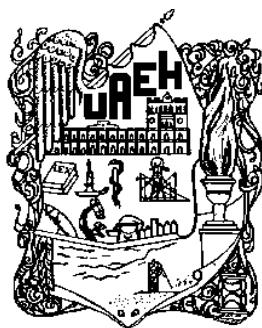


UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO

ESCUELA SUPERIOR DE TLAHUELILPAN



**“PLANEACION ESTRATEGICA DEL PARQUE ACUATICO EL
SUEÑO”**

T E S I N A

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTA

RUBÍ VARGAS QUIJANO

ASESOR:

LIC. RUTH FLORES JIMENEZ

PLANEACION ESTRATEGICA

INTRODUCCIÓN

Evolución de la planificación estratégica.

Cuando Aníbal planeaba conquistar Roma se inició con la definición de la misión de su reino, luego formuló las estrategias, analizó los factores del medio ambiente y los comparó y combinó con sus propios recursos para determinar las tácticas, proyectos y pasos a seguir. Esto representa el proceso de Planificación Estratégica que se aplica hoy en día en cualquier empresa. Igor Ansoff (1980), gran teórico de la estrategia identifica la aparición de la Planificación Estratégica con la década de 1960 y la asocia a los cambios en los impulsos y capacidades estratégicas. Para otros autores, la Planificación Estratégica como sistema de gerencia emerge formalmente en los años setenta, como resultados naturales de la evolución del concepto de Planificación: Taylor manifestaba que el papel esencial del "management" exigía la planificación de las tareas que los empleados realizarían, el gerente pensada el qué, cómo y cuándo ejecutar las tareas y el trabajador hacía. Esto originó un cambio estructural hacia la multidivisional. La investigación y el desarrollo cobran mayor importancia; el lapso de tiempo entre la inversión de un bien y su introducción al mercado se reduce cada vez más y el ciclo de vida de los productos se acorta; la velocidad de los procesos causas, por una mayor competencia.

La Planificación Estratégica la cual constituye un sistema gerencial que desplaza el énfasis en el "qué lograr" (objetivos) al "qué hacer" (estrategias). Con la Planificación Estratégica se busca concentrarse en sólo, aquellos objetivos factibles de lograr y en qué negocio o área competir, en correspondencia con las oportunidades y amenazas que ofrece el entorno. Hace falta impulsar el desarrollo cultural, esto significa que todas las personas relacionadas con la organización se desarrollen en su saber, en sus expectativas, en sus necesidades, y en sus formas de relacionarse y de enfrentar al mundo presente y futuro, esencialmente dinámico.

En la década de los sesenta, el término planeación a largo plazo se usó para describir el sistema. El proceso de Planificación Estratégica se comenzó a experimentar a mediados de los años setenta.

Se consideran cuatro puntos de vista en la planeación estratégica:

El Porvenir De Las Decisiones Actuales

1. La planeación trata con el porvenir de las decisiones actuales. Esto significa que la planeación estratégica observa la cadena de consecuencias de causas y efectos durante un tiempo, relacionada con una decisión real o intencionada que tomará el director. La esencia de la planeación estratégica consiste en la identificación sistemática de las oportunidades y peligros que surgen en el futuro, los cuales combinados con otros datos importantes proporcionan la base para qué una empresa tome mejores decisiones en el

presente para explotar las oportunidades y evitar los peligros. Planear significa diseñar un futuro deseado e identificar las formas para lograrlo.

Proceso

2. La planeación estratégica es un proceso que se inicia con el establecimiento de metas organizacionales. Define estrategias y políticas para lograr estas metas, y desarrolla planes detallados para asegurar la implantación de las estrategias y así obtener los fines buscados. También es un proceso para decidir de antemano qué tipo de esfuerzos de planeación debe hacerse, cuándo y cómo debe realizarse, quién lo llevará a cabo, y qué se hará con los resultados. La planeación estratégica es sistemática en el sentido de que es organizada y conducida con base en una realidad entendida.

Para la mayoría de las empresas, la planeación estratégica representa una serie de planes producidos después de un periodo de tiempo específico, durante el cual se elaboraron los planes. También debería entenderse como un proceso continuo, especialmente en cuanto a la formulación de estrategias, ya que los cambios en el ambiente del negocio son continuos. La idea no es que los planes deberían cambiarse a diario, sino que la planeación debe efectuarse en forma continua y ser apoyada por acciones apropiadas cuando sea necesario.

Filosofía

3. La planeación estratégica es una actitud, una forma de vida; requiere de dedicación para actuar con base en la observación del futuro. Y una determinación para planear constante y sistemáticamente como una parte integral de la dirección. Además, representa un proceso mental, un ejercicio intelectual, más que una serie de procesos, procedimientos, estructuras o técnicas prescritos.

Estructura

4. Un sistema de planeación estratégica formal une tres tipos de planes fundamentales. Planes estratégicos, programas a mediano plazo, presupuestos a corto plazo y planes operativos. La planeación estratégica es el esfuerzo sistemático y más o menos formal de una compañía para establecer sus propósitos, objetivos, políticas y estrategias básicas, para desarrollar planes detallados con el fin de poner en práctica las políticas y estrategias y así lograr los objetivos y propósitos básicos de la compañía.

DEDICATORIA

Este trabajo de tesina se lo dedico a:

Dios:

Por concederme terminar a
pesar de todos los retos que se me
pusieron en mi camino

Mis padres y hermanos:

Por todo el apoyo que me han brindado
en cada momento, por alentarme a seguir
hasta culminar este proyecto.

A las Maestras

Ruth Flores Jiménez, Iliana Tapia Castillo y
Adriana Lecuona por todo el conocimiento
brindado para la realización de la misma.

Al Director General del Parque Acuático “El Sueño”

Lic. Sergio Santiago Quijano por darme la oportunidad
de realizar este proyecto y proporcionarme la información
necesaria.

A mis amigos:

Lic. Daniel Estrada, Lic. Hugo Cornejo,
Lic. Jorge Quintanal, Lic. Norma Juárez,
Lic. Antonio Domínguez, gracias por el
apoyo, conocimiento y aliento para seguir
adelante.

ÍNDICE

Portada.....	I
Introducción.....	II
Dedicatoria.....	IV
Índice.....	V
1. Antecedentes.....	01
2. Actualizaciones.....	02
3. Marco Legal.....	03
3.1. Ley Federal de Turismo.....	03
3.2. Ley de Turismo del Estado de Hidalgo.....	06
3.3. Ley de Aguas Nacionales.....	10
3.4. Ley Estatal de Aguas y Alcantarillados para el Estado de Hidalgo.....	10
3.5. Ley de Salud para el Estado de Hidalgo.....	12
4. Planteamiento del Problema.....	13
5. Objetivo General.....	14
6. Objetivos Específicos.....	15
7. Justificación.....	15
8. Marco Teórico	16
8.1. Definición de Planeación Estratégica.....	17
8.2. Pasos para realizar la planeación estratégica.....	18
8.2.1. Objetivos Generales.....	18
8.2.2. Objetivos Específicos.....	18
8.2.3. FODA.....	18
8.2.4. Filosofía Organizacional.....	19
8.2.5. Visión.....	19

8.2.6. Misión.....	19
8.2.7. Valores.....	19
8.2.8. Estrategias.....	19
8.2.9. Organigrama.....	20
8.2.10. Descripción de puestos.....	20
9. FODA.....	20
10. Filosofía del parque.....	22
11. Estrategias.....	22
12. Organigrama.....	24
13. Descripción de puestos.....	25
13.1. Junta de Gobierno.....	25
13.2. Director General.....	25
13.3. Asistente.....	27
13.4. Departamento de Finanzas.....	29
13.5. Contabilidad.....	29
13.6. Caja.....	29
13.7. Costos y Presupuestos.....	29
13.8. Departamento de Mercadotecnia.....	29
13.9. Publicidad.....	30
13.10. Difusión.....	30
13.11. Departamento de Calidad.....	30
13.12. Servicios.....	30
13.13. Quejas y Sugerencias.....	31
13.14. Mantenimiento.....	31
13.15. Limpieza.....	31

13.16. Departamento de Recursos Humanos.....	31
13.17. Reclutamiento y Selección.....	31
13.18. Capacitación.....	32
13.19. Nominas.....	32
14. Conclusión.....	33
15. Anexos.....	34
16. Bibliografía.....	45

PARQUE ACUÁTICO “EL SUEÑO”

ANTECEDENTES

Desde tiempo atrás el Municipio de Tezontepec de Aldama en general veía la necesidad de contar con un centro recreativo que le tuviese más capacidad que el balneario existente en el mismo denominado “El Huemac”.

Al llegar a la Presidencia Municipal el Lic. Moisés Cornejo Barrera se dio a la tarea de buscar apoyos para cristalizar el sueño de todo el municipio, por lo cual tocó la puerta de diferentes dependencias, tanto estatales como federales, consiguiendo de esta forma la primera entrevista con el Lic. Vicente Fox Quesada, durante su periodo como Presidente de la República, sembrando la primera semilla de lo que germinaría ya en el mandato de nuestro actual Presidente de México Lic. Felipe Calderón Hinojosa.

