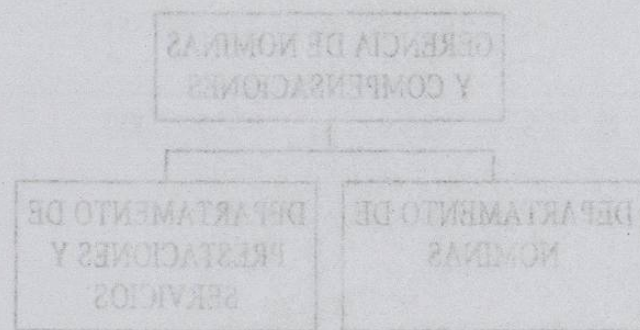


ANEXO No. 2
 GERENCIA DE NOMINAS Y COMPENSACIONES
 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DEDICADA A
 LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE HOTELERÍA
 ATENDIENDO A CLIENTES NACIONALES Y EXTRANJEROS

En la ciudad de Manzanillo, Col., esta funcionando desde el año de 1995 la empresa inmobiliaria Colimense S.A. de C.V., misma que es propietaria del Hotel Colinas, el cual tiene una gran aceptación por la calidad del servicio que presta a su clientela en hospedaje, restaurant, discoteca, eventos sociales y ejecutivos, así como en paseos turísticos y servicios generales inherentes, siendo su dirección general la del No. 346 del paseo de las flores en la ciudad ya indicada.

El Lic. en Mercadotecnia Obed Bizarruti Del Paso, es la persona que ocupa Dirección General del hotel, distinguiéndose por su solvencia profesional, adhesión al respeto de valores y ética, su compromiso con la obtención de resultados y proactividad, manejo de grupos de trabajo, calidad, relaciones interpersonales y respeto a la dignidad humana.

El Lic. Bizarruti tiene una amplia visión del potencial del giro ya que ha

CASO PRÁCTICO No. 10
ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DEDICADA A
LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE HOTELERÍA ATENDIENDO
CLIENTES NACIONALES Y EXTRANJEROS

En la actualidad el Hotel Colinas, tiene su acreditación en el medio con la clase de cinco estrellas y es visitado por el turismo nacional en un 60% y extranjero 40%, estando dentro de ellos delegaciones de diferentes países, las que en lo general están empadronadas con el servicio y de tener oportunidad regresan.

La especialidad del Director General no le impide estar atento al clima organizacional, así como al comportamiento de las funciones primordiales relacionadas al financiamiento, operación y el recurso humano.

El giro de la hotelería es competitivo en la zona y por ello lo importante que representa mantener, conservar y mejorar el servicio a niveles de excelencia, ya que existen hoteles de cinco estrellas y gran turismo, en la actividad promocional se apoya en las agencias de viajes foráneas, nacionales y extranjeras.

ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE HOTELERÍA ATENDIENDO A CLIENTES NACIONALES Y EXTRANJEROS

En la ciudad de Manzanillo ,Col, esta funcionando desde el año de 1995 la empresa Inmobiliaria Colimense S.A.de C.V. , misma que es propietaria del Hotel Colima ,el cuál tiene una gran aceptación por la calidad del servicio que presta a su clientela en hospedaje , restaurant , discoteca ,eventos sociales y ejecutivos ,así como en paseos turísticos y servicios generales inherentes , siendo su dirección general la del No. 846 del paseo de las flores en la ciudad ya indicada.

El Lic. en Mercadotecnia Obed Ilizarrhuri Del Paso , es la persona que ocupa Dirección General del hotel , distinguiéndose por su solvencia profesional ,adhesión al respeto de valores y ética , su compromiso con la obtención de resultados , proactividad ,manejo de grupos de trabajo ,calidad , relaciones interpersonales y respeto a la dignidad humana.

El Lic. Ilizarrhuri tiene una amplia visión del potencial del giro ya que ha incursionado en el en diferentes partes del país durante quince años como lo es en México D.F. en los hoteles Aristos , Diplomático y Sevilla ,en Guadalajara el hotel el Fenix ,en Tepatitlán de Morelos el Gran Virreyes , en Culiacán Sin., el Ejecutivo en Guasave el Hotel el Sembrador , en Monclova Coah, el Chulavista , en Torreón Coah. El Nazas , en San Luis Potosí el Panorama , María dolores y El Real de Minas habiendo aprendido e innovado atractivos “ paquetes de hospedaje “ en beneficio del cliente.

