



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

División de Ciencias Sociales y Económico

Administrativas

**MEMORIA PROFESIONAL DEL PUESTO DE
GERENTE ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA
PERICO'S TOURS S.A.**

TRABAJO MONOGRÁFICO

En la modalidad de Experiencia Profesional

Para obtener el grado de

LICENCIADA EN ECONOMIA Y FINANZAS

Presenta

Naxhieli Hoil Barrera

Asesores:

MC. Crucita Ken Rodríguez

MC. Juana Edith Navarrete Marneou

Dr. Salvador Ramos Téscum

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas

página 1



Chetumal, Quintana Roo, México, junio de 2010.

UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

División de Ciencias Sociales y Económicas Administrativas



Trabajo Monográfico elaborado bajo la supervisión del comité del programa de Licenciatura y aprobada como requisito para obtener el grado de:

LICENCIADA EN ECONOMÍA Y FINANZAS

COMITÉ DE TRABAJO MONOGRÁFICO

Asesor: _____

M.C. Crucita Ken Rodríguez

Asesor: _____

M.C. Juana Edith Navarrete Marneou

Asesor: _____

D.R. Salvador Ramos Tescum

Chetumal, Quintana Roo, México, junio de 2010

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas

página 2



Agradecimientos

- Gracias a Dios, por permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi vida y lograr otra meta más en mi carrera.
- Gracias a mis asesores del trabajo, por permitirme ser parte del grupo del trabajo, sus consejos, paciencia y opiniones sirvieron para que me sienta satisfecha en mi participación dentro del proyecto de investigación.
- Gracias a mis padres José Álvaro y Edith María, por su cariño, comprensión y apoyo sin condiciones ni medida. Gracias por guiarme sobre el camino de la educación.
- Gracias a mi esposo Abizur y a mi hijos, (Abizur y Gael) por su apoyo, comprensión y amor que me permite poder lograr lo que proponga. Gracias por escucharme y pos sus consejos. Gracias por ser parte de mi vida, y son lo mejor que ha pasado en la vida.
- Gracias a cada uno de los maestros que participaron en mi desarrollo profesional durante mi carrera, sin su ayuda y conocimientos no estaría en donde me encuentro ahora.
- Gracias a mis amigos, que estuvieron conmigo y compartimos tantas aventuras, experiencias, desveladas y triunfos. Gracias a cada uno por hacer que mi estancia en la Universidad de Quintana Roo fuera agradable.
- Y gracias a todas aquellas personas que de una u otra forma, colaboraron o participaron en la realización de esta investigación, hago extensivo mi más sincero agradecimiento.

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas



Contenido

GENERALIDADES

INTRODUCCIÓN	5
JUSTIFICACIÓN	5
OBJETIVO GENERAL	6

CAPITULO I UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

1.1 LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO.....	7
1.2 OFERTA ACADÉMICA.....	11

CAPITULO II LA LICENCIATURA EN ECONOMIA Y FINANZAS

2.1 DESCRIPCION DEL PLAN DE ESTUDIOS DE LA LICENCIATURA CURSADA EN LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO	16
2.2 EL MERCADO DE TRABAJO PARA LOS EGRESADOS EN LA LICENCIATURA EN ECONOMÍA Y FINANZAS.....	26
2.3 LAS ÁREAS DE ESPECIALIDAD PARA EL EGRESADO DE LA LICENCIATURA EN ECONOMÍA Y FINANZAS.....	30
2.4 PERFIL DE EGRESADO EN LA LICENCIATURA DE ECONOMÍA Y FINANZAS.....	32

CAPITULO III EXPERIENCIA LABORAL

3.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA DE PERICOS TOURS, S.A.	37
3.2 DESEMPEÑO LABORAL Y VINCULACIÓN CON LA LICENCIATURA EN ECONOMÍA Y FINANZAS, S.A.	48
3.3 ANÁLISIS Y REFLEXIÓN DE CÓMO LO ESTUDIADO EN LA LICENCIATURA CONTRIBUYO AL DESEMPEÑO DE LAS ACTIVIDADES LABORALES	49
3.4 IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA DE LA EMPRESA	53
3.5 MANUAL DE OPERACIONES PROPUESTO A LA EMPRESA PERICOS TOURS, S.A.	57

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas

página 4



GENERALIDADES

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo es una monografía de experiencia laboral, cuyo objetivo es obtener el grado de Licenciado en Economía y Finanzas en la Universidad de Quintana Roo. El presente documento está dividido en tres secciones, la primera trata de la descripción de la universidad en la cual realice mis estudios de licenciatura, haciendo énfasis en la importancia de Universidad en la sociedad Quintanarroense; en el segundo capítulo se abordara la importancia de la Licenciatura en Economía y Finanzas en el ámbito de la educación, haciendo en énfasis en el programa de estudio cursado y como este ha ido evolucionado para estar acorde con el estudio de la ciencia económica mundial.

En el tercer capítulo se hizo una serie de reflexiones acerca de cómo se vincula la licenciatura estudiada en el desarrollo de mis actividades cotidianas en el ámbito laboral, lo cual me permitió identificar una problemática en la empresa "Pericos Tours, S.A". Esta problemática fue planteada y afrontada con la finalidad de proponer la solución correspondiente que fue la elaboración del Manual de Operaciones de la empresa; este manual contribuirá a una mejor operación de la misma ya que delimita funciones y procedimientos de las áreas que la integra.

JUSTIFICACIÓN

La Empresa Perico's Tours, S. A., tiene un gran potencial de expansión, sin embargo, no ha logrado consolidarse como era lo esperado. En la actualidad la empresa no muestra una organización adecuada, no se

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas

página 5



tienen delimitados las funciones y procedimientos que deben desempeñar cada uno de los empleados que labora en dicha empresa, al igual, la falta de experiencia en el área administrativa. Debido a la problemática observada, el presente trabajo monográfico consistirá en encontrar las soluciones pertinentes y adecuadas para poder llevar un mejor control y administración de los recursos materiales y financieros que necesite y requiera la empresa en estudio, esto de acuerdo con los conocimientos obtenidos en la licenciatura de Economía y Finanzas, en la Universidad de Quintana Roo.

OBJETIVO GENERAL

Es objetivo de esta monografía es realizar una memoria de Experiencia Profesional, en donde se plasme los conocimientos adquiridos en la licenciatura en Economía y Finanzas y como estos han contribuido para desarrollar y llevar a cabo las actividades encomendadas en mi puesto laboral de Gerente administrativo y financiero dentro de la empresa de **Perico's Tours, S.A.**



CAPÍTULO I

UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

1.1 LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

La Universidad de Quintana Roo es el centro académico en su tipo más joven del país. Su creación responde a un viejo anhelo de los Quintanarroenses de contar con un centro de educación superior para formar profesionales en las áreas sociales, las humanidades, las ciencias básicas y las áreas tecnológicas de mayor demanda y consumo en esta época de alta competitividad.

Su creación se dio el 24 de mayo de 1991 por decreto del Presidente Carlos Salinas de Gortari. Inicia labores en septiembre de 1991, con un bloque de cursos que fueron diseñados para preparar a estudiantes a enfrentar los retos de la educación superior. En febrero de 1992 la UQROO dio inicio a los cursos de nivel licenciatura. En 1998 se estableció la Unidad Académica de Cozumel, la cual abrió formalmente sus actividades el 28 de agosto de ese año. En 2009 se estableció el campus Riviera Maya con sede en la Playa del Carmen.

Su reciente creación, hace aproximadamente 20 años, hizo acopio de las invaluable experiencias acumuladas en los últimos setenta años de la educación superior en México y se incorporaron innovadores conceptos con objeto de convertirla en una universidad de excelencia en México y la Cuenca del Caribe; de conformidad con lo establecido

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas

página 7



en el Artículo 3 de su Ley Orgánica, la Universidad de Quintana Roo tiene los siguientes fines:

- a) Impartir educación superior en los niveles de licenciatura, estudios de postgrado, cursos de actualización y especialización bajo diferentes modalidades de enseñanza para formar profesionistas, profesores e investigadores que requiere el Estado de Quintana Roo, la región y el país. Ello mediante la formación de individuos de manera integral con clara actitud humanista, social y científica, dotados de espíritu emprendedor, innovador y de logro de objetivos; encauzados a la superación personal, comprometidos con el progreso del ser humano, del aprecio a la patria y a la conciencia de responsabilidad social.
- b) Organizar, fomentar y generar nuevos conocimientos mediante programas de investigación científica, humanística, social, cultural y de desarrollo tecnológico, buscando resolver las necesidades de la sociedad quintanarroense y del país en general.
- c) Organizar, fomentar y realizar programas y actividades relacionadas con la creación artística, la difusión y extensión de los beneficios de la cultura que propicien el avance en su conocimiento y desarrollo.
- d) Contribuir a la preservación, enriquecimiento y difusión del acervo científico, cultural y natural del Estado de Quintana Roo,

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas



de la región y del país de naturaleza eminentemente social que propicia la participación de la sociedad a través de sus opiniones, demandas y requerimientos sociales. Con un sistema financiero diversificado que no sólo estimula la generación de ingresos propios, sino que propicia una mayor participación social en el financiamiento de la universidad.

La Universidad de Quintana Roo, cuenta con una misión social enfocada a atender las demandas del Estado de Quintana Roo y del sureste mexicano, y con proyección hacia Centroamérica y el Caribe. Evaluación permanente en búsqueda de una superación institucional y de mayor respuesta social. Con un proyecto educativo innovador basado en la formación integral del estudiante y en el logro académico individual. Estos son otros puntos o es un párrafo.

La Universidad de Quintana Roo se vincula fuertemente con la sociedad a través de una oferta académica caracterizada por la pertinencia, la calidad y el compromiso social.

El egresado de esta institución posee la preparación que demanda el desarrollo regional y nacional, al ser educado con los más altos estándares de calidad académica, fruto de programas que han obtenido la máxima valoración de organismos nacionales y extranjeros de reconocido prestigio.

La Universidad puede ser identificada hoy en día por sus símbolos característicos como su escudo y el lema.

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas



El escudo de la Universidad de Quintana Roo, tiene un gran significado para el Estado, los elementos conformantes representa la historia, naturaleza y conocimientos de nuestra entidad.



Figura 1 Escudo de la universidad de Quintana Roo

En la parte alta del escudo, se localiza un tucán, que como ave, es símbolo de libertad y típico representante de la fauna quintanarroense.