Con un anteproyecto en mano y un presupuesto tentativo se consigue el apoyo federal para una primera etapa que contempla la compra del terreno con un importe de \$21,000,000.00, la construcción de 4 albercas y el proyecto completo de la ingeniería para la construcción de todo el parque en varias etapas debido a la magnitud de la obra y al costo total de la misma.

El Parque Acuático “El Sueño” es una obra proyectada con los siguientes servicios:

Estacionamiento, taquillas, acceso principal, albercas para adultos, chapoteaderos con juegos interactivos, cabañas, hotel de 40 habitaciones, spa, gimnasio, salón de usos múltiples, rapel, canchas de basquetbol y voleibol, oficinas, tienda de souvenirs, andadores, áreas verdes, sistema de riego, drenaje, agua fría, agua caliente, restaurantes, enfermería, puente colgante, lago artificial para lanchas de remos y como principal atractivo son dos torres de toboganes, kamikaze, alberca de olas y alberca olímpica.

La visión turística de las autoridades federales, estatales y municipales apunta hacia el desarrollo turístico de la zona y con esto conseguir el detonante económico del municipio en general con una población de 40,000 habitantes,

además de conseguir el aprovechamiento de los recursos naturales como son los manantiales de agua fría y agua termal, así como las bellezas naturales.

ACTUALIZACIONES

El día 17 de abril de 2008 el sueño del municipio se ve hecho realidad al ser notificado el Lic. Moisés Cornejo Barrera en su momento (2006 – 2009) Presidente Municipal de Tezontepec de Aldama, Hidalgo, que su solicitud de obtener recursos federales y estatales para la construcción de un Parque Acuático en el municipio, había sido favorable, siendo la aportación federal por un importe de \$30,000,000.00 los cuales se destinarían a la compra del terreno al pago de el proyecto de ingeniería y a la construcción física de 4 albercas.

El día 06 de junio de 2008 se realiza la compra del terreno hasta entonces conocido como Rancho “La Chiripa”, con un área total de 11 hectáreas comprendidas en 2 secciones, la primera de las cuales cuenta con 9 hectáreas y está ubicado al norte del Río Tula en el que se ubicara la mayor parte del proyecto y la segunda al lado sur del mismo río, y que albergara una alberca y un restaurante, así como áreas verdes y en el cual se encuentra ubicado un manantial de agua fría con un caudal suficiente para abastecer a la totalidad del proyecto sin problema alguno.

Con recursos en mano se realiza la contratación de la empresa Construcciones Belac S. A. de C. V. para que ejecute el proyecto de ingeniería (Arquitectónico, estructural, instalaciones) de todo el Parque y aterrizar las ideas en planos.

De esta manera se da inicio a la construcción del Parque Acuático “El Sueño” contando con la presencia del Lic. Miguel Ángel Osorio Chong, Gobernador Constitucional del Estado de Hidalgo, autoridades municipales y funcionarios estatales se procedió a colocar la primera piedra de esta obra siendo el encargado de colocarla el Gobernador del Estado el día 21 de julio de 2008.

El 1° de Diciembre de 2008 se pública en el periódico oficial del Estado de Hidalgo, un acuerdo mediante el cual se crea el Organismo Descentralizado de la Administración Pública Municipal que se denominaría “Parque Acuático El Sueño, Tezontepec de Aldama, Hidalgo” el cual menciona que el H. Ayuntamiento Municipal en su sesión ordinaria de cabildo de fecha 17 de

octubre de 2008 acordó la creación del Organismo Descentralizado de la Administración Municipal.

Estando en construcción la primera etapa se gestiona la validación y los recursos para la ejecución de la segunda etapa arrojando un importe para la misma de \$20,000,000.00 y que considera un alcance de obra de un modulo sanitario, red general de drenaje, red general de agua fría y caliente, alberca de olas y andadores; al mismo tiempo los trabajos de campo en obra se encuentran ejecutándose también en el área administrativa se van dando avances como lo demuestra en el acta de la primera sesión ordinaria de la Junta de Gobierno del Organismo Público Descentralizado de la Administración Municipal citado anteriormente, dentro de la cual en el orden del día preestablecido, en el punto número 9, se trato lo relativo a la autorización en su caso, de las cuotas y tarifan que se aplicarán una vez abierto al público el Parque Acuático “El Sueño” habiendo sido aprobado mediante el acuerdo SO/07/2008 en la primera sesión ordinaria de 2008.

MARCO LEGAL

La creación de un Parque Acuático tiene su sustento jurídico y legal en las siguientes leyes y reglamentos que rigen en la materia:

LEY FEDERAL DE TURISMO:

Título primero, capítulo único, artículo 2 y 4

En los cuales su fundamento principal es elevar el nivel de vida económico, social y cultural de los habitantes en las entidades federativas y municipios, así mismo determinar los mecanismos necesarios para la creación, conservación, mejoramiento, protección, promoción y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, optimizando la calidad de los servicios turísticos y promoviendo el turismo social, así como fortalecer el patrimonio histórico y cultural de cada región del país.

Considerando servicios turísticos, los hoteles, moteles, albergues y demás establecimientos de hospedaje, así como campamentos y paradores de casas rodantes que presten servicios a turistas.

TITULO SEGUNDO: De la planeación de la actividad turística.

CAPITULO II: Turismo social, en el artículo 10 y 11

Estipula que la Secretaría, con el apoyo y en coordinación con las dependencias y entidades competentes, promoverá la constitución y operación de empresas de miembros del sector social, que tengan por objeto la prestación de servicios turísticos accesibles a la población. Asimismo promoverá la conjunción de esfuerzos para mejorar la atención y desarrollo de aquellos lugares en que pueda ser susceptible elevar su nivel económico de vida, mediante la industria turística, en la cual la Secretaría, con el concurso de las dependencias y entidades correspondientes, promoverán la suscripción de acuerdos con prestadores de servicios turísticos por medio de los cuales se determinen precios y condiciones adecuados, así como paquetes que hagan posible el cumplimiento de los objetivos, en beneficio de grupos obreros, campesinos, infantiles, juveniles, burocráticos, magisteriales, de personas con discapacidad, de estudiantes, de trabajadores no asalariados y otros similares.

CAPITULO III de las zonas de desarrollo turístico prioritario, artículo 13,

14

Nos hace referencia que la Secretaría, conjuntamente con la Secretaría de Desarrollo Social y en coordinación con los gobiernos de las entidades federativas y de los municipios, formulará las declaratorias de zonas de

desarrollo turístico prioritario a efecto de que las autoridades competentes expidan, conforme a los planes locales de desarrollo urbano, las declaratorias de uso del suelo turístico, para crear o ampliar centros de desarrollo turístico prioritario, así como para la creación de centros dedicados al turismo social, en los términos de las leyes respectivas. Para tal efecto las zonas que pueden ser consideradas como zonas de desarrollo turístico prioritario son aquéllas que, a juicio de la Secretaría, por sus características naturales, histórico-monumentales o culturales, constituyan un atractivo turístico.

TITLO QUINTO: Aspectos operativos

Correspondiente al capítulo II que hace mención al registro nacional de turismo en su artículo 36 en el cual dice que a la Secretaría le corresponde la operación del Registro Nacional de Turismo, y tiene por objeto la inscripción voluntaria de los prestadores de servicios turísticos.

Para que se pueda obtener la inscripción en el registro, es necesario dar aviso por escrito a la Secretaría por cualquier medio que ésta determine y exclusivamente se requerirá señalar:

1. Nombre y domicilio de la persona física o moral que prestará el servicio;
2. Lugar y domicilio en que se prestarán los servicios;
3. La fecha de la apertura del establecimiento turístico;
4. La clase de los servicios que se prestarán y la categoría conforme a la norma mexicana o internacional; yLa demás información que el prestador estime necesaria para fines de difusión.

Este Registro Nacional puede ser consultado por las demás dependencias y entidades de la administración pública federal, estatal o municipal.

CAPITULO III: Protección al turista en el artículo 37

Menciona que los prestadores de servicios turísticos deberán describir claramente en qué consiste el servicio que ofrecen, así como la manera en que se prestará, estos a su vez están obligados a respetar los términos y condiciones ofrecidos o pactados con el turista.

LEY DE TURISMO DEL ESTADO DE HIDALGO.

En el artículo 3 de esta ley explica que un servicio turístico es una actividad realizada por personas físicas o morales para satisfacer alguna demanda o necesidad de la gente que realiza turismo en el Estado esto lo dice en la fracción II, en la fracción VIII nos menciona que un lugar que cuenta con atractivos turísticos e infraestructura adecuada para recibir al turismo es un centro turístico, en la fracción IX menciona que aquellos Municipios, Regiones o lugares que por sus características geográficas o sociales, constituyen un atractivo turístico y son susceptibles de promocionarlas y proporcionarles el apoyo para su desarrollo turístico preferente son zonas de desarrollo turístico prioritario.

