÓN GENERAL

Conjunto de operadores que de manera organizada llevan a cabo tareas asignadas por el coordinador, con el fin de brindar un servicio de calidad.

### FUNCIONES

#### PRINCIPALES

- Conocer el modelo de servicio.
- Aprenderse las políticas de la empresa.
- Conocer la estructura de la ponencia o evento designado.
- Conocer la estructura y planeación del servicio.
- Ejecutar las indicaciones asignadas sobre el proceso del servicio.
- Orientar a los clientes sobre dudas.
- Brindar colaboración de servicio a todo el comité organizador.

#### SECUNDARIAS

- Colaborar con el resto del personal del balneario o de las otras dependencias.
- Realizar evaluaciones de seguimiento.
- Proponer ideas o actividades de acuerdo a las necesidades del servicio.

#### OCASIONALES

- Retroalimentar el proceso para una mejora continua.

<b>EMISIÓN</b>
DICIEMBRE 2023

<b>VERSIÓN</b>			
CÓDIGO: BPC.MO.23	REVISIÓN	0	Página <b>70</b> de <b>89</b>



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

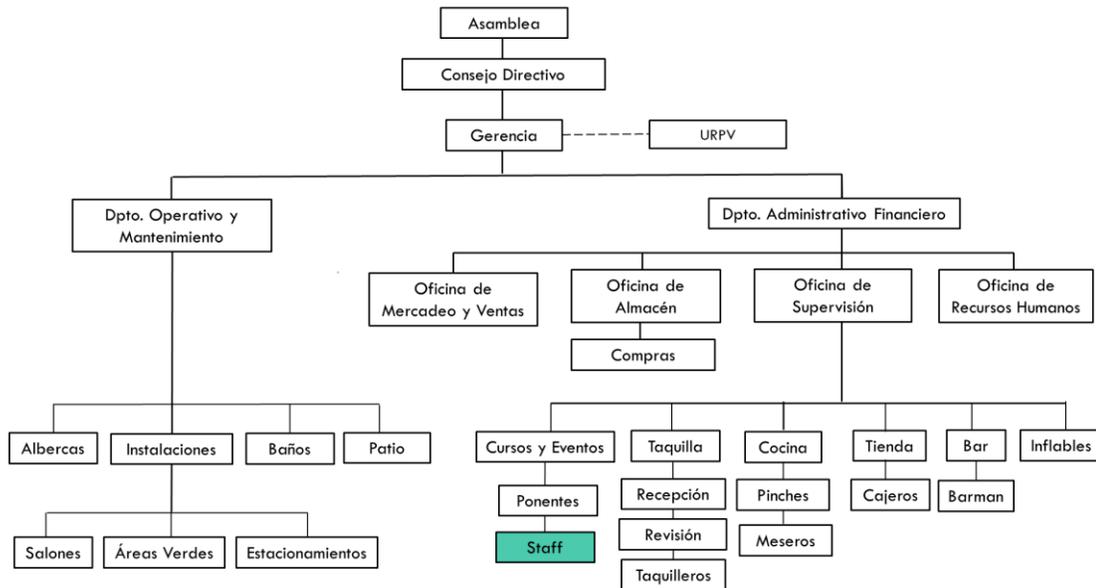
BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

## UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ORGANIGRAMA BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V



## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Facilidad de comunicación
- Liderazgo de grupos
- Orientar a los asistentes
- Responsable
- Atento

### Esenciales

- Conocimiento del servicio
- Experiencia como staff
- Conocer las políticas de la empresa
- Técnicas en informática
- Habilidad para seguir instrucciones

### Optativos

- Experiencia en eventos
- Habilidades de liderazgo
- Cursos o certificaciones

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **71** de **89**

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.	BPC.MO.23	
		<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>

### IDENTIFICACIÓN RECEPCIÓN

<b>Nombre del puesto:</b>	Recepcionista
<b>Jefe inmediato:</b>	Taquilla
<b>Subjefe:</b>	Supervisor

### DESCRIPCIÓN GENERAL

Responsable de la primera impresión del cliente, su enfoque es orientar al cliente y sus dudas, presentando los servicios disponibles y mencionando las políticas de la empresa de acuerdo a las características que presente el cliente.

**Su objetivo es tratar al cliente de manera respetuosa de tal forma que se sienta cómodo y valorado para el balneario.**

### FUNCIONES

#### PRINCIPALES

- Conocer el modelo de servicio.
- Aprenderse las políticas de la empresa.
- Saludar y dar la bienvenida a los clientes de acuerdo al modelo de servicio.
- Informar a los clientes sobre los servicios disponibles y atender las dudas que se presenten.
- Ejecutar las indicaciones asignadas sobre el proceso de cobro.
- Vigilar cualquier anomalía de clientes sospechosos o que incumplan las reglas del balneario.
- Comunicar al jefe inmediato sobre deficiencias.