En la actualida el Hotel Colima , tiene su acreditación en el medio con la clase de cuatro estrellas y es visitado por el turismo nacional en un 60%y extranjero 40 %, estando dentro de ellos delegaciones de diferentes países , las que en lo general estan complacidas con el servicio y de tener oportunidad regresan.

La especialidad del Director General no le impide estar atento al clima organizacional ,así como al comportamiento de las funciones primordiales relacionadas al financiamiento ,operación y el recurso humano.

El giro de la hotelería es competitivo en la zona y por ello lo importante que representa mantener ,conservar y mejorar el servicio a niveles de excelencia , ya que existen hoteles de cinco estrellas y gran turismo, en la actividad promocional se apoya en las agencias de viajes for'smeas nacionales y extranjeras .

ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DEDICADA A
LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE HOTELERÍA
ATENDIENDO A CLIENTES NACIONALES Y EXTRANJEROS

En la ciudad de Manzanillo, Col., esta funcionando desde el año de 1992 la empresa
Inmobiliaria Colimense S.A. de C.V., misma que es propietaria del Hotel Colima. El
cual tiene una gran aceptación por la calidad del servicio que presta a su clientela en
hospedaje, restaurant, discoteca, eventos sociales y ejecutivos, así como en pasajes
turísticos y servicios generales inherentes, siendo su dirección general la del No.
346 del paseo de las flores en la ciudad ya indicada.

El Lic. en Mercadotecnia Obed Ilizarruri Del Paso, es la persona que ocupa
Dirección General del hotel, distinguiéndose por su solvencia profesional, adhesión
al respeto de valores y ética, su compromiso con la obtención de resultados,
proactividad, manejo de grupos de trabajo, calidad, relaciones interpersonales y
respeto a la dignidad humana.

El Lic. Ilizarruri tiene una amplia visión del potencial del giro ya que ha
incursionado en el en diferentes partes del país durante quince años como lo es en
México D.F. en los hoteles Arizon, Diplomático y Sevilla en Guadalajara el hotel
el Fenix en Tepic de Morelos el Gran Virreyes, en Colima Sin, el Ejecutivo
en Guasave el Hotel el Sembrador, en Manzanillo el Chulavista, en Tonco
Coahuila el Naxos, en San Luis Potosí el Panorama, María Dolores y El Real de Minas
habiendo aprendido e innovado servicios "paquetes de hospedaje" en beneficio
del cliente.

En la actualidad el Hotel Colima, tiene su acreditación en el medio con la clase de
cuatro estrellas y es visitado por el turismo nacional en un 60% extranjero 40 %
estando dentro de ellas delegaciones de diferentes países, las que en lo general
están complacidas con el servicio y de tener oportunidad regresar.

La especialidad del Director General no le impide estar atento al clima
organizacional, así como al comportamiento de las funciones primordiales
relacionadas al financiamiento, operación y el recurso humano.

El giro de la hotelería es competitivo en la zona y por ello lo importante que
representa mantener, conservar y mejorar el servicio a niveles de excelencia, ya que
existen hoteles de cinco estrellas y gran turismo en la actividad promocional se
apoya en las agencias de viajes foráneas nacionales y extranjeras.

En el seguimiento del programa de trabajo general el Lic. Ilizarruri ha contemplado
en los últimos meses la efectividad organizacional ya que de alguna manera ha
detectado incoherencias en el desarrollo de funciones y ello repercute en la
disminución de eficiencia y eficacia.

Considerando lo anterior, adelanta la junta operativa mensual de directivos del hotel
en donde como punto central de la agenda estará lo relativo al cumplimiento de
compromisos de las diferentes áreas y su autoevaluación correspondiente.

Dentro de los directivos se encuentran los responsables del manejo de Ventas y
Mercadotecnia, Alimentos Y Bebidas, Administración, Atención al cliente, División
cuartos y Mantenimiento.

Cada titular expone de manera solvente su actividad haciendo hincapié en el hecho
de que efectivamente los resultados no se están obteniendo como se había previsto y
por diferentes circunstancias no lo comunicaron en su oportunidad, pero
manifiestan disposición para redoblar esfuerzos ya que la operatividad los envuelve
y están atacando lo que se presenta sin prevenir totalmente.