En la fracción I del artículo 4 dice que son considerados como servicios turísticos los que se proporcionen mediante establecimientos de hospedaje, ya sean de tiempo compartido o de operación hotelera, moteles, albergues y otros establecimientos de hospedaje tales como: Cabañas, campamentos, paradores de casas rodantes, haciendas, casas rurales, posadas familiares y paradores carreteros que presten servicios al turista, casas de huéspedes y casas provisionales de hospedaje éstas dos últimas, siempre y cuando la estancia de sus huéspedes sea menor a diez días y otros establecimientos similares; en la fracción IV nos dice que todos los restaurantes, bares, cafeterías,

establecimientos de alimentos preparados, centros nocturnos, discotecas, balnearios, spa's, parques acuáticos y similares.

En el artículo cuarto que se trata de la promoción y fomento turístico en el capítulo único en el artículo 44 y 45 respectivamente mencionan que: la imagen corporativa turística del Estado, deberá de ser elaborada por la Secretaría y concensada y aprobada por el Consejo Consultivo Ciudadano y cuando menos la mitad más uno de los Consejos Consultivos Municipales de Turismo cuyos Ayuntamientos tengan celebrado Convenio de colaboración con la Secretaría. En la promoción y el fomento del turismo corresponde a la Secretaría, proteger, mejorar, incrementar y difundir los atractivos turísticos del Estado, alentando las corrientes turísticas locales, nacionales e internacionales. En el artículo 49 dice que para la promoción y fomento de los atractivos turísticos del Estado, la Secretaría promoverá y estimulará la organización y su participación en espectáculos, congresos, excusiones, ferias, torneos, exposiciones y actividades de interés general, susceptibles de dar a conocer los atractivos del Estado, con el objeto de atraer visitantes, paseantes y promotores turísticos. La Secretaría podrá celebrar Convenios con empresas televisivas, casas productoras y la industria audiovisual para establecer locaciones y realizar filmaciones y grabaciones empleando a los habitantes de la Región, con el objeto de favorecer la derrama económica.

En el título sexto que corresponde a los prestadores de servicios turísticos y clasificaciones en el capítulo primero de los prestadores de servicios el artículo 61 nos dice que las relaciones entre los prestadores de servicios turísticos y el turista, se regirán por lo que las partes convengan, cumpliendo las disposiciones de la Ley Federal de Turismo, de esta Ley, de las Normas Oficiales Mexicanas, de la Ley Federal de Protección al Consumidor y las demás aplicables en el ámbito de su competencia., el artículo 63 dice que los prestadores de servicios deberán: anunciar visiblemente en los lugares de acceso al establecimiento, su catálogo de tarifas y los servicios que incluyen, así mismo tendrán a la entrada del establecimiento, colocada la cédula oficial de la clasificación turística con que cuente la negociación; cuando se trate del servicio de guías de turistas, estos deberán de informar el precio de sus servicios, en el momento de la contratación con los usuarios teniendo visible su

credencial vigente que los acredeite como tales, expedida por la Autoridad Turística Estatal y/o Federal; cumplir con los servicios, precios, tarifas y promociones en los términos anunciados y ofrecidos o pactados; contar con los formatos foliados de porte pagado para el sistema de quejas de turistas, en los términos de la Norma Oficial Mexicana respectiva; tendrán a la vista y a disposición del público un área de información turística; vigilar el buen funcionamiento y dar mantenimiento a las instalaciones, así como dar un trato adecuado a los usuarios, brindando siempre facilidades a la comunidad con capacidades diferentes y adultos mayores, en condiciones que se garanticen comodidad. Estas facilidades garantizarán el libre acceso, desplazamiento, instalaciones higiénico-sanitarias apropiadas, ubicaciones preferenciales que aseguren su libre evacuación en caso de contingencia; optimizar las instalaciones de tomas de agua y energéticos así como disminuir, en tanto sea posible la generación de residuos contaminantes en base a la Legislación Ambiental aplicable; establecer y fijar en lugares visibles las medidas de seguridad tendientes a la protección de los turistas, de sus pertenencias, contando con información específica de prevención y asistencia e inscribirse en el Registro Estatal de Turismo.

Así como en el artículo 64 menciona los derechos de los prestadores de servicios que son: Conocer y participar en los Programas de Promoción y los Proyectos de Desarrollo que lleve a cabo la Secretaría; recibir asesoramiento técnico de la Secretaría en las materias relacionadas al turismo, cuando sea solicitado; ser incluidos en los directorios, catálogos y demás publicaciones de promoción que edite la Secretaría; conocer y participar en los Programas de Capacitación y Educación para la Formación de Técnicos y Profesionales en la rama turística; solicitar a través de su Organización, pertenecer a la Junta Especial de Clasificación o apelar a ella en lo individual; la protección a su publicidad, regularmente instalada y solicitar garantía del pago por la prestación de sus servicios, conforme a la Legislación Estatal y Federal de la materia, solicitando como depósito del mismo, una tarjeta de crédito y un deposito en efectivo.

Capítulo dos que es sobre la clasificación de los servicios turísticos en los artículos 66 y 67 dice que la Secretaría otorgará las clasificaciones de los prestadores de servicio turístico, de acuerdo al giro y a los requisitos establecidos en el Reglamento de ésta Ley y de conformidad con el dictamen emitido por la Junta Especial de Clasificación Estatal de Turismo. Así mismo en el Estado los servicios turísticos serán clasificados, con la finalidad de otorgar certeza al turista de los servicios y áreas que debe ofrecer el citado prestador. Y en el artículo 70 menciona que para determinar la clasificación turística de los diferentes servicios turísticos a que se refiere el Artículo 4 de esta Ley, se tomará en cuenta el equipamiento con el que cuenta cada uno de ellos, los mercados, los segmentos de mercado, productos y destinos, de acuerdo a la normatividad de la materia.

La apertura de un nuevo prestador de servicios turísticos contará con tres meses calendario para solicitar su clasificación turística y en caso contrario se hará acreedor a lo previsto en el Artículo 109 de la presente Ley.

En el título octavo que corresponde a la higiene y limpieza de los establecimientos de los prestadores de servicios turísticos en el capítulo único en el artículo 81, 82 83 y 84 respectivamente menciona que en todos los establecimientos donde se presten servicios turísticos, deberán adoptarse las medidas necesarias de higiene, seguridad y limpieza que garanticen la calidad de los servicios prestados y la salud del turista. En los lugares donde exista afluencia masiva de usuarios, el establecimiento deberá contar con el personal y equipo que realice las actividades de limpieza y aseo de las instalaciones del lugar, permanentemente. La Secretaría podrá proponer a la Autoridad Sanitaria competente, efectuar la verificación de los establecimientos donde se presten servicios turísticos, cumpla con las disposiciones de limpieza, seguridad e higiene requeridas, independientemente de las verificaciones que realice la Autoridad Administrativa y de Salud competente. Realizada la verificación a que se refiere el Artículo que antecede, la Secretaría realizará las recomendaciones necesarias hacia los prestadores de servicios turísticos, para que subsane las irregularidades de acuerdo a la Reglamentación en la materia.

LEY DE AGUAS NACIONALES

CAPÍTULO IV: Uso en otras actividades productivas, artículo 82.

La explotación, uso o aprovechamiento de las aguas nacionales en actividades industriales, de acuacultura, turismo y otras actividades productivas, se podrá realizar por personas físicas o morales previa la concesión respectiva otorgada por "La Comisión" en los términos de la presente ley y su reglamento, "La Comisión" en coordinación con la Secretaría de Pesca, otorgará facilidades para el desarrollo de la acuacultura y el otorgamiento de las concesiones de agua necesarias, asimismo apoyará, a solicitud de los interesados, el aprovechamiento acuícola en la infraestructura hidráulica federal, que sea compatible con su explotación, uso o aprovechamiento.

Las actividades de acuacultura efectuadas en sistemas suspendidos en aguas nacionales, en tanto no se desvíen los cauces y siempre que no se afecten la calidad de agua, la navegación, otros usos permitidos y los derechos de terceros, no requerirán de concesión.

LEY DE ESTATAL DE AGUAS Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO

En el título primero capítulo único artículo 5 menciona que los servicios públicos serán prestados en condiciones que aseguren su continuidad regularidad, calidad y cobertura, de manera que se logre la satisfacción de las necesidades de los usuarios y la protección del medio ambiente, así mismo los prestadores de los servicios serán responsables del tratamiento de las aguas residuales generadas por los sistemas a su cargo, previa su descarga a cuerpos

receptores de propiedad nacional, conforme a las condiciones particulares de descarga determinadas por la Comisión Nacional del Agua, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Aguas Nacionales, su Reglamento, y las Normas Oficiales Mexicanas. Y en el artículo 6 los prestadores de servicios deberán adoptar las medidas necesarias para que se alcance la autonomía financiera en el otorgamiento de los servicios públicos y establecerán los mecanismos de control para que se realicen con eficacia técnica y administrativa. Para tal efecto, están obligados a diseñar y a revisar periódicamente el proyecto del programa de desarrollo, el los términos del artículo 3 fracción XVI, de esta ley.