#### SECUNDARIAS

- Colaborar con el resto del personal.
- Auxiliar con la limpieza de Taquilla.

#### OCASIONALES

- Retroalimentar el proceso para una mejora continua.

<b>EMISIÓN</b>
DICIEMBRE 2023

<b>VERSIÓN</b>			
CÓDIGO: BPC.MO.23	REVISIÓN	0	Página <b>72</b> de <b>89</b>



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

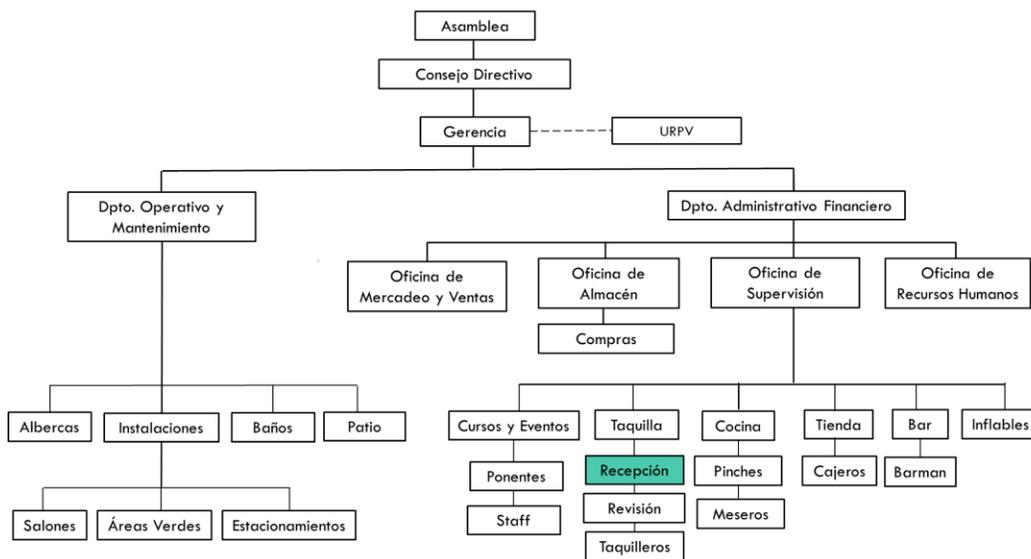
## ENTREGABLES

### FORMATOS APLICABLES:

- FORMATO DE RECEPCIÓN
- MANUAL DE PROCESOS

## UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ORGANIGRAMA BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V



## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Asistir a clientes con necesidades especiales
- Facilidad de comunicación

### Esenciales

- Conocer las políticas de la empresa
- Comprensión del servicio
- Capacidades sociales y comunicativas
- Conocimiento de los procedimientos de servicio

### EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

### VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **73** de **89**



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

- Garantizar el cumplimiento de requisitos legales
- Informar a clientes sobre cambios y cancelaciones.
- Mantener el servicio de atención al cliente
- Atento y cuidadoso

## Optativos

- Dominio de ingles
- Cartas de recomendación
- Cursos de atención al cliente
- Técnicas de publicidad

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **74** de **89**

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	
		BPC.MO.23	
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.	<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>

### IDENTIFICACIÓN REVISIÓN

<b>Nombre del puesto:</b>	Operador de Revisión
<b>Jefe inmediato:</b>	Taquilla
<b>Subjefe:</b>	Supervisor

### DESCRIPCIÓN GENERAL

Responsable de verificar la autenticidad del ticket de entrada, el número de clientes y los artículos que ingresan al balneario, recordando de nuevo las políticas de la empresa de acuerdo a las características que presente el cliente.

**Su objetivo es realizar las revisiones necesarias para verificar que el cliente cumpla con las políticas legales de servicio del balneario.**

### FUNCIONES

#### PRINCIPALES

- Conocer el modelo de servicio.
- Aprenderse las políticas de la empresa.
- Saludar y dar la bienvenida a los clientes de acuerdo al modelo de servicio.
- Verificar que el ticket coincida con el número de clientes y el servicio de mesas, sillas o camastros.
- Sellar el ticket.
- Revisar hieleras, cajas, etc. Para verificar que no haya bebidas de vidrio.
- Preguntar si portan objetos punza cortantes.
- Retirar objetos, marcarlos y resguardarlos según el procedimiento.
- Mencionar políticas del balneario según correspondan las características del cliente.
- Vigilar el estacionamiento de socios y apoyar en mantener su orden.
- Vigilar cualquier anomalía de clientes sospechosos o que incumplan las reglas del balneario.
- Comunicar al jefe inmediato sobre deficiencias.