Hacia abajo, en la punta del escudo, se encuentran representados los corales y, sobre éstos, unas líneas onduladas simulando agua.

Destacan en el centro, el árbol, representante de la naturaleza en general y materia prima de uno de los elementos más preciados en el desarrollo del hombre: el papel.

En el centro del árbol tenemos un libro, símbolo perenne del conocimiento y dentro de éste un núcleo, representando los avances científicos y tecnológicos universales.



En los extremos derecho e izquierdo aparecen dos serpientes con los rasgos característicos de la cultura maya en la que, además, se aprovechan las formas suaves y redondeadas para contrarrestar la rigidez anguloso de otros elementos del diseño.

Finalmente, se ha incluido en la parte inferior una banda con el lema de la Universidad de Quintana Roo. "Fructificar la razón: trascender nuestra Cultura". Este lema en su contexto tiene un significado importante para el individuo, recalcando fervientemente dos conceptos básicos: Fructificar y Trascendencia.

FRUCTIFICAR, llegar al nivel de donación de sí; una vez afianzada la certeza del trabajo que nos profesionaliza en pos de esa misma Razón, hacerla UTIL al género humano y su hábitat.

TRASCENDER nuestra CULTURA (en términos amplios) para volverla SIGNIFICATIVA, darle un sentido que apoye el progreso de las futuras generaciones.

1.2 OFERTA ACADÉMICA

La importancia de la Universidad radica en la gran oferta académica que ofrece a los quintanarroenses, sus programas de estudios van enfocados a la formación de profesionales en las áreas sociales, las humanidades, las ciencias básicas y las áreas tecnológicas de mayor demanda y consumo en esta época de alta competitividad.



Para garantizar la excelencia educativa de la Institución y la evaluación de las licenciaturas y posgrados ofrecidos estos se dividen en 4 grandes ramas de estudio:

- División de Ciencias e Ingeniería (DCI)
- División de Ciencias Políticas y Humanidades (DCPH)
- División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas (DCSEA)
- División de Ciencias de la Salud

Hoy en día la universidad de Quintana Roo cuenta con campus en tres ciudades del estado: Chetumal, Cozumel y Playa del Carmen; con lo cual busca ofrecer la capacitación en estos importantes centros de población de la entidad.

La oferta académica que ofrece la Universidad es diversa en el cuadro 1.1 se mencionan las carreras y posgrados que ofrece:

Cuadro 1 Oferta académica Universidad de Quintana Roo

Oferta académica	Unidad		
	Chetumal	Cozumel	Playa del Carmen
Licenciatura en Gobierno y Gestión Pública	X		X
Licenciatura en Antropología Social	X		
Licenciatura en Lengua Inglesa	X	X	
Licenciatura en Relaciones Internacionales	X		
Licenciatura en Economía y Finanzas	X		
Licenciatura en Manejo de Recursos N.	X	X	

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas



Licenciatura en Sistemas Comerciales	X	X	
Licenciatura en Humanidades	X		
Licenciatura en Seguridad Pública	X		
Licenciatura en Derecho	X		
Licenciatura en Médico Cirujano	X		
Licenciatura en Farmacia	X		
Licenciatura en Enfermería	X		
Licenciatura en Lengua Inglesa	X		
Licenciatura en Turismo		X	
Licenciatura en Tecnologías de Información		X	
Licenciatura en Administración Hotelera			X
Ingeniería en Sistemas de Energía	X		
Ingeniería Ambiental	X		
Ingeniería en Redes	X		
Ingeniería Empresarial			X
Maestría en la Enseñanza de la Matemática	X		
Maestría en Español	X		
Maestría en Economía del Sector Público.	X	X	
Maestría en Economía y Admón. Pública	X		
Maestría en Ciencias Sociales	X		
Maestría en Educación: Didáctica del Inglés	X		

Fuente: Universidad de Quintana Roo

Para impartir las licenciaturas y posgrados con excelencia la Universidad cuenta con una planta docente calificada en cada una de las ramas de educación que imparte, que a la vez estos se van actualizando y capacitando para que estos puedan dar lo mejor cátedra y enseñanza a los estudiantes de la universidad de Quintana Roo; al contar con personal docente calificado ha permitido mejorar la oferta

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas

página 13



académica implementando con nuevas carreras universitarias y maestrías, diplomados, etc.; al alcance de la sociedad.

En conclusión podemos decir que la Universidad de Quintana Roo, responde a las expectativas educativas de la sociedad quintanarroense, ofreciendo los servicios de educación superior, enfocados a la satisfacción de la demanda de mano de obra de la entidad que contribuyan al desarrollo del Estado; la oferta educativa esta en estrecha relación con los proveedores, con las políticas para la mejora continua. Dentro de esta casa de estudios, los educandos desarrollan sus habilidades en un entorno favorable para el aprendizaje, lo cual permite la generación de nuevos conocimientos que satisfaga las necesidades de información académica y fomente una cultura de gestión de la información y del conocimiento entre la comunidad universitaria.

CAPITULO II

LA LICENCIATURA EN ECONOMÍA Y FINANZAS

La carrera de Economía y Finanzas, pertenece a la División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas, (DCSEA), entre su objeto de estudio se encuentra determinar situaciones o problemas de una región y a partir de ello se elaboran programas que permitan la correcta operación de cadenas de valor y el desarrollo de ventajas competitivas para la empresa, además que sirve para administrar estrategias financieras, orientadas a la generación de valor económico y social de las organizaciones conforme a los estándares nacionales e internacionales.

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas

página 14



De igual manera recurre a analizar e investigar problemas económicos y a proponer alternativas óptimas de solución, donde se requiere de profesionistas con conocimientos, capacidades y habilidades, tanto cuantitativas como cualitativas. Sin embargo, algunos de los fenómenos económicos que analiza un economista son el empleo, el crecimiento económico, el bienestar social, el funcionamiento del sector financiero, la equidad, el desarrollo sustentable y los vínculos de nuestro país con el exterior.

La formación de capital humano en esta rama de estudio permitirá que la entidad cuente con personas con conocimientos, habilidades y actitudes que permitirán desarrollar en áreas y lugares relacionados con la disciplina económica y financiera, al diagnosticar, proponer e implementar soluciones a problemas regionales considerando la realidad económica y social actual; las herramientas y conocimientos adquiridos en esta carrera ayudará a facilitar los servicios de alto valor a las organizaciones del sector público, privado, social y del sistema financiero; asimismo los licenciandos de la carrera en Economía y Finanzas, estarán capacitados para crear su propia organización.

En el conocimiento teórico-práctico que se desarrolla durante la etapa de estudiante, permite al educando comprender la realidad de la estructura económica nacional y explicar el lugar que ésta ocupa en la dinámica de los procesos de globalización y mundialización; ejerciendo el destacado carácter social de la ciencia económica con propuestas que logren realizar los principios de equidad y justicia para que mejore el nivel de vida de la población local y nacional.

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas



La carrera de economía y finanzas de la universidad de Quintana Roo tiene la meta de formar especialistas en finanzas con sólidos conocimientos en economía para detectar, analizar y tomar de los problemas de obtención y asignación de recursos que afectan a las empresas del sector público, privado y financiero en un entorno globalizado y sumamente competitivo; desarrollando el pensamiento crítico estratégico, el conocimiento técnico y un fuerte compromiso personal y social de la racionalidad de los recursos.

2.1 Descripción del Plan de Estudios de la Licenciatura cursada en la Universidad de Quintana Roo.

Identificar y solucionar problemas en el ámbito de la economía y las finanzas es una actividad que exige una actualización constante, por esta razón se consideró que el plan de estudios de la carrera de Economía y Finanzas que ofrece la Universidad de Quintana Roo (UQROO), tendría que revisarse a fin de actualizar no sólo los contenidos temáticos del plan sino además la pertinencia del perfil del egresado en economía y finanzas.

El programa de estudio de la carrera han sido modificados y cabe mencionar que el programa cursado en la generación 1997 -2002 es el perteneciente al programa 1991; la actualización de los programas estudio 2002 y 2008 ha permitido a las nuevas generación obtener conocimientos y herramientas mejor vinculadas al entorno regional; sin menos preciar el programa cursado (1991), cuyo contenido, elaborado de acorde a las necesidades de esos tiempos, ha permitido el



desenvolvimiento de los egresados que lo cursaron en su desarrollo profesional.

La actualización de los programas conllevaron trabajos de discusión al seno de la academia de la carrera de Economía y Finanzas, de recopilación y análisis de los planes de otras instituciones, de análisis de las tendencias en la enseñanza de la economía, de consultas con los responsables de la carrera de economía y finanzas en otras instituciones tanto públicas como privadas que están o en el pasado han llevado a cabo procesos de revisión de sus planes de estudios. Lo anterior sin dejar de observar y analizar el comportamiento económico y social a nivel internacional, nacional, regional y estatal, así como la inserción de los economistas en el mercado laboral.

La conclusión más importante a la que se llegó en la actualización de los programas, fue que el perfil del economista egresados de la universidad es pertinente, pero es necesario fortalecer su formación de acuerdo a las tendencias actuales de la enseñanza de la economía, siguiendo a aquellas instituciones exitosas, tanto en la calidad de sus egresados como en su inserción en el mercado laboral.

La Universidad de Quintana Roo responde a esta necesidad considerando la formación disciplinaria que contemple el manejo de una adecuada planeación de los recursos tanto humanos como naturales, financieros y materiales en un contexto regional estratégico por su importancia geográfica y económica. No obstante, en el área del Caribe,

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas

página 17



la Universidad de Quintana Roo ofrece la Licenciatura en Economía y Finanzas para contribuir al fortalecimiento de la entidad y a su capacidad para planear y dirigir su participación en el proceso de desarrollo, tanto a nivel nacional como regional e internacional.

Es importante señalar que el plan de estudios que aquí se presenta es el que sigue actualmente, es el perteneciente al programa 2008, el cual ha presentado evoluciones respecto al programa 1991; considerando que estas modificaciones no cambiaron sustancialmente el perfil del egresado de la licenciatura, el haber revisado el nuevo programa me ha permitido actualizarme en temas específicos a mi desenvolvimiento laboral.

Actualmente la estructura del programa de la Licenciatura en Economía y Finanzas, provee al estudiante un acervo de conocimiento balanceado entre la teoría económica y sus principales campos de aplicación, poniendo especial énfasis en la adquisición de herramientas analíticas y cuantitativas que conllevan al ejercicio apto de la profesión. El desarrollo del conocimiento económico se combina con materias humanísticas y de otras disciplinas sociales que le permitan al estudiante desarrollar una mayor conciencia de la realidad y de la problemática económica del país.

El programa de estudios, permite al alumno estructurar sus estudios a sus propias necesidades y planes para el futuro. Las áreas básicas de conocimiento necesarias para lograr el mejor aprovechamiento y comprensión de las áreas de especialidad en la carrera son: matemáticas, teoría económica, historia económica y del pensamiento económico, conocimiento y manejo de las fuentes de información económica. Tanto las matemáticas como la estadística son instrumentos

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas

página 18



necesarios para comprender la teoría económica a nivel intermedio y avanzado.

La teoría económica está constituida por los fundamentos y principios económicos que son de enlace con el nivel intermedio y avanzado de la economía. Tanto la historia económica (hechos) como la historia del pensamiento económico (ideas) son primordiales para el cabal entendimiento de los fundamentos de ésta.

Para fines administrativos los tres grandes apartados se integran en tres tipos de asignaturas más las asignaturas de apoyo, de la siguiente manera:

- Asignaturas Generales (AG)
- Asignaturas Divisionales (AD)
- Asignaturas de Concentración Profesional (ACP)
- Asignaturas de Apoyo (AA)

Asignaturas Generales.- cursos de carácter general, útiles para desarrollar las habilidades necesarias para que los estudiantes amplíen su horizonte académico, trabajen y elaboren en forma creativa los contenidos de todos los cursos a lo largo de su carrera.

Asignaturas Divisionales.- Estos cursos pretenden familiarizar a los estudiantes con temáticas y problemas compartidos por las distintas disciplinas dentro de las ciencias sociales y enfatizar la importancia de la interdisciplinariedad para el avance del conocimiento.



Asignaturas de Concentración Profesional.- Estos cursos se refieren al cuerpo teórico-metodológico específico de la carrera, tienen un mayor nivel de especialización temática.

Asignaturas de Apoyo.- son cursos que los estudiantes pueden elegir de acuerdo a sus intereses y que representan un complemento importante para su formación integral.

Pueden ser asignaturas ofrecidas en áreas distintas a su carrera, o bien actividades universitarias de carácter deportivo, cultural, computación o idioma.

Para cumplir con el programa de estudio el número de créditos en cada bloque es el siguiente:

Cuadro 2. Número de créditos por bloque de materias

Materias	Mínimo	Máximo
Generales	57	69
Divisionales	12	24
Concentración Profesional	236	248
Apoyo	10*	10*

Fuente: Universidad de Quintana Roo

Los créditos totales requeridos son 315, de los cuales el alumno podrá cursar en otra Institución hasta un 15.3% de los créditos correspondientes a concentración profesional, siempre y cuando siga los

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas

página 20



lineamientos establecidos en el artículo 98 del Reglamento de Estudios Técnicos y de Licenciatura de la UQROO.

A continuación se enlistan las materias por bloque:

I. Asignaturas Generales

- Lógica
- Matemáticas
- Escritura y Comprensión de textos
- Seminario de Problemas Regionales
- Ética
- Redacción e Investigación Documental
- Teoría y Práctica de la Comunicación

II. Asignaturas Divisionales

- Introducción al Estudio del Derecho
- Problemas Sociales Contemporáneos
- Historia y Cultura Regional
- Metodología de Investigación en Ciencias Sociales

III. Asignaturas de Concentración Profesional

- Procesos Administrativos
- Estadística I
- Estadística II



- Matemáticas I
- Matemáticas II
- Matemáticas III
- Historia Económica de México
- Macroeconomía I
- Macroeconomía II
- Macroeconomía III
- Microeconomía I
- Microeconomía II
- Microeconomía III
- Microeconomía IV
- Econometría I
- Econometría II
- Historia Económica Regional
- Seminario Temático
- Formulación y Evaluación Financiera de Proyectos Privados
- Función Financiera y Análisis de Estados Financieros
- Análisis del Desarrollo Regional
- Seminario de Investigación I
- Economía Internacional
- Seminario de Investigación II

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas



- Mercado Bursátil y Gestión de la Cartera de Valores
- Historia del Pensamiento Económico I
- Historia del Pensamiento Económico II
- Instrumentos y Operaciones de los Mercados Financieros
- Finanzas Corporativas
- Teoría Monetaria y Mercados Financieros
- Teoría de la Hacienda Pública
- Finanzas Públicas
- Ingeniería Financiera
- Análisis y Evaluación de Políticas Públicas
- Teoría del Crecimiento Económico
- Formulación y Evaluación Social de Proyectos
- Administración y Planeación Financiera
- Optativa de Desarrollo Regional
- Optativa de Economía
- Optativa de Finanzas
- Optativa de Métodos Cuantitativos Aplicados a la Economía

IV. Asignaturas de apoyo (En este bloque se suman distintos tipos de créditos)

- Asignaturas impartidas en otras licenciaturas de la UQROO
- Actividades culturales
- Actividades deportivas

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas



El mapa curricular que a continuación se presenta es indicativo, en tanto que dentro del modelo de flexibilidad curricular en que se inscribe en la universidad, el alumno podrá elegir con ayuda de un tutor su carga académica, cumpliendo siempre con lo establecido en el artículo 95 del Capítulo IV. Acreditación de Estudios del Reglamento de Estudios Técnicos y de Licenciatura de la UQROO.

PRIMER SEMESTRE

- Matemáticas.
- Escritura y Comprensión de Textos.
- Problemas Sociales Contemporáneos.
- Historia Económica de México
- Introducción al Estudio del Derecho
- Inglés Introductorio

SEGUNDO SEMESTRE

- Procesos Administrativos.
- Estadística I
- Matemáticas I
- Historia del Pensamiento Económico I
- Lógica
- Inglés Básico

TERCER SEMESTRE

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas



- Estadística II.
- Matemáticas II
- Macroeconomía I
- Microeconomía I
- Historia del Pensamiento Económico II
- Inglés Pre-intermedio

CUARTO SEMESTRE

- Instrumentos y Operaciones de los Mercados Financieros
- Econometría I.
- Matemáticas III
- Macroeconomía II.
- Microeconomía II.
- Inglés Intermedio

QUINTO SEMESTRE

- Teoría Monetaria y Mercados Financieros
- Teoría de la Hacienda Pública
- Econometría II.
- Macroeconomía III
- Microeconomía III
- Economía Internacional

SEXTO SEMESTRE

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas



- Formulación y Evaluación Financiera de Proyectos Privados
- Finanzas Públicas
- Historia Económica Regional
- Microeconomía IV.
- Teoría del Crecimiento Económico
- Función Financiera y Análisis de los Estados Financieros

SEPTIMO SEMESTRE

- Ingeniería Financiera.
- Análisis y Evaluación de Políticas Públicas
- Seminario Temático
- Análisis del Desarrollo Regional
- Finanzas Corporativas
- Optativa 1.

OCTAVO SEMESTRE

- Mercado Bursátil y Gestión de la Cartera de Valores
- Formulación y Evaluación Social de Proyectos
- Seminario de Problemas Regionales.
- Seminario de Investigación I.
- Ética.
- Optativa 2.

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas



NOVENO SEMESTRE

- Seminario de Investigación II

Al analizar el nuevo programa que actualmente se imparte en comparación con el cursado es que fortalece la información de acuerdo a las tendencias actuales de la enseñanza de la economía; el fortalecimiento de la carrera en las asignaturas de micro y macroeconomía, entre otras dan a los nuevos egresados una mejor perspectiva del análisis económico lo cual es primordial por el entorno actual de la economía mundial; lo obstante las bases y herramientas adquiridas en el programa cursado, éstas me han permitido desenvolverme satisfactoriamente en mi campo laboral el cual es la administración de un empresa, sin dejar de entender y comprender en entorno económico y financiero regional, nacional e internacional.

2.2 EL MERCADO DE TRABAJO PARA LOS EGRESADOS EN LA LICENCIATURA EN ECONOMÍA Y FINANZAS

El Licenciado en Economía y Finanzas se puede desempeñar en diversos puestos de trabajo en los sectores públicos o privados. A continuación se menciona el campo laboral en donde se podrán desempeñar.

- I. **En el sector privado**, el Licenciado en Economía y Finanzas tiene la oportunidad de desarrollarse en las áreas de:

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas



- Planeación
 - Finanzas
 - Estudios económicos e investigación de mercados nacionales e internacionales y políticas de comercialización.
 - Análisis de precios y costos, así como de la estructura de mercado de la empresa.
 - Evaluación de proyectos.
- II. **En el sector financiero:** Ofrece las áreas de oportunidad en todo el sistema bancario, casas de bolsa, arrendadoras, afianzadoras, empresas de factoraje y de seguros.
- III. **En el sector público:** Sigue siendo para el Licenciado en Economía y Finanzas, un campo propicio de desarrollo para desempeñar actividades dentro de:
- Empresas públicas.
 - Organismos descentralizados.
 - Secretarías a nivel nacional, estatal y local.
 - Desarrollo de políticas nacionales, monetarias financieras y fiscales.
 - Banca nacional y de comercio exterior.

En todos estos sectores el economista se desempeña principalmente en las áreas de planeación, administración financiera y de estudios

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas

página 28



económicos especializados en el manejo de información y su análisis. Al igual el Licenciado en Economía y Finanzas puede ofrecer servicios independientes como:

1. Consultoría profesional: Es considerable la oportunidad de desarrollo del Licenciado en Economía y Finanzas, en los organismos intermedios, tales como cámaras industriales, de comercio y asociaciones de toda índole.
2. Centros de investigación y asesoría económica: En ellos puede el Licenciado en Economía y Finanzas desarrollarse, ya sea como director o analista especializado, en áreas de estudios de coyuntura económica en tanto nacionales como internacionales. Dentro de estos últimos pueden mencionarse: Banco Interamericano de Desarrollo, Fondo Monetario Internacional, Banco Mundial, etc. en estos organismo, el Licenciado en Economía y Finanzas, podrá actuar como asesor en las áreas de evaluación de proyectos, créditos internacionales, estudio y análisis de la economía internacional y el diseño de políticas comerciales.
3. Investigación y docencia: Otro campo de mucho interés para el desarrollo del Licenciado de Economía y Finanzas, la docencia e investigación en instituciones de educación superior públicas o privadas.



2.3 LAS ÁREAS DE ESPECIALIDAD PARA EL EGRESADO DE LA LICENCIATURA EN ECONOMÍA Y FINANZAS

El área de especialización donde el egresado podrá desarrollarse están relacionadas con aplicaciones de la microeconomía y la macroeconomía, en particular en las áreas de: finanzas públicas, economía de la empresa, economía financiera, economía internacional, política económica, economía de los recursos naturales y el ambiente, desarrollo regional y urbano, planeación y evaluación de proyectos y estudio de mercados.

Las habilidades profesionales del egresado de la carrera de licenciado en Economía y Finanzas están en relación directa con su área de especialización.

I. **Microeconomía:**

- Determinar los impactos de las diferentes variables en la demanda de un producto en particular y, por tanto, en las ventas del mismo.
- Analizar la situación del mercado que enfrenta una empresa para fijar políticas de producción y precios.
- Analizar el impacto de políticas industriales de regulación o de fomento del gobierno sobre una industria o empresa particular.
- Planear, dirigir y, en su caso, asesorar las actividades de la empresa cuando las mismas deban sujetarse a los



ordenamientos legales vigentes, con el propósito de prevenir o evitar conflictos y, en su caso, hacerse cargo de los litigios que haya necesidad de atender para dirimir pretensiones legales de sus clientes.

- Diseñar estrategias económicas y de mercado para enfrentar la competencia nacional e internacional.

II. **Macroeconomía:**

- Analizar los impactos de la política económica (monetaria, fiscal, comercial, etc.) sobre la economía
- Diseñar modelos y herramientas de análisis para explicar problemas macroeconómicos.
- Conocer la casuística internacional de los programas de estabilización.
- Interpretar en forma global los problemas y oportunidades del desarrollo económico de México y otros países.

III. **Estudios económicos:**

- Construir, analizar y evaluar modelos económicos de causalidad entre variables.
- Elaborar y analizar información económica con el uso de recursos computacionales.

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas



- Realizar pronósticos de variables económicas empleando herramientas cuantitativas y modelos económicos.
- Producir reportes de coyuntura económica respecto a la evaluación económica sectorial, regional y global de un país.
- Realizar estudios de factibilidad de proyectos de inversión privada y pública y estudios de mercado para bienes y servicios.

En general, el plan de estudios de Economía y Finanzas pretende dar al egresado un perfil de profundo conocedor de la teoría económica, de las fuentes de información nacionales e internacionales, de los métodos cuantitativos, de las nuevas áreas del conocimiento de la ciencia económica y de las áreas administrativas afines, que le permitan intervenir exitosamente en el ámbito relevante de la profesión.

2.4 PERFIL DE EGRESADO EN LA LICENCIATURA DE ECONOMÍA Y FINANZAS

Para cumplir cabalmente con la misión de la Universidad de Quintana Roo, como todas las carreras profesionales que en él se imparten, son valores que van dirigidos a inculcar en los estudiantes la honradez, el respeto a la dignidad de la persona humana, el aprecio por los valores culturales, históricos y sociales de la comunidad y del país, el espíritu emprendedor, el liderazgo, la cultura de calidad, el respeto por el medio ambiente y la vocación de compromiso con las comunidades. Mediante estos valores se desarrollan también habilidades de comunicación oral y



escrita y de lectura crítica, y se refuerza el aprendizaje del idioma inglés. En suma, los valores forman un núcleo de educación general indispensable en los profesionistas para aplicar, en forma eficiente y verdaderamente humana, los conocimientos propios del área de su especialidad que adquieren a lo largo de sus estudios.

Por otra parte, los métodos de enseñanza promueven el que los estudiantes adquieran habilidades y hábitos como los de aprender por su cuenta; analizar; sintetizar; trabajar en equipo, negociar y tomar decisiones; buscar y procesar información; ser creativos, ordenados, disciplinados y puntuales; y tener sentido de organización y responsabilidad.

Para ello, el perfil general del egresado de la Licenciatura en Economía y Finanzas contiene los siguientes:

I. VALORES

- Justicia
- Honestidad
- Responsabilidad
- Solidaridad
- Tolerancia
- Respeto
- Disciplina
- Ética



II. ACTITUDES

- Liderazgo
- Espíritu Emprendedor
- Autoaprendizaje
- Razonamiento Crítico
- Trabajo en Equipo
- Seguridad en sí mismo
- Apertura Crítica al Cambio

III. HABILIDADES

- Planeación y Organización Del Trabajo
- Tomar Decisiones
- Investigación
- Comunicación Oral y Escrita en Español
- Manejo de los tres principales paquetes de computación a nivel intermedio.

Perfil Específico del Egresado de la Licenciatura en Economía y Finanzas:

Memoria por experiencia profesional
Lic. En economía y finanzas



- Analizar y describir los procesos socio-económicos y financieros y su interrelación con el resto del sistema.
- Proponer e implementar alternativas para el desarrollo socio-económico y financiero en los ámbitos micro y macroeconómicos.
- Propiciar el trabajo interdisciplinario, toda vez que este enriquece las propuestas de desarrollo.
- Construir modelos conceptuales y econométricos, basados en la realidad, que le permitan emplear los instrumentos más apropiados para el análisis y solución de los distintos problemas económicos.
- Elaborar programas de instrumentación financiera que permitan a las distintas Instancias una óptima utilización de sus recursos y un máximo desarrollo a mediano y largo plazo.
- Emplear y desarrollar los instrumentos financieros que optimicen el uso de los Recursos financieros por parte de los sectores privado, público y social.

Caracterización:

Profesionales con una sólida formación económica financiera necesaria para una política más racional de inversiones públicas y privadas a nivel internacional.

Conocimientos:

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas



Preparado con las herramientas y los modelos más actuales en el manejo de los recursos financieros que contemplan las áreas de especialización.

En este capítulo se dio énfasis a la Licenciatura de Economía y Finanzas, de cómo los programas de estudio de esta licenciatura a tenido que ir evolucionando para estar acorde con el conocimiento científico de la economía, al igual, para estar acorde a las necesidades del estado en materia económica; la actualización de los programas de estudio de esta licenciatura ha permitido que los egresados cuenten con las herramientas necesarias para su desenvolvimiento profesional y estar acorde con las necesidades del estado y las problemáticas que se enfrenten en nuestros días.

De igual manera en este apartado se menciona el campo laboral que tiene el economista, así como las oportunidades de especialización que pueden tener.

CAPITULO 3

EXPERIENCIA LABORAL

En la actualidad me encuentro desempeñando el puesto de Gerente Administrativo - financiero en la empresa de Pericos Tours S.A., en este puesto de trabajo me ha permitido aplicar conocimientos y herramientas adquiridos en la carrera de Economía y Finanzas cursada en la Universidad de Quintana Roo. Con la aplicación de los conocimientos y habilidades adquiridas me ha permitido desenvolverme satisfactoriamente en el puesto laboral, consiguiendo los objetivos y metas de la empresa en cuanto a permanecer en el mercado de renta de vehículos, así como tener el control administrativo y financiero.

En éste capítulo, se hará una descripción de la Empresa de Pericos, Tours S.A., especificando su importancia dentro del mercado turístico, su función y otros datos administrativos, con el fin de dar a conocer dicha empresa turística; al igual se mencionará la estructura orgánica de la empresa, y las funciones que desempeñan cada una de las partes, con la finalidad de establecer al final de este documento el manual de operaciones de la empresa, fin último del presente trabajo.

3.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA DE PERICOS TOURS, S.A.

La empresa de PERICOS TOURS S.A., es una empresa de mediana creación, el cual fue creado y asentado en



Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas

página 37



libros el día 8 de enero de 2001, cuyo ramo es del sector turístico, el cual tienen la función como prestación de servicio de transportaciones ejecutivas, y a la renta de automóviles compactos y camionetas tipo Econoline. Para prestar los servicios ofrecen una amplia gama de modelos de vehículos y camionetas, posteriormente se describirán dichas unidades; al igual se trata de ofrecer para brindar una mejor renta con los mejores precios en el mercado, ofreciendo una atención personalizada y un servicio de primera calidad.

Perico's Tours, ofrece el servicio de trasportación a los clientes con confort y seguridad, viajando a las ciudades que el usuario requiera, incluyendo diferentes sitios en la Costa Maya lo cual contribuye al desarrollo de esta zona de la entidad. Al igual ofrece el servicio ejecutivo de traslados del aeropuerto a hotel en la Ciudad.

Ofrecemos todas las opciones que un viajero requiere para trasladarse de ciudad a ciudad, además de los servicios antes descritos ofrece el servicio de renta de vehículos desde vehículos compactos hasta camionetas tipo VAN.

En la actualidad esta empresa cuenta con 30 unidades vehiculares entre automóviles compactos de último modelo, camionetas tipo Econoline y Jeeps; dichas unidades cuentan con un seguro incluido de tipo de cobertura amplia, y estarán disponibles para viajar y utilizar en toda la República Mexicana, así como, en los países vecinos como son las ciudades de Belice, Guatemala, y otras partes de Centro América.

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas

página 38



La empresa también ofrece el servicio de chofer, si el cliente así lo requiere, se cuenta con el servicio conocido como Drop Off, el cual dicho servicio, consiste en ir a recoger el vehículo donde el cliente lo desee entregar.

Misión y Objetivo de la empresa

Atender las necesidades de seguridad y servicio a cada uno de nuestros clientes con autos de calidad y con el precio más justo del mercado, de igual forma respondiendo de manera inmediata a las exigencias de nuestros clientes de forma personalizada y amable ¡Por que usted, es lo más importante para nosotros!

Nuestros Valores:

- Honestidad
- Compromiso y responsabilidad en nuestra labor
- Trabajo y Esfuerzo en Equipo
- Comunicación Oportuna y Veraz
- Actitud Positiva y de Respeto

3.1.1 Unidades vehiculares de la Empresa de Pericos Tours, S.A.

Como se ha mencionado la Empresa Pericos Tours su actividad comercial es la renta vehículos y traslados ejecutivas, para lo cual cuenta

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas

con una flotilla de vehículos de primera calidad, lo cual permite brindar un servicio de calidad a confort a nuestros clientes.

Los vehículos con los que cuenta la empresa se describen a continuación:

Vehículos compactos:

I. Económico - Dodge Atos o similar

Rentar este auto es ideal para transportarse en Chetumal, además es el más económico, también brinda ahorros en el uso de combustible. Tiene una cajuela pequeña y un número



máximo de cinco pasajeros. Tiene los cristales y los seguros manuales.

II. Compacto - Dodge Attitude, Palio, Aveo o similar

Rentar un auto compacto es perfecto para transportarse por



Chetumal, y traslado a otras ciudades de interés; este tipo de vehículos brinda más seguridad y confort en carretera. Tiene una cajuela tamaño mediano y el número máximo recomendado de pasajeros es cinco. Los seguros y cristales son eléctricos, además cuenta con radio AM FM-CD

III. Avenger, PT Cruiser o similar

Rentar este auto brinda muy buenas comodidades al transportarte por Chetumal. La cajuela es más grande por lo que es más fácil cargar el



equipaje, es más rápido y mejor para carretera que el anterior. El auto tiene transmisión automática, aire acondicionado, radio AM FM-CD, cristales y seguros eléctricos.

IV. Jeep Wrangler 4x2 o similar (*Sólo disponible en destinos de playa del Carmen*)

Rentar un Jeep es ideal para transportación sobre caminos rocosos y no pavimentados. Rentar este auto es ideal para aventureros que recorren lugares desconocidos en la



Costa Maya, también para quienes gustan de los techos descapotables. La transmisión es automática, tiene aire acondicionado, techo descapotable, radio AM, FM y CD.

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas

Esta es otra gama de vehículos que ofrece la empresa son camionetas:

V. Dodge Voyager o similar

La renta de una camioneta como esta en Chetumal te brindará la oportunidad transportar hasta siete pasajeros. La transmisión de la camioneta es automática, tiene aire acondicionado, radio AM, FM y CD, seguros y cristales eléctricos.



VI. Suburban o similar

Vive la experiencia de manejar este auto gigante por las calles de Chetumal y carreteras del Estado. Una camioneta tipo Suburban de lujo que ofrece todas las comodidades posibles y una gran potencia al manejo. La transmisión de la camioneta es automática, tiene aire acondicionado, radio AM, FM y CD, seguros y cristales eléctricos.



3.1.2 Políticas de la Empresa de Pericos Tours, S.A.

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas



A. Consejos para los clientes para la renta de un Auto de la Rentadora de Pericos Tours, S.A.:

Una política importante de la empresa a la hora de atender a un cliente es darle recomendaciones acerca de la unidad a rentar, así como recomendaciones generales.

- Piense con cuidado acerca de qué tipo de auto usted necesita. Si va a viajar con niños, es posible que desee un auto grande, espacioso y más cómodo. Si usted está mirando simplemente en ahorrar dinero en las tasas de alquiler y en el combustible, usted querrá rentar el auto más pequeño disponible.
- Ahora el tamaño no es el único factor, si no que se debe de asegurar de reservar un auto con transmisión automática si usted no sabe manejar autos estándares de velocidades. Además asegúrese de que la renta de su auto tengo los accesorios correspondientes que pueda necesitar o desear.
- También se deben de leer los términos y condiciones de su renta de auto, cuidadosamente, antes de confirmar su reservación. Si usted está reservando por teléfono, pregunte a su agente de ventas, acerca de las restricciones. Se debe de asegurar de entender bien las condiciones de su reservación para que no existan malos entendidos con la empresa a la que le está solicitando el servicio.



- Si es pertinente, pregunte acerca de las restricciones a viajes interestatales. Para su propia protección en caso de avería, asegúrese de que la empresa tienen oficinas en todos los estados en su itinerario. En caso de notar alguna descompostura en su auto, asegúrese de llamar a los teléfonos de servicio lo antes posible.

B. Requisitos para la renta de un vehículo:

Los requisitos y condiciones que solicitamos como empresa a los clientes a la hora de llevar a cabo un contrato de arrendamiento son los siguientes:

- Ser mayor de 25 años de edad.
- Contar con una tarjeta de Crédito (Visa, Mastercard y AMERICAN Express), no se aceptan tarjetas de debito o pago en efectivo, para el deducible de la unidad vehicular a rentar.
- Licencia de conducir vigente de las personas a manejar la unidad vehicular.
- Copia de la Identificación Oficial (IFE).

A hora bien, cumpliendo con dichos requisitos solicitados anteriormente por la empresa en estudio, se procede a llevar a cabo un contrato de arrendamiento, dando cumplimiento ya con los requisitos establecidos se le hará entrega de la unidad vehicular al cliente, y de igual manera se le hace un contrato de inspección para señalar los daños de carrocería y

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas



desperfectos que presente dicha unidad vehicular, contando así que el cliente se sienta feliz y tranquilo con la renta realizada. Al igual se le especifica al cliente la hora y la entrega del carro para no tener algún problema a la hora de recepcionar el vehículo rentado.

C. Políticas de Seguros

Manejamos unas políticas de seguro, en caso de accidente, en donde nuestra compañía de seguros requiere el nombre del conductor esté especificado en el contrato de arrendamiento, por lo tanto, todos los conductores deberán estar autorizados y presentar la licencia de manejo vigente con fotografía. Así mismo, en caso de accidente, para hacer válido el seguro, el conductor deberá llamarnos inmediatamente, para que podamos enviar a un agente de seguros de la compañía de seguros al lugar del accidente y así poder asistir al cliente.

Dicho seguro, no cubre infracciones de tránsito, ni daños ocasionados por negligencia del conductor. La cobertura solo aplica en territorio nacional.

D. Responsabilidad en la renta de los vehículos

Se debe de inspeccionar el vehículo con mucho cuidado, normalmente esto lo hará en compañía de un personal de la empresa donde estarán contratando los servicios, sin embargo usted también debe de inspeccionar minuciosamente si el coche tiene daños. Asegúrese de que las luces y señales a su vez están funcionando correctamente, y comprobar el kilometraje del odómetro. Al salir de la estación de renta de



auto, intente escuchar si el coche tienen alguna imperfección, si nota algo raro, inmediatamente comunicase a los teléfonos de la empresa, para recibir asesoría personalizada.

De igual forma, el cliente se debe de habituar con el funcionamiento del coche antes de salir de la empresa. Observe la medida del tanque de combustible, también deben de verificar si pueden utilizar las luces de la unidad vehicular, los limpiaparabrisas y la señal de giro.

E. Devolución del Automóvil a la empresa

Se debe de tener el cuidado con los planes de prepago de gasolina. Llene el depósito al mismo nivel de combustible como fue entregado al cliente, antes al devolver el auto, para que usted sólo pague por la cantidad de gasolina utilizada realmente.

Antes de abandonar el vehículo rentado, asegúrese de no haber dejado ninguna de sus pertenencias personales. No se olvide de ver la cajuela del auto rentado. Los artículos perdidos más comunes y frecuentes con los teléfonos celulares, lentes de sol y sombrillas.

Asegúrese de que el personal de la empresa verifique bien la inspección de la carrocería del coche en su presencia.

En conclusión, acerca a este tema, estos son los puntos importantes que un arrendatario debe de seguir para llevar a cabo un servicio de renta de una unidad automovilista, para que al final del servicio le sea satisfactoria y quede conforme con el servicio que se le fue brindado.

3.1.3 Estructura orgánica de la Empresa de Pericos Tours, S.A.

La empresa Pericos Tours la podemos catalogar como pequeña ya que el número de empleados que posee es de 6, pero en la actualidad se tienen definidos los puestos que posee cada uno de estos. En la Figura No. 3.1 se presenta la estructura orgánica de la empresa.

Figura 2.1 Organigrama de la empresa de Pericos Tours



Fuente: Elaboración propia.

Actualmente esta empresa tiene esta estructura orgánica, pero en la realidad no se encuentra bien definida en la manera de operar, ya que existen duplicidad de funciones lo que conlleva a la pérdida de tiempo de recursos a la empresa, por lo cual el objetivo del presente trabajo es la



propuesta de operación de la empresa y solucionar los problemas detectado en la operación.

3.2 DESEMPEÑO LABORAL Y VINCULACIÓN CON LA LICENCIATURA EN ECONOMÍA Y FINANZAS

Actualmente en el puesto de Gerente Administrativo y Financiero, en este puesto he tenido la oportunidad de aplicar en gran medida los conocimientos y herramientas adquiridos en la etapa de estudiante en la Licenciatura de Economía y Finanzas.

La carrera de economía y finanzas permite obtener una formación general en ciencias sociales con énfasis en la teoría económica y sus ámbitos de aplicación, es decir en la economía aplicada. La formación de un estudiante en esta rama da una visión general de nuestro contexto regional, nacional e internacional en cuanto a los conocimientos más cercanos de los problemas económicos más importantes. La rama de conocimiento en finanzas que ofrece esta licenciatura, ha permitido que me desenvolverme con mayor familiaridad en la empresa, ya que parte de las funciones que se llevan a cabo en una empresa privada es el cuidado de sus finanzas y el comportamiento de éstas.

Entre las habilidades específicas que ofrece la carrera de economía y finanzas destaca la capacidad para analizar problemas en los que la economía puede contribuir a su entendimiento y solución, sobre todo cuando se busca una mejor utilización de los recursos. Esto implica estar familiarizado con el manejo del instrumental matemático, estadístico y

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas



financiero aplicado a problemas de producción e intercambio de bienes y servicios.

Los conocimientos, las capacidades y destrezas adquiridas por los economistas financieros en su etapa de formación son muy apreciados en los tres niveles de gobierno, en las empresas públicas y privadas. Hoy en día me encuentro laborando en la iniciativa privada en donde, por la visión en conjunto que tengo en cuanto al análisis financiero y económico de la empresa, me permite tomar decisiones en la realización de proyectos, siempre y cuando cuente con el visto bueno del Director General.

3.3 ANÁLISIS Y REFLEXIÓN DE CÓMO LO ESTUDIADO EN LA LICENCIATURA CONTRIBUYÓ AL DESEMPEÑO DE LAS ACTIVIDADES LABORALES.

La Licenciatura de Economía y Finanzas se encuentra dentro del área Económico – Administrativas, dentro del programa de estudios cursado se llevaron materias las cuales brindaron herramientas para el desenvolvimiento laboral en el área de la administración, planeación y finanzas de una empresa.

En la parte de planeación, las materias cursadas se enfocaron en la concepción de una empresa, desde la idea principal de ella hasta la visualización de esta en el futuro. Ello ha permitido plantear objetivos y estrategias para el buen funcionamiento de la empresa Pericos Tours S.A., así como analizar su posible expansión hacia otros municipios del Estado de Quintana Roo.



El eje bajo el cual se sustenta la economía del sur del estado es el turismo y la actividad de renta de vehículos es fundamental por lo que las empresas dedicadas a esta actividad requieren tener una visión competitiva con una alta calidad de servicio. La empresa Perico's Tours persigue como meta fundamental contar con unidades vehiculares en buenas para lo cual es necesario realizar los análisis pertinentes en cuando a renovación y ampliación del parque vehicular para el buen confort de los clientes, aquí es pertinente mencionar que las técnicas adquiridas en cuanto a análisis de alternativas de inversión ha ayudado.

Parte importante de la carrera de Economía y Finanzas son las materias del área financiera, y esta es un elemento fundamental en la operación de toda empresa; el papel del administrador financiero es de vital importancia en la organización, ya que debe tener los conocimientos y habilidades en el manejo de los flujos de efectivo de la empresa, necesarios para el adecuado funcionamiento y crecimiento de la empresa. El administrador está íntimamente integrado a las operaciones, la mercadotecnia y a la estrategia global de la empresa lo cual engloba la parte financiera.

Durante la estadía en la Universidad se brindaron herramientas en cuanto contabilidad, análisis de los estados financieros, toma de decisiones gerenciales y finanzas corporativas, las cuales han servido para un buen desempeño de las funciones que se realizan en la empresa.

Como se sabe el objetivo principal de cualquier empresa es el de atender, por medio de la producción de un bien o un servicio, la demanda

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas

página 50



de mercado con el objetivo de crear valor a los socios o propietarios de la misma para lo cual el administrador debe enfocar todos los recursos de la empresa.

En la empresa de Pericos Tours S.A., el administrador tiene la responsabilidad de realizar los análisis financieros y operaciones de la empresa pertinentes, para lo cual tiene las siguientes responsabilidades:

- Inversiones en tamaño y expansión de la empresa. En la empresa Pericos Tours S.A., se han llevado a cabo análisis de expansión del parque vehicular así como la apertura de una sucursal en la ciudad Playa del Carmen, en la cual se ve una oportunidad por la demanda de servicio de renta de vehículos.
- Se lleva el registro con apoyo del encargado de operación, del comportamiento de las demandas de los servicios que presta la empresa con el objetivo de analizar la posible ampliación y renovación de las unidades vehiculares.
- Control de los ingresos y gastos operativos de la empresa, así como el planteamiento de los flujos de la empresa. La aplicación oportuna y correcta de los recursos, el lograr un equilibrio entre los ingresos y costos de la empresa, lo que implica proporcionar la información y señalamiento financiero oportuno, así como otras consideraciones abarcan el amplio campo de la toma de decisiones en la administración financiera.



- Administración del efectivo necesario para evitar problemas de liquidez en gastos inmediatos.
- Responsabilidades del manejo de los créditos adquiridos en la empresa y su respectiva liquidez.
- Manejo de la cartera clientes de la empresa y para toma decisiones de ampliación o disminución en sus líneas de crédito.

Para llevar a cabo estas responsabilidades me sirvieron las materias cursadas que a continuación menciono:

Estadística: esta materia proporcionó las herramientas que permiten aplicar métodos y técnicas para colección, análisis e interpretación de datos.

Análisis de estados financieros: los conocimientos adquiridos en esta materia, permitió conocer de manera general la función de las finanzas de las empresas, así como las herramientas contables empleadas, y la interpretación de los estados financieros obtenidos.

Toma de decisiones Gerenciales: en esta materia se adquirió el conocimiento de cuál es la función del administrador financiero dentro de la empresa y como se deben de interpretar los estados financieros de la empresa para tomar las decisiones respectivas en su operación; parte importante de la materia es que se adquirieron conocimientos y herramientas de cómo realizar una planeación financiera de la empresa.

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas

página 52



Evaluación de proyectos: las herramientas adquiridas en esta materia son fundamentales en las responsabilidades que se tiene como administrador ya que proporciona conocimientos para preparar y evaluar proyectos de inversión desde el punto de vista privado, con el propósito de orientar en la toma de decisiones a los promotores de los diferentes proyectos para mejorar la asignación de recursos

Estas materias, entre otras, han contribuido al desarrollo de las actividades encomendadas, el tener un manejo eficiente de los recursos ha contribuido a la mejora de la empresa. En la empresa Pericos Tours se han llevado a cabo proyectos de ampliación de parque vehicular y apertura de sucursales, para cual se han aplicado las técnicas de evaluación de proyectos para decidir la viabilidad de su ejecución.

3.4 IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA DE LA EMPRESA

La principal problemática que presenta la empresa es la falta de delimitación de funciones entre el personal que labora. Como se ha mencionado, la empresa Pericos Tours es una empresa pequeña que cuenta con un número pequeño de personal, pero por la falta de un manual de operaciones se han tenido problemas (definición de funciones) lo que ha derivado en pérdidas en la empresa. Por lo cual, en

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas

página 53



el presente estudio se enfocara a explicar el procedimiento de la elaboración del manual de operaciones de la Empresa Pericos Tours.

Un manual de operaciones es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o empresarial. El manual incluye además de los puestos o unidades y funciones administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación en la empresa. Dichos manuales, suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo y funcionamiento de las actividades dentro de la empresa. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, el cual facilitaría mucho a las labores de auditoría, de evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

a) Metodología aplicada en la elaboración del Manual de operaciones para la empresa de Pericos, Tours, S.A.

I. Recopilación de la información:

Una vez definido el tipo de manual a elaborar de acuerdo a las actividades de la empresa y al área de oportunidad encontrada; se realizó una entrevista no estructurada con el Gerente General, para ir determinando la operación de la empresa, de igual forma, precisar la secuencia lógica de los



pasos que conciernen los procedimientos a elaborar, definir la responsabilidad y funciones del personal en las áreas de trabajo, y mejorar el aprovechamiento de los recursos con los que cuenta la empresa de **Pericos Tours S.A.**

Así mismo se entrevistó al personal involucrado en los procesos para que describieran paso a paso las actividades que llevan a cabo en la realización de los estudios socioeconómicos, indicando el alcance de su tarea.

También se obtuvo información por diversos medios como: publicaciones de Internet, bibliografía, documentos de la empresa, que sirvieron como antecedente; esto con el fin de apoyar y facilitar la elaboración del manual pero sobre todo, para sustentarlo y fundamentarlo.

II. Procesamiento de la información:

Después de recopilar la información, se prosiguió a analizar y depurar los datos o información no relevante para el proyecto, con el firme propósito de incluir los datos que realmente debe contener el manual de procedimientos de la empresa de Pericos Tours, y así tratar de evitar la duplicidad de las funciones del personal colaborando en dicha empresa. Así mismo, se uniformó la terminología empleada en los procesos para darle un sentido de igualdad y colaboración entre el personal.



Posteriormente se dio a conocer, al personal involucrado en los procesos de la información ya depurada para su revisión, con el fin de aclarar dudas que pudiesen haber surgido y hacer recomendaciones y/o sugerencias para mejorar los procesos.

III. Redacción

En este punto, se procedió a redactar los procedimientos a seguir al llevar a cabo el estudio socioeconómico, utilizando un lenguaje claro, sencillo, preciso y comprensible para todo el personal de la empresa que hará uso del manual de procedimientos. Cabe señalar que en este proceso, intervinieron el Gerente General y el Gerente Administrativo, los cuales revisaron que la redacción del manual de procedimientos fuera la correcta y adecuada para sus fines.

IV. Revisión y aprobación

Como último paso a considerar en la elaboración del manual de procedimientos, fue la revisión y aprobación del mismo, por lo que se procedió a su presentación ante el Gerente General de la empresa, dando una breve explicación del contenido del documento y de los procedimientos incluidos en éste, para su aprobación o en su caso, efectuar modificaciones necesarias a los procesos. Posteriormente el Gerente General revisó y aprobó el manual como un



documento administrativo formal, para los procesos que realiza la empresa.

En este proyecto se excluyeron los pasos de distribución y control y revisión y actualización, por no aplicar al trabajo desarrollado, ya que el objetivo principal de este trabajo es sólo el diseño del manual de operación.

V. Resultados

Como resultado de este proceso se obtuvo el manual de operación de la empresa cuyo contenido es el organigrama y estructura procedimental, así como el glosario de términos.

3.5 MANUAL DE OPERACIONES PROPUESTO A LA EMPRESA PERICOS TOURS S.A.

Una vez analizada las funciones y actividades que se desarrollan de la empresa Pericos Tours, se llegó a la conclusión que la estructura orgánica que presenta es la adecuada. El problema que se presenta es que no se tiene bien definido las funciones que debe desempeñar cada uno de los integrantes, al igual el don de mando que se debe de seguir.

Con la propuesta del manual de operaciones propuesto se busca:

- I. Conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.



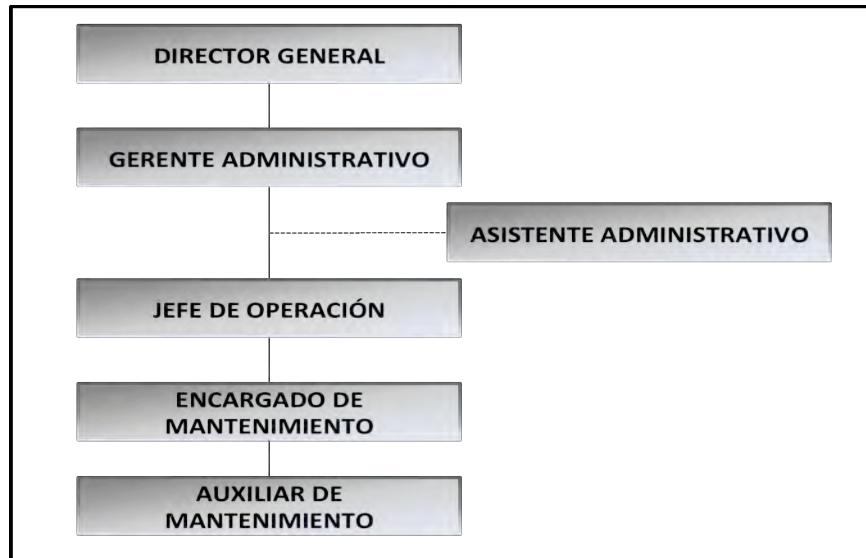
- II. Auxilian en la función del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto a realizar.
- III. Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema administrativo.
- IV. Interviene en la consulta de todo el personal que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- V. Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- VI. Para uniformar y controlar el buen cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- VII. Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- VIII. Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- IX. Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- X. Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades laborales.

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas

A. Organigrama de la empresa. El organigrama que actualmente presente la empresa es el adecuado, por lo cual no se propone modificación alguna.

Figura 3.1 Organigrama de la empresa de Pericos Tours



Fuente: Elaboración propia

B. Funciones y actividades

A continuación se describirán las funciones y actividades que tendrán cada uno de los puestos con los que cuenta la empresa Pericos Tours.



- I. **Director General:** Se le denomina a la persona investida de máxima autoridad en la gestión y dirección administrativa en una empresa, organización o institución.

El Director General puede contar con una serie de directores o gerentes para cada uno de las responsabilidades de la empresa, por ejemplo, director administrativo, director de operaciones, y director de información.

Entre sus funciones están:

- Designar todas las posiciones gerenciales.
- Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos.
- Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuales y entregar las proyecciones de dichas metas para la aprobación de los gerentes corporativos.
- Coordinar con la oficina administrativa para asegurar que los registros y sus análisis se están ejecutando correctamente.
- Crear y mantener buenas relaciones con los clientes, gerentes corporativos y proveedores para mantener el buen funcionamiento de la empresa.



- II. **Gerente Administrativo - Financiero:** Se hace referencia a cualquier ejecutivo que tenga la responsabilidad general de administrar los elementos de ingresos y costos de una empresa. Esto significa que un gerente usualmente vela por todas las funciones de mercadeo y ventas de una empresa, así como las operaciones del día a día. Frecuentemente, el gerente es también responsable de liderar y coordinar las funciones de planeamiento estratégico

Dentro de las funciones que tendría en Gerente Administrativo - Financiero son las siguientes:

- Apoyar al Gerente General en la coordinación y despacho de los asuntos a su cargo. Definir y proponer la política Administrativa del organismo operador ante el área superior inmediata, coordinando su diseño, mediante diagnósticos y estudios financieros específicos, con la finalidad de contribuir en la optimización y la salvaguarda de los recursos de la empresa.
- Formular los proyectos de presupuesto, egresos y de inversión anual de la empresa, así como coordinar y vigilar su cumplimiento de acuerdo a las disposiciones establecidas, así contando con su previa aprobación del área superior inmediata.
- Debe establecer mecanismos y herramientas técnicas, y administrativas de la empresa, así como coordinar la



integración de los informes inherentes para su aprobación del área superior inmediata.

- Programar y coordinar los pagos de salarios a empleados, gastos y demás erogaciones, conforme al presupuesto de egresos autorizado, así como informar oportunamente al área superior inmediata acerca de los movimientos de capitales y existencias en caja.
- Elaborar las actas administrativas, iniciando en su caso los procedimientos disciplinarios por los actos y omisiones que constituyan violaciones a lo establecido en las legislaciones que rigen la operatividad de la empresa, en coordinación con el Director General de la empresa de Perico's Tours S.A.
- Coordinar y supervisar la documentación recabada durante el periodo a informar, para así proporcionarlo al área correspondiente para llevar a cabo la declaración mensual oportuna.
- Autorizar las órdenes de servicio y mantenimiento preventivo y correctivo de equipos, mobiliario y vehículos patrimonio de la empresa, así como establecer los sistemas de suministro y control de los dichos recursos.
- Supervisar las actividades relacionadas con los servicios generales, tales como, fotocopiado, limpieza y

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas



mantenimiento de bienes inmuebles en general, verificando que se cumplan con las disposiciones establecidas para contribuir al desarrollo y buena imagen de la empresa en estudio. El fin de dichas funciones es para llevar y tener un mejor control de los insumos y suministros de la empresa en estudio.

LÍNEAS DE AUTORIDAD Y COORDINACIÓN.

AUTORIDAD DE LÍNEA:

Vertical Ascendente:

Director General

Vertical Descendente:

Jefe de Operación y Asistente Administrativo

III. **Jefe de Operaciones:** Se relaciona con la prestación de los servicios que presta la empresa. Dentro de las funciones y responsabilidades son las siguientes:

- Cumplir con su horario y días de trabajo
- Mantener limpia su área de trabajo
- Supervisar al encargado y al auxiliar de mantenimiento

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas



- Coordinarse con el encargado de mantenimiento para la revisión y servicios de los autos de la Rentadora de Pericos Tours.
- Supervisar el área de mantenimiento que esté perfectamente limpio y ordenado.
- Supervisar la limpieza y el mantenimiento de los autos para que estos que encuentren en buen estado a la hora de dar un servicio a los clientes.
- Efectuar rentas y recepción de vehículos
- Atención de clientes y cotizaciones, coordinados con el Gerente Administrativo de la empresa.
- Apoyar en trabajos administrativos, cuando se requiera
- Elaborar un reporte mensual de mantenimiento de los vehículos.
- Elaborar una lista de requerimientos para el servicio de autos y para el material de limpieza del estacionamiento donde se encuentras dichas unidades de la empresa.
- Coordinar a los choferes para dar servicios de transportación de personal y de igual manera coordinar los servicios del Drop off, cuando así se requiera.



- Efectuar Drop off y transportación de personal ejecutivo, cuando se requiera.
- Coordinar cuando se reporten fallas y colisiones de los automóviles rentados, fuera de la oficina matriz.
- Elaborar una bitácora de mantenimiento de cada de los autos de la empresa.
- Supervisar que se le dé un uso adecuado al equipo de trabajo con el que cuenta la empresa.
- Atender los teléfonos de la oficina cuando sea necesario.
- Elaborar y actualizar el pizarrón en coordinación con el Asistente Administrativa de la empresa.
- Supervisar el trabajo de mantenimiento y reparación del mecánico para que dichas unidades se encuentren en buen estado.

AUTORIDAD DE LÍNEA

Vertical Ascendente:

Gerente Administrativo - Financiero

Vertical Descendente:

Encargado de mantenimiento y auxiliar de mantenimiento

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas



IV. **Asistente Administrativo:** cuenta con las siguientes funciones

- Cumplir con su horario y días de trabajo
- Mantener limpia su área de trabajo, donde se encuentra desempeñando.
- Contestar el teléfono de la oficina y tomar recados si esto lo amerita.
- Organizar, elaborar escritos, archivar, llevar la agenda de trabajo y todo lo relacionado a la administración de la empresa.
- Capturar contratos, pólizas de cheques y gastos de la empresa.
- Actualizar pizarrón de rentas.
- Llevar un control de las reservaciones y cotizaciones que se encuentren al momento en la empresa.
- Preparar la documentación adecuada para enviársela al contador.
- Efectuar y coordinar, los pagos de servicios como son: luz, agua, teléfono y otros.
- Coordinar y efectuar los pagos de las letras de los automóviles de la empresa que se encuentren vigentes.



- Coordinar la cobranza de los acreedores de la empresa.
- Manejar y actualizar el directorio telefónico de la empresa.
- Coordinar la requisición de papelería y material de limpieza
- Elaborar facturas para los clientes de la empresa.
- Administrar la caja chica de la empresa.
- Verificar , coordinar y cotizar por vencimientos las pólizas de seguros de los vehículos

AUTORIDAD DE LÍNEA

Vertical Ascendente:

Gerente Administrativo - Financiero

V. **Encargado de mantenimiento:** De acuerdo al puesto de Encargado de mantenimiento, las funciones y responsabilidades que deben de llevar acabo son las siguientes:

- Cumplir con su horario y días de trabajo.
- Mantener limpia su área de trabajo (Incluyendo la limpieza del baño).

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas

página 67



- Elaborar un reporte quincenal de mantenimiento por automóvil.
- Verificar los niveles de los autos, periódicamente, para llevar un mejor control.
- Checar y calibrar llantas de los todas las unidades de la empresa.
- Pasar un reporte preventivo de servicio de cada automóvil.
- Llevar a cabo una supervisión para la limpieza de todos los autos de la Empresa.
- Efectuar limpieza de motor de cada auto cuando se requiera.
- Verificar bandas, llantas, limpia wippers y balatas, de cada auto de la empresa para que se que estén en buen estado físico.
- Canalizar al mecánico con previa autorización la reparación ó cambio de alguna pieza que requiera algún auto.
- Checar la limpieza de la tapicería de los autos y reportar si es necesario el lavado de estos.



- Guardar los autos correctamente en el estacionamiento de la Empresa antes de terminar su jornada de trabajo.
- Reportar el nivel de combustible de los autos, para que no bajen de $\frac{1}{4}$ de combustible.
- Llevar a cabo, servicios como chofer en cuestión de transportación de personal de ejecutivos y Drop Off, con previa autorización del personal administrativo.
- Manejar de forma adecuada los autos de la empresa tanto por alguna diligencia como para un servicio de transportación ó Drop Off y verificar que sólo se usen de forma oficial.
- Apoyar en diligencias que se requieran para la oficina.
- Se hace responsable del manejo de las llaves de los autos, que estén perfectamente marcadas por cada auto y deben de estar acomodadas dichas llaves en su lugar de origen.
- Apoyar cuando se requiera de ir a verificar un auto rentado que sea reportado por los clientes por tener fallas mecánicas a la hora que se requiera.
- Cuidar y utilizar de manera correcta todo el material para darle mantenimiento a los autos de la empresa y al equipo de trabajo del estacionamiento.



- Verificar perfectamente los autos cuando sean recepcionados por los clientes, de que se encuentren en un buen estado físico.
- Tener disponibilidad de horario y mantener el celular disponible

AUTORIDAD DE LÍNEA

Vertical Ascendente:

Encargado de mantenimiento

Vertical Descendente:

Auxiliar de mantenimiento

VI. **Auxiliar de mantenimiento:** El Auxiliar de Mantenimiento, tendrá las siguientes funciones y responsabilidades dentro de la empresa de Pericos Tours, S.A., que a continuación se detallan:

- Cumplir con su horario y días de trabajo.
- Mantener limpia su área de trabajo, (incluyendo la limpieza del baño y del estacionamiento).
- Lavado y aspirado de todos los autos de la empresa.
- Coordinarse con el encargado de mantenimiento para la verificación general de los autos, de los niveles de

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas

página 70



aceites, llantas, bandas, limpia wippers y para el lavado de Motores.

- Apoyar en la canalización para el mecánico de llevar los autos que requieran algún tipo de servicio, con previa autorización.
- Reportar a la Gerencia los objetos que dejen olvidados los clientes dentro de los autos que hayan sido rentados.
- Hacer una lista para las necesidades del material de limpieza para los autos y del área de trabajo que sean requeridos, y pasarlos a la Gerencia Administrativa para su previa autorización.
- Hacer buen uso del material de limpieza y tenerlo perfectamente marcados y asignarles un lugar de forma ordenada.
- Realizar servicios de transportación y drop off, cuando se requiera.
- Apoyar en diligencias cuando se requieran para la Oficina, en cuestiones administrativas.
- Hacer buen uso de las llaves de los autos y mantenerlas perfectamente ordenadas en su lugar de resguardo.



- Apoyar cuando se requiera de ir a verificar un auto rentado que sea reportado por los clientes por tener fallas mecánicas a la hora que se requiera.
- Vigilar y utilizar de manera correcta para que el material y equipo de trabajo del estacionamiento se le dé un uso correcto.
- Verificar perfectamente los autos cuando sean recepcionados por los clientes, de que se encuentren en un buen estado físico.
- Tener disponibilidad de horario y mantener el celular disponible.

AUTORIDAD DE LÍNEA

Vertical Ascendente:

Jefe de Operación

En conclusión, en este apartado se describió la empresa en la cual me encuentro laborando, Pericos Tours, SA., en donde estoy desempeñando el puesto de Gerente Administrativo y Financiero; se especifica su importancia dentro del mercado turístico y de renta de carros, especificando sus funciones, obligaciones y otros datos administrativos, así como la estructura orgánica que presenta y su forma de operar.

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas

página 72



En este apartado se vinculó los conocimientos adquiridos en la carrera de economía y finanzas con el desempeño de las funciones encomendadas en el puesto de gerente administrativo y financiero; el haber cursado la carrera ya mencionada, brindándome conocimientos y herramientas que permiten ser propositiva en actividades para el mejor funcionamiento de la empresa y de esta manera contribuir a la consecución de las metas y objetivos de Pericos Tours, S.A.

Una vez analizada la empresa y conocer el funcionamiento de esta, se detectó el problema, que en esta empresa no se tenían definidas las funciones y actividades de los puestos que comprenden la estructura orgánica, lo cual ocasionaba duplicidad de funciones y pérdida de tiempo en las actividades, por lo cual se propuso el manual de operaciones de la empresa Pericos Tours, objetivo del presente proyecto.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- La Universidad de Quintana Roo es el centro académico en su tipo más joven del país, su fundación fue en el año de 1991. Es un centro de educación superior para formar profesionales en las áreas sociales, las humanidades, las ciencias básicas y las áreas tecnológicas de mayor demanda en el Estado.
- La actualización de los programas de estudio que se imparten en la Universidad, permite una mejor capacitación de los egresados, lo cual contribuye de manera eficiente en el entendimiento de los problemas actuales, así como en el desarrollo de sus actividades en el campo laboral.
- La Licenciatura de Economía y Finanzas brinda conocimientos y herramientas para que los egresados puedan desarrollarse en diversos sectores tanto públicos, privados y financieros; lo cual permite que el egresado tenga amplia gama de oferta laboral.
- De acuerdo con los conocimientos adquiridos en la Universidad de Quintana Roo, en particular en la carrera de Economía y Finanzas, Estos me permiten comprender y analizar el funcionamiento de una empresa familiar Pericos Tours, SA en el puesto de Gerente Administrativo y Financiero.
- De acuerdo a los conocimientos adquiridos permitieron identificar que en la empresa Pericos Tours, S.A. existe la problemática de la

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas

página 74



falta de un manual de operaciones, lo cual ha repercutido en la falta de delimitación de funciones, repercutiendo en la pérdida de tiempo y recursos en la empresa.

- A lo largo de esta investigación se llegó a la conclusión de que los manuales de Operaciones resultan indispensables para cualquier organización, gracias a ellos se logra la mayor eficiencia de los recursos, tanto humanos como financieros, ya que facilitan la estandarización de los procesos y la preservación del conocimiento adquirido por la misma organización.
- Por otra parte se puede concluir que sin una estructura organizacional adecuada el personal difícilmente podrá contribuir al logro de los objetivos de la empresa. Una organización es eficiente si su estructura está diseñada para cubrir sus necesidades. Mientras más clara sea la definición de un puesto, las actividades a realizar y la comprensión de las relaciones de autoridad y las relaciones informales con otros puestos, se evitarán conflictos y la productividad de las personas aumentará.
- El objetivo principal de este trabajo fue realizar una propuesta del Manual de Operaciones para la empresa de Pericos Tours, S.A., que permita documentar sus procedimientos, para hacer tangibles y transferibles sus conocimientos y experiencias.
- Como resultado del análisis se pudieron identificar las principales actividades que se realizan actualmente en la empresa, se encontraron deficiencias que existen en los procesos para definir



áreas donde se puede mejorar y así eficientar la operación y recursos.

- Otro objetivo de la investigación fue identificar y documentar los procesos importantes dentro de la empresa, esto fue posible gracias a la información obtenida de las entrevistas realizadas a los empleados.
- Como resultado de esta investigación se hizo una propuesta de organigrama y manual de operaciones que abarcara todas las áreas necesarias, estableciendo puestos y funciones bien definidas y relaciones de autoridad claras.
- El manual propuesto será de gran utilidad debido a que en él se explican las actividades que se realizan actualmente y las que pretenden realizar y se sistematizan sus experiencias y conocimientos para hacerlos fácilmente transmisibles y así poder cumplir con el propósito que tiene la empresa y este manual puede ser aplicado en nuevas sucursales lo cual será útil como Instrumento de formación y referencia a todos los miembros de la empresa.

Recomendaciones

- La Universidad de Quintana Roo debe estar en constante evolución en cuento a su oferta académica, con la finalidad de estar acorde con las necesidades del estado, con el objetivo de satisfacer la

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas

página 76



demanda de mano obra en todos los sectores económicos de la entidad.

- La revisión de programas de estudios es de mucha importancia ya que permite que los egresados salgan mejor preparados para desempeñarse mejor en el campo laboral; un área de oportunidad a explotar por parte de la Universidad de Quintana Roo es ofrecer programas de capacitación y actualización a sus egresados en todas las carreras que imparte.
- Es importante que se realicen las actualizaciones necesarias como resultado de la mejora o cambios que puedan ocurrir en la empresa, cabe recalcar que las empresas están en constante evolución, por lo cual se dan cambios constantes por lo que se requerirá que estos se reflejen en el manual.
- Se recomienda que el manual de operación desarrollado se considere parte fundamental en la operación de la empresa, ya que en él se han definido y delimitado funciones y obligaciones de la estructura organizacional de la empresa Pericos Tours S.A.



Bibliografía

- Anthony, Robert N., La Contabilidad en la Administración de Empresas, Unión tipográfica, Hispano Americana, 1969.
- ANTHONY, Robert N., La Contabilidad en la Administración de Empresas. México D. F. Textos y casos Trad. de Manuel Gagoagas, 1994 – 1993.
- Auditoría y Control Interno, Gustavo Cepeda.
- BLANES PINTO, Joaquín, Diccionario de Términos Contables. México, Editorial Continental, S.A. 1989.
- BALLESTEROS INDA, Nicolás, Fundamentos de Contabilidad. México, Nueva Editorial Interamericana, S.A. de C.V. 2da. edición. 1992.
- CHAPOY BONIFAZ, Dolores Beatriz, Finanzas nacionales y finanzas estatales, mecanismos de conciliación, México, UNAM, 1992.
- Contabilidad de Costos, Ralph s. Polimeni, Frank J. Fabozzi y Arthur H. Adelverg.
- Corona F. José, Casos de la Reforma Fiscal 2005, Segunda Edición México.
- Charles T. Horngren, George Foster, “Contabilidad de Costos un Enfoque Gerencial”, Prentice Hall, Sexta Edición.



- Diep Diep, Daniel. Los agravios fiscales y su impugnación: manual de aplicaciones prácticas. México: Edit. Pac, 2003.
- Diccionario de Economía y Finanzas, Arthur Anderson.
- Diccionario Espasa de economía y Negocios. Espasa Calpe, S.A.
- Enciclopedia de las Pymes
- FINNEY HARRY A. y Miller, Curso de Contabilidad (Tomo III) Herbert E. Unión Tipográfica, Editorial Hispano-americana, México. 1989, Curso de Contabilidad. (Tomo IV) Unión Tipográfica, Editorial Hispano-América, México, 1991.
- FRAGA, Gabino, Derecho Administrativo, México, Porrúa, 1955.
- GUAJARDO C. Gerardo. Contabilidad Financiera. México, 2da. Ed. Editorial McGraw-Hill, 1995.
- MÁRQUEZ GÓMEZ, Daniel, los procedimientos administrativos materialmente jurisdiccionales como medio de control en la administración pública, México, UNAM, 2002.
- "Manuales Administrativos: Guía Para Su Elaboración", Franklin Fincowsky Enrique Benjamín México, Fca – Unam.
- MANKIW, N. GREGORY. "Principios de Economía". 3ra. Edición. McGRAW HILL. España. 2004.



- Mason, Robert Lind, Douglas y Willam Msrchal (2001). Estadística para la Administración y Economía. 10ª Edición. Editorial Alfaomega, México.
- Ramírez Padilla David Noel, Contabilidad Administrativa, Sexta Edición.
- Organización De Empresas, Análisis Diseño Y Estructura, Franklin Fincowsky Enrique Benjamín México, Fca – Unam.
- Sistemas Administrativos Gómez Ceja, México, Mc Graw Hill 1997.
- Santiago Zorrilla Arena. Introducción a la Metodología de la Investigación. Editorial Océano.
- VICENCIO BRAMBILIA. “Economía para la toma de decisiones”. Thomson. México 2002.

Páginas de internet consultadas:

http://www.solomanuales.org/manuales_operaciones_en_pymes

Ibarra Mars, A.:(2010) *Introducción a las Finanzas Públicas*, Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2010a/665/

<http://tenoch.pquin.unam.mex>

www.uqroo.com.mx

Memoria por experiencia profesional

Lic. En economía y finanzas

página 80



-
- REVISTA DE LA ESCUELA DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS. Año I No. 3. Diciembre 1999.
 - Revista Emprendedores. Fondo Editorial FCA. Julio-Agosto 2003