Titulo tercero de los servicios públicos relacionados con el agua en el capítulo primero de las disposiciones generales artículo 22 el agua potable que los Organismos Operadores distribuyan en el Estado deberán aprovecharse conforme a una lista de prelación el cual el que nos interesa es el numero VI de servicios públicos y urbanos.

Capítulo VI del uso en otras actividades productivas, artículo 104 La explotación, uso o aprovechamiento de las aguas del Estado en actividades industriales, de acuacultura, turística y otras actividades productivas, se podrá realizar por personas físicas o morales previa las concesiones respectivas otorgadas por la Comisión en los términos de la presente Ley.

La Comisión en coordinación con las dependencias federales, estatales y municipales, realizará gestiones para el desarrollo de la acuacultura y el otorgamiento de las concesiones de agua necesarias, asimismo apoyará, a solicitud de los interesados, el aprovechamiento acuícola en la infraestructura hidráulica Estatal, que sea compatible con su explotación, uso o aprovechamiento.

Las actividades de acuacultura efectuadas en aguas estatales, en tanto no se desvíen los cauces y siempre que no se afecten la calidad del agua, y otros usos permitidos y los derechos de terceros, no requerirán de concesión.

LEY DE SALUD PARA EL ESTADO DE HIDALGO

En su capítulo XIII habla de las reglas para los baños públicos, albercas, balnearios, salas de masaje y similares en el artículo 101 menciona conceptos que en este tema son de nuestro interés:

Albercas y balnearios públicos: Los establecimientos destinados para la natación y recreación, personal, familiar, deporte o uso medicinal bajo la forma de baño, incluyendo en esta denominación los de aguas termales, sulfuros y similares, a los que pueda concurrir el público en general.

Salas de masaje: Lugar destinado a masajes corporales.

Así mismo en el artículo 102 menciona que para abrir al servicio público estos establecimientos, se deberá tramitar el aviso correspondiente ante la Secretaría de Salud, sin perjuicio de los requisitos que establezca la Autoridad Municipal.

El agua que se utilice en las albercas y baños públicos deberá ser potable y cumplir con lo establecido con las disposiciones legales, normas oficiales y normas técnicas aplicables mencionado esto en el artículo 103 de la ley mencionada.

Artículo 104, 105,106 y 107

Para efectos de estos los establecimientos cerrados de este tipo que exploten aguas termales sulfurosas y similares, deberán contar con suficiente iluminación y ventilación, os requisitos son contar con: regaderas, vestidores e instalaciones sanitarias en buen estado de conservación, personal capacitado y un sistema de vigilancia para el rescate y prestación de primeros auxilios a aquellos usuarios que resultaren accidentados.

Asimismo, con el objeto de proporcionar los primeros auxilios, contarán con el equipo que reúna los medicamentos y material de curación necesarios para prestar oportuna y eficientemente el servicio.

No se permitirá el acceso a las albercas con animales, alimentos, bebidas; o personas bajo influjo del alcohol o enervantes. Queda prohibido introducirse a albercas públicas con zapatos o ropa distinta a trajes de baño o similares.

La actividad de estos establecimientos estará sujeta a lo dispuesto por esta Ley y otras disposiciones legales aplicables.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

Para el Ayuntamiento de Tezontepec de Aldama se presenta un problema de operación del Parque Acuático “El Sueño”, esto es la inexperiencia en el manejo de este tipo de infraestructura, por lo que se decide formar un Consejo de Administración el cual se encargara de: supervisar la construcción de la obra, recabar información sobre la funcionalidad del parque, promover en distintos medios la imagen del mismo, organizar inversiones tanto locales como foráneas para la instalación de locales comerciales en la zona.

Debido a la proximidad del Balneario “El Huemac” se tiene un poco de publicidad ya que los turistas que llegan a dicho balneario se acercan a las

instalaciones del Parque Acuático para solicitar informes de la posible fecha de apertura y de los servicios con que va a contar.

Durante la construcción del Parque Acuático “El Sueño” en la segunda etapa este proyecto se presenta un segundo problema, esta vez de carácter económico ya que el país, así como a nivel mundial se cae dentro de una recesión económica que afecta los ingresos federales, estatales y municipales con recortes en algunas Secretarías de Estado y obras a desarrollar a nivel nacional; con esta crisis el municipio de Tezontepec de Aldama reduce su gasto presupuestal y el gobierno estatal retrasa los pagos a sus contratistas y proveedores por lo que la constructora encargada de la ejecución de la obra denominada Parque Acuático “El sueño” ve retrasados sus pagos, sin embargo no detiene la construcción pero si reduce el ritmo de la misma.

Es por eso que al ser el primer parque acuático del municipio se debe considerar que no somos conocidos en el mercado, pero al tener algunas atracciones turísticas como antes se menciono nos da una ventaja aunque la competencia es muy grande, cabe mencionar que la infraestructura se está construyendo con la mejor calidad, de esta forma el proyecto será consolidado y los habitantes del mismo estarán siendo beneficiados con la generación de empleos, el desarrollo económico y turístico del municipio; para que todo se logre con mayor éxito posible se debe trabajar en equipo y tener la mayor comunicación posible entre los directivos del mismo, y así generar un plan correcto para el arranque y tener la imagen y prestigio que se requiere y poder lograr que la gente empiece a respetar las condiciones en las que actualmente se encuentra este complejo. También tenemos que considerar que nuestros competidores tienen más tiempo de existencia a lo cual nosotros nos hace ser débiles ante esta situación y tomar conciencia para hacer un buen plan estratégico.

OBJETIVO GENERAL:

Proponer un plan estratégico para el Parque Acuático “El Sueño” y con este lograr un mejor manejo y control del mismo en un futuro; sin perder de vista lo

que se requiere para el buen funcionamiento que guiará cada una de las etapas por realizarse

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- a) Crear un organigrama para el mejor funcionamiento del parque
- b) Diseñar la filosofía y reglamento interno del Parque Acuático “El Sueño”
- c) Diseñar estrategias saber cuáles son los principales objetivos del parque acuático y los criterios que presidirán la adquisición, uso y disposición de recursos en cuanto a la consecución en los referidos en los objetivos.
- d) Identificar el FODA de la organización

JUSTIFICACION:

Toda empresa diseña planes estratégicos para el logro de sus objetivos y metas planteadas, estos planes pueden ser a corto, mediano y largo plazo, según la amplitud y magnitud de la empresa. Es decir, su tamaño, ya que esto implica que cantidad de planes y actividades debe ejecutar cada unidad operativa, ya sea de niveles superiores o niveles inferiores.

Ha de destacarse que el presupuesto refleja el resultado obtenido de la aplicación de los planes estratégicos, es de considerarse que es fundamental conocer y ejecutar correctamente los objetivos para poder lograr las metas trazadas por las empresas. También es importante señalar que la empresa debe precisar con exactitud y cuidado la misión que se va regir, la misión es fundamental, ya que esta representa las funciones operativas que va a ejecutar en el mercado y va a suministrar a los consumidores.

La Planificación Estratégica la cual constituye un sistema gerencial que desplaza el énfasis en el "qué lograr" (objetivos), al "qué hacer" (estrategias). Con la Planificación Estratégica se busca concentrarse en sólo, aquellos objetivos factibles de lograr y en qué negocio o área competir, en correspondencia con las oportunidades y amenazas que ofrece el entorno. Hace falta impulsar el desarrollo cultural, esto significa que todas las personas

relacionadas con la organización se desarrollen en su saber, en sus expectativas, en sus necesidades, y en sus formas de relacionarse y de enfrentar al mundo presente y futuro, esencialmente dinámico.

El alcance que tiene la propuesta abarca hasta el año 2012 para que pueda ser validada por la empresa y pueda implementarse, así mismo se puede contar con la información necesaria para que este se pueda proyectar en el siguiente año.

MARCO TEORICO

Toda empresa diseña planes estratégicos para el logro de sus objetivos y metas planteadas, estos planes pueden ser a corto, mediano y largo plazo, según la amplitud y magnitud de la empresa. Es decir, su tamaño, ya que esto implica que cantidad de planes y actividades debe ejecutar cada unidad operativa, ya sea de niveles superiores o niveles inferiores.

Ha de destacarse que el presupuesto refleja el resultado obtenido de la aplicación de los planes estratégicos, es de considerarse que es fundamental conocer y ejecutar correctamente los objetivos para poder lograr las metas trazadas por las empresas. También es importante señalar que la empresa debe precisar con exactitud y cuidado la misión que se va regir la empresa, la misión es fundamental, ya que esta representa las funciones operativas que va a ejecutar en el mercado y va a suministrar a los consumidores. Debido a que la planeación estratégica toma en cuenta a la empresa en su totalidad, ésta debe ser realizada por la cúpula de la empresa y ser proyectada a largo plazo, teóricamente para un periodo de 5 a 10 años, aunque en la práctica, hoy en día se suele realizar para un periodo de 3 a un máximo de 5 años, esto debido a los cambios constantes que se dan el mercado.

Sobre la base de la planeación estratégica es que se elaboran los demás planes de la empresa, tantos los planes tácticos como los operativos, por lo que un plan estratégico no se puede considerar como la suma de éstos.

Como todo planeamiento, la planeación estratégica es móvil y flexible, cada cierto tiempo se debe analizar y hacer los cambios que fueran necesarios. Asimismo, es un proceso interactivo que involucra a todos los miembros de la empresa, los cuales deben estar comprometidos con ella y motivados en alcanzar los objetivos.

DEFINICION PLANEACION ESTRATEGICA

La planeación o planificación estratégica es el proceso a través del cual se declara la visión y la misión de la empresa, se analiza la situación interna y externa de ésta, se establecen los objetivos generales, y se formulan las estrategias y planes estratégicos necesarios para alcanzar dichos objetivos.

La planeación estratégica se realiza a nivel de la organización, es decir, considera un enfoque global de la empresa, por lo que se basa en objetivos y estrategias generales, así como en planes estratégicos, que afectan una gran variedad de actividades, pero que parecen simples y genéricos.

Debido a que la planeación estratégica toma en cuenta a la empresa en su totalidad, ésta debe ser realizada por la cúpula de la empresa y ser proyectada a largo plazo, teóricamente para un periodo de 5 a 10 años, aunque en la práctica, hoy en día se suele realizar para un periodo de 3 a un máximo de 5 años, esto debido a los cambios constantes que se dan el mercado.

Sobre la base de la planeación estratégica es que se elaboran los demás planes de la empresa, tanto los planes tácticos como los operativos, por lo que un plan estratégico no se puede considerar como la suma de éstos.

Como todo planeamiento, la planeación estratégica es móvil y flexible, cada cierto tiempo se debe analizar y hacer los cambios que fueran necesarios. Asimismo, es un proceso interactivo que involucra a todos los miembros de la empresa, los cuales deben estar comprometidos con ella y motivados en alcanzar los objetivos.

PASOS PARA REALIZAR LA PLANEACION ESTRATEGICA

- 1. OBJETIVOS GENERALES:** Se refieren a los objetivos que definen el rumbo de la empresa, los cuales siempre son de largo plazo. Son el conjunto de resultados más importantes que año con año debe obtener la empresa para subsistir.
- 2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:** Son los resultados y beneficios cuantificables esperados cuando se lleva a cabo una estrategia. Son el conjunto de resultados adicionales que espera alcanzar la organización durante el próximo año. Los objetivos específicos son seleccionados durante la sesión de Planeación Estratégica con base en su contribución a la organización durante el siguiente año.

- 3. FODA:** Una moderna herramienta para el análisis de situaciones.

Es una herramienta que sirve para analizar la situación competitiva de una organización, e incluso de una nación. Su principal función es detectar las relaciones entre las variables más importantes para así diseñar estrategias adecuadas, sobre la base del análisis del ambiente interno y externo que es inherente a cada organización.

Dentro de cada uno de los ambientes (externo e interno) se analizan las principales variables que la afectan; en el ambiente externo encontramos las amenazas que son todas las variables negativas que afectan directa o indirectamente a la organización y además las oportunidades que nos señalan las variables externas positivas a nuestra organización. Dentro del ambiente interno encontramos las fortalezas que benefician a la organización y las debilidades, aquellos factores que menoscaban las potencialidades de la empresa.

La identificación de las fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades en una actividad común de las empresas, lo que suele ignorarse es que la combinación de estos factores puede recaer en el diseño de distintas estrategias o decisiones estratégicas.

Es útil considerar que el punto de partida de este modelo son las amenazas ya que en muchos casos las compañías proceden a la planeación estratégica como resultado de la percepción de crisis, problemas o amenazas.

- 4. FILOSOFIA ORGANIZACIONAL:** A veces llamada atmósfera o ambiente de trabajo, es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros. Crea el ambiente humano en el que los empleados realizan su trabajo. Una cultura puede existir en una organización entera o bien referirse al ambiente de una división, filial, planta o departamento. Esta idea de cultura organizacional es un poco intangible, puesto que no podemos verla ni tocarla, pero siempre está presente en todas partes.
- 5. VISION:** Es una declaración que indica hacia dónde se dirige la empresa en el largo plazo, o qué es aquello en lo que pretende convertirse. Es el sueño al que aspira llegar la empresa.
- 6. MISIÓN:** Es una declaración duradera del objeto, propósito o razón de ser de la empresa. Es la razón de ser de la empresa.
- 7. VALORES:** Es una cualidad que permite ponderar el valor ético o estético de las cosas, por lo que es una cualidad especial que hace que las cosas sean estimadas en sentido positivo o negativo. Los valores son una cualidad "sui generis" de un objeto. Los valores son agregados a las características físicas, tangibles del objeto; es decir, son atribuidos al objeto y por un individuo o un grupo social, modificando -a partir de esa atribución- su comportamiento y actitudes hacia el objeto en cuestión. Se puede decir que la existencia de un valor es el resultado de la interpretación que hace el sujeto de la utilidad, deseo, importancia, interés, belleza del objeto. Es decir, la valía del objeto es en cierta medida, atribuida por el sujeto, en acuerdo a sus propios criterios e interpretación, producto de un aprendizaje, de una experiencia, la existencia de un ideal, e incluso de la noción de un orden natural que trasciende al sujeto.
- 8. ESTRATEGIAS:** Serán los cursos de acción que se implantan después de haber tomado en consideración contingencias imprevisibles respecto de las cuales se dispone de información fragmentada, y sobre todo la conducta de los demás. Son el conjunto de conceptos generales que le muestran a la empresa como alcanzar sus objetivos de negocio. Las estrategias se complementan unas a otras para alcanzar los objetivos.

9. ORGANIGRAMA: Es la representación gráfica de la estructura organizativa. El Organigrama es un modelo abstracto y sistemático, que permite obtener una idea uniforme acerca de una organización. Si no lo hace con toda fidelidad, distorsionaría la visión general y el análisis particular, pudiendo provocar decisiones erróneas a que lo utiliza como instrumento de precisión.

10. DESCRIPCION DE PUESTOS: Es un documento conciso de información objetiva que identifica la tarea por cumplir y la responsabilidad que implica el puesto. Además bosqueja la relación entre el puesto y otros puestos en la organización, los requisitos para cumplir el trabajo y su frecuencia o ámbito de ejecución. Es importante observar que a descripción se basa en la naturaleza del trabajo, y no en el individuo que lo desempeña en la actualidad.

FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none">1. Somos el primer parque acuático del municipio.2. Se construye con la mejor calidad.3. El equipo tecnológico es de primera calidad4. Generará empleos a los habitantes del municipio.5. Desarrollo de turismo a nivel nacional e internacional.6. Desarrollo económico del municipio a través de la generación de empleos y el turismo.7. Estamos cerca de los estados	<ol style="list-style-type: none">1. No somos conocidos en el mercado.2. Nos falta consolidar el proyecto.3. Falta generar un plan de proyecto para el arranque.4. Falta de control en la dirección.5. Falta trabajar en equipo.6. Falta reforzar cada uno de los departamentos que se requieren en el parque.7. La gente no respeta aun las condiciones en las que se encuentra el parque.8. Falta imagen y prestigio.9. Falta de comunicación entre

que generan turismo.	directivos 10.Hay centralización en la toma de decisiones.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>1. El municipio es conocido por sus aguas termales.</p> <p>2. Hay buena recomendación por parte de los habitantes.</p> <p>3. En temporada de vacaciones y fines de semana hay mayor afluencia de turismo.</p> <p>4. Hay personas interesadas en no parar el proyecto.</p> <p>5. Hay crecimiento dentro del municipio.</p> <p>6. El apoyo de los habitantes para continuar con la construcción es alentadora.</p> <p>7. Existen balnearios cerca que generar turismo al municipio.</p> <p>8. Se contara con diversos servicios para la comodidad del cliente.</p> <p>9. Se contara con aguas termales.</p> <p>10.Se contara con la primer escuela de natación de la región.</p>	<p>1. Hay mayor agresividad de los competidores.</p> <p>2. El mercado en que participamos está maduro</p> <p>3. No somos conocidos dentro del ramo.</p> <p>4. El municipio carece de credibilidad en el ámbito turístico.</p> <p>5. Que cerca del municipio se quiera construir otro parque.</p> <p>6. Que los turistas no visiten el municipio.</p> <p>7. Nueva contingencia.</p> <p>8. Cambio de hábitos económicos de consumo en los turistas.</p> <p>9. Noticias de contaminación en las aguas.</p> <p>10.Cambios de disposiciones que regulen la construcción del mismo.</p>