#### SECUNDARIAS

- Colaborar con el resto del personal.
- Colocar mesas y entregar a clientes que adquieran ese servicio.
- Auxiliar en la limpieza de estacionamiento de socios.

#### OCASIONALES

- Retroalimentar el proceso para una mejora continua.

<b>EMISIÓN</b>
DICIEMBRE 2023

<b>VERSIÓN</b>			
CÓDIGO: BPC.MO.23	REVISIÓN	0	Página <b>75</b> de <b>89</b>



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

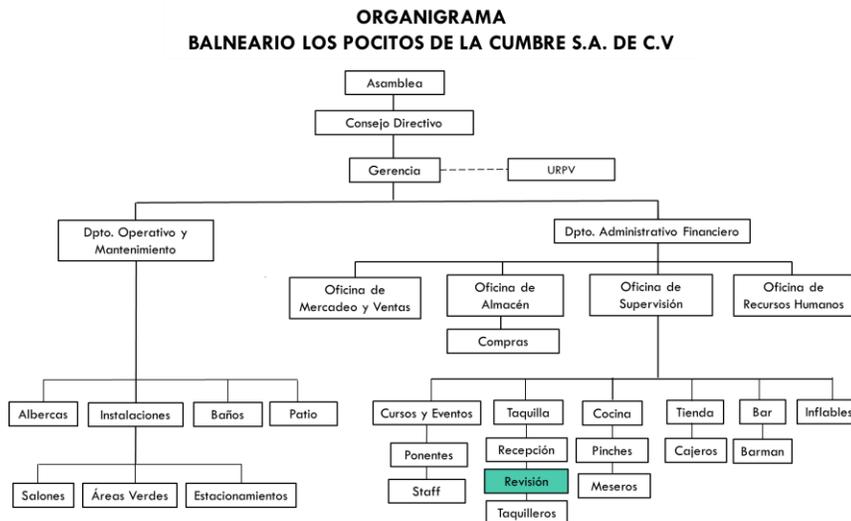
**0**

## ENTREGABLES

### FORMATOS APLICABLES:

-MANUAL DE PROCESOS

## UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA



## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Asistir a clientes con necesidades especiales
- Facilidad de comunicación
- Garantizar el cumplimiento de requisitos legales
- Informar a clientes sobre cambios y cancelaciones.
- Mantener el servicio de atención al cliente
- Atento y cuidadoso

### Esenciales

- Conocer las políticas de la empresa
- Comprensión del servicio
- Capacidades sociales y comunicativas
- Conocimiento de los procedimientos de servicio

### Optativos

- Dominio de inglés
- Cartas de recomendación
- Cursos de atención al cliente
- Técnicas de publicidad

### EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

### VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **76** de **89**

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.	BPC.MO.23	
		<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>

## IDENTIFICACIÓN TAQUILLEROS

<b>Nombre del puesto:</b>	Taquillero
<b>Jefe inmediato:</b>	Taquilla
<b>Subjefe:</b>	Supervisor

### DESCRIPCIÓN GENERAL

El taquillero se encarga de emitir tickets de entradas, presenta los servicios disponibles y menciona los requisitos de acuerdo a las características que presente el cliente.

**Su objetivo es vender el principal servicio del balneario a través del modelo de servicio.**

### FUNCIONES

#### PRINCIPALES

- Conocer el modelo de servicio.
- Aprenderse las políticas de la empresa.
- Instalar los equipos para brindar el servicio.
- Informar a los clientes sobre los servicios disponibles y atender las dudas que se presenten.
- Realizar la venta diaria de entradas.
- Comprobar el cobro de entradas y verificar los pagos en efectivo o en tarjeta.
- Ejecutar las indicaciones asignadas sobre el proceso de cobro.
- Vigilar cualquier anomalía de clientes sospechosos o que incumplan las reglas del balneario.
- Utilizar y guardar adecuadamente los equipos de trabajo.
- Comunicar al jefe inmediato sobre deficiencias.

#### SECUNDARIAS

- Realizar la limpieza de acuerdo al checking del área.
- Colaborar con el resto del personal.

#### OCASIONALES

- Retroalimentar el proceso para una mejora continua.