Uno de los directivos indica que sería saludable dada la cercanía de la temporada
vacacional y el consecuente incremento de huéspedes que el análisis y diagnóstico
de la situación actual la efectuara una firma externa estando los presentes en la junta
involucrados y con el interés que se desahogue al corto plazo.

El Director expresa que le parece razonable la posición y recibe la adhesión de los
asistentes expresando que lo comentará con miembros del Consejo de
Administración a efecto de que aprueben esta actividad sin detener la actividad
diaria del hotel.

El trabajo de equipo es lo que ha distinguido la labor de los directivos de ésta
empresa por ello se confía en la solución de esta situación que prevalece.

Discoteca "El Diferente"

Habiéndose obtenida la aprobación por parte de los miembros del Consejo de
Administración el Lic. Ilizarruri entrevista a tres firmas de consultoría de
empresas una de Colima y las otras de la ciudad de Guadalajara y México D. F.
decidiéndose finalmente por la de Guadalajara que es la de Zuno, Alvear
Campoy y Asociados S.C., quienes en forma diligente inician sus labores
obteniendo la información siguiente:

Lobby Bar

Agencia de Viajes

1.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ACTUÁL

Aspecto legal

- Asamblea General de Accionistas , Consejo de Administración, Comisario ,Director General.

Aspecto Administrativo

- Gerentes de Ventas y Mercadotecnia, Alimentos y Bebidas , Administración, Atención al Cliente ,División Cuartos , Mantenimiento.

Además como áreas de Control tiene establecido el servicio de Auditoría Externa y el del Auditor Nocturno.

De la Gerencia de Alimentos y Bebidas depende la cocina, restaurante bar , disco y salones , de la División Cuartos depende la recepción y la ama de llaves.

El organigrama estructural se acompaña en el anexo No. 1 del caso.

2.- SERVICIO

El Hotel Colima ofrece un servicio integral que incluye los aspectos siguientes :

- 200 habitaciones con arquitectura de tipo colonial, con teléfono, secillas, dobles, junior suites, master suites y la presidencial.

- Espaciosa y agradable alberca interior techada

- Discoteca " EL Diluvio "

- Salón de convenciones

- Restaurante con menú regional e internacional

- Cable ,TV color

- Lobby Bar

- Agencia de Viajes

1.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ACTUAL

Aspecto legal
- Asamblea General de Accionistas, Consejo de Administración, Comisión Director General.

Aspecto Administrativo
- Gerencia de Ventas y Mercadotecnia, Alimentos y Bebidas, Administración, Atención al Cliente, División Cuartos, Mantenimiento.

Además como áreas de Control tiene establecido el servicio de Auditoría Externa y el del Auditor Nocturno.
De la Gerencia de Alimentos y Bebidas depende la cocina, restaurante bar, disco y salones, de la División Cuartos depende la recepción y la ama de llaves.

El organigrama estructural se acompaña en el anexo No. 1 del caso.

2.- SERVICIO

El Hotel Colima ofrece un servicio integral que incluye los aspectos siguientes:

- 300 habitaciones con arquitectura de tipo colonial, con teléfono, sillas, dobles, junior suites, master suites y la presidencial.

- Espacios y agradable ambiente interior techada

- Discoteca "El Divino"

- Salón de convenciones

- Restaurante con menú regional e internacional

- Cable, TV color

- Lobby Bar

- Agencia de Viajes

- Servicio de Tours

- Amplio estacionamiento

La empresa antes de instalarse tuvo una actividad de planeación y de análisis de

La empresa antes de instalarse tuvo una actividad de planeación y de análisis de

La empresa antes de instalarse tuvo una actividad de planeación y de análisis de

La empresa antes de instalarse tuvo una actividad de planeación y de análisis de

La empresa antes de instalarse tuvo una actividad de planeación y de análisis de

La empresa antes de instalarse tuvo una actividad de planeación y de análisis de

La empresa antes de instalarse tuvo una actividad de planeación y de análisis de

La empresa antes de instalarse tuvo una actividad de planeación y de análisis de

La empresa antes de instalarse tuvo una actividad de planeación y de análisis de

La empresa antes de instalarse tuvo una actividad de planeación y de análisis de

La empresa antes de instalarse tuvo una actividad de planeación y de análisis de

La empresa antes de instalarse tuvo una actividad de planeación y de análisis de

La empresa antes de instalarse tuvo una actividad de planeación y de análisis de

La empresa antes de instalarse tuvo una actividad de planeación y de análisis de

La empresa antes de instalarse tuvo una actividad de planeación y de análisis de

Al frente de los servicios se encuentran empleados profesionales en su actividad y no han tenido quejas de los clientes al respecto, pero no obstante ello desean establecer la distinción con la competencia, ya que la calidez y atención personalizada los identifica.