FILOSOFÍA DEL PARQUE:

Misión: Mejorar la calidad de vida de los individuos del municipio a través de la creación de empleos, fomentar el deporte, el turismo para lograr un mejor desarrollo económico

Visión: Ser uno de los cinco mejores parques acuáticos del Estado de Hidalgo y así fomentar el deporte de natación con la primera escuela de la región

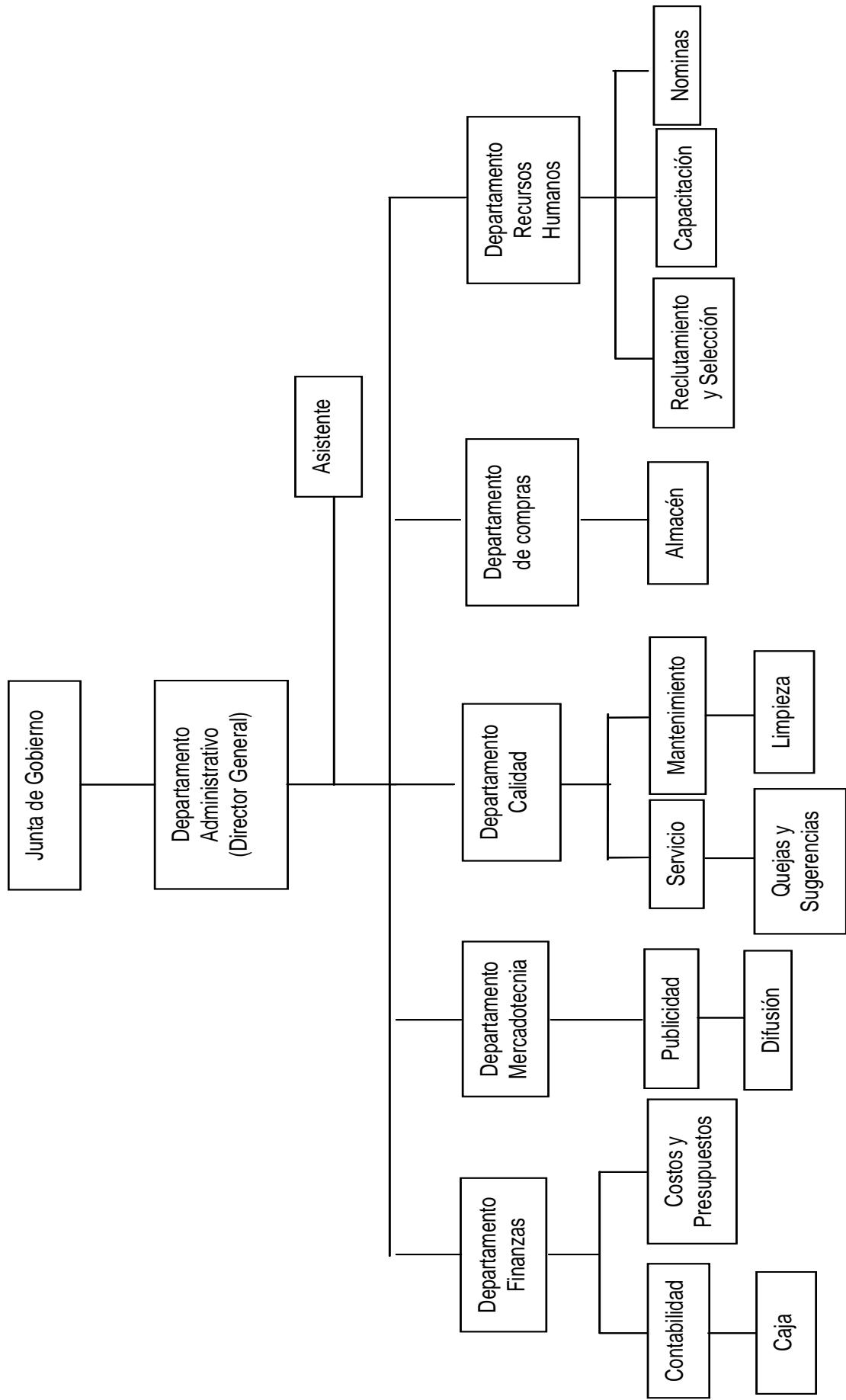
Valores: Fomentar el respeto, la honestidad, la lealtad, la congruencia, la confianza para que con cada uno de estos se base la administración del parque y subordinación por liderazgo y mejora continua.

ESTRATEGIAS

1. Crear un plan de mercadotecnia para dar a conocer el parque.
2. Concientizar a la gente que somos uno de los mejores parques de la región.
3. Promover cada uno de los servicios con los que contaremos
4. Contar con gente especializada para el manejo del equipo.
5. Usar todo lo que el medio ambiente nos da sin afectar su naturaleza.
6. Contar con profesionistas de la región para el crecimiento del municipio.
7. Promover el mismo por todos los medios de comunicación existentes.
8. Crear fuentes de trabajo dentro del parque y promocionarlo para una mayor entrada económica para el municipio.
9. Se cuenta con una alberca olímpica que ayudara a promover la construcción de la escuela de natación para los habitantes del municipio.
10. Hacer publicidad en los estados próximos para que se interesen en conocernos.
11. Promover el parque acuático en fines de semana y en tiempo de vacaciones.
12. Promocionar el parque primero con los habitantes del municipio para que ellos mismos hagan la publicidad con los turistas
13. Prestar servicios que llamen la atención del cliente.

- 14.Tener contacto con personas que estén de acuerdo con seguir el proyecto.
- 15.Aprovechar los recursos naturales para un mejor funcionamiento.
- 16.Crear empleos para el crecimiento del municipio.
- 17.Colocar espectaculares para llamar la atención de los turistas para cuando se dirijan a los parques acuáticos cercanos.
- 18.Platicar con los habitantes y directivos del municipio los beneficios que obtendrán si solamente existe un parque acuático en el municipio.
- 19.Reforzar cada uno de los departamentos para seguridad del turismo.
- 20.Crear un plan para ser parte competitiva en el mercado.

ORGANIGRAMA



DESCRIPCION DE PUESTOS:

JUNTA DE GOBIERNO: Aplicar en el ámbito de su competencia, los lineamientos y políticas emanadas del programa de desarrollo municipal, así como vigilar el cumplimiento de las normas y criterios, conforme a las cuales deban presentarse los servicios y realizarse las obras que para ese efecto se requieran; aprobar el programa de desarrollo institucional que le presente el director general y supervisar que se actualice periódicamente; sancionar el anteproyecto de cuotas y tarifas que se deban aplicar por la prestación de los servicios vigilando que se apliquen las fórmulas correspondientes; resolver sobre los asuntos que en materia de servicios que proporcione el parque acuático, someta a su consideración el director general; otorgar poder general para actos de administración y de dominio, así como para pleitos y cobranzas, con todas las facultades generales o especiales que requieran poder o cláusula especial conforme a ley, así como revocarlos y sustituirlos, además en su caso, efectuar los trámites para la desincorporación de los bienes del dominio público que se quieran enajenar; cuidar el manejo adecuado de la administración y patrimonio del parque acuático; autorizar el presupuesto anual de ingresos y egresos del parque acuático; autorizar la contratación, conforme a la legislación aplicable, de los créditos que sean necesarios para la prestación de los servicios y la realización de las obras necesarias; examinar y aprobar los estados financieros y los informes que deba presentar el director general, previo conocimiento del informe del comisario y ordenar su publicación en el periódico oficial del estado; acordar la extensión de los servicios, previa celebración de convenios, en los términos de la ley; aprobar y expedir el estatuto orgánico y sus modificaciones; y las demás que le asignen la ley estatal de turismo y otras disposiciones legales.