### ENTREGABLES

#### FORMATOS APLICABLES:

- CHECK LIST DE TAQUILLA
- LINEAMIENTOS DE OPERADORES EN CAJA

#### EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

#### VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23	REVISIÓN	0	Página <b>77</b> de <b>89</b>
-------------------	----------	---	-------------------------------



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

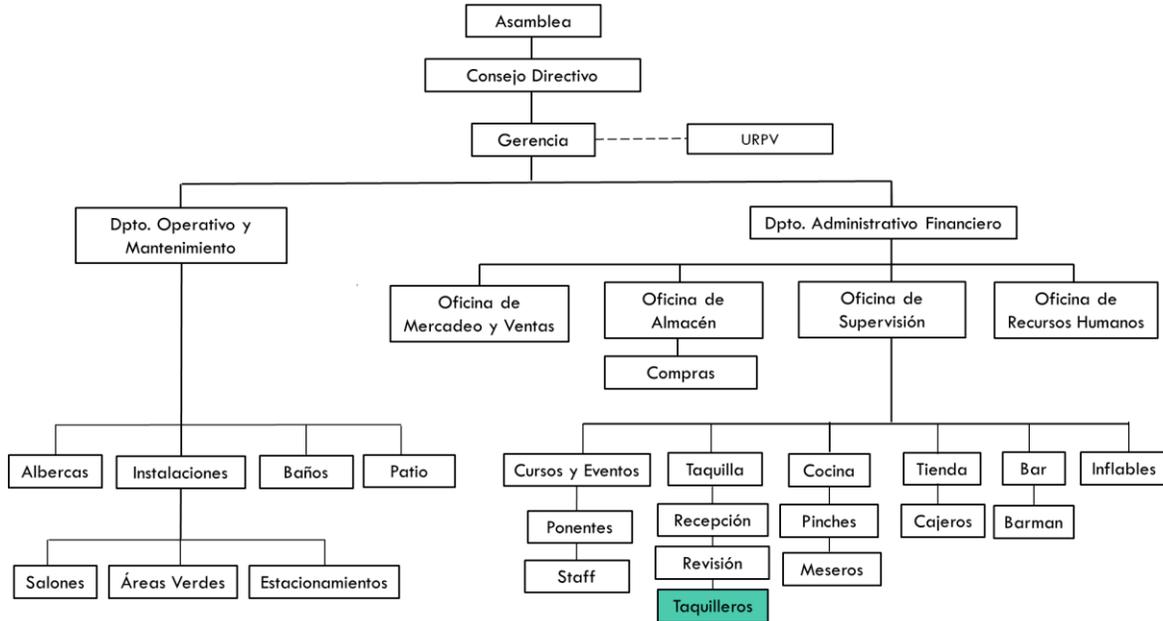
BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

## UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ORGANIGRAMA BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V



## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Aplicar competencias matemáticas
- Asistir a clientes con necesidades especiales
- Facilidad de comunicación
- Garantizar el cumplimiento de requisitos legales
- Informar a clientes sobre cambios y cancelaciones.
- Mantener el servicio de atención al cliente
- Cuidadoso

### Esenciales

- Conocer las políticas de la empresa
- Técnicas en informática
- Comprensión del servicio
- Manejo del sistema empresarial

### Optativos

- Cartas de recomendación
- Trabajar con rapidez
- Cursos de atención al cliente
- Técnicas de publicidad

### EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

### VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **78** de **89**



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN****0**

## IDENTIFICACIÓN PINCHES

<b>Nombre del puesto:</b>	Ayudante de cocina (Pinche)
<b>Jefe inmediato:</b>	Cocina
<b>Subjefe:</b>	Supervisor

## DESCRIPCIÓN GENERAL

Es el encargado de ayudar al cocinero principal en la preparación de alimentos y mantener los utensilios limpios y ordenados.

## FUNCIONES

### PRINCIPALES

- Conocer el modelo de servicio.
- Aprenderse las políticas de la empresa.
- Iniciar la preparación de los alimentos solo si se presenta el ticket de compra.
- Cocinar o preparar los pedidos que se le asignen.
- Presentar su espacio de trabajo limpio de acuerdo a los formatos asignados.
- Limpiar y guardar las verduras.
- Lavar los utensilios de cocina.
- Mantener el área limpia y ordenada según los procedimientos.
- Comunicar al jefe inmediato sobre fallos existentes en los equipos.

### SECUNDARIAS

- Interviene en la realización de salsas o platillos muy elaborados.
- Llenar actas de baja.
- Colaborar con el resto del personal.

### OCASIONALES

- Retroalimentar el proceso para una mejora continua.

