

Anexo 1. Mapa de Ubicación



Fuente: <http://www.panoramio.com/photo/63393174>, Parque Recreacional Taimaku (2012)

Anexo 2. Tabla descripción de puestos

Puestos	Función Básica
Socios	<p>Discutir, aprobar o modificar el informe de los administradores con base en el balance general y así poder tomar las medidas necesarias.</p> <p>Nombrar al administrador, determinar las actividades correspondientes a los administradores</p>
Dirección General	<p>Su responsabilidad será la de que las actividades que se realicen en la empresa sean desarrolladas en favorablemente.</p> <p>Él es el encargado de vigilar que la empresa esté trabajando o desarrollando efectivamente los procesos de dirección y control, sobre los planes establecidos previamente, todo esto para lograr los objetivos planeados.</p> <p>Se encarga de revisar la lista de asuntos a resolver para poder establecer prioridades y resolverlos. Revisa proyectos de trabajo que él presente a sus subordinados inmediatos.</p>
Contabilidad	<p>Su trabajo es llevar las operaciones de la empresa, tanto fiscal como contablemente, así como hacer que la empresa cumpla sus obligaciones fiscales.</p> <p>Se encarga de que la contabilidad de la empresa esté bien llevada, para así evitar posibles fraudes o que la empresa quiebre.</p> <p>Revisa el trabajo de los subordinados, está al tanto de los cambios en el aspecto fiscal. Entrega periódicamente estados financieros al gerente administrativo y revisa los estados de cuenta en el banco.</p> <p>Verifica mensualmente el movimiento de los libros y determina de los impuestos correspondientes.</p>
Secretaria	<p>Personal capaz de llevar la documentación, información y reglamentación que se debe manejar en la empresa para su buen manejo.</p>
Operaciones	<p>Personas encargadas de la planificación, organización, dirección y control en sus diferentes funciones en el restaurante.</p> <p>Mesero: El Mesero es la persona encargada de atender a los clientes, proporcionándoles alimentos, bebidas y asistencia durante su estancia.</p> <p>Cocinero: La jefatura de cocina es la responsable de garantizar la calidad de la elaboración de los alimentos y su preservación a fin de lograr la satisfacción del cliente.</p> <p>Planta: Es responsable de garantizar el buen servicio, el optimo mantenimiento y la calidad de los alimentos en la empresa.</p>
Mantenimiento	<p>Personal encargado de los arreglos, limpieza, reparación y daños que se presenten en el Jardín y Piscina. La seguridad y vigilancia es los espacios del parque.</p> <p>Jardín: Es la persona encargada del cuidado de las plantas, arboles y flores que embellecen el Parque.</p> <p>Piscina: Realizar labores de mantenimiento de piscina encaminadas a garantizar el normal funcionamiento de la misma.</p> <p>Seguridad: Persona responsable de la seguridad de las instalaciones físicas, y de las personas que visitan el parque.</p>
Ventas	<p>Personal orientado a potencializar la relación vendedor/cliente con el fin de convencer al mismo de obtener los servicios que ofrece el Parque</p> <p>Reservas: Es la persona que se encarga por medio telefónico, pagina web y personalmente de recibir y dar información a las personas interesadas de reservar o ingresar al parque.</p> <p>Ingreso: El ingreso lo realiza una persona que conoce los servicios que presta la empresa, para dar información correcta a los visitantes, sobre los servicios que adquirieron y los cuidados, reglas y normas que deben cumplir.</p> <p>Facturación: Realizada legalmente, entregada a cada cliente que adquiera los productos de la empresa, persona que recoge la información, control del día en ventas, en los diferentes sitios donde hay entrada de dinero.</p>
Personal	<p>Personal calificado para realizar trabajos varios con el objetivo de ayudar al cliente, a que reciba una buena atención y en su tiempo de estadía en el Parque.</p>

Anexo 3. Encuesta interna de la empresa

CUESTIONARIO

Objetivo: Los fines de este cuestionario es para la realización de una investigación de tesis cuya finalidad es hacer un diagnostico organizacional dentro de la empresa. La información aquí escrita se maneja de forma confidencial.

Puesto: _____

Departamento: _____

Marque con una X la respuesta que considere correcta de acuerdo a la pregunta.

1. Muy de acuerdo 2. De acuerdo 3. Neutro 4. En desacuerdo 5. Muy en desacuerdo

PROPÓSITO

1. ¿Conoce la misión de la empresa donde labora? (1)(2)(3)(4)(5)
2. ¿Sabe la visión de la empresa? (1)(2)(3)(4)(5)
3. ¿Le han informado sobre la filosofía que sigue la empresa? (1)(2)(3)(4)(5)
4. ¿Cree que las actividades que realiza conllevan al cumplimiento de los objetivos de la empresa? (1)(2)(3)(4)(5)

ESTRUCTURA

1. Las actividades que realiza son congruentes a su puesto (1)(2)(3)(4)(5)
2. La división de las áreas de trabajo son adecuadas para el buen funcionamiento de la empresa (1)(2)(3)(4)(5)
3. Su puesto permite que desarrolle al máximo todas sus habilidades (1)(2)(3)(4)(5)
4. La empresa frecuentemente realiza rotación de puestos para eliminar el trabajo monótono (1)(2)(3)(4)(5)
5. El personal con el que cuenta la empresa es suficiente para llevar a cabo todas sus tareas (1)(2)(3)(4)(5)

RELACIONES

1. La comunicación entre usted y su jefe es frecuente (1)(2)(3)(4)(5)
2. La confianza entre sus compañeros de trabajo es buena (1)(2)(3)(4)(5)
3. El trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo sus tareas asignadas (1)(2)(3)(4)(5)
4. La empresa brinda la oportunidad de aprender y crecer en el trabajo (1)(2)(3)(4)(5)
5. El ambiente laboral en el trabajo es satisfactorio (1)(2)(3)(4)(5)

RECOMPENSAS

1. Recibo elogios frecuentemente por parte de los directivos (1)(2)(3)(4)(5)
2. La empresa recompensa a los empleados por un trabajo bien hecho (1)(2)(3)(4)(5)
3. He recibido reconocimientos por un esfuerzo extra de mi parte (1)(2)(3)(4)(5)
4. La compañía ofrece incentivos para incrementar su desempeño (1)(2)(3)(4)(5)
5. Uno de los factores que ayudan a aumentar su rendimiento son las actividades extra laborales que puede brindar la empresa (1)(2)(3)(4)(5)

LIDERAZGO

1. Los directivos supervisan las actividades que realizan los empleados (1)(2)(3)(4)(5)
2. Me interesa influir en los demás aportando nuevos conocimientos (1)(2)(3)(4)(5)
3. La organización solicita sus ideas para mejorar su trabajo (1)(2)(3)(4)(5)
4. Se ofrecen programas de capacitación para desarrollar bien sus actividades (1)(2)(3)(4)(5)
5. La empresa permite la toma de decisiones por parte de los empleados (1)(2)(3)(4)(5)

TECNOLOGIA

1. Los medios tecnológicos proporcionados por la empresa para la realización de su trabajo son adecuados (1)(2)(3)(4)(5)
2. La empresa frecuentemente se actualiza los avances tecnológicos (1)(2)(3)(4)(5)
3. En mi área de trabajo es sumamente indispensable el manejo de tecnología (1)(2)(3)(4)(5)
4. La tecnología le ayuda a incrementar su rendimiento (1)(2)(3)(4)(5)

¡Gracias por brindarnos un poco de su tiempo!

Anexo 4. Encuesta externa de la empresa

Queremos mejorar

PARQUE RECREACIONAL TAIMAKU, para prestar un mejor servicio a nuestros mejores clientes. Por favor contestar las siguiente preguntas:

1 - ¿DESDE CUANDO ES USTED. CLIENTE?

- Entre 1 - 2 años
- En 3 - 6 meses
- En menos de 3 meses

2 - ¿CÓMO NOS CONOCIÓ?

- Internet
- Prensa o revistas
- Contactos empresariales
- Amistades
- Envío de información (Publicidad directa)
- Colegio

3 - CUAL ES SU EDAD?

- Menos de 18 años
- Entre 18 y 25años
- Entre 25 y 35 años
- Entre 35 y mas años

4 - CUAL ES SU SEXO?

- Femenino
- Masculino

5 - ¿CUAL ES SU GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS PRODUCTOS/SERVICIOS?

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

6 - DONDE VIVE ACTUALMENTE?

- Acacías (Meta)
- Guamal (Meta)
- Villavicencio (Meta)
- Bogota D. C.
- Otro Municipio del Meta
- Otra Ciudad

Siguiente >>

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS ZONAS DEL PARQUE RECREACIONAL TAIMAKU?

7 - ZONA DE RESTAURANTE?

	1 Mala	2 Regular	3 Buena	4 Muy Buena	5 Excelente	N/C
¿Calidad Producto/Servicio?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad atención	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapidez en la respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aseo e Higiene	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8 - ZONA DE KIOSCO? (Venta de golosinas, gaseosas etc)

	1 Mala	2 Regular	3 Buena	4 Muy Buena	5 Excelente	N/C
¿Calidad Producto/Servicio?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aseo e Higiene	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad atención	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapidez en la respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9 - CUAL ES LA ZONA DEL PARQUE QUE MAS LE AGRADA?

- Restaurante
- Piscina
- Juegos
- Voleiboll, Futbol, Ping Pong, Tejo
- Naturaleza, descanso
- N/C

10 - QUE CREE QUE LE HACE FALTA AL PARQUE?

- Otra Piscina
- Mas Juegos
- Hospedaje
- Mejor atencion
- Mas zonas de deportes
- Mas publicidad

11 - CUAL ES EL SERVICIO DE SU ELECCION?

- Eventos (dia de la madre, amor y amistad etc)
- Pasadias (Almuerzo, refrigerio, entrada al parque)
- Solo entrada
- Reservas (Empresas, Familias, Colegios, etc)
- Ninguna

<< Atras Siguiente >>

Consideraciones finales

12 - ¿CONSIDERA QUE EL PERSONAL QUE LE ATIENDE LE PROPORCIONA UN SERVICIO FIABLE Y ADECUADO A LAS NECESIDADES?

- Si, siempre
- Casi siempre
- A veces
- Pocas veces
- Nunca

13 - ¿QUE LE PARECE EL HORARIO DE ATENCIÓN?

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

14 - ¿CONSIDERA QUE LA EMPRESA RECOGE DE MANERA ADECUADA SUS QUEJAS Y SUGERENCIAS?

- Excelentemente
- Muy bien
- Bien
- Regular
- Mal

15 - ¿CONSIDERA ADECUADOS LA TECNOLOGÍA/MEDIOS CON LOS QUE CUENTA LA EMPRESA PARA SOLUCIONAR CUALQUIER INCIDENCIA?

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- malo

16 - ¿RECOMENDARIA VISITAR EL PARQUE RECREACIONAL TAIMAKU A OTRAS PERSONAS/EMPRESAS?

- Si
- Probablemente
- Quizás
- Es improbable
- No

LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo Carolina Florenzo Timote

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 40'433.367

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

El (Los) suscritor(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

Análisis Situacional y Propuesta de mejoramiento para la empresa Parque Recreativo Tamadé.

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI NO
(Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

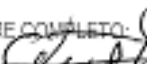
Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

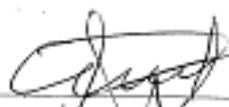
- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizé (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

NOMBRE COMPLETO: <u>Carolina Moreno T.</u>	NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: 	FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>40'933.367</u>	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: <u>Administración Financiera y Cr.</u>	FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Administración de las empresas.</u>	PROGRAMA ACADÉMICO: _____
NOMBRE COMPLETO: _____	NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: _____	FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: _____	FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: _____	PROGRAMA ACADÉMICO: _____

Fecha de firma:  _____
29 Nov/2012.