DIRECTOR GENERAL: Tener la representación legal del organismo, con todas las facultades generales y especiales que requieran poder o cláusula especial conforme a la ley, así como otorgar poderes, formular querellas, denuncias y absolver posiciones, así como promover y desistirse del juicio de amparo; elaborar el programa de desarrollo institucional y que se actualice periódicamente, para su aprobación por parte de la junta de gobierno; ejecutar

el programa de desarrollo institucional aprobado por la junta de gobierno; ordenar la publicación de las cuotas y tarifas aprobadas por el congreso del estado en el periódico oficial del estado y en los diarios de mayor circulación de la localidad. coordinar las actividades técnicas, administrativas y financieras del organismo para lograr una mayor eficiencia y economía del mismo; celebrar los actos jurídicos de dominio y administración que sean necesarios para el funcionamiento del organismo; gestionar y obtener, conforme a la legislación aplicable y previa autorización de la junta de gobierno, el financiamiento para obras, servicios y amortización de pasivos, así como suscribir créditos o títulos de crédito, contratos u obligaciones ante instituciones públicas y privadas; autorizar las erogaciones correspondientes del presupuesto y someter a la aprobación de la junta de gobierno las erogaciones extraordinarias; ordenar el pago de los derechos por el uso o aprovechamiento de aguas y bienes nacionales y demás impuestos que correspondan; ejecutar los acuerdos de la junta de gobierno; rendir el informe anual de actividades del organismo a la junta de gobierno, sobre el cumplimiento de sus acuerdos, resultados de los estados financieros, avance en las metas establecidas en el programa de desarrollo institucional, en los programas de operación autorizados por la propia junta de gobierno, cumplimiento de los programas de obras y erogaciones en las mismas, presentación anual del programa de labores y los proyectos del presupuesto de ingresos y egresos para el siguiente periodo; establecer relaciones de coordinación con las autoridades federales y estatales de la administración pública centralizada o paraestatal y las personas de los sectores social y privado, para el trámite y atención de asuntos de interés común; ordenar que se practiquen en forma regular y periódica, muestreo y análisis del agua, llevar estadísticas de sus resultados y tomar en consecuencia las medidas adecuadas para optimizar la calidad del agua, así como la que una vez utilizada se vierta a los cauces o vasos, de conformidad con la legislación aplicable; realizar las actividades que se requieran para lograr que el organismo preste a la comunidad servicios adecuados y eficientes; proponer y nombrar con aprobación de la junta al personal del organismo; someter a la aprobación de la junta de gobierno el estatuto orgánico del organismo y sus modificaciones; el director general contará con el auxilio de un consejo técnico, presidido por este, mismo que se encargará de la integración y

análisis de los programas de acción del organismo; y las demás que le señale la junta de gobierno, la ley estatal turismo, su reglamento y demás leyes aplicables.

ASISTENTE: Ejecutar los procesos administrativos del área, aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando documentación necesaria, revisando y realizando cálculos, a fin de dar cumplimiento a cada uno de esos procesos, lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva del servicio.

FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS

Asiste en el desarrollo de los programas y actividades que se realicen dentro del parque.

Participar en la elaboración del anteproyecto de los presupuestos solicitados así como en el estudio y análisis de nuevos procedimientos y métodos de trabajo.

Elabora proyectos de compromiso por concepto de: alquileres, pagos y otras asignaciones varias.

Realiza los descargos o pagos contra cada proyecto de compromiso.

Llena formatos de órdenes de pago por diferentes conceptos, tales como: pagos a proveedores, pagos de servicios, subvenciones, aportes, asignaciones, ayudas, avances a justificar, incremento o creación de fondos fijos, fondos especiales y de funcionamiento, alquileres, cuentas de cursos y otras asignaciones especiales, siempre y cuando el director general lo autorice.

Realiza seguimiento a los pagos para su cancelación oportuna y controla los pagos efectuados al personal administrativo.

Realiza solicitudes de dotación de equipos y materiales para la dependencia.

Recibe y revisa las facturas y comprobantes de los gastos efectuados con los avances a justificar.

Elabora y envía a la unidad de contabilidad memorándum con los factores de justificación de los avances a justificar y de los fondos fijos.

Entrega cheques correspondientes a la nómina y revisa los recibos y envía al archivo general.

Tramita los depósitos bancarios y mantiene registro de los mismos.

Suministra materiales y equipos de trabajo al personal de la dependencia y controla la existencia de los mismos.

Recibe y tramita solicitud de servicios de mantenimiento y reparaciones de las edificaciones, máquinas y/o equipos con los que cuente el parque acuático.

Redacta y transcribe correspondencia y documentos diversos.

Brinda apoyo logístico en actividades especiales.

Recopila, clasifica y analiza información para los planes y programas.

Coordina y hace seguimiento a las acciones administrativas emanadas por el director general.

Lleva y mantiene actualizado archivo.

Elabora solicitud de cotizaciones o licitaciones a los proveedores previamente seleccionados por el Director General.

Verifica la disponibilidad presupuestaria de las unidades solicitantes.

Recibe licitaciones y/o licitación de los proveedores.

Recibe expedientes de las empresas solicitantes que quieren suministrar materia a la empresa.

Informa a los proveedores sobre la cancelación de las facturas.

Lleva registros y el archivo de expedientes de proveedores.

Mantiene informado al Director General sobre las actividades realizadas y/o cualquier irregularidad presentada.

Conforma y formula las observaciones pertinentes a las autoliquidaciones de Impuesto Sobre la Renta efectuadas por el personal de la empresa.

Revisa y/o liquida planillas de Impuesto Sobre la Renta.

Envía planillas de recaudación de impuesto al Ministerio de Hacienda.

Realiza cálculos de órdenes de pagos de las planillas correspondientes.

Suma los montos de las planillas correspondientes y determina la cifra por cancelar al departamento de Finanzas.

Elabora la relación del resumen de las planillas correspondientes.

Controla que se haga efectiva la retención de impuestos.

Elabora relación mensual de los impuestos retenidos y enterados para enviarlos al Ministerio de Hacienda.

Elabora la relación de los timbres fiscales, lo cancelado por la Institución a proveedores.

DEPARTAMENTO DE FINANZAS: Realiza la compra-venta de activos financieros de la empresa, como títulos de valores, bonos, acciones. Pagar los préstamos otorgados por instituciones financieras. Realizar las transacciones entre la empresa y sus prestamistas. Pagar los impuestos, cuotas, todo gasto que tenga hacer la empresa.

CONTABILIDAD: Mantener el correcto funcionamiento de los sistemas y procedimientos contables de la empresa. Formular estados financieros. Investigar y dar solución a los problemas referentes a la falta de información para el registro contable. Preparar y ordenar la información financiera y estadística para la toma de decisiones de las autoridades superiores. Identificar y analizar los ingresos, egresos y gastos de operación de la empresa e informar periódicamente al Director General.

CAJA: Este departamento puede manejarse de diversas formas, ya sea manual, mecanizado o informatizado, con el único inconveniente de que un riesgo de error es muy difícil de resolver.

Las actividades y funciones de la caja varían a gran medida según el tipo, categoría y ubicación del establecimiento. Estos son las siguientes:

Cobro de facturas, contado, crédito. Control de: caja fuerte, confección de liquidaciones de caja (facturas cobradas) y recaudación del día

COSTOS Y PRESUPUESTOS: Este departamento es el encargado de revisar y en su caso autorizar los precios de materiales o conceptos integrados; además de realizar los diferentes presupuestos que requiera la Dirección General y la Junta de Gobierno.

DEPARTAMENTO DE MERCADOTECNIA: Reunir todos los factores y hechos que influyen en el mercado. Planear y desarrollar nuevas formas para dar a conocer el parque. Promover los servicios en todos los lugares de la región. Fijar el precio deseado de las distintas presentaciones. Vigilar que el servicio se encuentre en todas los lugares que sean visitados en la región. Satisfacer la demanda de los turistas. Tener un STOCK elevado para cumplir con dicha demanda. Realizar paquetes turísticos para que atraigan a los clientes.

PUBLICIDAD: Cumple dos procesos de producción: el proceso de gestión y el proceso de control.

En el proceso de gestión, comprende tareas de producción, de coordinación (tanto interna como externa), y de conducción y manejo de operaciones del sector.

En el proceso de control, comprende a la supervisión de todas las actividades y los resultados que se deben obtener.

DIFUSION: Coordinar y realizar la difusión y promoción de los servicios, estableciendo visitas promocionales, diseño y distribución del material impreso de promoción, desarrollar y coordinar la comunicación social, mediante la elaboración de ruedas y boletines de prensa, elaborar y distribuir el órgano informativo del Parque, coordinar la difusión de las actividades al interior del mismo, mantener información actualizada en la página web, elaborar el material requerido en la comunicación social

DEPARTAMENTO DE CALIDAD: Las funciones que cumple el departamento de calidad se basan en validar aquellas prestaciones de servicios. La validación realizada por el departamento de calidad demostrará la capacidad para alcanzar los resultados planificados.

Este departamento es responsable de establecer los criterios necesarios para la aprobación de estos procesos. Asimismo, la aprobación de los equipos y la calificación del personal así como la utilización de métodos y procedimientos específicos son tareas de dicho departamento

Las inspecciones realizadas por el departamento de calidad deben ser periódicas en el área que tenga asignada para resolver cualquier inconveniencia y verificar si los procesos son efectivos en esa área.

Es así como se establece al departamento de calidad como el instrumento de garantizar la calidad de los servicios.

SERVICIOS: Se encarga de proporcionar oportuna y eficientemente, los servicios que requiera el Parque Acuático “El Sueño” en materia de comunicaciones, transporte, correspondencia, archivo, reproducción de documentos, revelado de material fotográfico, intendencia, vigilancia,

mensajería y el suministro de mantenimiento preventivo y correctivo al mobiliario, equipo de oficina y equipo de transporte.

QUEJAS Y SUGERENCIAS: Se encarga de dar solución a las inconformidades y opiniones de los clientes que acuden al parque de los servicios que se prestan en el mismo, para que así, día con día se mejore el servicio prestado.

MANTENIMIENTO: Se encarga de proporcionar oportuna y eficientemente, los servicios que requiera el Parque en materia de mantenimiento preventivo y correctivo a las instalaciones, así como la supervisión de la obra pública necesaria para el fortalecimiento y desarrollo de las instalaciones físicas de los inmuebles.

LIMPIEZA: Se encarga de mantener limpias las áreas que conforman el parque para que así los visitantes o turistas se lleven una buena impresión del servicio prestado en nuestro municipio.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS: Fomentar una relación de cooperación entre directivos y trabajadores para evitar enfrentamientos derivados por una relación jerárquica tradicional. Fomentar la participación activa entre todos los trabajadores, para que se comprometan con los objetivos a largo plazo de la empresa. Establecer el monto del salario mediante el proceso de negociación entre la empresa y los sindicatos de trabajadores.

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN: Garantizar la captación del personal mejor calificado para desempeñar los cargos vacantes en el Parque Acuático y prever las necesidades de personal en el tiempo.

Funciones del Área de Reclutamiento y Selección

Planificar, coordinar y controlar la búsqueda y selección de personal administrativo, técnico y obrero del Parque Acuático.

Recibir, clasificar y tramitar las solicitudes de ingreso de nuevo personal.

Evaluar y controlar el cumplimiento de los requisitos mínimos para el ingreso del personal al Parque.

Recibir los documentos de los aspirantes a cargos, realizar la evaluación técnica de las credenciales y una vez efectuada la selección enviarlas al archivo para su guarda y custodia definitiva.

Administrar la Política de Reclutamiento y Selección del Parque

Realizar las entrevistas de preselección al igual que la aplicación de las pruebas de conocimiento, habilidades y destrezas específicas y psicológicas según los requisitos que exija el cargo en cuestión.

Recibir, clasificar y tramitar las solicitudes de Traslado Internos.

Efectuar la inducción al personal que ingresa al Parque.

Expedir y controlar la entrega de los carnets de identificación del personal de la Institución.

Planificar a corto y mediano plazo las necesidades del personal.

Otras funciones que le sean asignadas por el Director General, dentro del área de su competencia.

CAPACITACIÓN: Formar un equipo de trabajo comprometidos con su labor, a través de la aplicación de programas de capacitación, diseñar y preparar cursos de formación para el personal, desarrollar y perfeccionar manuales y demás materiales de apoyo, mantener actualizados los programas de capacitación, brindar asesoría al personal, mantener comunicación con el personal de servicio, mantenimiento y administrativo del parque con el fin de identificar y solucionar necesidades de capacitación.

NOMINAS: Analiza las listas de asistencias para llevar el control de los empleados. Verifica las faltas, si están justificadas, investigar si estas cumplen de acuerdo con las políticas de la empresa. Elaborar nómina. Pagar salarios, comisiones, gratificaciones, reparto de utilidades

CONCLUSIONES

Para llevar a cabo una buena planeación estratégica en el parque acuático el Sueño primeramente se necesita que cada uno de los directivos del mismo estén de acuerdo en las decisiones tomadas y que se tome en cuenta a todos los que forman parte de él.

Por otro lado se necesita un buen plan de mercadotecnia para cuando se inicien operaciones ya se conozca y sea uno de los mejores en la región, que sea competitivo y a la gente le llame la atención conocer y visitarlo y así se de la afluencia de turismo, el desarrollo económico del municipio y el crecimiento del mismo.

Contratar al personal adecuado y que sea efectivo para el puesto a desempeñar, de esta forma la planeación que se está presentando será efectiva y el Parque Acuático “El Sueño” formara parte de los mejores de la región y si se puede de la nación.

A N E X O S

A continuación se muestran fotografías tomadas por la constructora encargada de la construcción del mismo, desde su inicio hasta la fecha.







10/15/2008



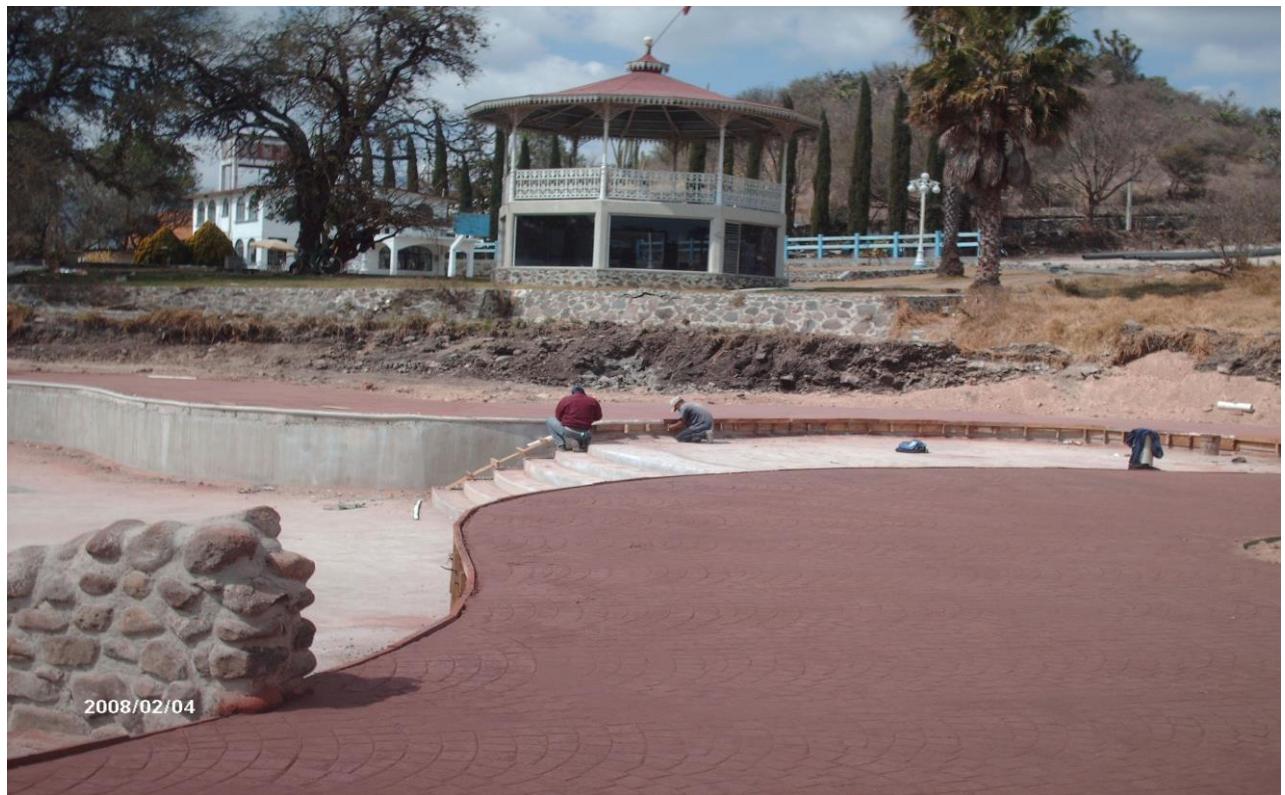
2008/01/21



2008/01/27



2008/01/27















BIBLIOGRAFIA

Planeacion Estrategica Aplicada

Leonard D. Godstein, Timothy M. Nolan, William Pfeiffer

Mc Graw Hill

Manual de Planeación Estratégica

Martín G. Álvarez Torres

Panorama

Gerencia y Planeación Estratégica

HYPERLINK

"<http://www.librerianorma.com/autor/autor.aspx?p=/P+Gx89Mb4jaDKZ3a+Z4Vg==>" \o "Jean Paul Sallenave" Jean Paul Sallenave

Norma

Planeación Estratégica para la pequeña y mediana empresa

Joaquin Rodriguez Valencia

Ecafsa

Administración de Recursos Humanos

Idalberto Chiavenato

Mcgraw-hill (Año: 2007, 8^a edición)

HYPERLINK

"<http://www.monografias.com/trabajos7/plane/plane.shtml>"
<http://www.monografias.com/trabajos7/plane/plane.shtml>

HYPERLINK "<http://www.crecenegocios.com/la-planeacion-estrategica/>" www.crecenegocios.com/la-planeacion-estrategica/

HYPERLINK

"http://www.ula.ve/personal/.../asistente_administartivo.htm"

www.ula.ve/personal/.../asistente_administartivo.htm

HYPERLINK

"<http://www.carmen.gob.mx/.../FUNCIONES%20DEL%20DEPARTAMENTO%20ADMINISTRATIVO.pdf>"

www.carmen.gob.mx/.../FUNCIONES%20DEL%20DEPARTAMENTO%20ADMINISTRATIVO.pdf ...

Acuerdo de Cabildo del H. Ayuntamiento Municipal

Presidencia Municipal de Tezontepec de Aldama Hgo.

Expediente Fotográfico Construcciones Belac S. A. de C. V.