## ENTREGABLES

### FORMATOS APLICABLES:

- CHECK LIST DE COCINA

### EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

### VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **79** de **89**



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

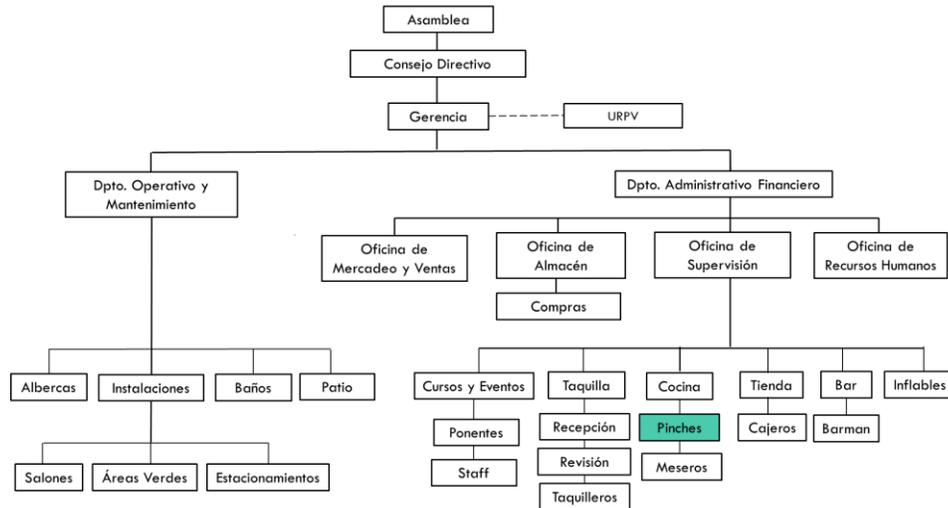
BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

## UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ORGANIGRAMA BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V



## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Conocer las normas de COFEPRIS
- Capacitación continua
- Comprensión del servicio
- Trabajar bajo presión
- Trabajo en equipo
- Buena presentación personal

### Esenciales

- Responsable
- Habilidades de organización
- Aptitud y actitud
- Atento y rápido

### Optativos

- Experiencia en cocina
- Cartas de recomendación
- Capacitación en el área

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **80** de **89**

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	
		BPC.MO.23	
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.	<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>

### IDENTIFICACIÓN MESEROS

<b>Nombre del puesto:</b>	Mesero
<b>Jefe inmediato:</b>	Responsable de Cocina
<b>Subjefe:</b>	Supervisor

### DESCRIPCIÓN GENERAL

Es el encargado de llevar las comandas a cocina y garantizar que los alimentos lleguen hasta el cliente final a través de un servicio de calidad.

### FUNCIONES

#### PRINCIPALES

- Aprenderse las políticas de la empresa.
- Aprenderse el modelo de servicio.
- Colocar mesas y entregar a clientes que adquieran ese servicio
- Revisar que el ticket o comanda tenga el nombre del cliente y el área.
- Llevar las comandas a cocina en el menor tiempo posible.
- Anotar en el ticket puntos importantes de los pedidos y comunicar a cocineros.
- Verificar que el pedido se entregue completo.
- Utilizar adecuadamente las herramientas de servicio y cuidar los protocolos de higiene.
- Establecer un vínculo de confianza con el cliente.
- Asegurar que los productos entregados estén pagados.
- Retirar platos, jarras o vasos sucios de las mesas, para llevarlos a cocina.
- Realizar rondines para verificar el orden de los clientes.
- Comunicar al jefe inmediato sobre fallos existentes en los equipos.

#### SECUNDARIAS

- Interviene en la preparación de salsas, aderezos o productos para brindar el servicio.
- Colaborar con el resto del personal.
- Auxiliar en la limpieza de patio o instalaciones.
- Auxiliar a cocina en actividades designadas por el supervisor.

#### OCASIONALES

- Retroalimentar el proceso para una mejora continua
- Realizar encuestas de satisfacción.

<b>EMISIÓN</b>
DICIEMBRE 2023

<b>VERSIÓN</b>			
CÓDIGO: BPC.MO.23	REVISIÓN	0	Página <b>81</b> de <b>89</b>



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

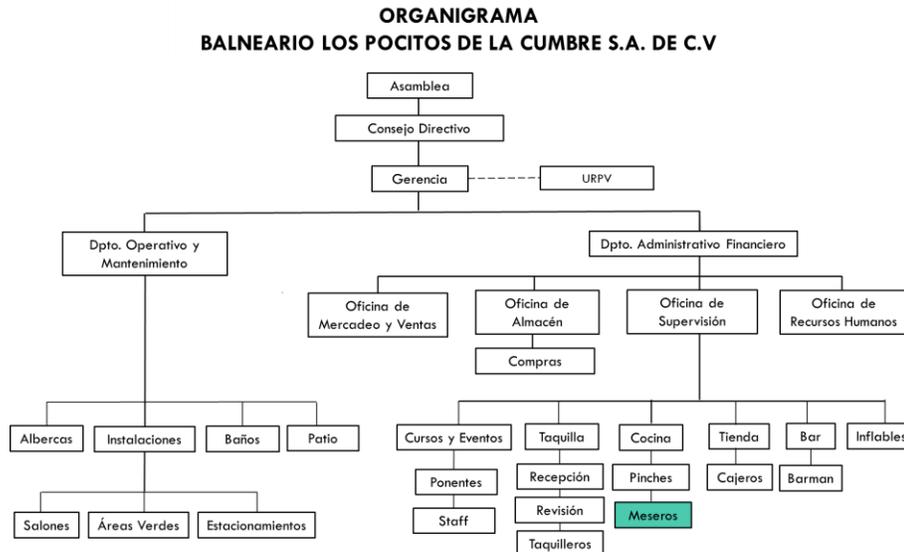
**0**

## ENTREGABLES

### FORMATOS APLICABLES:

-MANUAL DE PROCESOS

## UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA



## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Conocer las normas de COFEPRIS
- Capacitación continua
- Comprensión del servicio
- Trabajar bajo presión
- Trabajo en equipo
- Buena presentación personal
- Habilidades de paciencia o tolerancia.

### Esenciales

- Disponibilidad de horario
- Habilidades de organización
- Habilidades de servicio
- Capacidad física
- Honesto
- Aptitud y actitud
- Atento y rápido

### Optativos

- Experiencia como mesero
- Cartas de recomendación
- Capacitación en el área
- Cursos de atención al cliente

### EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

### VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **82** de **89**

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	
		BPC.MO.23	
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.	<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>

### IDENTIFICACIÓN CAJEROS

<b>Nombre del puesto:</b>	Cajero
<b>Jefe inmediato:</b>	Responsable de Tienda
<b>Subjefe:</b>	Supervisor

### DESCRIPCIÓN GENERAL

Es el responsable de realizar la venta diaria de productos, cobrar y emitir los tickets de tienda a través de un usuario o perfil.

### FUNCIONES

#### PRINCIPALES

- Conocer el formato de lineamiento de operadores en caja.
- Conocer el modelo de servicio.
- Aprenderse las políticas de la empresa.
- Verificar que su equipo esté correctamente instalado para brindar el servicio.
- Realizar ventas de tienda en su respectivo usuario.
- Atender y orientar a los clientes.
- Emitir tickets, cancelaciones o cambios según el procedimiento.
- Comunicar al jefe inmediato sobre fallos existentes en los equipos.
- Presentar su espacio y equipo de trabajo limpio y ordenado.

#### SECUNDARIAS

- Interviene en la preparación de snack.
- Colaborar con el resto del personal.
- Llenar actas de baja según corresponda el producto.
- Auxiliar en la limpieza de patio o instalaciones.
- Auxiliar a cocina en actividades designadas por el supervisor.

#### OCASIONALES

- Retroalimentar el proceso para una mejora continua.

#### EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

#### VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23	REVISIÓN	0	Página <b>83</b> de <b>89</b>
-------------------	----------	---	-------------------------------



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

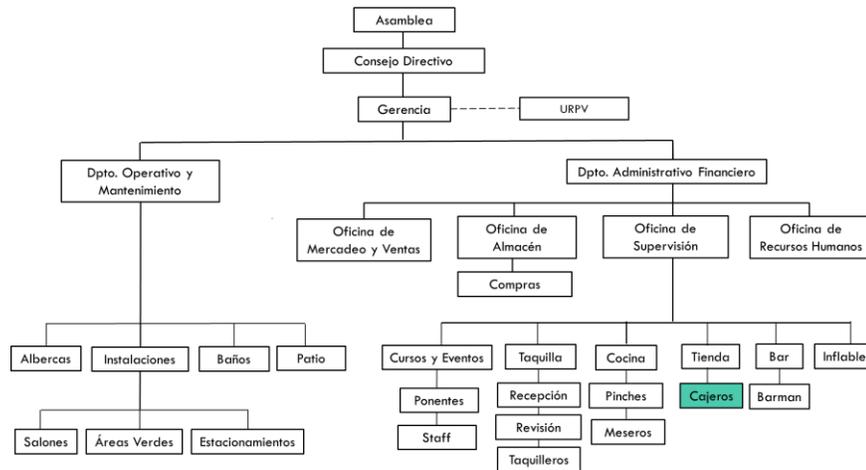
## ENTREGABLES

### FORMATOS APLICABLES:

-LINEAMIENTO DE OPERADORES EN CAJA

### UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

**ORGANIGRAMA**  
BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V



## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Conocer las normas de COFEPRIS
- Aplicar modelo de atención al cliente
- Capacitación continua
- Comprensión del servicio
- Trabajar bajo presión
- Excelente organización y comunicación
- Trabajo en equipo

### Esenciales

- Manejar del sistema empresarial
- Disponibilidad de horario
- Habilidades de organización
- Habilidades de servicio
- Responsable
- Aptitud y actitud
- Conocimeinto matematico
- Buena presentación personal

### Optativos

- Experiencia como cajero
- Cartas de recomendación
- Cursos de atención al cliente

### EMISIÓN

DICIEMBRE 2023

### VERSIÓN

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **84** de **89**



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN****0**

## IDENTIFICACIÓN BARMAN

<b>Nombre del puesto:</b>	Ayudante de Bar (Barman)
<b>Jefe inmediato:</b>	Responsable de Tienda
<b>Subjefe:</b>	Supervisor

## DESCRIPCIÓN GENERAL

Es el responsable ayudar la preparación de bebidas, reabastecimiento de productos del bar, la apertura y cierre de bar.

## FUNCIONES

### PRINCIPALES

- Conocer el formato de lineamiento de operadores en caja.
- Manejar el sistema de cobro.
- Conocer el modelo de servicio.
- Mantener la barra limpia y herramientas ordenadas.
- Comprobar el cobro de bebidas.
- Preparar bebidas según corresponda el ticket.
- Limpieza de refrigeradores y área.
- Comunicar al jefe inmediato sobre problemas existentes en los equipos.

### SECUNDARIAS

- Llevar las bebidas a clientes.
- Auxilia en la preparación de snack.
- Llenar actas de baja según corresponda el producto y entregar al encargado de tienda.
- Auxiliar en la limpieza de patio o instalaciones.

### OCASIONALES

- Retroalimentar el proceso para una mejora continua

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **85** de **89**



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**CÓDIGO**

BPC.MO.23

BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.

**REVISIÓN**

**0**

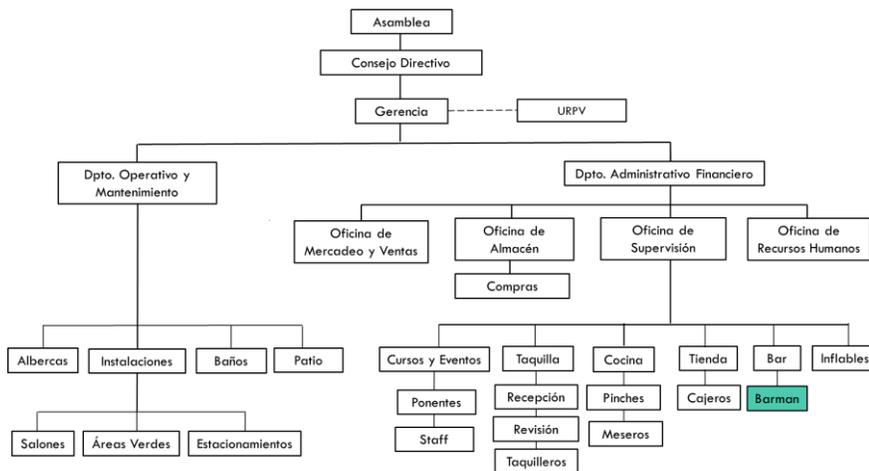
## ENTREGABLES

### FORMATOS APLICABLES:

- CHECK LIST DE ÁREAS DE LIMPIEZA

## UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

**ORGANIGRAMA**  
BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V



## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

### Transectoriales

- Conocer las normas de COFEPRIS
- Aplicar modelo de atención al cliente
- Capacitación continua
- Comprensión del servicio
- Trabajar bajo presión
- Excelente organización y comunicación
- Espíritu de equipo

### Esenciales

- Manejar del sistema empresarial
- Disponibilidad de horario
- Habilidades de organización
- Habilidades de servicio
- Responsable
- Aptitud y actitud
- Conocimiento matemático
- Buena presentación personal

### Optativos

- Cartas de recomendación
- Cursos de atención al cliente

**EMISIÓN**

DICIEMBRE 2023

**VERSIÓN**

CÓDIGO: BPC.MO.23

REVISIÓN

0

Página **86** de **89**

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.	BPC.MO.23	
		<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>

## IX. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

**Estrategia administrativa:** Conjunto de acciones, logrando la dirección de la organización a una ventaja competitiva. Puede ser estrategias del servicio, de sus recursos o de imagen corporativa.

**Modelo de negocio:** El modelo de negocio de una empresa, es la estrategia de ventas en términos económicos, donde se expresa la viabilidad de las actividades en costo-beneficio.

**Funciones:** conjunto de actividades designadas al colaborador, de acuerdo a una posición del organigrama.

**Entregables:** Documentos y formatos entregables periódicamente de forma ordinario o extraordinaria, dependiendo las actividades a realizar.

**Transectorial:** Condiciones psíquicas y sociales interrelacionadas con su entorno, necesarias para el cumplimiento de los resultados esperados.

**Optativo:** Condiciones opcionales y de carácter no obligatorio para el colaborador, sin embargo podrían ser esenciales para un mejor desempeño.

<b>EMISIÓN</b>
DICIEMBRE 2023

<b>VERSIÓN</b>			
CÓDIGO: BPC.MO.23	REVISIÓN	0	Página <b>87</b> de <b>89</b>

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	
		BPC.MO.23	
	BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.	<b>REVISIÓN</b>	<b>0</b>

## X. BIBLIOGRAFÍA

Desarrollo, P. V. (2019-2024). *ALINEACIÓN DEL PLAN VERACRUZANO DE DESARROLLO AL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO*. VERACRUZ.

Tequiliquihua, I. A. (06 de Noviembre de 2023). Pocitos parque acuático. (M. P. Periañez, Entrevistador)

Viveros, B. C. (13 de Julio de 2023). Momentos historicos . (M. P. Periañez, Entrevistador)

Viveros, J. H. (13 de Julio de 2023). Entrevista a Fundador . (M. P. Periañez, Entrevistador)

<b>EMISIÓN</b>
DICIEMBRE 2023

<b>VERSIÓN</b>			
CÓDIGO: BPC.MO.23	REVISIÓN	0	Página <b>88</b> de <b>89</b>



## XI. HOJA DE FIRMAS

**EMITIÓ**

\_\_\_\_\_  
**M.V.Z Sergio Viveros Colorado**  
Presidente de Consejo Directivo

**VALIDÓ**

\_\_\_\_\_  
**Asamblea de Socios**  
Máxima autoridad

**Área Responsable de Elaboración: Unidad Responsable de Planeación y Vinculación.**

Número de revisión	Ejemplares impresos	Fecha de Validación
0	2	DÍA / MES / AÑO / /



LICENCIA DE USO OTORGADA POR MARBELLA PARRA PERIAÑEZ, de nacionalidad mexicana mayor de edad, con domicilio ubicado en Loc. Úrsulo Galván, Veracruz, en mi calidad de titular de los derechos patrimoniales y morales y autor de la tesis profesional denominada “LA REINGENIERÍA ADMINISTRATIVA COMO FACTOR DETERMINANTE DE LA COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA BALNEARIO LOS POCITOS DE LA CUMBRE S.A. DE C.V.” en adelante “LA OBRA” quien para todos los fines del presente documento se denominará “EL AUTOR Y/O EL TITULAR”, a favor del Instituto Tecnológico de Úrsulo Galván del Tecnológico Nacional de México, la cual se registrá por las clausulas siguientes:

**PRIMERA –OBJETO:** “EL AUTOR Y/O TITULAR”, mediante el presente documento otorga al Instituto Tecnológico de Úrsulo Galván del Tecnológico Nacional de México, licencia de uso gratuita e indefinida respecto de “LA OBRA”, para almacenar, preservar, publicar, reproducir y/o divulgar la misma, con fines académicos, por cualquier medio en forma física y a través del repositorio institucional y del repositorio nacional, éste último consultable en la página: (<https://www.repositorionacionalcti.mx/>).

**SEGUNDA - TERRITORIO:** La presente licencia se otorga, de manera no exclusiva, sin limitación geográfica o territorial alguna, de manera gratuita e indefinida.

**TERCERA -ALCANCE:** La presente licencia contempla la autorización para formato uso de “LA OBRA” en cualquier formato o soporte material y se extiende a la utilización, de manera enunciativa más no limitativa a los siguientes medios: óptico, magnético, electrónico, virtual (red), mensaje de datos o similar conocido por conocerse en medio óptico, magnético, electrónico, en red, mensajes de datos o similar, conocido o por conocerse.

**CUARTA – EXCLUSIVIDAD:** La presente licencia aquí establecida no implica exclusividad en favor del Instituto Tecnológico de Úrsulo Galván; por lo tanto, “EL AUTOR Y/O TITULAR” conserva los derechos patrimoniales y morales de “LA OBRA”, objeto del presente documento.

**QUINTA – CRÉDITOS:** El Instituto Tecnológico de Úrsulo Galván y/o el Tecnológico Nacional de México reconoce que el “AUTOR Y/O TITULAR” es el único, primigenio y perpetuo titular de los derechos morales sobre “LA OBRA”; por lo tanto, siempre deberá otorgarle los créditos correspondientes por la autoría de la misma.

**SEXTA – AUTORÍA:** “EL AUTOR Y/O TITULAR” manifiesta ser el único titular de los derechos de autor que derivan de “LA OBRA” y declara que el material objeto del presente fue realizado por él, sin violentar o usurpar derechos de propiedad intelectual de terceros; por lo tanto, en caso de controversia sobre los mismos, se obliga a ser el único responsable.

Dado en la Ciudad de Úrsulo Galván, a los 01 días del mes de Marzo de 2024.

“EL AUTOR Y/O TITULAR”  
(Nombre y firma)

**Marbella Parra Periañez**