Dentro del desarrollo interno del personal se ha puesto mucho énfasis en la calidad en el servicio y a la fecha todos los empleados han tomado cursos de capacitación sobre el tema, obteniéndose buenos resultados ya que se ha palpado en la atención que han recibido los huéspedes y clientes en general, denotándose el compromiso con la empresa y sus objetivos.

3.- SOCIO ACTIVO DE CÁMARA

Se pertenece desde su creación a la Cámara de Comercio y Turismo, así como a la asociación de Hoteles participando activamente en los eventos que se organizan, relativos al giro y a la capacitación del personal.

El nombre del Hotel se registra en patentes y marcas de la SECOFI.

4.- PLANTA DE PERSONAL

En la empresa se ha mencionado desde el año próximo pasado con una plantilla directa en el orden de 130 empleados y trabajadores que se integran en la forma siguiente:

- Servicio de Tours
- Amplio estacionamiento
- Aire acondicionado
- Cajas de seguridad
- Servicios de Tintorería sala de belleza y limpieza de calzados
- Sala ejecutiva con equipo de cómputo y fax
- Elevadores
- Cancha de tenis
- Room Service las 24 horas

Al frente de los servicios se encuentran empleados profesionales en su actividad y no han tenido quejas de los clientes al respecto, pero no obstante ello desean establecer la distinción con la competencia ya que la calidad y atención personalizada los identifica.

Dentro del desarrollo interno del personal se ha puesto mucho énfasis en la calidad en el servicio y a la fecha todos los empleados han tomado cursos de capacitación sobre el tema, obteniéndose buenos resultados ya que se ha pasado en la estación que han recibido los huéspedes y clientes en general, donándose el compromiso con la empresa y sus objetivos.

3.- SOCIO ACTIVO DE CÁMARA

Se pertenece desde su creación a la Cámara de Comercio y Turismo, así como a la Asociación de Hoteles participando activamente en los eventos que se organizan relativos al giro y a la capacitación del personal.

El nombre del Hotel se registra en patentes y marcas de la SROCI.

4.- OPERACIÓN

TIPO DE PERSONAL	NÚMERO	%
------------------	--------	---

La empresa antes de instalarse tuvo una actividad de planeación y de análisis de mercado, lo que le permitió tener una visión amplia del sector en el que incursiona, no obstante ello su inicio no fue fácil ya que el cliente tenía sus preferencias en la zona, así que hubo que superar diferentes factores y ser constante en el servicio prestado.

En los dos últimos dos años ha tenido utilidad en la operación en el orden de 57 y 63 millones de pesos respectivamente, lo que ha permitido que el Consejo de Administración estudie la posibilidad de reinversión.

Existen tendencias que indican que la demanda hotelera de la zona se incrementará en los próximos tres años e inclusive se afirma que será constante al mediano plazo, por lo cual retoman el compromiso de excelencia en el servicio.

5.- PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO

El servicio de vigilancia es externo y lo presta la compañía Seguridad Efectiva S. A. de C.V. las veinticuatro horas del día.

No obstante la gran competencia en la zona se estima que cuentan con el 15% del mercado y tienen la firme intención de superarlo al corto plazo.

Han ideado promociones para los turistas americanos y canadienses inicialmente y para los de otros países en forma alterna, en los nacionales es permanente esta acción.

El esmero en la atención al cliente ha sido cuidado en gran forma ya que realmente es la carta de recomendación del Hotel Colima, basando su éxito en la disposición plena del empleado para tomar compromisos considerando la calidad y el trabajo en equipo.

6.- PLANTA DE PERSONAL

En la empresa se ha mantenido desde el año próximo pasado con una plantilla directa en el orden de 130 empleados y trabajadores que se integran en la forma siguiente: