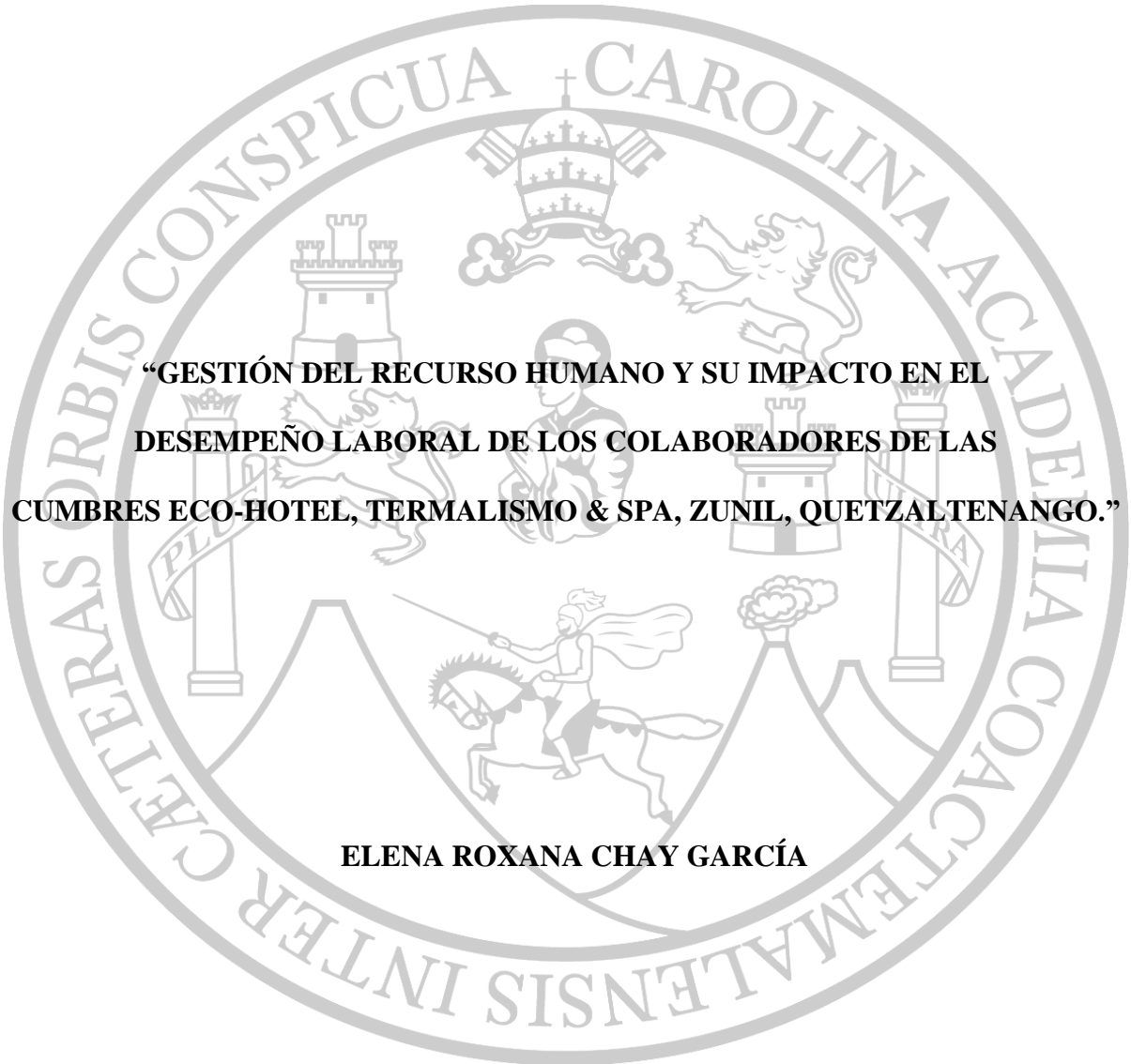


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE**

**DIVISIÓN CIENCIAS ECONÓMICAS**



**“GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y SU IMPACTO EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS  
CUMBRES ECO-HOTEL, TERMALISMO & SPA, ZUNIL, QUETZALTENANGO.”**

**ELENA ROXANA CHAY GARCÍA**

**QUETZALTENANGO, SEPTIEMBRE DE 2024**



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE**

**DIVISIÓN CIENCIAS ECONÓMICAS**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**TRABAJO DE GRADUACIÓN:**

**“GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y SU IMPACTO EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS  
CUMBRES ECO-HOTEL, TERMALISMO & SPA, ZUNIL, QUETZALTENANGO.”**

**PRESENTADA POR:**

**ELENA ROXANA CHAY GARCÍA**

**PREVIO A OBTENER EL GRADO ACADÉMICO QUE LA ACREDITA COMO:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**QUETZALTENANGO, SEPTIEMBRE 2024**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE**

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**RECTOR MAGNÍFICO:** M.A WALTER RAMIRO MAZARIEGOS

BIOLIS

**SECRETARIO GENERAL:** LIC. LUIS FERNANDO CORDÓN

LUCERO

**MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO**

**DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE:** DR. CÉSAR HAROLDO MILIÁN

REQUENA

**SECRETARIO ADMINISTRATIVO:** MSC. JOSÉ EDMUNDO MALDONADO

**REPRESENTANTES DOCENTES:** MSC. RAÚL BETHANCURT

MSC. EDELMAN MONZÓN

**REPRESENTANTE ESTUDIANTIL:** BR. ALEYDA TRINIDAD DE LEON

**REPRESENTANTE DE EGRESADOS** LIC. VICTOR DÍAZ

**DIRECTOR DE DIVISIÓN** MSC. SERGIO ANIBAL SUM GARCÍA

**COORDINADOR DE CARRERA** MSC. WALTER SANTIZO

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL DE ÁREAS  
BÁSICAS**

**ÁREA DE ADMINISTRACIÓN:** MSC. WALTER ALFREDO SANTIZO  
LÓPEZ

**ÁREA DE MERCADOTECNIA:** LICDA. NIVIA RUTH GÓMEZ  
URIZAR

**ÁREA DE OPERACIONES:** LICDA. CLAUDIA EUNICE  
MÉNDEZ CAJAS

**ÁREA DE MATEMÁTICO-ESTADÍSTICO:** MSC. CARLOS EDILSAR DE LEÓN  
MORALES

**ÁREA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA:** MSC. CARLOS ROBERTO RODAS  
ARANGO

**ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

LICDA. PAOLA EMILIA SÁNCHEZ MALDONADO

**REVISOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

MSC. DORA VIRGINIA TOBÍAS CALDERÓN

**MADRINA**

LICDA. YURI BEATRIZ AGUILAR MENCHÚ

Quetzaltenango, 10 de noviembre de 2,023.

Maestro:

**Walter Alfredo Santizo López**

Coordinador de la Carrera de Administración de Empresas

Centro Universitario de Occidente

Universidad de San Carlos de Guatemala

Respetable Señor Coordinador:

En atención al Nombramiento según **Oficio CAE. CC.EE. No. 005-2023, de Fecha 17 de abril de 2023**, he procedido a asesor el trabajo de Graduación, del Estudiante: **ELENA ROXANA CHAY GARCÍA** Con Número de Carné No. 2327541870916 y Registro Académico No. **201430605**, el cual tiene como título: **GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS CUMBRES ECO-HOTEL, TERMALISMO & SPA, ZUNIL, QUETZALTENANGO**, Presentada a las autoridades de la División de Ciencias Económicas del Centro Universitario de Occidente, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Me permito informar a usted que el trabajo realizado por el estudiante tiene como aporte primordial: el aporte al departamento de Recursos Humanos ya que este se encarga de implementar las estrategias que requiere la compañía para asegurar el éxito entre los empleados. Al mismo tiempo, busca la satisfacción de los trabajadores y gestiona las acciones necesarias para su bienestar.

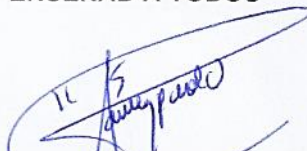
Dicho trabajo tiene como aporte brindar un estudio para mejorar el proceso de Gestión de Recursos Humanos, Así mismo, a los empresarios como una guía para evaluar los procesos de Gestión de Recursos Humanos en sus organizaciones. A los colaboradores, un estudio que brinde herramientas que sean utilizadas para aumentar su eficiencia laboral. A los estudiantes de Ciencias Económicas y Empresariales como referencia para futuras investigaciones. Al centro turístico de las Cumbres ECO-HOTEL, TERMALISIMO & SPA, ZUNIL, QUETZALTENANGO como un incentivo para continuar fomentando el desarrollo turístico del lugar.

Dicho trabajo ha sido realizado utilizando los métodos de investigación que se requieren para garantizar la calidad del mismo, por lo que a mi criterio considero que la presente enriquecerá nuestro material técnico de apoyo a nivel académico y profesional.

Por lo antes expuesto, me permito emitir **DICTAMEN FAVORABLE**, al presente trabajo de graduación, para su correspondiente proceso, previo a conferírsele el título de Administrador de Empresas, en el grado académico de Licenciada.

Sin otro particular, me suscribo de usted,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**



**Licda. Paola Emilia Sánchez Maldonado**  
Administrador de Empresas  
Colegiado No. 15,689  
**Asesor**

Quetzaltenango, 22 de mayo de 2,024.

Doctor:

Walter Alfredo Santizo López

Coordinador de la Carrera de Administración de Empresas

División de Ciencias Económicas

Centro Universitario de Occidente

Universidad de San Carlos de Guatemala

Respetable Señor Coordinador:

En atención al oficio **E.A/CCEE/REV/ No. 23-2023** de fecha 17 de noviembre de 2023, en el que se me asigna como Revisora del Trabajo de Graduación de la estudiante **ELENA ROXANA CHAY GARCÍA**, con Carné No. **2327 54187 0916** y Registro Académico **201430605**, de la carrera de Administración de Empresas, con el trabajo de graduación titulado **"GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS CUMBRES ECO-HOTEL TERMALISMO & SPA, ZUNIL, QUETZALTENANGO"**, al que me permito informar lo siguiente:

- a) Que se ha concluido con el proceso de revisión, habiendo cumplido la estudiante con los requisitos académicos-científicos de esta casa de estudios superiores, necesarios para este tipo de trabajo.
- b) El aporte que deja para los dueños y/o gerentes de la empresa y otras empresas del ramo, es un Manual de Funciones y Perfil de los Puestos
- c) Emito **DICTAMEN FAVORABLE**, para que la estudiante pueda continuar su proceso previo a conferírsele el Título de Administradora de Empresas en el grado académico de Licenciada.

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**



Msc. Dora Virginia Tobías Calderón  
Administradora de Empresas  
Colegiado No. 7,913



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

**CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE -CUNOC-**

El infrascrito DIRECTOR DE LA DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONOMICAS Del Centro Universitario de Occidente ha tenido a la vista la **CERTIFICACIÓN DEL ACTA DE GRADUACIÓN No. AE. 024-2024** del día **veintiocho** de **agosto** de dos mil **veinticuatro** presentado por el (la) estudiante: **Elena Roxana Chay García**, con carné No. **2327 54187 0916**, Registro Académico: **201430605**, emitida por el Coordinador de la Carrera de: **ADMINISTRADOR DE EMPRESAS** por lo que se **AUTORIZA LA IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN** titulado: **"GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS CUMBRES ECO-HOTEL TERMALISMO & SPA, ZUNIL, QUETZALTENANGO"**

Quetzaltenango 4 de septiembre 2024

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



**Msc. Sergio Anibal Sum Garcia**  
Director de la División de  
Ciencias Económicas

## **DEDICATORIA**

- A Dios: Por ser mi guía, fuente de fortaleza y sabiduría, por iluminar mi camino en cada paso de este proceso y brindarme las bendiciones necesarias para llegar a este momento tan importante en mi vida.
- A mis Padres: Por su amor incondicional, sacrificios y apoyo constante, gracias por creer en mí incluso en los momentos más difíciles y por impulsarme a alcanzar mis sueños, este logro es tanto mío como de ustedes.
- A Las Cumbres eco-hotel, termalismo y spa: Por brindarme la valiosa oportunidad de realizar mi trabajo de graduación con ustedes, gracias por su confianza y colaboración, que me permitieron aprender y crecer tanto profesional como personalmente durante este proceso.
- A Coordinador de la Carrera: MSC. Walter Santizo, por su orientación, paciencia y valiosa enseñanza durante este proceso, su conocimiento y disposición para guiarme fueron esenciales para la culminación de este trabajo.
- A mi compañero de vida: Por su apoyo constante en todo momento, su paciencia, comprensión y ánimo fueron fundamentales para superar los desafíos de este camino. No hubiera sido posible llegar hasta aquí sin su compañía y aliento.
- A mis amigos: Quienes con su amistad y compañía me brindaron apoyo emocional, alegría y la motivación necesaria para seguir adelante.
- A mi madrina de Graduación: Por su generosidad, apoyo y aliento en este importante momento de mi vida, su presencia ha sido significativa y me ha inspirado a seguir adelante con determinación.



A la Universidad de San Carlos de Guatemala: Mi alma mater, por brindarme la oportunidad de formarme académicamente, crecer como profesional y ser parte de una comunidad comprometida con el conocimiento y el desarrollo de nuestro país.

## Contenido

Introducción .....	1
<b>Capítulo I.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Marco Contextual .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Área geográfica.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Unidad de análisis .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Monografía de la región de estudio .....</b>	<b>5</b>
1.3.1 Antecedentes históricos del municipio .....	5
1.3.2 Aspectos culturales .....	6
1.3.3 Clima .....	6
1.3.4 Contaminación ambiental (fuentes hídricas y/o paisaje) .....	7
1.3.5 Niveles de pobreza.....	7
1.3.6 Migración.....	8
1.3.7 Áreas protegidas .....	8
1.3.8 Población económicamente activa.....	9
1.3.9 Educación .....	10
1.3.10 Uso del suelo .....	10
1.3.11 Producción hortícola.....	10
1.3.12 Turismo.....	11
1.3.13 Recursos naturales .....	12

1.3.13.1 Hídricos.....	13
1.3.13.2 Riachuelos.....	13
1.3.13.3 La fauna. ....	14
1.3.14 Amenazas y vulnerabilidades .....	14
1.3.14.1 Inundaciones. ....	15
1.3.14.2 Incendios Forestales.....	15
1.3.14.3 Corrimiento de tierras. ....	16
1.3.14.4 La contaminación del ambiente. ....	16
1.3.15 Organización comunitaria a nivel local .....	18
1.3.16 Infraestructura vial a nivel departamental y local .....	18
<b>1.4 Datos relevantes de la empresa .....</b>	<b>19</b>
1.4.1 Las cumbres eco hotel, termalismo y spa.....	19
1.4.2 Misión.....	19
1.4.3 Visión.....	19
1.4.4 Valores.....	19
1.4.5 Políticas generales .....	20
1.4.5.1 Política contra la explotación sexual y trata de personas.....	20
1.4.5.2 Política de sostenibilidad. ....	20
1.4.5.3 Política ambiental y social. ....	20
1.4.5.4 Política de compras.....	21
1.4.5.5 Política de calidad.....	21
1.4.5.6 Política de gestión humana. ....	21
1.4.5.7 Política de innovación.....	22
1.4.5.8 Política de mantenimiento.....	22
1.4.5.9 Política de seguridad ocupacional.....	22
1.4.6 Las cumbres – eco hotel .....	22

1.4.7 Termalismo.....	23
1.4.8 Sibal ulew .....	23
1.4.9 Restaurante santa catalina.....	23
<b>Capítulo II .....</b>	<b>25</b>
<b>2. Marco Conceptual.....</b>	<b>25</b>
<b>2.1 Gestión del recurso humano.....</b>	<b>25</b>
2.1.1 Aspectos fundamentales de la gestión de recursos humanos .....	26
2.1.1.1 Las personas como seres humanos. ....	26
2.1.1.2 Las personas como activadores de los recursos de la organización.....	26
2.1.1.3 Las personas como talentos proveedores de competencias. ....	27
2.1.1.4 Las personas como el capital humano de la organización. ....	27
2.1.2 Funciones de la gestión de los recursos humanos .....	27
2.1.3 Dotación de personal .....	28
2.1.4 Desarrollo de recursos humanos.....	29
2.1.5 Remuneración.....	30
2.1.5.1 Remuneración financiera directa. ....	30
2.1.5.2 Remuneración financiera indirecta (beneficios). ....	30
2.1.5.3 Remuneración no financiera. ....	30
2.1.6 Seguridad y salud.....	30
2.1.7 Relaciones con los empleados y relaciones laborales .....	31
2.1.8 Interrelaciones de las funciones de la ARH.....	32
2.1.9 Objetivos de la gestión del recurso humano .....	32
2.1.9.1 Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y a realizar su misión. ....	33

2.1.9.2 Proporcionar competitividad a la organización. ....	33
2.1.9.3 Proporcionar a la organización personas bien entrenadas y motivadas. ....	33
2.1.9.4 Aumentar la autoactualización y la satisfacción de las personas en el trabajo. ....	34
2.1.9.5 Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo. ....	34
2.1.9.6 Administrar e impulsar el cambio. ....	34
2.1.9.7 Mantener políticas éticas y comportamiento socialmente responsable. ....	35
2.1.9.8 Construir la mejor empresa y el mejor equipo. ....	35
2.1.10 Los procesos de la gestión del recurso humano .....	35
2.1.10.1 Procesos para integrar personas. ....	36
2.1.10.2 Procesos para organizar a las personas. ....	36
2.1.10.3 Procesos para recompensar a las personas. ....	36
2.1.10.4 Procesos para desarrollar a las personas. ....	36
2.1.10.5 Procesos para retener a las personas. ....	36
2.1.10.6 Procesos para auditar a las personas. ....	37
2.1.11 Las personas como recursos o asociados de la organización .....	37
2.1.11.1 Las personas como recursos. ....	38
2.1.11.2 Las personas como asociados. ....	38
2.1.12 Administración de los talentos humanos y del capital intelectual .....	39
2.1.13 Talento humano .....	40
2.1.13.1 Conocimiento. ....	40
2.1.13.2 Habilidad. ....	40
2.1.13.3 Juicio. ....	40
2.1.13.4 Actitud. ....	40
2.1.14 Capital humano .....	41
2.1.14.1 Los talentos. ....	41
2.1.14.2 El contexto. ....	41
2.1.15 Capital intelectual .....	42
2.1.16 Nuestras personas, nuestros clientes y nuestra organización .....	42

<b>2.2 Desempeño laboral .....</b>	<b>43</b>
2.2.1 Evaluación del desempeño .....	44
2.2.2 ¿Qué se debe medir?.....	46
2.2.2.1 Resultados finales. ....	46
2.2.2.2 Desempeño.....	46
2.2.2.3 Competencias.....	46
2.2.2.4 Factores críticos para el éxito. ....	46
2.2.3 ¿Por qué se evalúa el desempeño?.....	46
2.2.3.1 Recompensas.....	46
2.2.3.2 Realimentación. ....	47
2.2.3.3 Desarrollo.....	47
2.2.3.4 Relaciones.....	47
2.2.3.5 Percepción.....	47
2.2.3.6 Potencial de desarrollo.....	47
2.2.3.7 Asesoría.....	47
2.2.4 Establecimiento de los criterios del desempeño (estándares).....	48
2.2.4.1 Rasgos de personalidad.....	48
2.2.4.2 Competencias.....	48
2.2.4.3 Logro de las metas. ....	49
2.2.4.4 Potencial de mejoramiento.....	50
2.2.5 Técnicas de evaluación del desempeño .....	50
2.2.5.1 La retroalimentación de 360 grados como método de evaluación.....	51
2.2.5.2 Escalas de calificación. ....	52
2.2.5.3 Incidentes críticos. ....	52
2.2.5.4 Ensayo.....	53
2.2.5.5 Estándares laborales.....	53
2.2.5.6 Clasificación. ....	54
2.2.5.7 Distribución obligatoria. ....	55
2.2.5.8 Escala de calificación basada en el comportamiento (ECBC).....	55

2.2.5.9 Sistema basado en resultados.....	56
<b>Capítulo III.....</b>	<b>58</b>
<b>3. Análisis e Interpretación de Datos .....</b>	<b>58</b>
<b>3.1 Género de entrevistados .....</b>	<b>59</b>
<b>3.2 Edad de entrevistados .....</b>	<b>60</b>
<b>3.3 Escolaridad de entrevistados.....</b>	<b>62</b>
<b>3.4 Área a que pertenecen los entrevistados .....</b>	<b>64</b>
<b>3.5 Percepcion de los entrevistados sobre recursos humanos .....</b>	<b>66</b>
<b>3.6 Percepción de los entrevistados sobre sus superiores .....</b>	<b>67</b>
<b>3.7 Apreciación de las labores de los entrevistados.....</b>	<b>70</b>
<b>3.8 Incentivos que motivan a los entrevistados.....</b>	<b>72</b>
<b>3.9 Evaluación de desempeño de entrevistados .....</b>	<b>74</b>
<b>3.10 Tareas que ya no aplican los encuestados .....</b>	<b>76</b>
<b>3.11 Orientación de los entrevistados .....</b>	<b>77</b>
<b>3.12 Participación de entrevistados en capacitaciones.....</b>	<b>79</b>
<b>3.13 Nivel de supervisión de entrevistados.....</b>	<b>81</b>
Comprobación de Hipótesis (Q de Kendall).....	83
Conclusiones.....	95
Recomendaciones .....	97
<b>Capítulo IV .....</b>	<b>99</b>

<b>4. Propuesta de Trabajo .....</b>	<b>99</b>
<b>4.1 Título .....</b>	<b>99</b>
<b>4.2 Introducción.....</b>	<b>99</b>
<b>4.3 Hallazgos .....</b>	<b>100</b>
<b>4.4 Objetivos .....</b>	<b>101</b>
<b>4.5 Descripción de la propuesta .....</b>	<b>101</b>
<b>4.6 Enfoque de la propuesta .....</b>	<b>102</b>
4.6.1 Mejora de la eficiencia operativa.....	103
4.6.2 Alineación con el crecimiento y cambio .....	103
<b>4.7 Estrategias.....</b>	<b>103</b>
Estructura General 2023 .....	105
<b>4.8 Departamento Administrativo .....</b>	<b>106</b>
<b>Inventario de puesto del departamento.....</b>	<b>106</b>
<b>Organigrama.....</b>	<b>106</b>
Manual de Funciones y Perfil del Gerente General.....	107
Manual de Funciones y Perfil del Gerente Operativo .....	115
Manual de Funciones y Perfil del Gerente Financiero .....	124
Manual de Funciones y Perfil del Gerente de Recursos Humanos.....	132
Manual de Funciones y Perfil del Asistente General .....	140
<b>4.9 Departamento de Mantenimiento y Seguridad .....</b>	<b>148</b>



<b>Inventario de puesto del departamento.....</b>	<b>148</b>
<b>Organigrama.....</b>	<b>148</b>
Manual de Funciones y Perfil del Gerente de Mantenimiento y Seguridad .....	149
Manual de Funciones y Perfil de Secretaria de Sauna.....	156
Manual de Funciones y Perfil de Agente de Seguridad.....	162
Manual de Funciones y Perfil de Saunero .....	168
Manual de Funciones y Perfil de Conserje .....	174
Manual de Funciones y Perfil de Electricista .....	179
Manual de Funciones y Perfil de Jardinero .....	185
<b>4.10 Departamento de Alimentos y Bebidas .....</b>	<b>190</b>
<b>Inventario de puesto del departamento.....</b>	<b>190</b>
<b>Organigrama.....</b>	<b>191</b>
Manual de Funciones y Perfil de Chef Ejecutivo .....	192
Manual de Funciones y Perfil de Sub Chef .....	199
Manual de Funciones y Perfil de Cocinero .....	206
Manual de Funciones y Perfil de Panadero .....	212
Manual de Funciones y Perfil de Ayudante de Cocina .....	217
Manual de Funciones y Perfil de Tortillera .....	223
Manual de Funciones y Perfil de Stewart.....	228
<b>4.11 Departamento de Restaurante .....</b>	<b>233</b>

<b>Inventario de puesto del departamento.....</b>	<b>233</b>
<b>Organigrama.....</b>	<b>234</b>
Manual de Funciones y Perfil de Gerente de Restaurante.....	235
Manual de Funciones y Perfil de Subgerente de Restaurante .....	246
Manual de Funciones y Perfil de Host.....	256
Manual de Funciones y Perfil de Cajero .....	263
Manual de Funciones y Perfil de Barista.....	269
Manual de Funciones y Perfil de Bartender .....	275
Manual de Funciones y Perfil de Ayudante de Barista Extra.....	281
Manual de Funciones y Perfil de Capitán de Mesas.....	287
Manual de Funciones y Perfil de Asesor de Mesas .....	294
Manual de Funciones y Perfil de Garrotero.....	304
<b>4.12 Departamento de Spa.....</b>	<b>309</b>
<b>Inventario de puesto del departamento.....</b>	<b>309</b>
<b>Organigrama.....</b>	<b>309</b>
Manual de Funciones y Perfil de Gerente de Spa.....	310
Manual de Funciones y Perfil Subgerente de Spa .....	318
Manual de Funciones y Perfil de Terapeuta .....	326
Manual de Funciones y Perfil de Atención al Cliente .....	333
Manual de Funciones y Perfil de Maid Spa.....	340

Manual de Funciones y Perfil de Terapeuta Extra .....	347
<b>4.13 Departamento de División de Cuartos .....</b>	<b>354</b>
<b>Inventario de puesto del departamento.....</b>	<b>354</b>
<b>Organigrama.....</b>	<b>354</b>
Manual de Funciones y Perfil Gerente de División de Cuartos .....	355
Manual de Funciones y Perfil Ama de Llaves.....	365
Manual de Funciones y Perfil de Camarera.....	372
Manual de Funciones y Perfil de Lavandería .....	379
Manual de Funciones y Perfil de Camarera Extra.....	386
Manual de Funciones y Perfil de Reservas y Atención al Cliente.....	393
Manual de Funciones y Perfil Bell Boy.....	400
<b>4.14 Departamento de Finanzas.....</b>	<b>406</b>
<b>Inventario de puesto del departamento.....</b>	<b>406</b>
<b>Organigrama.....</b>	<b>406</b>
Manual de Funciones y Perfil Contador General .....	407
Manual de Funciones y Perfil Auxiliar Contable .....	413
Manual de Funciones y Perfil de Bodega.....	421
Cronograma de implementación de la propuesta (octubre-noviembre 2023).....	429
Presupuesto de implementación de la propuesta.....	431
Bibliografía de la propuesta.....	433

Referencias.....	434
Notas al Pie .....	437
Anexos .....	438
<b>a) Diseño de Investigación .....</b>	<b>438</b>
<b>b) Cuadros de Investigación .....</b>	<b>454</b>
<b>c) Boleta de Encuesta .....</b>	<b>460</b>
<b>d) Boleta de Entrevista .....</b>	<b>464</b>
<b>e) Guía de Observación.....</b>	<b>468</b>
<b>f) Carta de Aceptación.....</b>	<b>470</b>
<b>g) Distribución Ji Cuadrada .....</b>	<b>471</b>
<b>h) Sustentación teórica de la propuesta .....</b>	<b>471</b>

## **Introducción**

En el contexto actual de los negocios, la gestión del recurso humano ha adquirido una relevancia significativa en la obtención de ventajas competitivas y el logro de resultados sobresalientes. Las organizaciones han reconocido la importancia de contar con un equipo de colaboradores motivados y comprometidos, capaces de contribuir de manera eficiente al logro de los objetivos corporativos. En este sentido, la optimización de la gestión del talento humano se ha convertido en un desafío clave para el éxito empresarial.

La gestión del recurso humano en el entorno empresarial es un factor de vital importancia que influye directamente en el rendimiento laboral y, por ende, en el éxito de la organización. La presente investigación se centra en el análisis del impacto de la gestión del recurso humano en el desempeño laboral de los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa, un destacado establecimiento ubicado en Zunil, Quetzaltenango.

Las Cumbres es una empresa que se ha destacado por su compromiso con la calidad de sus servicios, así como por su enfoque en la satisfacción de los clientes. Para alcanzar estos objetivos, la organización reconoce la importancia de contar con colaboradores motivados y comprometidos, capaces de ofrecer un servicio excepcional en un entorno altamente competitivo. La gestión del recurso humano desempeña un papel clave en la motivación y satisfacción de los colaboradores, lo que se refleja directamente en su desempeño.

La presente investigación se llevó a cabo mediante la aplicación de encuestas entre una muestra representativa de colaboradores pertenecientes a diversos departamentos de Las Cumbres. Además, se realizaron entrevistas con los encargados de áreas y se aplicó una guía de observación para obtener una visión completa de la gestión del recurso humano en la empresa y su relación con el desempeño laboral.

El análisis de los datos recopilados reveló una percepción positiva de los colaboradores hacia la gestión del recurso humano en Las Cumbres, indicando que las estrategias implementadas por el departamento de recursos humanos han tenido un impacto positivo en la motivación y el compromiso laboral. No obstante, los resultados estadísticos mostraron que esta percepción no se traduce necesariamente en un mejor rendimiento en las funciones y responsabilidades de los colaboradores.

Un hallazgo significativo es la obsolescencia del manual de funciones y la estructura organizativa de la empresa, lo que podría estar afectando la eficacia de la gestión del recurso humano al generar confusión en las responsabilidades y funciones de los colaboradores.

En vista de los resultados obtenidos, se plantea la propuesta de actualización del manual de funciones y la estructura organizativa de Las Cumbres buscando abordar las deficiencias identificadas en la investigación y garantizar que la empresa esté preparada para enfrentar los desafíos actuales y futuros. Esta actualización no solo beneficiará a la empresa al aumentar su eficiencia y eficacia, sino que también contribuirá al bienestar y satisfacción de sus colaboradores al brindarles una mayor claridad y oportunidades de crecimiento en sus roles.

Esta actualización tiene como objetivo principal garantizar que los roles y responsabilidades de cada colaborador estén claramente definidos y alineados con las necesidades actuales de la organización. Además, se sugiere continuar implementando programas de capacitación y desarrollo profesional para fortalecer las habilidades y competencias de los colaboradores, lo que podría influir positivamente en su desempeño.

## Capítulo I

### 1. Marco Contextual

#### 1.1 Área geográfica

*Quetzaltenango*: es un departamento de la República de Guatemala, situado en la región occidental del país. Tiene una extensión territorial de 1951 kilómetros cuadrados; limita al norte con el departamento de Huehuetenango, al este con los departamentos de Totonicapán y Sololá, al sur con los departamentos de Retalhuleu y Suchitepéquez y al oeste con el departamento de San Marcos. Dista 205 Km de la ciudad capital, cuenta con 24 municipios, su cabecera departamental es Quetzaltenango, se encuentra situado en la región VI o sur occidente, ubicado en la latitud 14o 50' 16" y longitud 91o 31' 03". El nombre etimológico más aceptado de todas las versiones, es el que aparece en el título real de don Francisco Izquín Hehaib, de fecha 1,558 como Xelajú, los quiches le llamaban Xelahuh y Xelahuh Quech o sea el día 10 de su calendario. La ciudad de Quetzaltenango es la segunda en importancia para la república de Guatemala y constituye un importante eje comercial para el occidente del país. Por su configuración geográfica variada, sus alturas entre 2,800 y 350 metros sobre el nivel del mar, en Sibilia y Génova respectivamente, razón por la cual predominan cerros altos, barrancos, precipicios profundos, valles y llanuras, sobresalen los volcanes: Santa María, Santiaguito, Cerro Quemado, Siete Orejas, Chicabal y Lacandón, también se conoce como volcán, aunque realmente no lo es, al cerro llamado Zunil. Su población está constituida por dos grupos étnicos principales: mayas y ladinos. Los primeros se encuentran localizados especialmente en el altiplano y los ladinos en el sur, los principales idiomas que se hablan son: español, Quiché y el Mam. <sup>1</sup>

**Zunil**: El municipio de Zunil se encuentra localizado al sur oeste de la cabecera departamental de Quetzaltenango. Para llegar al municipio desde la ciudad capital existen dos

rutas; la primera por la carretera CA-1 carretera al occidente, con un recorrido de 193.3 km hasta la cabecera departamental de Quetzaltenango, recorrido de 3 horas y 30 minutos, y 17.6 km por la ruta CITO – 180 hasta llegar al municipio de Zunil, con un tiempo de 30 minutos desde la cabecera departamental de Quetzaltenango. La segunda ruta es referida desde la ciudad capital por la CA-9 hasta la cabecera departamental de Suchitepéquez, con un recorrido de 3 horas, y a una distancia de 166 kilómetros, y 36.8 kilómetros de la cabecera departamental de Suchitepéquez hacia el municipio de Zunil por la ruta CITO-180, con un tiempo de 1 hora y 6 minutos aproximadamente; ambas rutas son carreteras totalmente asfaltadas.

Desde el punto de vista territorial, posee una extensión de 92 kilómetros cuadrados, su altura sobre el nivel del mar es de 2076 metros. Territorialmente se encuentra organizado de la siguiente manera:

- Un pueblo con su perímetro urbano definido
- Cinco aldeas: Santa María de Jesús, La Estancia de la Cruz, La Calera, Chimucubal, Chicovix.
- Dos caseríos: Chuitinimit, Xecajá,
- Tres cantones: Chikachelaj, La Muralla, Paxmux
- Un paraje: Balneario Aguas Amargas

Colinda al norte con el municipio de Almolonga del departamento de Quetzaltenango; al este con los municipios de Cantel del departamento de Quetzaltenango y Nahualá del departamento de Sololá; al sur con los municipios de Pueblo Nuevo del departamento de Suchitepéquez y San Felipe Retalhuleu del departamento de Retalhuleu; y al oeste con el Palmar y Quetzaltenango, municipios del departamento de Quetzaltenango. El municipio es una ruta de paso que une a los departamentos de Retalhuleu y Suchitepéquez con el departamento de Quetzaltenango. La



cabecera municipal está en una planicie de la parte inferior de un desfiladero limitada, por el este con carretera asfaltada y por su lado oeste con el río Samalá, al oeste de la sierra Chuatroj.

## **1.2 Unidad de análisis**

El estudio se llevará a cabo en el municipio de Zunil, departamento de Quetzaltenango, específicamente en Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa, sobre la carretera al pacífico km. 211.5.

## **1.3 Monografía de la región de estudio**

### ***1.3.1 Antecedentes históricos del municipio***

Según el diccionario geográfico nacional (1999), el Municipio de Zunil, es una de las poblaciones precolombinas, situada en las riberas del río Samalá, rodeada de cerros. La palabra ZUNIL, se deriva de las voces del idioma K'iche': Tzu = tecomate (vasos de barro) y N'íl= Ruido o música, la que traducido al español significa, caña de pito. El municipio, fue fundado por los conquistadores españoles, durante el tiempo de la Colonia, al que llamaron Santa Catalina de Alejandría Zunil. Durante el periodo hispánico se conoció a la actual cabecera como Tzunil, Santa Catalina Suñil, Santa Cathalina Sunil o Santa Catarina Zunil, nombre oficial en la actualidad Zunil. Según Francis Gall (1999), el municipio, por acuerdo gubernativo del 11 de junio de 1886 se restableció, con su extensión y demás particularidades que había tenido: “Vixta la solicitud elevada al Gobierno por los vecinos de Zunil, sobre que se restablezca el municipio de aquel pueblo, y con presencia del informe emitido por el Jefe Político de Quetzaltenango, el Presidente de la República acuerda: el restablecimiento de la expresada municipalidad, encargada al Jefe de aquel departamento intervenga en todo lo relativo al cumplimiento de esta disposición. -Comuníquese”. El municipio de Santa María de Jesús se suprimió conforme acuerdo gubernativo del 30 de enero de 1940 y se anexó al de Zunil como aldea.

### ***1.3.2 Aspectos culturales***

Los aspectos culturales más sobresalientes es la pertenencia de la población a la comunidad lingüística K'iche' del pueblo Maya, habla el idioma K'iche, las mujeres utilizan un traje típico, conformado por un corte, güipil con diferentes diseños inspirados generalmente en la orografía, la flora y fauna del municipio. Una de las características de la población es la práctica religiosa, se destaca la religión católica, que realizan festividades tan importantes como la semana santa, el día de los santos, la navidad y la feria titular en honor a Santa Catalina de Alejandría; existen cofradías; también se caracteriza porque existen iglesias evangélicas y hay practicantes de la religión maya, pero principalmente por los guías espirituales o Kamal be, quienes se rigen por el calendario sagrado maya o chol quij, practican sus costumbres en los volcanes y montes dentro y fuera del municipio.

Otros elementos culturales, lo constituyen sus principales tradiciones entre las que se pueden mencionar la forma de integración del núcleo familiar en el que resaltan “el enamoramiento” y así mismo el acompañamiento de los servicios fúnebres con banda”, la adoración a San Simón, las Cofradías, el grupo pastoral juvenil. Tienen costumbres y tradiciones que giran en torno al ciclo cotidiano de vida como lo son el nacimiento de un niño, el rapto de la novia, el casamiento, la defunción; la celebración del día de la independencia y otras actividades cívico-culturales.

### ***1.3.3 Clima***

Varía según la región, al norte del Municipio el clima es frío con invierno benigno húmedo y seco; el sur es semi-cálido sin estación fría y muy húmeda sin estación seca, está ubicado a una altura de 2,077.66 metros sobre el nivel del mar. La temperatura máxima oscila entre 18° a 24°C y las mínimas entre 6 a 9°C, la temperatura media anual es de 21°C.

En época de frío la temperatura puede disminuir hasta  $-5^{\circ}\text{C}$  (principalmente en la parte norte del Municipio). La precipitación anual promedio es de 3,000 mm.

#### ***1.3.4 Contaminación ambiental (fuentes hídricas y/o paisaje)***

Uno de los principales problemas manifestados en reunión de mesa técnica, ha sido el mal manejo de los desechos sólidos y aguas residuales; para el caso de los desechos sólidos, se especifica concretamente la ubicación del basurero a orillas de la carretera que conduce a El Palmar Retalhuleu a la altura de la aldea La Estancia; y el afloramiento de vertederos no autorizados dentro de las principales comunidades del municipio.

Zunil es el tercer municipio que vierte sus aguas residuales sin tratamiento alguno al río Samalá; desde la cabecera de cuenca de este río, en donde el primer municipio en contaminar dicho río es Quetzaltenango, el segundo el municipio de Cantel y en tercer lugar el municipio de Zunil. Así mismo Almolonga utiliza como drenaje natural al riachuelo Chirimá, el cual también es un afluente del río Samalá.

La contaminación ambiental en general, es un problema que ha ido en aumento no solo en el municipio, sino a nivel de país, la generación de basura por plásticos, vidrio, papel y materia orgánica es un problema social que deberá de manejarse de manera integral, desde la competencia municipal en brindar un servicio de tren de aseo y una disposición final de los desechos sólidos hasta la educación de la población para disminuir la cantidad de desechos y la proliferación de basureros clandestinos.

#### ***1.3.5 Niveles de pobreza***

Para comprender dicha problemática hay que revisar las estadísticas relacionadas al tema y ver como en el año 2002, el 47.47% de la población se encontraba viviendo en condiciones de pobreza y el 6.44 % en condición de pobreza extrema. Esa misma situación al revisar información

más reciente nos da un dato para el año 2011, el 62.75% de la población está viviendo en condición de pobreza. Las variaciones nos indican decrementos en la calidad de vida de la población.

La pobreza es una problemática que va íntimamente relacionada con bajos niveles de escolaridad de la mayoría de pobladores y que también se ve reflejada en los altos niveles de desnutrición infantil.

### ***1.3.6 Migración***

La necesidad de migración hacia otros municipios e inclusive hacia los Estados Unidos dentro de los vecinos de Zunil es bastante significativa. La migración se ve motivada por las pocas oportunidades de empleo y bajos ingresos económicos existentes, la gestión y generación de la pequeña empresa, así como el incentivar a la inversión local no ha sido una prioridad dentro del municipio.

### ***1.3.7 Áreas protegidas***

Posee paisajes únicos y acceso a los volcanes de Santa María y Santo Tomas (Pécul). Sus bosques son parte de las siguientes áreas protegidas:

- Zona de veda definitiva del volcán Cerro Quemado,
- Zona de Veda definitiva del volcán Santa María,
- Zona de Veda definitiva del volcán Santo Tomas,
- Zona de Veda definitiva del volcán Zunil,
- Reserva Natural Privada Finca Asturias,
- Parque regional municipal Quetzaltenango,
- Parque regional municipal Zunil (Resolución CONAP 17-96 y Acuerdo municipal

9-95)

El bosque del parque regional municipal de Zunil, es un espacio donde los pobladores que pertenecen a la cultura maya K'iche' realizan prácticas que sirven para la reproducción de la cosmovisión propia de la religión maya y es por eso que dentro del área existen varios altares; los mismos son muy visitados también por la población aledaña, para la realización de ceremonias en agradecimiento o petición por la vida; los sitios sagrados dentro del área protegida son:

- Altares mayas en los picos Zunil y Santo Tomás.
- Altar maya en el cerro Campana.
- Sitio ceremonial en Aguas Amargas.

### ***1.3.8 Población económicamente activa***

La población económicamente activa depende principalmente de las actividades de producción hortícola, y la población con escasa oportunidad laboral dentro del municipio, emigran temporalmente a departamentos como Suchitepéquez y Retalhuleu para trabajar en caña de azúcar, café y banano; incluso existe migración fuera del país. La preparación académica para poder desempeñar trabajos que independicen y diversifiquen a la población del municipio es mermada, pues no existe educación a nivel medio y/o universitaria en el municipio de Zunil. Por lo cual también existe una migración estudiantil hacia los departamentos de Quetzaltenango, Suchitepéquez y Retalhuleu.

Enfoque de equidad étnica y de género: al analizar la relación equidad hombre / mujer de la población económicamente activa, se establece que la misma es de 0.73 puntos a favor de los hombres, situación que dista mucho de lograr una paridad en las oportunidades de acceder a las fuentes de empleo. Se deberá de considerar que la tasa de aprobación del nivel básico, ha sido superior para las mujeres en los últimos 9 años, así como la relación de población, en la cual también es superior la población femenina, con 7737 mujeres y 6381 hombres (Censo 2018).

### ***1.3.9 Educación***

En relación al tema educacional: los indicadores de educación primaria y básica muestran ciertos descensos, por ejemplo, la tasa neta de cobertura primaria ha disminuido de 93.08% del año 2010 a 65.15% al año 2017, y la tasa neta de cobertura nivel básico ha incrementado en porcentajes mínimos, 28.91% del año 2010 a 32.73 al año 2017. El índice de analfabetismo ha disminuido también en porcentajes mínimos, de 39.04% del año 2010 a 36.52% al año 2014 (Fuente anuario estadístico MINEDUC). Un indicador más que es conveniente analizar, es el % de estudiantes que aprueban la evaluación matemática y de lenguaje; la cual ha disminuido de un porcentaje bajo a la no realización de dicha prueba, los años medidos mostraron que el nivel primario fue mucho mejor que el nivel básico. Con un porcentaje de aprobación para la prueba matemática para primaria de 71.9% contra la no medición del nivel básico en el año 2014; y un porcentaje de aprobación de prueba de literatura para nivel primario de 30.6% contra la no aprobación (0%) del nivel básico, en el año 2014 (última medición registrada en MINEDUC – Anuario estadístico).

### ***1.3.10 Uso del suelo***

Como punto importante a destacar, en cuanto al uso del suelo se refiere, es que únicamente el 13.19% del suelo del territorio municipal es utilizado como áreas productivas, 7.87 % de agricultura anual y 5.32 para cultivos permanentes o sistemas agroforestales (café); lo cual demuestra la importancia y el respeto que la población manifiesta sobre las áreas protegidas descritas dentro del municipio. No obstante, la necesidad de habilitación de más suelos para cultivos dentro del municipio es perceptible.

### ***1.3.11 Producción hortícola***

Zunil es un municipio con ventajas comparativas en cuanto a producción hortícola se refiere, posee suelos profundos, fértiles, abundante agua para riego, vías de acceso en buen estado y cercanas a tres cabeceras departamentales. Así mismo se destacan en ser productores de repollo, coliflor, lechuga, remolacha, papas, güisquil, rábano, acelga y cebolla.

La producción se hace en forma intensiva, se utiliza el riego para la producción, en algunos casos producen hasta tres cosechas al año. Las áreas para la producción de granos básicos como el maíz y frijol, son mínimas. Esta actividad productiva brinda empleo hasta un 64% de la población económicamente activa; la población es experta en producción de hortalizas en forma intensiva, producen hasta tres cosechas al año, y su comercialización se da principalmente hacia la costa sur.

Por supuesto que, aunque es una potencialidad en el municipio, su proceso de producción posee ciertas limitantes en las cuales se debe de trabajar, pues en su mayoría la producción es minifundismo, se ha trabajado en prácticas de conservación de suelos, pero aún faltan actividades de capacitación para lograr una óptima producción. Se ha creado una alta dependencia a los fertilizantes y pesticidas químicos, su organización se ha fundamentado principalmente en la producción, pero no en la comercialización, por lo cual se ha favorecido mucho a los intermediarios, quienes en cierta medida drenan las ganancias económicas de los productores.

### ***1.3.12 Turismo***

La actividad turística no refleja importancia en el aspecto económico de Zunil, pero es un gran potencial para la generación de ingresos al municipio, el emprendimiento turístico es una actividad poco explotada, aunque con mucho potencial; Zunil posee ventajas de recursos naturales, así como un geo posicionamiento entre volcanes que ofrece vistas espectaculares a los visitantes. Se ejemplifica también el potencial del ecoturismo por recursos hídricos (aguas cálidas, azufradas

y limpias), actualmente posee el balneario más conocido a nivel nacional de aguas azufradas, como lo es Las Fuentes Georginas.

La implicación de promover un ecoturismo hacia el municipio también se deberá de enfocar en la capacitación a atención de visitantes, mejoramiento en la alimentación, hotelería, estacionamiento, entre otros. Aunque es un potencial, la inversión en toda la preparación logística para explotar tal actividad, es un trabajo que se debe de planificar en el mediano y largo plazo.

Se hace mención de servicios con los cuales ya cuenta el municipio, y que son parte de esa preparación logística con la cual se debe iniciar para potencializar el turismo local; el eco sauna y Hotel Las Cumbres, los baños termales conocido como las Georginas, las aguas amargas, el turicentro San Martín y baños termales; según los análisis realizados durante los talleres participativos, están en buen funcionamiento, cuentan con infraestructura adecuada, las temporadas de mayor ingreso de turistas tanto nacionales como extranjeros se realiza durante la época de Semana Santa, vacaciones de fin de año y feriados oficiales. El mercado de manualidades y telares de la región, también es parte de la incorporación del turismo a la economía local, y es una fuente de ingreso secundaria para los hogares del municipio. La artesanía es una actividad económica de mucha importancia para la población del municipio, los productos que se realizan son básicamente los tejidos de cortes típicos de diferente calidad y diseños, tales como los cortes jaspeados, alta seda, perrajes (tapado) y güipiles, que se elaboran para abastecer el mercado local; se realiza la venta a través de la cooperativa Santa Ana, con sede en la cabecera municipal. La producción artesanal según el análisis del sistema de lugares poblados (ASLP) se realiza en la cabecera municipal, en las aldeas de Chicovix, La Calera, La Estancia y Santa María de Jesús.

### ***1.3.13 Recursos naturales***



Zunil al igual que los municipios de la cadena volcánica de Guatemala, es un municipio con suelos fértiles, profundos de origen volcánico, por lo que es un lugar con alto potencial productivo para cultivos agrícolas.

#### **1.3.13.1 Hídricos.**

Zunil posee una riqueza en cuanto a recursos hídricos se refiere, siendo los principales: los ríos Tzarajmacáj, Pachamiyá y Ixtacapa. El río Tzarajmacáj nace en la falda noroeste del volcán Pécul, el cual es aprovechado por la población de la aldea Estancia de la Cruz para la irrigación de cultivos de hortaliza y para uso doméstico, este río alimenta al río Samalá. El río Ixtacapa situado al este del parque el cual tiene origen en la falda sureste del volcán Zunil y es alimentado por varias corrientes intermitentes que provienen del volcán Santo Tomás Pécul, dicho río representa el principal abastecedor de agua para pobladores de la aldea Sajquim del municipio de Santa Catarina Ixtahuacán, Sololá; y el río Pachamiyá el tercero en importancia por su caudal el cual nace en la falda norte del Pico Zunil (Hoja Cartográfica 1:50,000) y abastece a los pobladores de la aldea Chimucubal, que utilizan el agua de este río para uso agrícola, este río forma parte de los alimentadores del río Samalá.

#### **1.3.13.2 Riachuelos.**

Los principales riachuelos ubicados dentro del área protegida PRMZ son: riachuelo Chuyul, y riachuelo Parracaná, estos riachuelos nacen en las faldas de volcán Zunil y el cerro Chonatajuyub respectivamente y alimentan al río Samalá. El área protegida se ubica en la parte alta y media de la cuenca del río Samalá, el cual incluye 19 quebradas y 17 corrientes permanentes. Es notoria la importancia a nivel local, que tiene el área ya que se constituye en uno de los abastecedores más importantes de agua potable para los habitantes de las comunidades del municipio, dada la cantidad de nacimientos que existen en el área.

### **1.3.13.3 La fauna.**

Silvestre presente ha sufrido cambios en sus hábitats debido a factores como la fragmentación en los ecosistemas, pérdida de cobertura, cacería. Lo cual ha influido en su distribución geográfica, buscando las zonas menos accesibles, que aún poseen una cobertura forestal levemente modificada, ubicada en las elevaciones medias y altas de los macizos volcánicos Zunil y Santo Tomás Pécul. En el área existen varias especies que se encuentran amenazadas o en peligro de extinción, como, por ejemplo: el águila solitaria (*Harpohaliaetus solitarius*), pavo de cacho (*Oreaphasis derbyianus*), Quetzal (*Pharomachrus moccino*), etc. Así como la existencia de especies endémicas tanto a nivel nacional como local, lo cual permite validar la importancia de su conservación.

Dentro de sus recursos naturales poco aprovechados, se encuentran los subproductos provenientes del bosque, como el sotobosque (producción de hongos) y / o fauna silvestre; según el plan maestro del PRMZ se han identificado 211 especímenes en el parque, distribuidos de la siguiente forma: 35 especies de mamíferos, 155 especies de aves y 21 especies de anfibios y reptiles. Es importante mencionar que el área también se alberga a comunidades de insectos, que juegan un papel importante en la dieta alimentaría de las aves.

### **1.3.14 Amenazas y vulnerabilidades**

Zunil, presenta características puntuales que lo hacen un municipio vulnerable a amenazas de tipo natural y socio ambiental, principalmente por su ubicación geográfica en las cercanía de las faldas del volcán Santo Tomás y Santa María, así como con el volcán Santiaguito, el cual es un volcán activo, su territorio ubica su parte sur como boca costa del sur de Guatemala y su parte norte como área del altiplano guatemalteco, precipitaciones pluviales por arriba de los 3000 mm, una temperatura media máxima de 21°C, afluencia de más de 15 ríos y riachuelos, principalmente

al sur del territorio (temporales y permanentes), sus suelos poseen pendientes escarpadas, así mismo sus suelos francos, fértiles, bastante sueltos, capa arable profunda y fáciles de erosionar. Su cobertura forestal sostiene y retiene gran cantidad de material pedregoso.

Su principal vulnerabilidad es la cercanía de sus principales zonas pobladas al río Samalá, así mismo la ubicación geográfica de estos lugares poblados, los cuales están rodeados por cerros y montañas fácilmente erosionables y con riesgo a incendios forestales. Estas características han permitido que el municipio presente vulnerabilidades a los siguientes fenómenos:

#### **1.3.14.1 Inundaciones.**

La cabecera municipal se encuentra ubicada a orillas del río Samalá, lo cual hace a la población muy vulnerable y propensa a las inundaciones. La problemática de inundación se considera de frecuencia ocasional, y es que, principalmente el caudal del río ha mermado en los últimos años, sin embargo, no se descarta la probabilidad de un temporal muy copioso que pueda provocar un desbordamiento del río, se especula por parte de los pobladores, sobre una posibilidad de este tipo de fenómenos, aunque en los últimos años el caudal de río haya permanecido bajo.

Aunque esta problemática está focaliza específicamente en la cabecera municipal, existen comunidades que también son vulnerables a las inundaciones, se debe de considerar que en todo el municipio ha existido una disminución del periodo de lluvias, pero cayendo en similares cantidades al promedio de milímetros anuales; lo cual quiere decir que la planificación a mediano y largo plazo de la urbanización del municipio, deberá de contemplar su ubicación con relación a los drenajes naturales de los diferentes ríos que atraviesan el área del municipio de Zunil.

#### **1.3.14.2 Incendios Forestales.**

La cercanía de las zonas de cultivo al macizo boscoso ubicado en la zona norte del municipio, lo cual comprende más de 7000 has de bosque, es considerada como una zona

vulnerable a incendios forestales, principalmente por ser un bosque latifoliado muy susceptible al fuego, condiciones de pendiente fuerte y acumulación de combustible rastrero de más de 50 años. Las condiciones boscosas y la protección que se le ha dado a dicha cobertura, ha evitado la proliferación de caminos dentro del bosque, por lo cual las condiciones para controlar un siniestro de grandes envergaduras, serán bastante difíciles. Hasta la fecha no se cuenta con una estadística de incendios forestales dentro de la zona boscosa del municipio, sin embargo, existe el relato del incendio forestal suscitado en el año 2009 dentro del volcán Pécul, incendio forestal que tardó más de un mes en ser controlado.

#### **1.3.14.3 Corrimiento de tierras.**

La vulnerabilidad a estas amenazas es quizás, una de las más latentes dentro del municipio, pues se ha hecho mención sobre la fragilidad de sus terrenos y la necesidad de mantener la cobertura forestal (aun así, sea producto de cafetales); en temporada de lluvias, existe alta probabilidad de encontrar afecciones por deslaves o derrumbes, principalmente a orillas de las carreteras, puentes y zonas de alta pendiente.

No existe un mapa específico de las centralidades y lugares poblados del municipio, que muestre a detalle cuales son las zonas de alto riesgo, sin embargo, se aduce que todas las viviendas ubicadas a orillas de ríos y barrancos, pueden estar en zonas de alto riesgo a corrimientos de tierra.

#### **1.3.14.4 La contaminación del ambiente.**

Y sus efectos negativos también constituye una amenaza importante, afectando principalmente en lo que respecta al agotamiento del agua de consumo humano (pozos, nacimientos, ríos, quebradas, otras fuentes) y su contaminación por aguas residuales y desechos sólidos sin el debido tratamiento y depositados directamente a dichas fuentes de agua.

La problemática de la contaminación es una situación constante, que produce efectos severos en la salud de los vecinos, tanto en el área urbana como en el área rural, razón por la cual, la municipalidad promueve programas locales de fomento a la cultura de cuidado del ambiente y realiza mejoras del sistema de drenaje de aseo municipal, además de la implementación de planes de operación y mantenimiento a los sistemas de tratamiento de aguas residuales.

Se ha hecho mención sobre el principal señalamiento de contaminación en el municipio, y es la constante producción de basura y aguas residuales, lo cual ha promovido la multiplicación de plagas y enfermedades como el paludismo y la diarrea.

Una amenaza más que ha sido identificada es *la delincuencia*, condición que se encuentra focalizada principalmente en los lugares poblados aledaños a la cabecera municipal. De acuerdo a las conclusiones del taller de mapeo participativo, la población tiene una percepción baja pero latente en relación a los niveles delincuenciales. Aunque la denuncia por robos y violencia en general no es repunte en el municipio, la percepción delincidencial si es una problemática latente dentro de Zunil.

Los daños van principalmente orientados al patrimonio y eventualmente agresiones de tipo físicas. Es importante mencionar que la Policía Nacional Civil tiene limitaciones en relación a los recursos disponibles en el municipio para cumplir adecuadamente con sus funciones, y es que la comisaría más cercana y con la responsabilidad de resguardar la seguridad del municipio, se encuentra en el municipio de Cantel.

La ubicación de Zunil en relación a la cadena volcánica del país, hace que el mismo sea un municipio vulnerable, los mapas de dirección y dispersión de ceniza volcánica del INSIVUMEH del volcán Santiaguíto, son un punto de referencia sobre como Zunil y municipios cercanos son vulnerables a desastres naturales en los cuales poco control se puede ejercer.

Estos mapas contemplan al municipio como una ruta en la cual se esparcen cenizas, y/o flujo piro clástico del volcán Santiaguito, (volcán activo), así como también Lahares principalmente en la aldea de Santa María de Jesús; estos mapas son una buena referencia en cuanto a problemáticas latentes que existen por estar en la cercanía y dentro de las faldas del volcán Pécul.

La vulnerabilidad principal que el municipio percibe, es la débil respuesta municipal ante cualquier eventualidad que pueda surgir, pues las oficinas municipales e institucionales presentes en el municipio, no cuentan con planes de gestión de riesgo y la planificación presupuestaria no ha sido enfocada al establecimiento de infraestructura que promueva la reducción de las amenazas y vulnerabilidades del municipio. Un ejemplo muy puntual a resaltar es la infraestructura vial, la cual ante cualquier eventualidad de desastre a consecuencia del volcán Santiaguito, será colapsada en un corto plazo.

#### ***1.3.15 Organización comunitaria a nivel local***

En cumplimiento de la Ley de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural, la municipalidad promueve la organización y participación comunitaria, aplicando el concepto de gobierno participativo, facilitando la conformación de Consejos Comunitarios de Desarrollo COCODE en todas las comunidades y realizando reuniones del Consejo Municipal de Desarrollo COMUDE al menos una vez al mes. Es en dicha instancia donde se ventilan las principales problemáticas que aquejan a los vecinos y en donde también se toman las decisiones de manera participativa en la búsqueda de su solución y bienestar de la mayoría de pobladores.

#### ***1.3.16 Infraestructura vial a nivel departamental y local***

El municipio es parte de la infraestructura vial que comunican a Quetzaltenango los departamentos de la costa sur como lo son Suchitepéquez y Retalhuleu, así como con municipios

de estos departamentos. Sus principales carreteras se encuentran asfaltadas y brindan una opción de ruta entre la costa sur y el altiplano de Guatemala.

Sus carreteras son angostas de dos carriles, preferiblemente para transporte liviano, aunque es la principal ruta de traslado del transporte pesado de la costa sur hacia el altiplano, la obstrucción de dicha ruta es una amenaza para el comercio entre Quetzaltenango y la costa sur.<sup>2</sup>

## **1.4 Datos relevantes de la empresa**

### ***1.4.1 Las cumbres eco hotel, termalismo y spa***

Las Cumbres no es un hotel más en Quetzaltenango, es un destino autentico e inigualable en la región, su atractivo principal es el vapor natural y el agua termal Mineromedicinal que se complementan para sanar el cuerpo y el espíritu de los visitantes.

Rodeado de majestuosas montañas y bellos jardines, Las Cumbres se ubica en Zunil, un Municipio pintoresco, de gente cálida y muy trabajadora, la cual en su mayoría se dedica a labores agrícolas y se caracterizan por utilizar la vestimenta tradicional de la región y su devoción a la religión, creencias y tradiciones.

### ***1.4.2 Misión***

Somos un hotel spa rural que ofrece a nuestros visitantes bienestar y relajación, en un entorno natural, a través de nuestros servicios de calidad en constante mejora e innovación, para garantizar una experiencia placentera, y responsable con nuestra sociedad y medio ambiente.

### ***1.4.3 Visión***

Posicionarnos a nivel nacional para el año 2024 como un destino turístico de primer nivel, que trabaja con altos estándares de calidad, servicios, productividad y capacitación, que garanticen una experiencia única para nuestros visitantes y valioso talento humano.

### ***1.4.4 Valores***

- ✓ SOMOS ÍNTEGROS: porque trabajamos apegados a la honestidad, justicia y honradez.
- ✓ SOMOS PACIENTES: por virtud, ya que decidimos tener calma y paz en nuestra vida.
- ✓ SOMOS RESPONSABLES: porque cumplimos con lo que prometemos.
- ✓ SOMOS UN EQUIPO: ya que juntos podemos alcanzar nuestros objetivos
- ✓ SOMOS RESPETUOSOS: porque consideramos y valoramos lo ajeno.
- ✓ SOMOS PRODUCTIVOS: porque nuestro trabajo útil en el menor tiempo posible.
- ✓ SOMOS SERVICIALES: por vocación con amor, atención y diligencia para los demás.

#### ***1.4.5 Políticas generales***

##### **1.4.5.1 Política contra la explotación sexual y trata de personas.**

Como parte de la responsabilidad social de Las Cumbres Eco-Saunas y Gastronomía, no apoya ni permite la trata de personas así como la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, y rechaza a quienes se valen de estas actividades, por lo que los colaboradores están obligados de reportar cualquier incidente y/o sospecha que ocurra dentro de las instalaciones del hotel para que de esta manera el encargado de turno pueda tomar las medidas correspondiente y en la gravedad del caso informarle a las autoridades de Seguridad públicas para que tomen las acciones pertinentes.

##### **1.4.5.2 Política de sostenibilidad.**

Las Cumbres promueve a sus colaboradores la visión de las buenas prácticas medio ambientales, sociales, y legales, asegurando el desarrollo sostenible en todas nuestras operaciones.

##### **1.4.5.3 Política ambiental y social.**



Las Cumbres reconoce la obligación de que, todos sus productos, servicios y actividades deben ser llevados a cabo con la debida atención al medio ambiente, para lo cual está estableciendo gradual y constantemente un Sistema de Gestión Ambiental apoyado en el marco jurídico ambiental nacional, establece su Política Ambiental ”, Además colabora con su comunidad a través de proporcionar apoyo a las actividades sociales, académicas y deportivas de la comunidad, de forma gratuita, en el uso del salón y alimentación para procesos de capacitación.

#### **1.4.5.4 Política de compras.**

Las Cumbres crea relaciones comerciales únicamente con proveedores que trabaje con los requisitos legales, de salubridad, calidad y seguridad definidos por la empresa a la vez que demuestren compromiso con la sostenibilidad en general, y ofrezcan productos que sean no tóxicos, biodegradables y amigables con el medio ambiente, además da preferencia a los proveedores locales, medianas, micros y pequeñas empresas de las comunidades aledañas proveedores que estén certificados o que estén en proceso de certificarse, en programas de certificación serios, conocidos e idóneos.

#### **1.4.5.5 Política de calidad.**

La mejora continua formará parte de la cultura de calidad en Las Cumbres y será un compromiso de todo el personal, otorgar la máxima calidad ofrecida a sus clientes en todos los servicios y productos, estando en contra de la explotación sexual infantil y trata de personas, en contra de la comercialización de piezas de patrimonio arqueológico cultural y contra el consumo de alimentos en peligro de extinción y comercialización de especies exóticas, por lo que si se diera el caso se realizará denuncias con las autoridades correspondiente.

#### **1.4.5.6 Política de gestión humana.**

Las Cumbres tiene como principal objetivo gestionar la selección, desarrollo y promoción del recurso humano, con enfoque de calidad, responsabilidad social y ambiental, competitividad y productividad, dando oportunidad de crecimiento personal, seguridad ocupacional, sin discriminación alguna de raza, credo, género, orientación política o sexual.

#### **1.4.5.7 Política de innovación.**

Las Cumbres comprometida con las nuevas tendencias que ofrece el sector hotelero, restauración, spa, aventura y tecnología se compromete a estar a la vanguardia en nuevos procesos que aporten bienestar, comodidad y calidad para atraer y mantener a nuevos clientes internos y externos.

#### **1.4.5.8 Política de mantenimiento.**

Las cumbres mantienen su equipo, instalaciones y mobiliario en constante mantenimiento ya que por el ambiente y la naturaleza de los recursos es importante para su buen funcionamiento a modo que no se afecten las operaciones del hotel y provean de confort y servicio de alta calidad buscando la satisfacción del cliente, así como, para lograr ahorros en el consumo de energía y agua.

#### **1.4.5.9 Política de seguridad ocupacional.**

Las Cumbres se preocupa y trabaja por la seguridad e integridad de sus clientes internos y externos así mismo de sus bienes e instalaciones por medio de la aplicación de planes de seguridad preventiva, minimizando los riesgos y vulnerabilidades para prevenir accidentes y/o incidentes en todas sus acciones y servicios, así como por medio de planes de atención de emergencia y contingencia para actuar adecuadamente en cualquier situación que lo requiera.

### ***1.4.6 Las cumbres – eco hotel***

Relájese en nuestras cómodas habitaciones, las cuales tienen decoración tradicional y exquisitos ambientes arquitectónicos tradicionales rustico con amplias habitaciones con entramados de madera en los techos, pisos de piedra o baldosa, lavamanos en piedra con decoración y mobiliario que se realzan con detalles tradicionales de la zona, rodeados de frondosos y coloridos jardines.

#### ***1.4.7 Termalismo***

Cuando hablamos de Termalismo en Las Cumbres nos referimos al vapor 100% natural del cual se toma de la beta principal para los saunas. Nuestro hotel está construido sobre un reservorio del sistema geotérmico de Zunil I.

El agua mineralizada que se utiliza, viene de las rocas de las montañas, que unida al vapor, tiene diferentes efectos en el cuerpo humano y actúan simultáneamente a nivel biológico, físico, químico e incrementa la oxigenación.

Este baño natural mejora la alimentación de los tejidos en general y el funcionamiento del sistema nervioso, estimula el sistema inmune y la relajación muscular. Algunas enfermedades de la piel pueden tener una marcada mejora. Su temperatura oscila entre los 50°C a 70° C.

#### ***1.4.8 Sibal ulew***

Sibal Ulew Thermal Spa es un oasis de relajación y tranquilidad, rodeado de montañas majestuosas y un entorno natural a pocos minutos de la ciudad de Quetzaltenango, el Spa es un lugar donde se combinan diferentes elementos necesarios para lograr bienestar interior, estrés de alivio y como final resultado equilibrando el cuerpo, la mente y el alma. Nuestros tratamientos están diseñados teniendo en cuenta las necesidades que el trabajo diario puede causar.

#### ***1.4.9 Restaurante santa catalina***

La Gastronomía Guatemalteca es nuestra inspiración, hemos diseñado un menú pensando en todas los gustos y necesidades, utilizamos Verduras producidas en nuestro huerto orgánico y hemos creado un lugar acogedor para reunirse y disfrutar de cócteles y comidas casuales o de una bebida. <sup>3</sup>

## Capítulo II

### 2. Marco Conceptual

#### 2.1 Gestión del recurso humano

La gestión del recurso humano es un enfoque integral para gestionar y maximizar el rendimiento de los colaboradores en una organización. “Se define como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño” (Chiavenato, 2009. p. 9). En este sentido la GRH es un enfoque estratégico y multidisciplinario que busca optimizar el capital humano de una organización para lograr sus objetivos y metas de manera eficaz y eficiente.

La GRH se centra en optimizar el valor de los recursos humanos dentro de una organización. “La administración de los recursos humanos (ARH) implica coordinar la participación de individuos para el logro de los objetivos organizacionales. En consecuencia, los administradores de todos los niveles deben interesarse en la ARH” (Mondy, 2010. p. 4). Por lo anterior la gestión de recursos humanos se preocupa por crear un ambiente laboral positivo, fomentar la diversidad e inclusión, garantizar la equidad salarial y brindar oportunidades de desarrollo profesional para los colaboradores.

Sin embargo, es importante destacar que la gestión del talento humano es altamente influenciada por la mentalidad prevaleciente en las organizaciones. Por esta razón, no debe ser simplemente vista como una tarea de administración o una serie de acciones y efectos de gestión. Más bien, se debe considerar como un campo dentro de la ciencia de la administración que está siendo impactado por las transformaciones globales en el mundo y las tendencias actuales en la

gestión de empresas. En este contexto, los ejecutivos de recursos humanos se encuentran en el epicentro de este proceso de cambio.

### ***2.1.1 Aspectos fundamentales de la gestión de recursos humanos***

Estos aspectos son esenciales para garantizar que los recursos humanos de una organización se gestionen de manera eficaz y contribuyan al logro de sus objetivos.

Como se describe a continuación, se basa en algunos aspectos fundamentales:

#### **2.1.1.1 Las personas como seres humanos.**

Dotadas de personalidad propia y profundamente diferentes entre sí, con un historial personal particular y diferenciado, poseedoras de conocimientos, habilidades y competencias indispensables para la debida administración de los demás recursos de la organización. Las personas como individuos y no como meros recursos de la organización.

#### **2.1.1.2 Las personas como activadores de los recursos de la organización.**

Como elementos que impulsan a la organización, capaces de dotarla del talento indispensable para su constante renovación y competitividad en un mundo lleno de cambios y desafíos. Las personas como fuente de impulso propio que dinamiza a la organización y no como agentes pasivos, inertes y estáticos.

Las personas como asociadas de la organización, capaces de conducirla a la excelencia y al éxito. Como asociadas, las personas hacen inversiones en la organización-esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, riesgos, etc., con la esperanza de obtener rendimientos de esas inversiones, por medio de salarios, incentivos económicos, crecimiento profesional, satisfacción, desarrollo de carrera, etc. Toda inversión sólo se justifica si produce un rendimiento razonable. En la medida en que el rendimiento sea bueno y sustentable, la tendencia ciertamente será hacia mantener o aumentar la inversión. De ahí el carácter de reciprocidad en la interacción entre las

personas y las organizaciones. También es el carácter de la acción y la autonomía de las personas, y ya no de su pasividad e inercia. Las personas como asociados activos de la organización y no como meros sujetos pasivos de ella.

#### **2.1.1.3 Las personas como talentos proveedores de competencias.**

Las personas como elementos vivos y portadores de competencias esenciales para el éxito de la organización. Cualquier organización puede comprar máquinas y adquirir tecnologías para equipararse con sus competidores; esto es relativamente fácil, pero construir competencias similares a las que poseen los competidores es extremadamente difícil, lleva tiempo, maduración y aprendizaje.

#### **2.1.1.4 Las personas como el capital humano de la organización.**

Como el principal activo de la empresa que agrega inteligencia a su negocio. (Chiavenato, 2009. pp. 10-11)

Lo anterior indica que estos aspectos son cruciales para el éxito de cualquier organización, ya que los colaboradores son un recurso fundamental y, en muchos casos, el activo más valioso.

Una comprensión sólida de los principios básicos de la gestión de recursos humanos es esencial para cualquier organización exitosa. La gestión de los colaboradores, desde la contratación hasta la capacitación y el desarrollo, es un componente clave para el logro de los objetivos empresariales. Por lo tanto, es importante que las empresas se centren en aspectos como la planificación de recursos humanos, la evaluación del desempeño, la retención de empleados y la gestión del cambio para garantizar una fuerza laboral comprometida y eficiente.

### ***2.1.2 Funciones de la gestión de los recursos humanos***

Estas funciones son fundamentales para administrar y desarrollar el talento humano de la empresa. Las funciones de la GRH pueden variar según la organización y su estructura, pero en general, se pueden resumir en las siguientes:

### ***2.1.3 Dotación de personal***

La dotación de personal se refiere al proceso de asegurar que una organización cuente con el número y tipo adecuado de colaboradores para llevar a cabo sus operaciones y alcanzar sus objetivos. La dotación de personal se refiere al conjunto de actividades que lleva a cabo una organización para garantizar que siempre tenga el número adecuado de trabajadores con las habilidades necesarias en los puestos correspondientes y en el momento oportuno, con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa. Este proceso implica analizar los puestos de trabajo, planificar los recursos humanos, así como reclutar y seleccionar al personal más adecuado (Mondy, 2010). Lo anterior indica que es importante considerar la retención y el desarrollo de empleados como parte de una estrategia integral de recursos humanos.

El análisis de puestos es un procedimiento sistemático que permite identificar las habilidades, deberes y conocimientos necesarios para desempeñar los diferentes cargos en una organización. Este proceso es en la gestión de los recursos humanos, ya que influye en múltiples aspectos esenciales como la planificación, el reclutamiento y la selección de personal. Por otro lado, la planificación de recursos humanos es un proceso que busca anticipar y ajustar la oferta de personas, tanto interna como externa, con las vacantes de una organización durante un período determinado. La información obtenida a través de la planificación es esencial para llevar a cabo acciones de recursos humanos, como el reclutamiento de candidatos adecuados. El reclutamiento es el proceso de atraer y seleccionar a personas con las habilidades y cualidades necesarias para ocupar los puestos disponibles en una organización. Este proceso es fundamental para cubrir las



vacantes en tiempo y forma, y de esta manera, garantizar el funcionamiento óptimo de la empresa. Por último, la selección es el proceso de elegir al candidato más adecuado para el puesto vacante. A través de este proceso, se evalúa a los aspirantes en función de sus habilidades, conocimientos, experiencia y personalidad, y se elige a quien mejor cumpla con los requisitos del cargo y de la organización (Mondy, 2010). Esto implica identificar las necesidades de personal de la empresa y luego reclutar, seleccionar y contratar a los candidatos más apropiados para llenar esas vacantes.

#### ***2.1.4 Desarrollo de recursos humanos***

El desarrollo de recursos humanos es fundamental para el crecimiento sostenible de una organización y para garantizar que su personal esté preparado para afrontar los desafíos cambiantes del entorno empresarial.

El desarrollo de recursos humanos es una función esencial de la gestión de recursos humanos que no solo abarca la capacitación y el desarrollo de habilidades, sino también la planificación de carreras, el desarrollo de la organización y la administración y evaluación del desempeño. La capacitación tiene como objetivo proporcionar a los empleados los conocimientos y habilidades necesarios para desempeñar sus roles actuales con éxito. En contraste, el desarrollo implica un aprendizaje a largo plazo que va más allá del trabajo actual y se enfoca en preparar a los trabajadores para roles futuros. Además, el desarrollo de recursos humanos incluye la planificación de carreras, que ayuda a los colaboradores a establecer metas de carrera y a identificar las habilidades y conocimientos necesarios para alcanzarlas. Asimismo, el desarrollo organizacional busca mejorar el desempeño general de la organización a través de cambios en su estructura, procesos y cultura. Por último, la administración y evaluación del desempeño implica medir y monitorear el rendimiento de los empleados, identificar áreas de mejora y proporcionar retroalimentación y apoyo para su desarrollo continuo (Mondy, 2010). En conjunto, estas

actividades de desarrollo de recursos humanos buscan maximizar el potencial de los colaboradores y de la organización en su conjunto.

### **2.1.5 Remuneración**

La remuneración se refiere a la compensación o pago que los colaboradores reciben por su trabajo en una organización.

Durante mucho tiempo, la cuestión de qué constituye una remuneración justa por un día de trabajo ha sido objeto de preocupación tanto para la administración, los sindicatos como para los trabajadores. Un sistema de compensación bien diseñado tiene como objetivo proporcionar recompensas adecuadas y equitativas a los trabajadores por sus contribuciones al logro de los objetivos organizacionales. Estas recompensas pueden ser de uno o varios tipos, como:

#### **2.1.5.1 Remuneración financiera directa.**

La cantidad de dinero que una persona recibe como salario, sueldo, comisiones y bonificaciones.

#### **2.1.5.2 Remuneración financiera indirecta (beneficios).**

Todas las recompensas financieras que no forman parte de la remuneración directa, como los días de vacaciones remuneradas, los permisos por enfermedad, los días festivos y los seguros médicos.

#### **2.1.5.3 Remuneración no financiera.**

La satisfacción que una persona obtiene del trabajo en sí mismo o del ambiente psicológico y/o físico en el que trabaja (Mondy, 2010).

La remuneración es una parte esencial de la gestión de recursos humanos y puede ser un factor importante en la motivación y la satisfacción de los colaboradores.

### **2.1.6 Seguridad y salud**

La seguridad y salud en el trabajo se refiere a las prácticas y políticas que una organización implementa para proteger la integridad física y la salud de sus colaboradores en el entorno laboral.

Se puede entender por seguridad la protección de los trabajadores contra posibles lesiones que puedan sufrir durante la realización de su trabajo. La salud, por otro lado, se refiere al bienestar físico y emocional de los empleados. Ambos aspectos son críticos en el trabajo ya que las personas que laboran en un ambiente seguro y que disfrutan de buena salud suelen ser más productivos y generan beneficios a largo plazo para la organización. Actualmente, la mayoría de las organizaciones prestan atención a la seguridad y la salud de sus empleados debido a la legislación federal y estatal que refleja las preocupaciones sociales (Mondy, 2010).

La seguridad y salud en el trabajo es esencial para garantizar que los colaboradores trabajen en condiciones seguras y saludables, también puede ayudar a las organizaciones a evitar costos asociados con accidentes y lesiones, y contribuir a un ambiente de trabajo más productivo y satisfactorio.

### ***2.1.7 Relaciones con los empleados y relaciones laborales***

Las relaciones con los colaboradores y relaciones laborales son dos aspectos fundamentales en la gestión de recursos humanos y se refieren a la forma en que una organización interactúa y se relaciona con su fuerza laboral.

Se requiere legalmente que las empresas reconozcan y negocien de buena fe con un sindicato si los colaboradores de la empresa desean ser representados por él. En el pasado, muchos usuarios aceptaron esta relación, pero en la actualidad, la mayoría de las empresas prefieren un ambiente laboral sin sindicatos. Cuando un sindicato representa a los trabajadores de una empresa, la función de los recursos humanos a menudo se conoce como relaciones laborales, ya que implica negociaciones colectivas con los trabajadores (Mondy, 2010).

Lo anterior indica que las relaciones con los empleados se centran en la relación entre la alta dirección y los colaboradores individuales, mientras que las relaciones laborales se enfocan en la relación entre la organización y los sindicatos o las representaciones de los trabajadores. Ambos son críticos para mantener un ambiente de trabajo positivo y gestionar exitosamente las dinámicas laborales en una organización.

### ***2.1.8 Interrelaciones de las funciones de la ARH***

Las funciones de la Administración de Recursos Humano en una organización no operan de manera aislada; más bien, están estrechamente interrelacionadas y se complementan mutuamente para lograr los objetivos de gestión del talento humano de la empresa.

Las diversas áreas funcionales de la ARH están estrechamente vinculadas entre sí y las decisiones tomadas en una de estas áreas pueden tener un impacto significativo en las demás. Por ejemplo, si una empresa se enfoca en la contratación de candidatos altamente calificados, pero no presta atención a la compensación adecuada, su inversión en tiempo, esfuerzo y dinero se desperdicia. Además, el sistema de compensación no será efectivo si la empresa no proporciona a sus empleados un entorno de trabajo seguro y saludable. Si una empresa paga salarios por debajo del mercado, siempre estará en riesgo de perder a sus empleados que buscarán oportunidades con salarios más altos en empresas competidoras, lo que significa que la contratación y capacitación de nuevos empleados se convierte en un ciclo constante y costoso (Mondy, 2010). Estas funciones son cruciales para asegurar que la organización cuente con el talento adecuado, bien administrado y motivado para alcanzar sus objetivos y mantener un entorno laboral saludable.

### ***2.1.9 Objetivos de la gestión del recurso humano***

Los objetivos de la gestión del recurso humano son metas y resultados que una organización busca lograr a través de sus prácticas de administración de personal. Estos objetivos

son esenciales para el éxito y el crecimiento de una empresa y suelen estar alineados con los objetivos generales de la organización.

La fuerza laboral es el recurso más valioso de una organización y por eso es importante que las empresas presten más atención y sean más conscientes de sus empleados. Las empresas exitosas han aprendido que solo pueden crecer y mantener su continuidad si optimizan el rendimiento de todas las partes interesadas, especialmente de sus empleados. Si una organización se enfoca en las personas, su filosofía y cultura organizacional reflejarán esa creencia. El talento humano es la función que permite la colaboración efectiva de los empleados para alcanzar los objetivos de la organización y los individuos. Hay varios nombres para describir la unidad o el departamento que administra a las personas, como departamento de personal, relaciones laborales, recursos humanos, desarrollo de talentos, capital humano o capital intelectual. Sin embargo, el término talento humano sigue siendo el más común. Los objetivos del talento humano son diversos, pero en general, buscan contribuir a la eficacia de la organización (Chiavenato, 2009).

#### **2.1.9.1 Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y a realizar su misión.**

La función del talento humano es un componente fundamental de la organización de hoy. Antes se hacía hincapié en hacer las cosas correctamente, se imponían métodos y reglas a los trabajadores para conseguir la eficiencia.

#### **2.1.9.2 Proporcionar competitividad a la organización.**

Esto significa saber crear, desarrollar y aplicar las habilidades y las competencias de la fuerza de trabajo. La función del talento humano es conseguir que las fortalezas de las personas sean más productivas para beneficio de los clientes.

#### **2.1.9.3 Proporcionar a la organización personas bien entrenadas y motivadas.**

Cuando un ejecutivo dice que el propósito del talento humano es construir y proteger el patrimonio más valioso de la empresa (las personas), se refiere a este objetivo del talento humano. Preparar y capacitar continuamente a las personas es el primer paso. El segundo es brindar reconocimiento, y no sólo monetario, para mejorar e incrementar su desempeño. Las personas deben percibir justicia en las recompensas que reciben.

#### **2.1.9.4 Aumentar la autoactualización y la satisfacción de las personas en el trabajo.**

Antes se hacía hincapié en las necesidades de la organización, hoy se sabe que las personas deben ser felices. Para que sean productivas, las personas deben sentir que el trabajo es adecuado para sus competencias y que se les trata con equidad. Para las personas, el trabajo es la mayor fuente de identidad. Las personas pasan la mayor parte de sus vidas en el trabajo y eso requiere de una estrecha identificación con el trabajo que hacen. Las personas satisfechas no son necesariamente las más productivas; pero las personas insatisfechas tienden a desligarse de la empresa.

#### **2.1.9.5 Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.**

La calidad de vida en el trabajo se refiere a los aspectos que se experimentan en este, como el estilo de administración, la libertad y la autonomía para tomar decisiones, el ambiente de trabajo agradable, la camaradería, la seguridad de empleo, las horas adecuadas de trabajo y las tareas significativas y agradables.

#### **2.1.9.6 Administrar e impulsar el cambio.**

En decenios recientes hubo un periodo turbulento de cambios sociales, tecnológicos, económicos, culturales y políticos. Estos cambios y tendencias traen nuevos enfoques, más flexibles y ágiles, que deben aplicarse para garantizar la supervivencia de las organizaciones. Además, los profesionales de la ARH deben saber cómo lidiar con los cambios si realmente quieren

contribuir al éxito de su organización. Son cambios que se multiplican exponencialmente y cuyas soluciones imponen nuevas estrategias, filosofías, programas, procedimientos y soluciones. La ARH está comprometida con los cambios.

#### **2.1.9.7 Mantener políticas éticas y comportamiento socialmente responsable.**

El talento humano debe ser abierto, transparente, justo, confiable y ético. Las personas no deben ser discriminadas y sus derechos básicos deben estar garantizados. Los principios éticos se deben aplicar a todas las actividades del talento humano. Tanto las personas como las organizaciones deben seguir normas éticas y de responsabilidad social.

#### **2.1.9.8 Construir la mejor empresa y el mejor equipo.**

Ya no basta con cuidar a las personas. Al cuidar a los talentos debe cuidar también el contexto donde trabajan. Esto implica la organización del trabajo, la cultura corporativa y el estilo de administración. Al lidiar con estas variables, el talento humano conduce a la creación no solo de una fuerza de trabajo fuertemente involucrado, sino también de una empresa nueva y diferente (Chiavenato, 2009, pp. 11-13).

Estos objetivos pueden variar según la organización y sus necesidades específicas. Sin embargo, en general, la gestión del recurso humano busca garantizar que la organización cuente con las personas adecuados, en el lugar adecuado, en el momento adecuado, y que estos colaboradores estén motivados, comprometidos y capacitados para contribuir al éxito de la empresa.

#### ***2.1.10 Los procesos de la gestión del recurso humano***

Los procesos de la gestión del recurso humano son las actividades y tareas que se realizan para administrar eficazmente el personal de una organización. Estos procesos son fundamentales

para el funcionamiento de los departamentos de recursos humanos y para el éxito general de la empresa.

Se trata de un conjunto de actividades coordinadas para lograr efectos beneficiosos tanto para las organizaciones como para las personas que trabajan en ellas. La Gestión del Recurso Humano se compone de seis procesos fundamentales (Chiavenato, 2009).

#### **2.1.10.1 Procesos para integrar personas.**

Actividades destinadas a integrar nuevos miembros en la empresa, que incluyen reclutamiento y selección de personal.

#### **2.1.10.2 Procesos para organizar a las personas.**

Actividades que se enfocan en el diseño y orientación de las actividades que los empleados desempeñarán en la empresa. Esto incluye diseño organizacional, análisis y descripción de puestos, colocación de personas y evaluación del desempeño.

#### **2.1.10.3 Procesos para recompensar a las personas.**

Son los procesos para incentivar a las personas y para satisfacer sus necesidades individuales más elevadas. Incluyen recompensas, remuneración y prestaciones y servicios sociales.

#### **2.1.10.4 Procesos para desarrollar a las personas.**

Son los procesos para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Implican la formación y el desarrollo, la administración del conocimiento y de las competencias, el aprendizaje, los programas de cambios y el desarrollo de carreras, y los programas de comunicación y conformidad.

#### **2.1.10.5 Procesos para retener a las personas.**



Son los procesos para crear las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluyen la administración de la cultura organizacional, el clima, la disciplina, la higiene, la seguridad y la calidad de vida y las relaciones sindicales.

#### 2.1.10.6 Procesos para auditar a las personas.

Son los procesos para dar seguimiento y controlar las actividades de las personas y para verificar los resultados. Incluyen bancos de datos y sistemas de información administrativa. (Chiavenato, 2009. pp. 15-16)

Estos procesos se llevan a cabo de manera continua y en constante interacción. La gestión efectiva del recurso humano es esencial para garantizar que los colaboradores estén comprometidos, motivados y alineados con los objetivos de la organización.

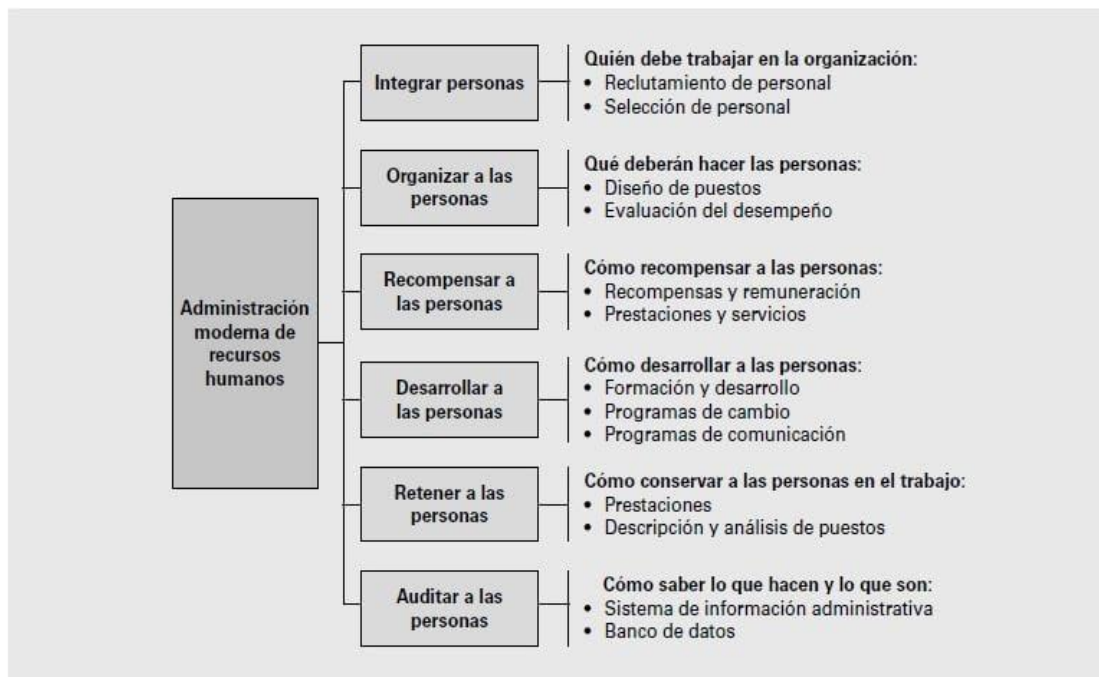


Figura 1.10 Los principales procesos de la administración de recursos humanos.

*Nota.* Extraído del libro Gestión del Talento Humano (Chiavenato, 2009, p. 19)

#### 2.1.11 Las personas como recursos o asociados de la organización

El concepto de "personas como recursos" en la gestión del recurso humano se refiere a la idea de que los colaboradores no son simplemente trabajadores que desempeñan un papel en la

organización, sino que son considerados como activos valiosos y esenciales para el éxito de la empresa. Esta perspectiva implica que las personas son consideradas de manera similar a otros recursos tangibles de la organización, como el capital, la tecnología y los activos financieros.

#### **2.1.11.1 Las personas como recursos.**

- Empleados aislados en los puestos
- Horario rígido establecido
- Preocupación por las normas y las reglas
- Subordinación al jefe
- Fidelidad a la organización
- Dependencia de la jefatura
- Alineación con la organización
- Importancia en la especialización
- Ejecutores de tareas
- Importancia en las destrezas manuales
- Mano de obra (Chiavenato. 2009. p. 9)

La gestión de recursos humanos se enfoca en optimizar la contribución de los colaboradores a los objetivos y metas de la organización.

La idea de "personas como asociados" lleva este concepto un paso más allá al enfatizar que los empleados no solo son recursos valiosos, sino que también son socios o colaboradores clave en el proceso de toma de decisiones y en la creación de valor para la organización.

#### **2.1.11.2 Las personas como asociados.**

- Colaboradores agrupados en equipos
- Metas negociadas y compartidas

- Preocupación por los resultados
- Atención y satisfacción del cliente.
- Vinculación con la misión y la visión
- Interdependencia con colegas y equipos
- Participar y compartir
- Importancia de la ética y la responsabilidad
- Proveedores de actividad
- Importancia del conocimiento
- Inteligencia y talento. (Chiavenato. 2009. p. 9)

Lo anterior indica que, se busca involucrar a los colaboradores en la toma de decisiones, escuchar sus ideas y preocupaciones, y fomentar un sentido de propiedad y compromiso hacia los objetivos de la organización.

Considerar a las personas como recursos o asociados en la organización implica una visión más estratégica y centrada en el talento humano, reconociendo su valor y contribución a largo plazo para el logro de los objetivos empresariales.

### ***2.1.12 Administración de los talentos humanos y del capital intelectual***

La administración de los talentos humanos y del capital intelectual son enfoques clave en la gestión de recursos humanos y en la estrategia empresarial. Aquí se explican ambos conceptos:

En la actualidad, en la que el conocimiento es el factor clave, los cambios que se producen en las empresas no se limitan a la estructura, sino que se enfocan en cambios culturales y de comportamiento que emerge el rol de las personas involucradas. Estos cambios también surgen a la gestión de recursos humanos (ARH), lo que resulta en una transformación significativa de sus características (Chiavenato. 2009).

Para que la ARH pueda liderar en lugar de simplemente acompañar a otras áreas de la empresa, es necesario que adopte una nueva estructura y enfoque, a fin de aprovechar al máximo sus capacidades y contribuir significativamente al éxito de la empresa (Chiavenato. 2009).

### **2.1.13 Talento humano**

Contar con personas en la empresa no siempre implica tener talentos. ¿Cuál es la distinción entre personas y talentos? Un talento se refiere a una persona en particular que posee ciertas habilidades o características valiosas en el mercado laboral. No todas las personas tienen un talento que las haga destacar en su área de trabajo. Para ser considerado un talento, se requiere poseer un conjunto de habilidades y cualidades que le otorguen una ventaja competitiva (Chiavenato. 2009).

En la actualidad, el talento se define por cuatro aspectos fundamentales para la competencia individual:

#### **2.1.13.1 Conocimiento.**

Se trata del saber. Constituye el resultado de aprender a aprender, de forma continua, dado que el conocimiento es la moneda más valiosa del siglo xxi.

#### **2.1.13.2 Habilidad.**

Se trata de saber hacer. Significa utilizar y aplicar el conocimiento, ya sea para resolver problemas o situaciones, crear e innovar. En otras palabras, habilidad es la transformación del conocimiento en resultado.

#### **2.1.13.3 Juicio.**

Se trata de saber analizar la situación y el contexto. Significa saber obtener datos e información, tener espíritu crítico, juzgar los hechos, ponderar con equilibrio y definir prioridades.

#### **2.1.13.4 Actitud.**

Se trata de saber hacer que ocurra. La actitud emprendedora permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, agregar valor, llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados. Es lo que lleva a la persona a alcanzar la autorrealización de su potencial. (Chiavenato. 2009. p. 50)

#### ***2.1.14 Capital humano***

el capital humano se refiere al valor que aportan las personas a una organización debido a sus conocimientos, habilidades y experiencia, “El término talento humano lleva a la idea de capital humano, que es un recurso invaluable para cualquier organización que busque ser competitiva y tener éxito” (Chiavenato. 2009. p. 50). La gestión efectiva del capital humano es fundamental para el éxito de cualquier organización, ya que los empleados bien capacitados y comprometidos son un activo valioso.

El capital humano se compone principalmente de dos elementos:

##### **2.1.14.1 Los talentos.**

Que son personas dotadas de conocimientos, habilidades y competencias que se mantienen constantemente actualizados y recompensados.

##### **2.1.14.2 El contexto.**

Que es el entorno interno favorable para que los talentos se desarrollen y crezcan. Este contexto está determinado por factores tales como:

a) Se requiere una estructura organizacional flexible y colaborativa que coordine el trabajo y el flujo de actividades de manera integral, logrando una comunicación abierta y cercana con las personas.

b) Además, es necesario fomentar una cultura participativa y democrática en la organización que fomente la confianza, el compromiso, el trabajo en equipo y la solidaridad.

c) Por último, se debe adoptar un enfoque de liderazgo renovador y de coaching, delegando poder y responsabilidades a través del empoderamiento, con el fin de alcanzar un estilo de administración efectivo y eficiente (Chiavenato. 2009).

### ***2.1.15 Capital intelectual***

A diferencia del capital financiero, que se basa en activos tangibles y contables y es cuantitativo y numérico, el capital intelectual es completamente intangible e invisible, lo que dificulta su gestión y contabilización. El capital intelectual está compuesto por tres elementos: capital interno, capital externo y capital humano. En la actualidad, la gestión de recursos humanos se centra cada vez más en el capital humano y en cómo este afecta al capital intelectual de la organización (Chiavenato. 2009). De esta manera, la gestión de recursos humanos no solo se enfoca en nuestro personal, sino también en nuestra organización y en nuestros clientes.

Ambos enfoques se superponen y se complementan en la medida en que los colaboradores son una parte fundamental del capital intelectual de una organización. La administración de los talentos humanos se enfoca en el factor humano, mientras que la administración del capital intelectual se enfoca en los activos intangibles en su conjunto.

### ***2.1.16 Nuestras personas, nuestros clientes y nuestra organización***

La frase "nuestras personas, nuestros clientes y nuestra organización" refleja una perspectiva esencial en la gestión empresarial y destaca la interrelación entre estos tres elementos clave en el contexto de una organización.

Hay ciertos activos intangibles que no se pueden medir mediante los métodos tradicionales de contabilidad, como nuestras personas, nuestros clientes y nuestra organización. Svelby (como se citó en Chiavenato 2009) sugiere que el valor total de los negocios de una organización se determina a partir del valor de los clientes, la organización y la competencia, no solo a partir de

los activos tangibles que componen el capital financiero. Las empresas exitosas utilizaron indicadores como la eficiencia, la innovación, el crecimiento y la estabilidad para administrar y auditar sus activos intangibles. Estas empresas creen que la administración de las personas es primordial antes, durante y después de la administración de cualquier otro recurso, como el capital, las máquinas o las instalaciones. Por eso, la inversión más importante de muchas organizaciones se dirige a las personas. Con este fin, muchas empresas desarrollan programas de educación corporativa y universidades corporativas y virtuales para mejorar la gestión de su capital intelectual (Chiavenato. 2009).

En conjunto, esta frase sugiere que el éxito de la organización depende de un equilibrio y una interacción positiva entre estos tres elementos. Las personas que trabajan en la organización desempeñan un papel crucial en la satisfacción y retención de los clientes, y la organización en su conjunto debe facilitar un entorno en el que las personas puedan brindar un excelente servicio o producto a los clientes.

En resumen, "nuestras personas, nuestros clientes y nuestra organización" resalta la relación entre el capital humano, la satisfacción del cliente y la salud general de la organización.

## **2.2 Desempeño laboral**

El desempeño laboral se refiere al rendimiento y la ejecución de las tareas y responsabilidades de un colaborador en el entorno de trabajo, este término abarca la calidad y la eficiencia con la que un individuo realiza sus funciones laborales.

La gestión del rendimiento es un procedimiento que se centra en los objetivos y busca garantizar que los procesos organizacionales se realicen de manera oportuna para aumentar la productividad de los colaboradores, los equipos y, en última instancia, de la organización. Es un componente clave para alcanzar la estrategia de la organización ya que implica medir y mejorar el

valor del capital humano (Mondy, 2010). Un buen desempeño laboral implica que una persona está cumpliendo con sus responsabilidades de manera efectiva, contribuyendo al logro de los objetivos de la organización y manteniendo altos estándares de calidad en su trabajo.

Un alto desempeño laboral es esencial para el éxito de una organización, ya que contribuye a la eficiencia operativa y al logro de los objetivos empresariales.

El desempeño humano en la organización depende de muchas contingencias. Varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del esfuerzo determinan la medida del esfuerzo individual que la persona está dispuesta a hacer. La forma en que cada persona percibe la relación costo/beneficio evalúa la medida en que considera que vale la pena hacer determinado esfuerzo. (Chiavenato, 2009. p. 246).

Lo anterior indica que las empresas a menudo implementan prácticas de gestión del desempeño para motivar a sus colaboradores y garantizar que estén trabajando de la mejor manera posible. Asimismo, el desempeño laboral se evalúa a través de diversos indicadores, como la productividad, la puntualidad, la calidad del trabajo, la iniciativa, la capacidad de trabajar en equipo, la resolución de problemas y otras competencias laborales relevantes para un puesto específico.

### ***2.2.1 Evaluación del desempeño***

La evaluación del desempeño es un proceso que analiza y califica el rendimiento laboral de los colaboradores dentro de una organización, su principal objetivo es medir la efectividad de una persona en su trabajo y proporcionar retroalimentación sobre su rendimiento.



La evaluación del desempeño consiste en un proceso sistemático de evaluación de la actuación de cada individuo en relación a sus responsabilidades, objetivos, resultados esperados, habilidades y potencial de crecimiento. Se trata de una herramienta utilizada para determinar la calidad, el rendimiento y las competencias de un colaborador, y en última instancia, su contribución al éxito empresarial (Chiavenato, 2009).

La evaluación del desempeño puede llevarse a cabo mediante diversas metodologías, como la autoevaluación, la evaluación por parte del supervisor, la evaluación de los compañeros y la evaluación de los subordinados. “La evaluación del desempeño (ED) es un sistema formal de revisión y evaluación sobre la manera en que un individuo o un grupo ejecutan las tareas” (Mondy, 2010. p. 239). Esto indica que, por lo general, implica la revisión de metas y objetivos establecidos previamente, así como la comparación del desempeño real con los estándares y expectativas de la organización.

La evaluación del desempeño es un proceso crucial en la gestión de recursos humanos y debe ser abordada con atención y cuidado. Aquí hay algunos puntos fundamentales a considerar:

Puntos fundamentales de la evaluación del desempeño:

- ¿Por qué se evalúa el desempeño?
- ¿Cuál desempeño se debe evaluar?
- ¿Cómo se debe evaluar el desempeño?
- ¿Quién debe evaluar el desempeño?
- ¿Cuándo se debe evaluar el desempeño?
- ¿Cómo se debe comunicar la evaluación del desempeño? (Chiavenato, 2009. p.

245)

En resumen, la evaluación del desempeño es una herramienta valiosa para medir y mejorar el rendimiento de los colaboradores.

### ***2.2.2 ¿Qué se debe medir?***

En una evaluación del desempeño, se deben medir una variedad de factores para tener una comprensión completa del rendimiento de un colaborador. Las organizaciones suelen estar enfocadas en la medición, evaluación y monitoreo de cuatro aspectos claves:

#### **2.2.2.1 Resultados finales.**

Y concretos que se esperan alcanzar dentro de un periodo específico.

#### **2.2.2.2 Desempeño.**

Que se refiere al comportamiento o medios utilizados para alcanzar esos resultados.

#### **2.2.2.3 Competencias.**

Individuales que cada persona aporta o contribuye.

#### **2.2.2.4 Factores críticos para el éxito.**

Que son los elementos fundamentales para lograr el éxito en desempeño y resultados (Chiavenato, 2009).

### ***2.2.3 ¿Por qué se evalúa el desempeño?***

La evaluación del desempeño es una parte fundamental de la gestión de recursos humanos en las organizaciones. Las empresas tienen un gran interés en evaluar el desempeño de sus colaboradores para proporcionar comentarios y permitirles conocer su nivel de rendimiento, así como para realizar las correcciones necesarias (Chiavenato, 2009). Las principales razones detrás de este interés son:

#### **2.2.3.1 Recompensas.**

Permite justificar aumentos de salario, promociones, transferencias o incluso despidos, aumentado en un juicio sobre el desempeño de los colaboradores.

#### **2.2.3.2 Realimentación.**

Proporciona información sobre cómo los colaboradores son percibidos por los demás en términos de su desempeño, actitudes y habilidades.

#### **2.2.3.3 Desarrollo.**

Ayuda a los colaboradores a identificar sus fortalezas y debilidades, lo que les permite enfocarse en mejorar mediante el entrenamiento y el desarrollo personal.

#### **2.2.3.4 Relaciones.**

Mejora las relaciones de los colaboradores con los demás en la organización, ya que les permite saber cómo son evaluados por sus gerentes, pares y subordinados.

#### **2.2.3.5 Percepción.**

Mejora la percepción que los colaboradores tienen de sí mismos y su entorno social, ya que les permite saber lo que los demás piensan de ellos.

#### **2.2.3.6 Potencial de desarrollo.**

Proporciona información a la organización sobre el potencial de desarrollo de sus colaboradores, lo que les permite diseñar programas de evaluación y desarrollo, sucesión, carreras, entre otros.

#### **2.2.3.7 Asesoría.**

Ofrece a los gerentes y especialistas de recursos humanos información valiosa para aconsejar y orientar a los colaboradores (Chiavenato, 2009).

Según lo anterior la evaluación proporciona una estructura para medir, mejorar y alinear el desempeño individual con los objetivos organizacionales, lo que a su vez contribuye al crecimiento y éxito continuo de la empresa.

#### ***2.2.4 Establecimiento de los criterios del desempeño (estándares)***

El establecimiento de criterios de desempeño, también conocidos como estándares de desempeño, es una parte fundamental de la evaluación del desempeño en cualquier organización, estos criterios son los parámetros o expectativas que se utilizan para medir el rendimiento de los colaboradores. “Los criterios más comunes de evaluación son los rasgos de personalidad, los comportamientos, las competencias, el logro de metas y el potencial de mejoramiento” (Mondy, 2010. p. 243). En este sentido el establecimiento de criterios de desempeño es esencial para medir y evaluar el rendimiento de las personas de manera efectiva, deben ser claros, relevantes, medibles y realistas, y deben comunicarse de manera abierta y consistente en toda la organización.

Aquí hay algunos puntos clave relacionados con el establecimiento de criterios de desempeño:

##### **2.2.4.1 Rasgos de personalidad.**

Algunos aspectos de la personalidad están vinculados con el rendimiento laboral y, cuando esta relación se establece, es apropiado tenerlos en cuenta. Características como la capacidad de adaptación, el juicio sólido, la presentación personal y las actitudes pueden ser considerados al demostrar que están relacionados con el desempeño laboral (Mondy, 2010).

##### **2.2.4.2 Competencias.**

Las competencias engloban una diversidad de conocimientos, habilidades, características personales y comportamientos que pueden abarcar aspectos técnicos, aptitudes interpersonales y enfoques orientados hacia el ámbito empresarial (Mondy, 2010).

Las investigaciones realizadas por la Escuela de Negocios de la Universidad de Michigan (Como se citó en Mondy, 2010)., y patrocinadas por la Sociedad para la Administración de Recursos Humanos (SHRM) y la Global Consulting Alliance, determinaron que el éxito en el área de RH depende de las competencias y las habilidades específicas en las siguientes cinco áreas clave:

- **Contribución estratégica:** Capacidad para conectar a las empresas con sus mercados y para alinear rápidamente los comportamientos de los empleados con las necesidades organizacionales.
- **Conocimiento del negocio:** Capacidad para conocer cómo se manejan los negocios y para convertir esto en acción.
- **Credibilidad personal:** Capacidad para demostrar un valor susceptible de medición; capacidad para ser parte de un equipo ejecutivo.
- **Suministro de RH:** Capacidad para brindar un servicio eficaz y eficiente a los clientes en las áreas de dotación de personal, administración del desempeño, y desarrollo y evaluación.
- **Tecnología de recursos humanos:** Capacidad para usar la tecnología y los medios basados en Internet para entregar un valor a los clientes (Mondy, 2010. pp. 243-244).

#### **2.2.4.3 Logro de las metas.**

Cuando las empresas priorizan la importancia de sus objetivos sobre cómo se alcanzan, se vuelve esencial evaluar los resultados finales en términos de cumplimiento de metas. Estas metas deben estar bajo la influencia directa de los individuos o equipos y ser de la naturaleza tal que contribuyen al éxito general de la organización.

El logro de metas es un componente fundamental en la evaluación del desempeño de los colaboradores. “Este aspecto acerca de la evaluación del empleado debe ser el elemento más positivo en la totalidad del proceso y ayudar al empleado a concentrar la atención en el comportamiento que producirá resultados positivos para todas las partes interesadas” (Mondy, 2010. p. 244). Esta práctica implica establecer metas y objetivos claros para los colaboradores y evaluar luego en qué medida han cumplido o superado esas metas durante un período específico.

#### **2.2.4.4 Potencial de mejoramiento.**

Cuando las organizaciones evalúan el rendimiento de sus colaboradores, muchos de los criterios utilizados se centran en experiencias pasadas. Desde la perspectiva de la gestión del rendimiento, el problema radica en que el pasado no puede modificarse. A menos que la empresa tome medidas adicionales, los datos de las evaluaciones simplemente se convierten en registros históricos. Por lo tanto, las empresas deben hacer hincapié en el futuro, considerando los comportamientos y resultados necesarios para desarrollar al empleado y, en consecuencia, alcanzar las metas organizacionales (Mondy, 2010).

En este sentido, el establecimiento de criterios de desempeño es esencial para medir y evaluar el rendimiento de los colaboradores de manera efectiva, deben ser claros, relevantes, medibles y realistas, y deben comunicarse de manera abierta y consistente en toda la organización.

#### **2.2.5 Técnicas de evaluación del desempeño**

Las técnicas de evaluación del desempeño son los métodos y herramientas utilizados para medir y valorar el rendimiento de los colaboradores en una organización, estas técnicas proporcionan información que ayuda a los trabajadores a tomar decisiones sobre la gestión de su personal y mejorar el desempeño de los empleados. Los administradores tienen a su disposición diferentes técnicas de evaluación, la elección del sistema de valoración del desempeño dependerá

de su objetivo principal. Si la prioridad es seleccionar personas para promociones, capacitación o aumentos salariales basados en el mérito, un método tradicional, como las escalas de calificación, sería adecuado (Mondy, 2010). En este sentido cada técnica tiene sus ventajas y desventajas, y la elección de la técnica adecuada depende de la cultura de la organización, los objetivos de la evaluación y otros factores específicos de la empresa. Además, muchas organizaciones utilizan múltiples técnicas en conjunto para obtener una valoración más completa del desempeño de los colaboradores.

Algunas de las técnicas más comunes de evaluación del desempeño incluyen:

#### **2.2.5.1 La retroalimentación de 360 grados como método de evaluación.**

Esta técnica es valiosa para identificar áreas de mejora, fortalezas y debilidades, y proporcionar una base sólida para el desarrollo y la toma de decisiones relacionadas con la gestión del talento. La retroalimentación de 360 grados es una técnica de evaluación del desempeño que implica recopilar información de evaluación de diversas fuentes dentro y fuera de la empresa, en esta técnica, se solicitan calificaciones a múltiples personas que interactúan con el colaborador evaluado, como gerentes, el propio empleado, supervisores, subordinados, compañeros de trabajo, miembros del equipo y clientes internos o externos (Mondy, 2010). También puede ayudar a mejorar la comunicación y las relaciones dentro de una organización al promover la retroalimentación y la comprensión mutua entre los miembros del equipo.

La retroalimentación de 360 grados proporciona una visión más objetiva del desempeño individual. Al incluir perspectivas de múltiples fuentes, se obtiene una imagen más completa del desempeño del colaborador y se pueden minimizar los sesgos resultantes de perspectivas limitadas del comportamiento. El objetivo de esta técnica es facilitar el desarrollo personal, que es esencial

en el entorno laboral, a través de una retroalimentación adecuada, honesta, clara y específica (Mondy, 2010).

### **2.2.5.2 Escalas de calificación.**

Las escalas de calificación son herramientas utilizadas en la evaluación del desempeño para asignar valores numéricos o descripciones a las actuaciones de los colaboradores, estas escalas ayudan a estandarizar la evaluación y a medir el rendimiento de manera objetiva.

Las escalas de calificación son una técnica de evaluación del desempeño que consiste en valorar a los colaboradores según criterios predefinidos. Los evaluadores registran sus juicios sobre el desempeño en una escala que incluye varias categorías, generalmente de cinco a siete, y se describen mediante adjetivos como "sobresaliente, satisface las expectativas o necesita mejorar". Esta técnica permite evaluar múltiples criterios de desempeño y suele proporcionar una calificación general. Su simplicidad ha llevado a una amplia aceptación, lo que facilita realizar evaluaciones rápidas para muchos trabajadores. Al cuantificar las calificaciones, se posibilita la comparación entre los desempeños de los empleados. Los factores evaluados suelen incluir tanto aspectos relacionados con el trabajo como características personales (Mondy, 2010).

Estas escalas pueden variar según la organización y su enfoque en la evaluación del desempeño. La elección de la escala depende de los objetivos de la evaluación y de cómo la organización considera que es la forma más efectiva de medir el desempeño de los colaboradores.

### **2.2.5.3 Incidentes críticos.**

Los incidentes críticos son eventos específicos y significativos que se utilizan como parte de la evaluación del desempeño. Estos eventos suelen estar relacionados con comportamientos o acciones que destacan positivamente o negativamente en el desempeño laboral de una persona.



Los incidentes críticos son una técnica de evaluación del desempeño que implica mantener registros escritos de acciones altamente favorables o desfavorables realizadas por el colaborador en su puesto de trabajo. Cuando una acción, conocida como "incidente crítico", tiene un impacto significativo en la eficacia del departamento, ya sea de manera positiva o negativa, el gerente lo registra. Al final del período de evaluación, el evaluador utiliza estos registros junto con otros datos para evaluar el desempeño del colaborador. Esta técnica permite una evaluación más abarcadora del período de evaluación, evitando concentrarse únicamente en unas pocas semanas o meses pasados (Mondy, 2010).

Los incidentes críticos son una herramienta valiosa en la evaluación del desempeño porque ofrecen ejemplos concretos que respaldan las calificaciones y evaluaciones, lo que facilita una retroalimentación más precisa y el desarrollo del personal.

#### **2.2.5.4 Ensayo.**

El método del ensayo es una técnica de evaluación del desempeño en la cual el evaluador redacta una breve narración describiendo el desempeño del colaborador. Esta técnica se enfoca en comportamientos extremos en el trabajo, en lugar del desempeño diario y rutinario. Las calificaciones resultantes de esta técnica dependen principalmente de las habilidades de redacción del evaluador. Los supervisores con habilidades destacadas de redacción tienen la capacidad de presentar a un empleado promedio como un trabajador excepcional. Comparar estas evaluaciones de ensayo puede resultar difícil, ya que no existen criterios comunes. No obstante, algunos administradores consideran que el método del ensayo es el más sencillo y aceptable para evaluar a los colaboradores (Mondy, 2010).

#### **2.2.5.5 Estándares laborales.**

Los estándares laborales son una técnica de evaluación del desempeño que compara el rendimiento de cada colaborador con un nivel esperado de producción preestablecido. Estos estándares reflejan la producción típica de un empleado promedio que trabaja a un ritmo normal. Aunque los estándares laborales pueden aplicarse a diversos tipos de trabajos, suelen recibir mayor atención en el área de producción. Existen varios métodos para determinar estos estándares, como estudios de tiempo y muestras de trabajo. Una ventaja significativa de utilizar estándares como criterio de evaluación es su objetividad. Sin embargo, para que los trabajadores perciban estos estándares como objetivos, es fundamental que comprendan claramente cómo se establecen. La administración también debe explicar el motivo detrás de cualquier cambio en los estándares para fomentar la comprensión y aceptación por parte del personal (Mondy, 2010).

#### **2.2.5.6 Clasificación.**

La clasificación es una técnica de evaluación del desempeño que implica que el evaluador ordene a todos los colaboradores de un grupo según su rendimiento general. Por ejemplo, el colaborador con el mejor desempeño se clasifica en el nivel más alto, mientras que el que tiene un rendimiento menos satisfactorio se clasifica en el nivel más bajo. Se sigue este proceso hasta que todos los empleados queden clasificados. Sin embargo, puede surgir dificultad cuando todos los individuos han demostrado un desempeño comparable según la percepción del evaluador (Mondy, 2010).

En cuanto a la comparación por pares, es una variante del método de clasificación donde se compara el rendimiento de cada colaborador con el de otros miembros del grupo. Con frecuencia, se utiliza un solo criterio, como el desempeño general, para esta comparación. El trabajador que recibe el mayor número de comparaciones favorables obtiene la clasificación más alta en este enfoque (Mondy, 2010).

### **2.2.5.7 Distribución obligatoria.**

La distribución obligatoria es una técnica de evaluación del desempeño que exige que el evaluador clasifique a los individuos de un grupo de trabajo en un número limitado de categorías, de manera similar a una distribución normal de frecuencias (Mondy, 2010).

Los partidarios de esta técnica argumentan que facilita la elaboración de presupuestos y protege contra los administradores indecisos que evitan despedir a colaboradores con bajo rendimiento. Además, consideran que las clasificaciones forzadas obligan a los administradores a ser honestos con los empleados sobre su desempeño laboral (Mondy, 2010).

A pesar de que algunas empresas prestigiosas utilizan sistemas de distribución obligatoria, esta técnica no es bien recibida por muchos administradores. En una encuesta de profesionales de recursos humanos, el 44 por ciento consideró que el sistema de clasificación forzada de empleados dañaba la moral y generaba desconfianza en el liderazgo. Algunos opinan que fomenta una competencia excesiva, paranoia y mala voluntad general, al mismo tiempo que socava la lealtad de los colaboradores (Mondy, 2010).

### **2.2.5.8 Escala de calificación basada en el comportamiento (ECBC).**

En una ECBC típica, los colaboradores se califican en una escala que varía desde "no cumple con las expectativas" hasta "sobrepasa las expectativas", pasando por calificaciones intermedias como "cumple con las expectativas" y "necesita mejoras". El método de escala de calificación basada en el comportamiento (ECBC) es una técnica de evaluación del desempeño que combina aspectos de la escala tradicional de calificación y la técnica de incidentes críticos. En esta técnica, se presenta una escala con varios niveles de desempeño, y cada nivel se describe en términos del comportamiento que un colaborador muestra en un puesto específico (Mondy, 2010).

A diferencia de las escalas de calificación convencionales, que utilizan términos generales como alto, medio y bajo en cada punto de la escala, el ECBC emplea indicadores de comportamiento relacionados con el criterio que se está evaluando. Esta modificación clarifica el significado de cada punto en la escala y reduce el sesgo y el error del evaluador al asociar la calificación con ejemplos específicos de comportamiento, los cuales se basan en información proveniente del análisis de puestos. En lugar de dejar espacio para que el evaluador dé una calificación a categorías como "por arriba de las expectativas", el método ECBC proporciona ejemplos concretos de dicho comportamiento (Mondy, 2010). La ECBC es una herramienta útil para gestionar y mejorar el desempeño de los colaboradores, ya que se enfoca en comportamientos específicos y proporciona una base objetiva para la evaluación y la retroalimentación.

#### **2.2.5.9 Sistema basado en resultados.**

Un sistema basado en resultados se refiere a un enfoque de gestión que evalúa y reconoce el desempeño de los colaboradores en función de los resultados que logran en lugar de enfocarse en las actividades o comportamientos que emplean, en este sistema, el énfasis está en lo que los empleados logran y no tanto en cómo lo hacen. En un sistema basado en resultados, el administrador y el subordinado acuerdan de manera conjunta los objetivos para el próximo periodo de evaluación, similar a la antigua forma de administración por objetivos (Mondy, 2010).

En este sistema, un objetivo específico podría ser, por ejemplo, reducir los desperdicios en un 10 por ciento. Al final del periodo de evaluación, la evaluación se enfoca en el grado en que el colaborador logró exitosamente este objetivo (Mondy, 2010). Este enfoque puede ser especialmente efectivo en roles donde los resultados medibles son fundamentales, como ventas, producción o investigación y desarrollo. Los sistemas basados en resultados tienden a centrarse

en lo que es más importante para la organización, que son los logros y contribuciones tangibles hacia sus objetivos.

Sin embargo, es importante equilibrar este enfoque con otros factores, como la calidad del trabajo y las relaciones interpersonales, ya que centrarse exclusivamente en resultados puede llevar a un ambiente competitivo y a la falta de colaboración. En muchos casos, se utiliza en combinación con sistemas de evaluación de competencias y comportamientos para obtener una imagen completa del desempeño de los colaboradores.

## Capítulo III

### 3. Análisis e Interpretación de Datos

La gestión del recurso humano es fundamental en cualquier organización, ya que tiene un impacto directo en el desempeño laboral de los colaboradores. En el caso específico de "Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa" ubicado en Zunil, Quetzaltenango, es importante analizar cómo se lleva a cabo esta gestión y qué efecto tiene en el desempeño de los colaboradores.

El análisis e interpretación de datos permitirá examinar diversos aspectos relacionados con la gestión del recurso humano en Las Cumbres y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores. Se examinarán variables como la capacitación y desarrollo profesional, la comunicación y motivación, así como el ambiente laboral y las políticas de compensación y reconocimiento.

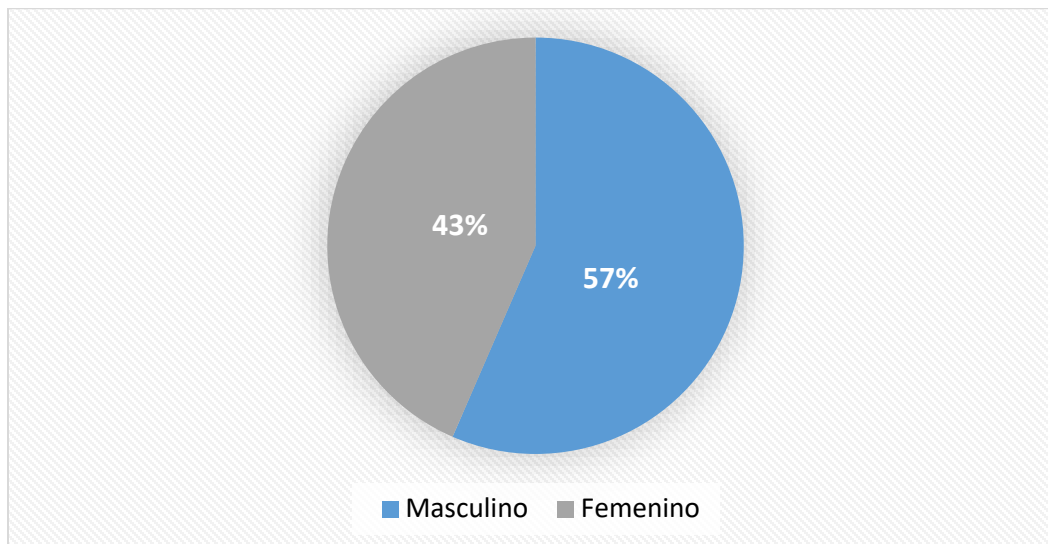
El objetivo principal de este análisis es comprender la relación entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral de los colaboradores en "Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa". A través de la interpretación de los datos recopilados, se podrán identificar fortalezas y áreas de mejora en la gestión del recurso humano, así como determinar el impacto de estas prácticas en el desempeño individual y colectivo de los colaboradores.

Este análisis será de gran relevancia para la toma de decisiones estratégicas en cuanto a la gestión del recurso humano en la empresa, permitiendo implementar acciones y políticas que promuevan un mayor compromiso, motivación y eficacia en el desempeño de los colaboradores, lo cual a su vez se traducirá en una mejora en la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.

### 3.1 Género de entrevistados

**Gráfica 1**

*Porcentaje de participantes por género.*



**Fuente:** Información proporcionada por los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa, Mayo, 2023.

El género es una construcción social que influye en cómo las personas se ven a sí mismas y cómo son percibidas por la sociedad.

La Organización Mundial de la Salud (2018) define el género como los roles, las características y oportunidades definidos por la sociedad que se consideran apropiados para los hombres, las mujeres, los niños, las niñas y las personas con identidades no binarias. El género es también producto de las relaciones entre las personas y puede reflejar la distribución de poder entre ellas.

Va más allá de las categorías biológicas y tiene un impacto profundo en las interacciones humanas, la cultura y la equidad.

Con base en los datos proporcionados por los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa, se puede observar que hay una mayor proporción de trabajadores del género

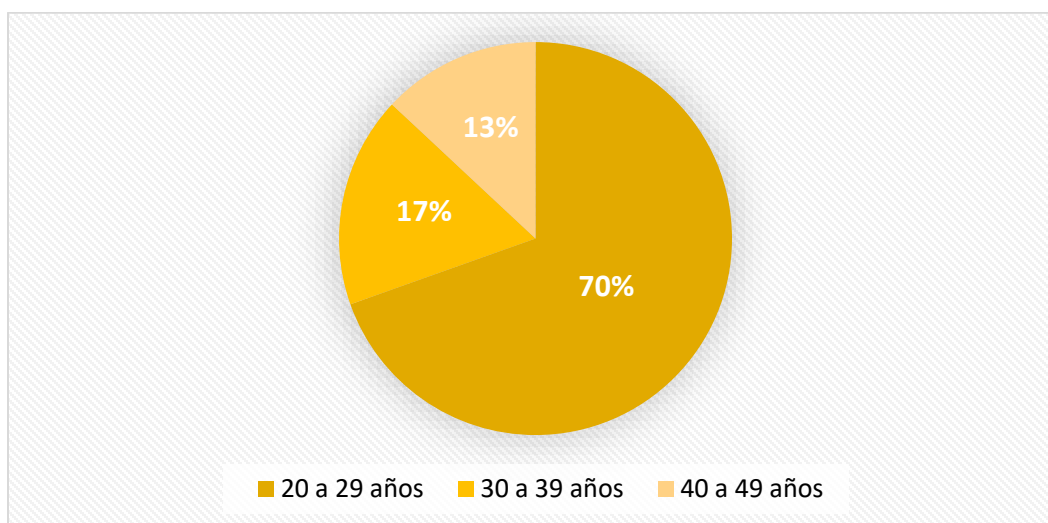
masculino en comparación con el sexo femenino. En concreto, 13 de los colaboradores son hombres, mientras que 10 son mujeres, como se muestra en la gráfica.

Esto indica que existe una mayor participación y presencia de hombres en los diferentes procesos y áreas de trabajo dentro de Las Cumbres. Es importante destacar que esta distribución de género puede influir en la dinámica laboral y en la composición de los equipos de trabajo.

### 3.2 Edad de entrevistados

**Gráfica 2**

*Edad de los encuestados.*



**Fuente:** Información proporcionada por los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa, Mayo, 2023.

La edad es una medida fundamental en el estudio del desarrollo humano y se utiliza para establecer hitos y etapas en la vida de las personas. “Edad es el lapso de tiempo que transcurre desde el nacimiento hasta el momento de referencia. Cada uno de los periodos evolutivos en que, por tener ciertas características comunes, se divide la vida humana: infancia, juventud, edad adulta y vejez” (Clínica Universidad de Navarra, s.f.). Además de su importancia en el desarrollo individual, la edad también puede tener implicaciones en áreas como la educación, la salud, la toma de decisiones y la participación en la sociedad. Por ejemplo, las edades mínimas requeridas



para votar, conducir, trabajar legalmente o acceder a ciertos servicios médicos varían según las legislaciones y normativas.

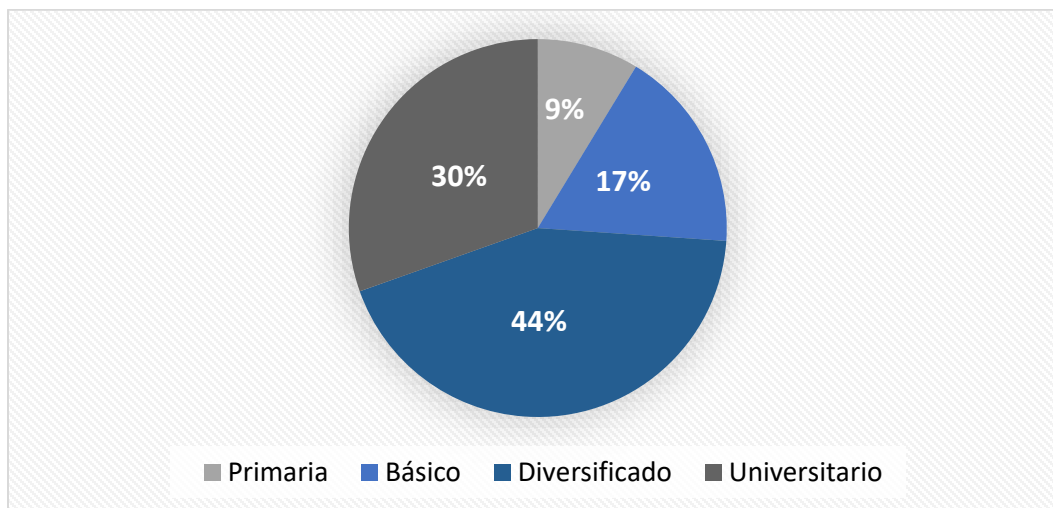
Con base en la información recabada, se puede observar que la mayoría de los colaboradores de Las Cumbres se encuentran en el rango de edad de 20 a 29 años, lo cual representa 16 personas del total. Esto indica que existe una presencia significativa de jóvenes en la organización. Además, se identifica que un porcentaje menor, alrededor de 4, corresponde a colaboradores que se encuentran en el rango de edad de 30 a 39 años. Por otro lado, 3 personas restantes corresponden a empleados que se sitúan en el rango de edad de 40 a 49 años.

Estos resultados sugieren que Las Cumbres cuenta con una fuerza laboral predominantemente joven. Esto puede implicar una dinámica laboral caracterizada por la energía, la creatividad y la adaptabilidad propias de este grupo. Es importante tener en cuenta la diversidad generacional dentro de la organización y aprovechar las fortalezas y habilidades únicas de cada grupo de edad. Esto brinda información valiosa para la planificación de recursos humanos y el diseño de programas de desarrollo y gestión del talento acorde a las características y necesidades de cada grupo de edad.

### 3.3 Escolaridad de entrevistados

**Gráfica 3**

*Nivel de escolaridad de los encuestados.*



**Fuente:** Información proporcionada por los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa, Mayo, 2023.

El nivel escolar de una persona influye en sus oportunidades laborales, su capacidad para acceder a empleos mejor remunerados y su contribución al desarrollo personal y social. Según Red Internacional para la Educación en Situaciones de Emergencia (sf):

El nivel educativo de una persona está determinado por una serie ordenada de programas educativos agrupados en relación a una gradación de las experiencias de aprendizaje, conocimiento, habilidades y competencias que imparte cada uno de estos programas. A menudo los niveles muestran el grado de complejidad y especialización del contenido de un programa educativo, ya sea básico o complejo.

Además, refleja la inversión de tiempo y esfuerzo que una persona ha dedicado a su formación académica.

Según los datos recopilados, se puede observar que el nivel de escolaridad diversificado es el más común entre los colaboradores de Las Cumbres, representando a 10 personas del total, este

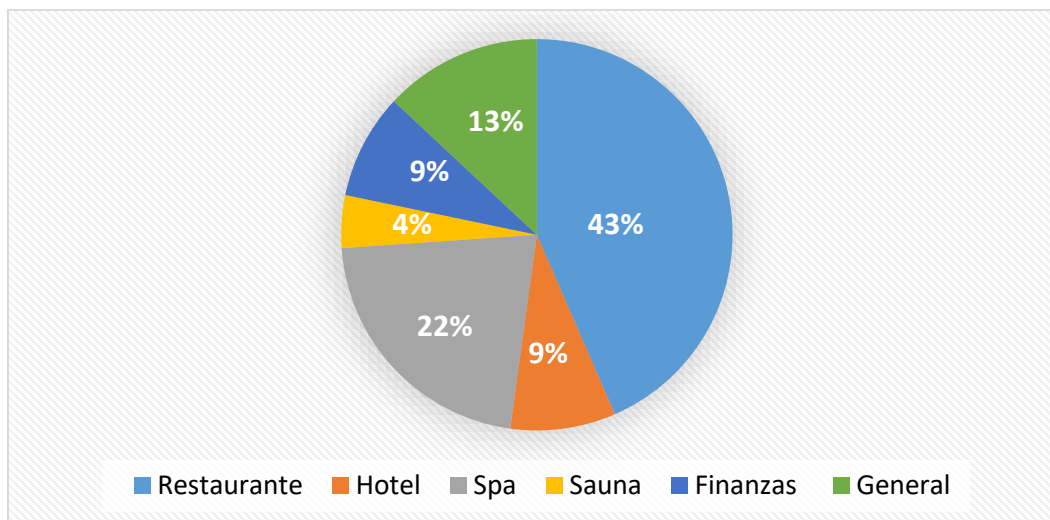
resultado nos dice que una proporción significativa de los empleados ha completado su educación media y ha obtenido un título. Por otro lado, se identifica que 7 de los trabajadores posee un nivel de educación universitaria, esto indica que hay un porcentaje considerable que han obtenido títulos universitarios, lo cual puede reflejar una mayor especialización y capacitación en sus respectivas áreas de trabajo. Además, se observa que 4 de los trabajadores tienen un nivel de escolaridad básica, lo cual significa que han completado su educación primaria y básica. Por último, 2 de los colaboradores tienen un nivel de estudio primario.

Estos resultados reflejan la diversidad en los niveles educativos de los colaboradores de Las Cumbres. La presencia de trabajadores con diferentes niveles de educación puede ser valiosa para la organización, ya que aporta una combinación de habilidades, conocimientos y perspectivas diversas. Es importante destacar que el nivel educativo de los trabajadores puede influir en su desempeño laboral y su capacidad para asumir responsabilidades específicas en la institución. La empresa puede aprovechar esta diversidad educativa mediante programas de desarrollo profesional y capacitación continua, con el objetivo de promover el crecimiento y la mejora del desempeño de todos los empleados.

### 3.4 Área a que pertenecen los entrevistados

**Gráfica 4**

*Área o departamento a que pertenecen los colaboradores.*



**Fuente:** Información proporcionada por los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa, Mayo, 2023.

El área o departamento al que pertenecen los colaboradores de una organización se refiere a la división o sección en la que trabajan dentro de la empresa.

La departamentalización se refiere a la estructura formal de una organización compuesta de varios puestos administrativos y departamentos (recursos humanos, finanzas, producción, ventas, etc.) relacionadas entre sí. Permite la agrupación de funciones y/o actividades de trabajo que son similares, por función, producto, geografía, proceso, entre otros, de acuerdo a las necesidades de la organización. (Blanco et al., 2018, p. 92)

La asignación de los colaboradores a áreas o departamentos específicos se realiza en función de sus habilidades, conocimientos y experiencia, así como de las necesidades y objetivos de la empresa. Cada área tiene sus propios objetivos y metas, y trabajan en conjunto para lograr los objetivos generales de la organización.

Al analizar los datos obtenidos, se destaca que el área de restaurante cuenta con la mayor proporción de colaboradores, representando a 10 personas del total. Esto indica que la operación del restaurante es de gran importancia dentro de Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa, y requiere de una cantidad considerable de personal para atender las necesidades de los clientes, huéspedes y visitantes en el ámbito de la alimentación y el servicio de comidas.

En segundo lugar, se encuentra el departamento de spa, con 5 personas de los encuestados. Esto sugiere que la oferta de servicios de spa y bienestar es significativa en Las Cumbres, lo que puede reflejar una atención especial en el cuidado y la relajación de los clientes.

De los colaboradores encuestados 3 pertenecen al área general de la empresa, lo cual incluye roles administrativos, de soporte y operativos que abarcan diferentes aspectos del funcionamiento del hotel, spa y otras áreas relacionadas.

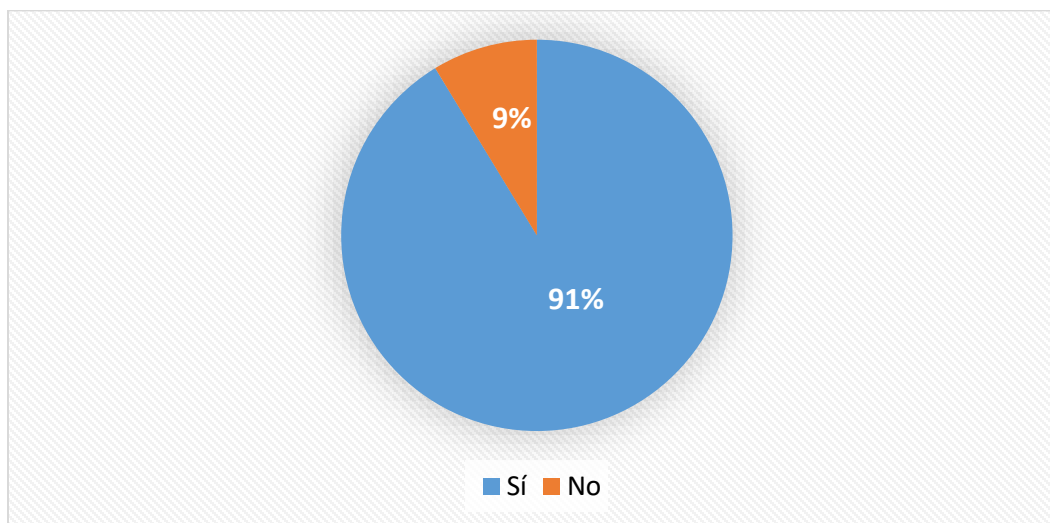
El departamento de hotel y el área financiera tienen una participación de 2 personas cada uno. Esto indica que el manejo eficiente de las operaciones hoteleras y el control financiero son considerados elementos clave en Las Cumbres. El área de sauna, con una participación de 1 de los colaboradores, refleja un enfoque específico en servicios de sauna y bienestar relacionados.

Estos resultados brindan una visión general de la distribución de personal en las diferentes áreas de Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa. Pueden ser útiles para la gestión de recursos humanos y la planificación de la dotación de personal, así como para identificar áreas que podrían requerir una atención especial en términos de capacitación, desarrollo y asignación de recursos. Es importante destacar que la adecuada coordinación y colaboración entre las diferentes áreas es esencial para brindar una experiencia integral y de calidad a los clientes. La empresa puede aprovechar estos datos para fortalecer la comunicación y la sinergia entre los diferentes departamentos, promoviendo así un ambiente de trabajo colaborativo y eficiente.

### 3.5 Percepción de los entrevistados sobre recursos humanos

**Gráfica 5**

*Percepción de los colaboradores sobre la contribución de la administración de recursos humanos en la motivación y compromiso laboral.*



**Fuente:** Información proporcionada por los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa, Mayo, 2023.

La percepción de los colaboradores se refiere a cómo los colaboradores interpretan y valoran el impacto de las prácticas y estrategias implementadas por el departamento de recursos humanos en su nivel de motivación y compromiso en el trabajo.

La motivación es una de las labores más importantes de la dirección, a la vez que la más compleja, pues por medio de esta se logra que los colaboradores ejecuten el trabajo con responsabilidad y agrado, de acuerdo con los estándares establecidos, además de que es posible obtener el compromiso y la lealtad del factor humano. En su aceptación más sencilla motivar significa “mover, conducir, impulsar a la acción. (Munch, 2014, p. 103)

Esta percepción puede variar entre los empleados y está influenciada por factores como la comunicación interna, el liderazgo, las oportunidades de desarrollo profesional, las recompensas y reconocimientos, entre otros.

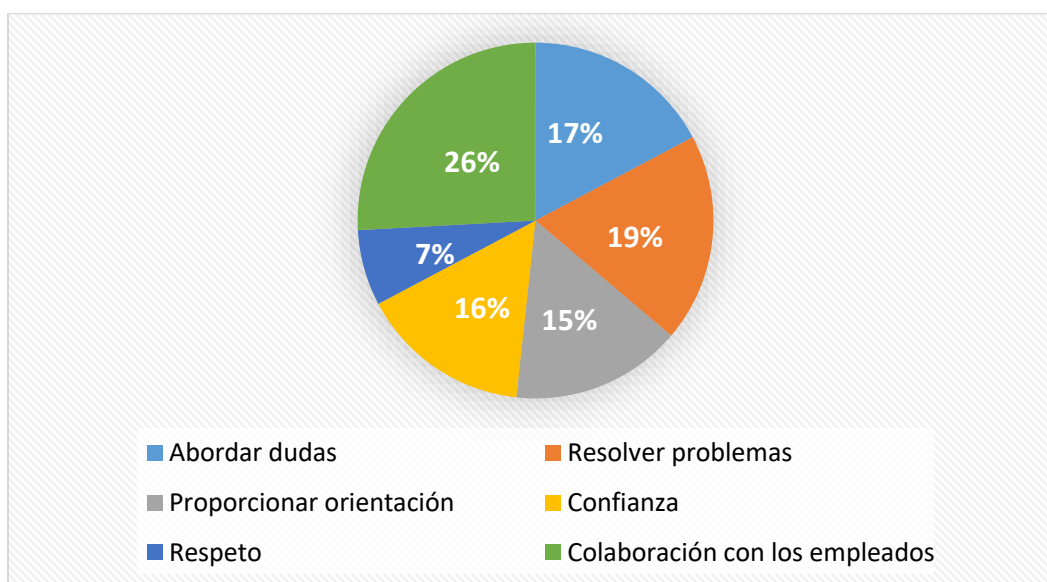
Es alentador observar que la mayoría de los colaboradores entrevistados específicamente 21 personas sienten que la administración de recursos humanos ha tenido un impacto positivo en su motivación y compromiso laboral. Esto sugiere que Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa ha implementado estrategias efectivas para gestionar y desarrollar a su personal, lo cual es fundamental para promover un alto desempeño y bienestar en el trabajo.

Por otro lado, es importante tener en cuenta que 2 de los encuestados indicaron no percibir una contribución positiva por parte de la administración de recursos humanos en su motivación y compromiso laboral. Estos resultados podrían ser una oportunidad para identificar áreas de mejora en las prácticas de gestión del talento y buscar soluciones para abordar las inquietudes planteadas por estos colaboradores. Es posible que existan aspectos específicos que requieran atención y que puedan resultar de un análisis más detallado y acciones correctivas.

### 3.6 Percepción de los entrevistados sobre sus superiores

**Gráfica 6**

*Percepción de los colaboradores respecto al interés que demuestran sus superiores para:*



**Fuente:** Información proporcionada por los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa, Mayo, 2023.

En términos generales se puede decir que la percepción de los colaboradores respecto al interés que demuestran sus superiores se refiere a cómo los colaboradores interpretan y valoran el nivel de atención, preocupación y compromiso que sus supervisores muestran hacia ellos. Esta percepción se basa en las interacciones diarias, como la comunicación y las acciones de los superiores hacia sus subordinados.

Cuando los colaboradores perciben que sus superiores están interesados en su bienestar, desarrollo profesional y éxito en el trabajo, esto puede tener un impacto significativo en su motivación, satisfacción laboral y compromiso. Sentir que sus preocupaciones son escuchadas, que reciben orientación y apoyo, y que sus logros son reconocidos y valorados, puede crear un ambiente laboral positivo y fortalecer la relación entre los trabajadores y sus superiores.

Al analizar la gráfica, se puede observar que los colaboradores tienen diferentes percepciones sobre las actitudes y acciones de sus superiores, 6 de los encuestados indica que sus superiores demostraron interés en colaborar con los empleados. Esto implica que estos líderes están dispuestos a trabajar junto a sus subordinados, brindando apoyo y facilitando la colaboración en el logro de los objetivos. Esta actitud puede fomentar un ambiente de trabajo positivo y promover la participación activa de los trabajadores.

4 de los colaboradores señala que su jefe inmediato contribuye a resolver problemas. Esto indica que estos superiores están dispuestos a ayudar a sus subordinados en la búsqueda de soluciones y superar los desafíos que pueden surgir en el entorno laboral. Esta actitud de apoyo puede generar confianza y fortalecer la relación entre los empleados y sus superiores.

4 de los encuestados menciona que su jefe aborda las dudas de manera efectiva. Esto sugiere que estos líderes están comprometidos en brindar claridad y respuestas a las preguntas e inquietudes de sus colaboradores. Esta comunicación abierta puede promover un mejor



entendimiento de las tareas y responsabilidades, así como fomentar un ambiente de trabajo transparente.

Por otro lado, 4 personas perciben que su jefe les demuestra confianza. Esta confianza puede ser un factor motivador para los trabajadores, ya que les brinda autonomía y responsabilidad en su trabajo. Además, puede fortalecer la relación laboral y promover un sentido de compromiso y lealtad hacia la organización.

3 de los encuestados indica que su superior les proporciona orientación. Esto implica que estos líderes están comprometidos en brindar dirección y apoyo a sus subordinados, ofreciendo guía y consejos para el desarrollo de sus tareas y metas laborales. Esta orientación puede ser especialmente valiosa para el crecimiento y desarrollo profesional de los colaboradores.

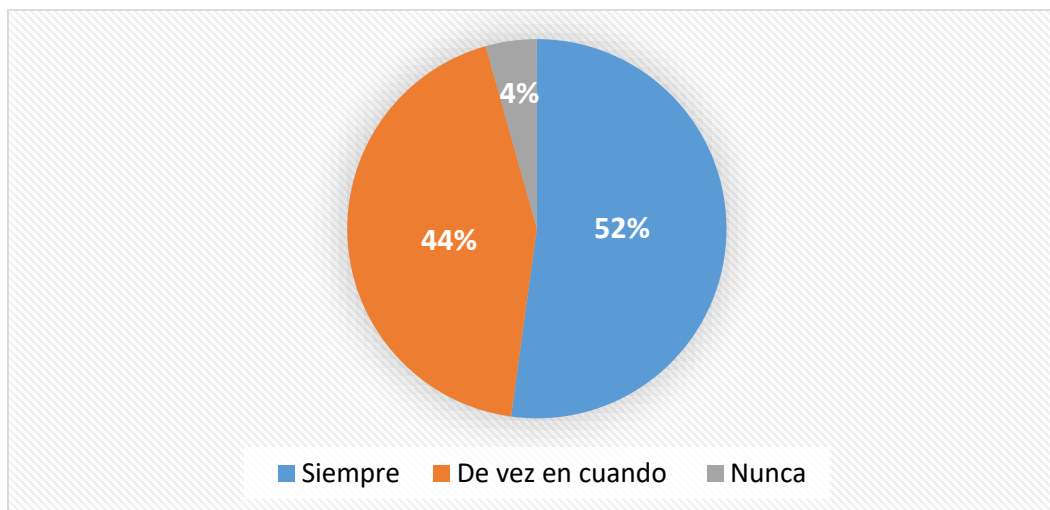
Finalmente, 2 de los encuestados menciona que su jefe les demuestra respeto. Este aspecto es fundamental para mantener un clima laboral saludable y promover relaciones laborales positivas. El respeto mutuo entre los superiores y los colaboradores puede fomentar un ambiente de trabajo armonioso y motivador.

Los resultados de la encuesta reflejan una variedad de percepciones sobre las actitudes y acciones de los superiores. Estos resultados pueden ser utilizados como base para identificar áreas de mejora y promover un liderazgo efectivo en la organización. Es importante que los superiores demuestren interés, resuelvan problemas, aborden las dudas, brinden confianza, proporcionen orientación y muestren respeto hacia sus empleados, ya que estas características son fundamentales para promover un ambiente de trabajo positivo y una relación laboral sólida.

### 3.7 Apreciación de las labores de los entrevistados

**Gráfica 7**

*Valoración y reconocimiento de las labores por los superiores y compañeros de trabajo.*



**Fuente:** Información proporcionada por los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa, Mayo, 2023.

Cuando los superiores y compañeros reconocen y valoran el trabajo de un colaborador, se genera un sentimiento de satisfacción, motivación y sentido de pertenencia. “El reconocimiento de los colaboradores es un método de apoyo que ayuda a las personas a saber que sus contribuciones son reconocidas y apreciadas” (Vargas, 2021). Este reconocimiento no solo refuerza el compromiso de las personas con su trabajo, sino que también contribuye a la creación de un ambiente laboral positivo y colaborativo.

Al analizar los datos, se puede observar que 12 de los colaboradores sienten que su trabajo es valorado y reconocido por sus superiores y compañeros de trabajo de manera consistente. Esto indica que estos empleados perciben que sus esfuerzos y contribuciones son reconocidos y apreciados en el entorno laboral. Este reconocimiento puede tener un impacto positivo en su motivación y compromiso hacia el trabajo, así como en su satisfacción laboral.

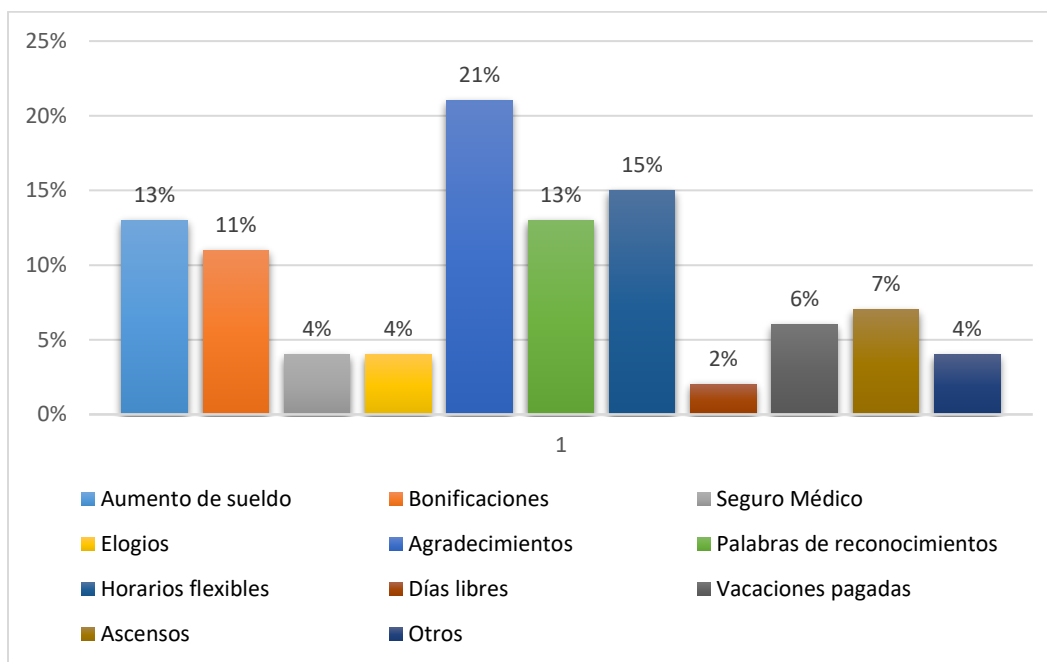
Por otro lado, 10 de los colaboradores indican que su trabajo es valorado y reconocido de vez en cuando. Esto sugiere que estos empleados experimenten un reconocimiento intermitente por parte de sus superiores y compañeros de trabajo. Es posible que en ciertas ocasiones se les reconozca por sus logros o desempeño, pero no de manera constante. Este grupo de empleados podría mejorar de un mayor nivel de reconocimiento y valoración por parte de sus superiores y colegas para fortalecer su motivación y compromiso laboral.

Un pequeño porcentaje equivalente a 1 persona señala que nunca siente que su trabajo es valorado y reconocido por sus compañeros y superiores. Este hallazgo es relevante, ya que indica una falta de reconocimiento y aprecio por parte de la organización y puede tener un impacto negativo en la motivación y satisfacción laboral de estos colaboradores. Es fundamental abordar esta situación y asegurarse de que todos los colaboradores sean reconocidos y valorados por su trabajo y contribuciones.

### 3.8 Incentivos que motivan a los entrevistados

**Gráfica 8**

*Recompensas y reconocimientos que incentivan y motivan el buen desempeño laboral.*



**Fuente:** Información proporcionada por los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa, Mayo, 2023.

Las recompensas y reconocimientos son fundamentales para fomentar la motivación, aumentar la satisfacción laboral y mejorar el desempeño en el lugar de trabajo.

La recompensa y el reconocimiento es un sistema en el que se reconoce a las personas por su rendimiento y comportamiento de forma intrínseca o extrínseca. Las recompensas son formas tangibles o formales de aplaudir a los empleados, las organizaciones pueden recompensar a los trabajadores por completar un proyecto o alcanzar un hito mediante premios, bonificaciones, regalos, vales, etc. conllevan un elemento financiero. El reconocimiento, en cambio, son gestos intangibles o expresiones de agradecimiento, suelen adoptar la forma de notas, mensajes o incluso agradecimientos verbales, no conlleva un elemento financiero. (Rangarajan, 2022)

Cuando se aplican de manera efectiva, las recompensas y los reconocimientos pueden contribuir significativamente al éxito de la empresa al mejorar la retención de colaboradores, aumentar la productividad y crear un ambiente laboral positivo.

Al analizar los datos, se puede observar que existen diferentes factores que incentivan y motivan a los colaboradores de Las Cumbres, 4 de los encuestados indica que los agradecimientos son un factor de gratificación y que les estimula a dar lo mejor de sí, esto sugiere que recibir reconocimiento y apreciación por parte de superiores y compañeros de trabajo tiene un impacto positivo en su motivación. Por otro lado, 3 señala que el horario flexible es un factor que les incentiva a realizar un buen desempeño, tener la posibilidad de adaptar su horario de trabajo a sus necesidades personales es un elemento alentador para los trabajadores.

De los encuestados 3 indica que el aumento de sueldo es un factor que les motiva e incentiva a dar lo mejor de sí, el reconocimiento a través de incrementos salariales puede ser un estímulo importante para el desempeño y la dedicación laboral. Otras 3 personas mencionan que las palabras de reconocimiento son un factor alentador, el recibir elogios y palabras de gratitud por parte de sus superiores puede tener un impacto positivo en su motivación y satisfacción. Unos indican que las bonificaciones son otro factor que los impulsa y promueve, específicamente 3 colaboradores, estas recompensas económicas adicionales pueden ser un estímulo para el buen desempeño y el logro de metas.

De los colaboradores 2 menciona que los ascensos son un factor alentador, la posibilidad de crecimiento y desarrollo profesional a través de promociones puede ser un incentivo importante para las personas. Mientras tanto 1 de los encuestados indica que las vacaciones pagadas los impulsa a dar lo mejor de sí, tener la oportunidad de disfrutar de tiempo libre remunerado puede ser motivo para el rendimiento y la satisfacción laboral. Del total de encuestados 1 persona

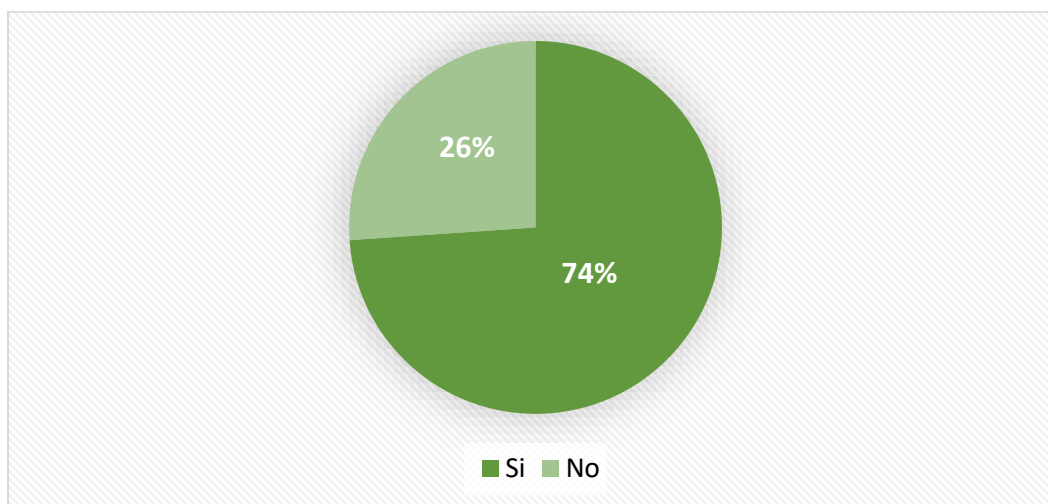
menciona que los seguros médicos los motiva, el contar con un seguro que brinde cobertura y seguridad puede ser un elemento importante para alentar a los empleados y su bienestar. Asimismo, 1 persona indica que los elogios que reciben son un factor de estímulo, ser reconocido y elogiado por su buen desempeño puede tener un impacto positivo en su motivación y autoestima.

Por otro lado, 1 entrevistado menciona que otros tipos de recompensas y reconocimientos les incentivan y motivan, estas recompensas pueden variar y ser adaptadas a las necesidades y preferencias de cada colaborador. Por último, 1 empleado indica que los días libres son un factor estimulante, tener la posibilidad de disfrutar de tiempo libre no remunerado puede ser una recompensa para su rendimiento y bienestar.

### 3.9 Evaluación de desempeño de entrevistados

#### Gráfica 9

*Realización de evaluaciones de desempeño para verificar el cumplimiento de funciones y atribuciones.*



**Fuente:** Información proporcionada por los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa, Mayo, 2023.

La evaluación es una herramienta esencial para la gestión de recursos humanos, ya que brinda información que contribuye a la planificación estratégica. Según Chiavenato (2009) “La evaluación del desempeño es el proceso que mide el desempeño del trabajador, entendido como la

medida en que éste cumple con los requisitos de su trabajo” (p. 245). En este sentido un proceso de evaluación efectivo promueve un ambiente de trabajo más justo, transparente y motivador, en el que los empleados se sienten valorados y tienen la oportunidad de crecer profesionalmente.

Al analizar los datos, se puede observar que 17 de los colaboradores encuestados indican que sí reciben evaluaciones de desempeño regulares para verificar el cumplimiento de sus funciones y atribuciones establecidas. Esto refleja la existencia de un proceso formal de evaluación del desempeño en la organización, el cual tiene como objetivo principal proporcionar retroalimentación sobre el rendimiento de los empleados y verificar si están cumpliendo con sus responsabilidades de manera efectiva.

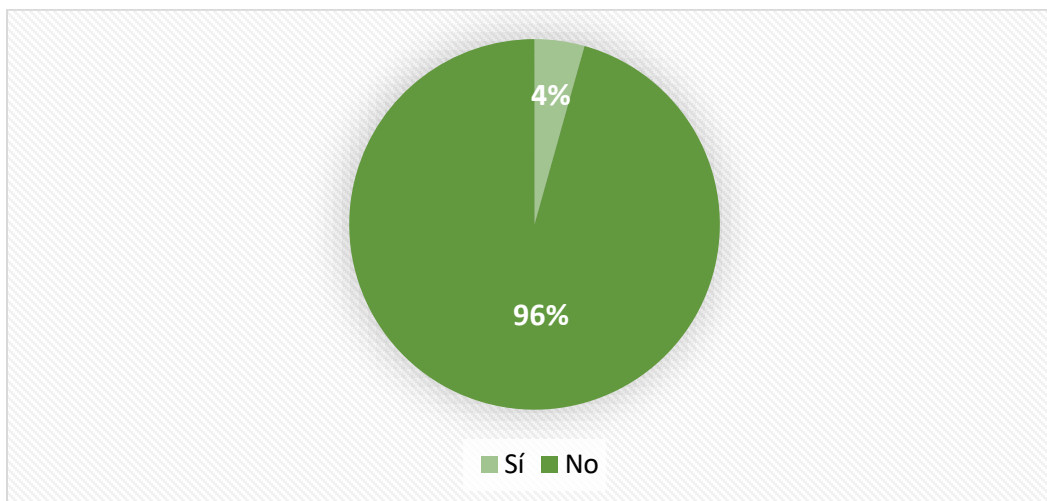
Por otro lado, 6 personas indican que no reciben evaluaciones de desempeño regulares. Esto puede deberse a diferentes factores, como la falta de implementación de un proceso formal de evaluación en algunas áreas o departamentos, la falta de comunicación o la ausencia de una cultura organizacional que promueva la evaluación del desempeño como una práctica regular. Es importante destacar que las evaluaciones son una herramienta fundamental en la gestión de recursos humanos, ya que permiten identificar fortalezas

Para aquellos colaboradores que indicaron no recibir evaluaciones de desempeño regular, es recomendable que la organización considere la implementación de un sistema de evaluación estructurado y transparente, que brinde la oportunidad de recibir retroalimentación constante y mejore la comunicación entre los trabajadores y sus superiores. Esto puede contribuir a un mayor desarrollo profesional, un mejor alineamiento de objetivos y una mayor satisfacción laboral.

### 3.10 Tareas que ya no aplican los encuestados

**Gráfica 10**

*Tareas o responsabilidades que ya no se aplican en el contexto actual del puesto.*



**Fuente:** Información proporcionada por los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa, Mayo, 2023.

Es importante que las tareas o responsabilidades estén claramente definidas y comunicadas a los colaboradores para que tengan una comprensión precisa de lo que se espera de ellos. Según Chiavenato (2009) “Las tareas son series agregadas y coordinadas de los elementos del trabajo que se necesitan para producir un resultado determinado como una unidad de producción o un servicio al cliente” (p. 225). Esto ayuda a establecer expectativas claras y permite evaluar de manera efectiva el desempeño laboral. Además, la distribución adecuada de tareas y responsabilidades dentro de un equipo o departamento es fundamental para el funcionamiento eficiente de la empresa.

Al analizar los datos, se puede observar que 22 de los colaboradores encuestados de Las Cumbres indican que no existen tareas que ya no aplican en el contexto actual de su puesto, esto significa que la mayoría consideran que las responsabilidades mostradas en su cargo son relevantes y están alineadas con las necesidades y demandas actuales de la organización.



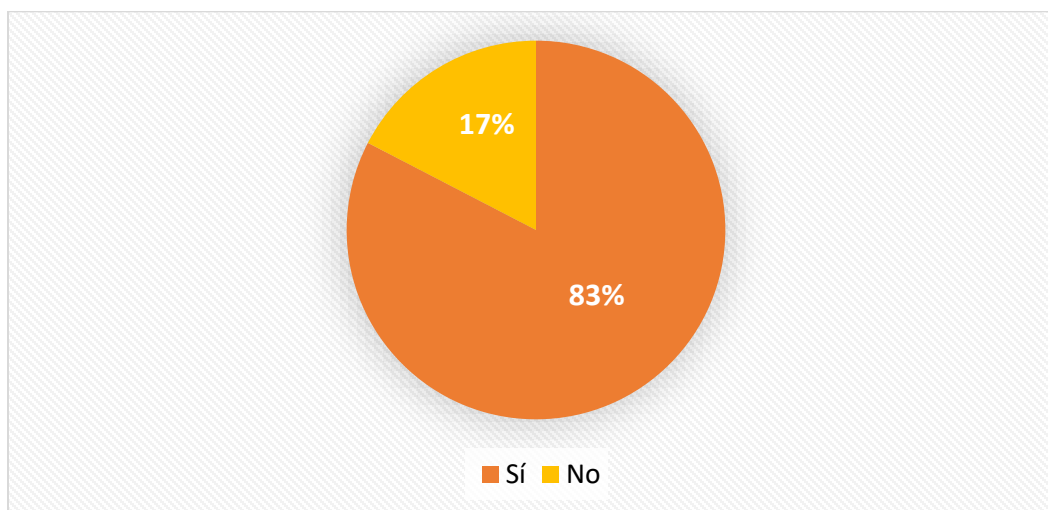
Sin embargo, 1 de los encuestados informa que sí existen responsabilidades en su puesto que ya no aplican en el contexto actual, esto puede deberse a diferentes factores, como cambios en los procesos de trabajo, avances tecnológicos, modificaciones en las estrategias o enfoques de la organización, entre otros. Es importante que la organización tome en cuenta esta información y realice un análisis detallado para identificar las tareas específicas que ya no son pertinentes y tome las medidas necesarias para ajustarlas o eliminarlas de manera adecuada.

Aunque la mayoría de los colaboradores indica que no hay tareas o responsabilidades que ya no aplican en el contexto actual de su puesto, es importante que la organización esté atenta a posibles cambios y evoluciones en el entorno laboral para garantizar la adecuación de las funciones y responsabilidades de los colaboradores. Esto permitirá mantener un alto nivel de eficacia y contribuirá al desarrollo y éxito de la organización.

### 3.11 Orientación de los entrevistados

**Gráfica 11**

*Orientación y familiarización de los colaboradores con la empresa y el puesto de trabajo.*



**Fuente:** Información proporcionada por los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa, Mayo, 2023.

Un proceso de orientación y familiarización bien estructurado beneficia tanto a los colaboradores como a la empresa. “Cuando ingresan a la organización, o cuando esta hace cambios, las personas deben saber en qué situación se encuentran y hacia donde deben dirigir sus actividades y esfuerzos” (Chiavenato, 2009, p. 176). Para los trabajadores, les ayuda a comprender sus responsabilidades y expectativas desde el principio, reduciendo la ansiedad y la incertidumbre. Para la empresa, garantiza que los nuevos trabajadores sean productivos rápidamente y se alineen con la cultura y valores.

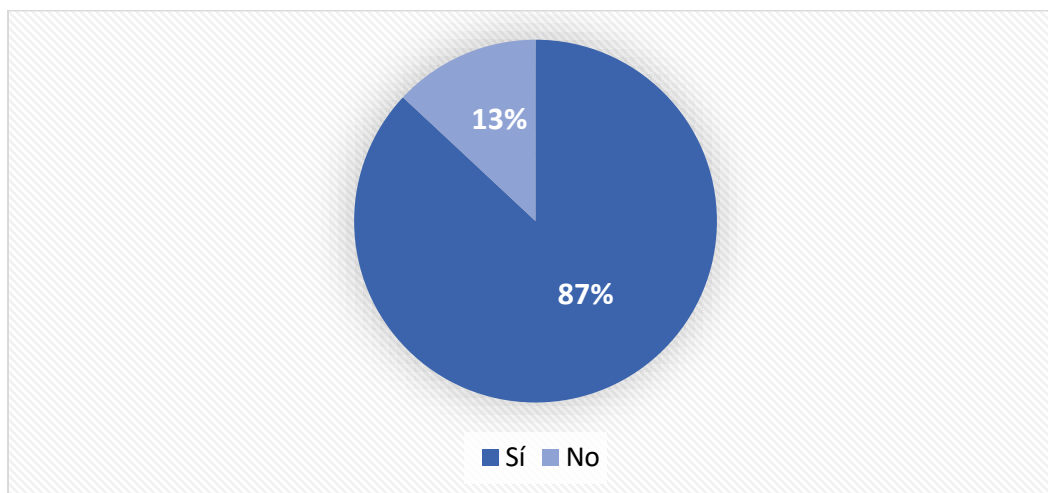
Al analizar los datos, se puede observar que 19 de los colaboradores de Las Cumbres indican que sí recibieron algún tipo de inducción al ingresar a la empresa, esta orientación tuvo como objetivo familiarizarlos con la organización, su cultura, políticas y procedimientos, así como con sus responsabilidades y expectativas en el puesto de trabajo. La orientación o inducción es un proceso importante que permite a los trabajadores integrarse de manera efectiva a la empresa y comprender los aspectos fundamentales de su rol.

Sin embargo, 4 encuestados indican que no recibió ningún tipo de orientación al ingresar a la empresa, esto puede ser una oportunidad para la organización de revisar y mejorar sus prácticas de inducción, asegurando que todos los colaboradores reciban la información y la orientación necesaria para desempeñarse de manera exitosa.

### 3.12 Participación de entrevistados en capacitaciones

**Gráfica 12**

*Participación de los colaboradores en programas de capacitación para la mejora del desempeño laboral.*



**Fuente:** Información proporcionada por los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa, Mayo, 2023.

La participación de los colaboradores en programas de capacitación es un indicador clave de su compromiso con el desarrollo profesional y la mejora continua dentro de la organización.

Según Chiavenato (2009):

La capacitación es el proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización. El propósito de la capacitación es influir en los comportamientos de los individuos para aumentar su productividad en su trabajo. (p. 371)

La capacitación puede ser una herramienta efectiva para mantener a los colaboradores actualizados en las últimas prácticas y tecnologías, lo que a su vez puede aumentar su confianza y motivación en el trabajo.

Al analizar los datos obtenidos, se puede observar que 20 de los colaboradores encuestados han participado en programas de capacitación para mejorar su desempeño laboral. Esto refleja el

compromiso de la organización en brindar oportunidades de desarrollo y crecimiento a su personal. Dentro de este grupo, la mayoría de los encuestados indica que reciben formación por parte del departamento de Recursos Humanos, lo que demuestra el rol fundamental de esta área en el diseño e implementación de programas de capacitación y desarrollo en la empresa.

Es importante destacar que el departamento de Recursos Humanos se encarga de identificar las necesidades de capacitación, diseñar los contenidos y coordinar la ejecución de los programas, asegurando que los colaboradores adquieran las habilidades y conocimientos necesarios para mejorar su desempeño laboral.

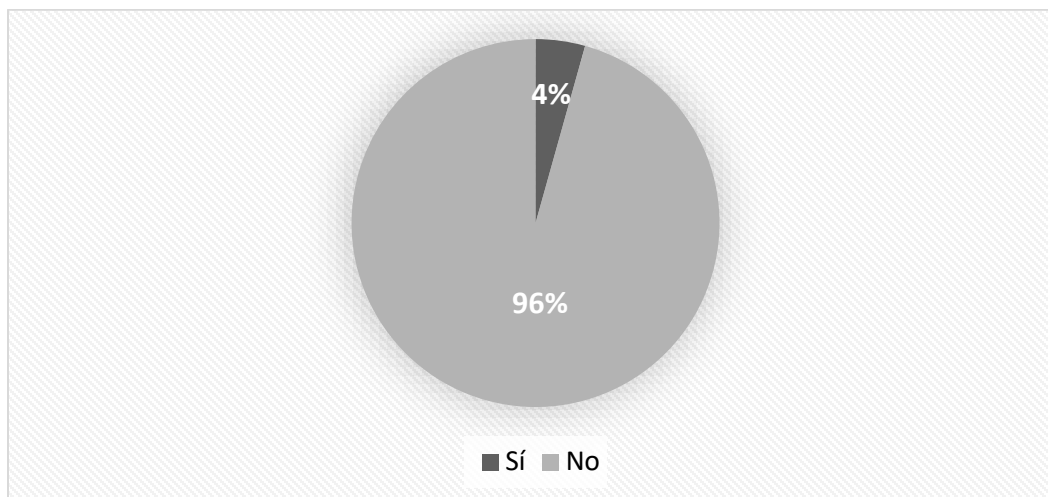
Además del departamento de Recursos Humanos, se identificó que algunos colaboradores reciben capacitación por parte de su jefe inmediato, bomberos voluntarios y la cruz roja. Esto indica que existen diferentes fuentes de formación dentro de Las Cumbres, lo cual enriquece la oferta formativa y permite adaptarse a las necesidades específicas de cada área.

Por otro lado, 3 de los colaboradores indican que no han participado en programas de capacitación. Esto puede deberse a diferentes factores, como la reciente incorporación a la empresa, la falta de oportunidades o la falta de interés. Es importante que la organización identifique las causas de este bajo porcentaje y busque maneras de fomentar la participación en programas de desarrollo para asegurar que todos los empleados tengan la oportunidad de mejorar sus habilidades y conocimientos.

### 3.13 Nivel de supervisión de entrevistados

**Gráfica 13**

*Responsabilidades de supervisión en el puesto.*



**Fuente:** Información proporcionada por los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa, Mayo, 2023.

Las responsabilidades de supervisión en un puesto de trabajo varían según la organización y el nivel jerárquico del puesto. Según Cano (2005), “La supervisión administrativa está directamente relacionada con una técnica de gestión. Esta supervisión se da siempre en el marco de una organización con el objetivo prioritario de que se cumplan los objetivos de dicha organización” (p. 2). Estos roles pueden variar según el nivel de supervisión, desde un jefe de primer nivel hasta un gerente de nivel superior. Además, las tareas específicas dependerán de la naturaleza de la industria y el campo de trabajo de la organización.

Al analizar los datos provistos, se puede observar que 22 de los encuestados no tiene subordinados a su cargo, esto indica que la mayoría de los colaboradores ocupan posiciones no supervisoras en la organización y no tienen la responsabilidad directa de liderar o gestionar a otros empleados. La ausencia de subordinados a cargo puede reflejar la estructura organizativa de Las Cumbres, donde la toma de decisiones y la gestión de equipos recae en niveles superiores de jerarquía. En este sentido, es importante reconocer que no todas las posiciones en una empresa

requieren tener subordinados directos, ya que existen roles especializados que se enfocan en otras áreas de trabajo y contribuyen al logro de los objetivos organizacionales.

Sin embargo, 1 de los encuestados indica que sí tienen subordinados a su cargo. Estos colaboradores pueden ocupar puestos de supervisión o liderazgo en la organización, donde tienen la responsabilidad de guiar, dirigir y motivar a otras personas. El contar con subalterno implica un nivel adicional de responsabilidad y habilidades de liderazgo para asegurar un buen desempeño del equipo y alcanzar los objetivos establecidos.

### Comprobación de Hipótesis (Q de Kendall)

La hipótesis de investigación planteada señala que: “Existe una relación positiva entre una adecuada gestión del recurso humano y el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa”, para su comprobación se procedió a analizar las variables (independiente y dependiente) a través del siguiente procedimiento estadístico.

Para establecer la objetividad del estudio se utilizó el método estadístico no paramétrico, coeficiente “Q” de Kendall y para una mejor comprensión, se tendrá a bien explicar en qué consiste y cómo se establecen los resultados con relación a las variables de la investigación.

De acuerdo a Rojas (2013) este coeficiente mide la asociación entre dos variables a nivel nominal o clasificadorio y se usa en cuadros de dos columnas por dos renglones. Los valores que puede alcanzar oscilan entre -1 y +1; cuando es igual a -1 indicará una completa disociación entre las variables, y si es igual a +1 mostrará una asociación total.

En caso de que el valor sea igual a cero, se concluye que no hay asociación o relación entre las variables, lo cual es diferente al hecho de que exista una disociación completa.

+1 = Correlación Alta Positiva.

-1 = Correlación Alta Negativa.

0 = No Existe Correlación.

Para los demás valores puede aplicarse la siguiente regla:

#### Indicadores de Correlación del Coeficiente “Q” de Kendall

<b>Valor del coeficiente</b>	<b>Magnitud de asociación o correlación</b>
Menos de 0.25	Baja
De 0.25 a 0.45	Media baja

De 0.46 a 0.55	Media
De 0.56 a 0.75	Media alta
De 0.76 a 1.00	Alta

Fuente: Rojas Soriano, Raúl. Guía para realizar investigaciones sociales. 2013. p. 417

Cuadro teórico para el coeficiente “Q” de Kendall:

A	B
C	D

La fórmula es la siguiente:

$$Q = \frac{AD - BC}{AD + BC}$$

Se procede a medir la asociación de las variables de la hipótesis planteada en la investigación, lo cual permitirá establecer el grado de correlación en las mismas.

La variable independiente de la hipótesis (Gestión del recurso humano) se vincula con el cuestionamiento número seis, por su parte la variable dependiente (Desempeño laboral de los colaboradores) se enlaza con la pregunta diez del cuestionario.

### **Planteamiento de la hipótesis**

*Hipótesis nula (H0):* No existe una relación positiva entre una adecuada gestión del recurso humano y el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa.



Hipótesis alternativa (H1): Existe una relación positiva entre una adecuada gestión del recurso humano y el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa.

<b>Variable Independiente (X)</b>	<b>Variable Dependiente (Y)</b>
<i>Gestión del recurso humano</i>	<i>Desempeño laboral de los colaboradores de Las Cumbres.</i>

*Hipótesis Estadística:*

$R_{xy} = 0$  (Las dos variables no están relacionadas)

$R_{xy} \neq 0$  (Las dos variables están relacionadas)

### **Especificación del nivel de significancia**

$P = 0.05$  (0.95)

Para desarrollar el coeficiente “Q” de kendall, es necesario tabular los valores de las preguntas que se corresponden a las variables de análisis, según sus indicadores y las categorías para las respuestas.

### **Región de rechazo y el valor o los valores críticos de la prueba**

Si el valor calculado es mayor que el valor crítico positivo, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna como probable.

**Determinación del valor real o calculado u observado del estadístico de prueba**

Persona Encuestada	¿Cree que la administración de recursos humanos ha contribuido a la motivación y compromiso de los colaboradores para desenvolverse en el trabajo?		¿Se realizan evaluaciones de desempeño regulares para verificar el cumplimiento de sus funciones y atribuciones establecidas?		A (sí, sí)	B (si, no)	C (no, si)	D (no, no)
	Sí	No	Sí	No				
1	1			1		1		
2	1			1		1		
3	1		1		1			
4	1		1		1			
5	1		1		1			
6	1		1		1			
7		1	1				1	
8	1		1		1			
9	1		1		1			
10		1	1				1	

11	1		1		1			
12	1		1		1			
13	1		1		1			
14	1		1		1			
15	1			1		1		
16	1		1		1			
17	1		1		1			
18	1		1		1			
19	1		1		1			
20	1		1		1			
21		1		1				1
22	1		1			1		
23	1			1		1		
<b>Totales</b>					<b>15</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

*Fuente: Elaboración propia. Describe el conteo de las preguntas planteadas.*

## Cuadro teórico para el coeficiente “Q” de Kendall

A	B
15	5
C	D
2	1

La fórmula para el cálculo es el siguiente:

$$Q = \frac{AD - BC}{AD + BC}$$

$$Q = \frac{(15)(1) - (5)(2)}{(15)(1) + (5)(2)}$$

$$Q = \frac{(15) - (10)}{(15) + (10)}$$

$$Q = \frac{5}{25}$$

$$Q = 0.2$$

Interpretación: El coeficiente “Q” de Kendall indica que existe una baja asociación entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral de los colaboradores de Las Cumbres Eco Hotel, Termalismo y Spa.

Prueba de significación Ji cuadrada

Según Rojas (2013) para determinar si esta relación es significativa o se debe al azar, es necesario emplear la prueba de significación Ji cuadrada ( $X^2$ ).

La fórmula para su obtención es:

$$X^2 = \sum \frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$$

$X^2$ = Ji cuadrada

Fo= frecuencia observada

Fe= frecuencia esperada

$\Sigma$ = sumatoria

La frecuencia esperada se obtiene de la siguiente manera:

$$A = \frac{n_1 n_3}{N} \quad B = \frac{n_1 n_4}{N}$$

$$C = \frac{n_2 n_3}{N} \quad D = \frac{n_2 n_4}{N}$$

El cuadro es:

<b>A</b>	<b>B</b>	$n_1$
<b>C</b>	<b>D</b>	$n_2$
$n_3$	$n_4$	<b>N</b>

Las operaciones de las frecuencias esperadas son los siguientes:

$$A = \frac{(20)(17)}{23} = 14.73 \quad B = \frac{(20)(6)}{23} = 5.22$$

$$C = \frac{(3)(17)}{23} = 2.22 \quad D = \frac{(3)(6)}{23} = 0.78$$

Por lo tanto, el cuadro con valores es el siguiente:

Fe= 14.73	Fe= 5.22	$n_1$
A	B	20

Fo= 15	Fo= 5	
Fe= 2.22	Fe= 0.78	
C	D	$n_2$
Fo= 2	Fo= 1	3
$n_3$ 17	$n_4$ 6	N=23

Los valores que aparecen en los recuadros representan las frecuencias esperadas. Por lo que al desarrollar la fórmula Ji cuadrada, se obtiene:

	Fo	Fe	Fo-Fe	$(Fo - Fe)^2$	$\frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$
A	15	14.73	0.27	0.0729	0.00495
B	5	5.22	-0.22	0.0484	0.00927
C	2	2.22	-0.22	0.0484	0.0218
D	1	0.78	0.22	0.0484	0.06205
<b><math>\Sigma</math></b>					<b>0.09807</b>

$X^2_{cal} = 0.09807$  Ji cuadrado obtenido

**Fuente:** Investigación de Campo, mayo 2023.

La Ji cuadrada es igual a 0.09807. Este resultado representa el valor calculado de la Ji cuadrada y necesita confrontarse con el valor de la Ji cuadrada teórica que se obtiene de la tabla correspondiente (ver anexo).

Los datos necesarios para la confrontación en la tabla son: el nivel de confianza, que aparece en la parte superior y los grados de libertad, ubicados en el lado izquierdo.

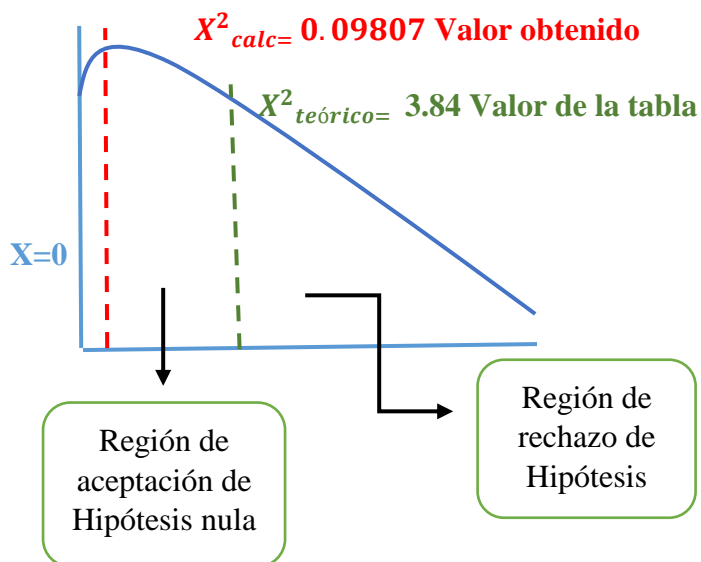
El nivel de confianza para estos casos es del 95% y por ende un 5% de error. La fórmula para conocer los grados de libertad con base a la tabla de contingencia es: (número de columnas – 1) (número de filas – 1) = (2 – 1) (2 -1) = (1) (1) = 1.

La región crítica o de rechazo de hipótesis nula se establece una vez que se conoce el valor de la Ji cuadrada teórica. En el caso de la prueba de significación Ji cuadrada, la región crítica se encuentra entre el valor de la Ji cuadrada teórica y el extremo derecho de la curva.

Cualquier valor de la Ji cuadrada calculada (con la fórmula) que sea mayor al de la teórica entrará en la región crítica, razón por la cual la hipótesis nula se rechaza, en tanto que la contraria, es decir, la hipótesis de investigación, no se rechaza.

En base al grado de libertad 1 y nivel de probabilidad 95% (valor según tabla de distribución cuadrada) se obtiene chi cuadrado teórico =  $X^2_{teórico} = 3.84$ .

### Comprobación de hipótesis de investigación



**Fuente:** Adaptada de Rojas Soriano, Raúl. Guía para realizar investigaciones sociales. (2013. p. 421). Investigación de campo, mayo 2023.

En el presente estudio, se observa que la Ji cuadrada calculada (0.09807), es menor que la Ji cuadrada teórica (3.84); por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se concluye que existe una correlación baja entre la variable independiente y la variable dependiente, por lo que se rechaza la hipótesis de la investigación.

**Interpretación:** La prueba de significación Ji cuadrada ( $X^2$ ) reveló que la relación encontrada entre las dos variables objeto de comprobación y análisis, no es significativa con un 95% de confianza, lo que implica que no se debe al azar, es decir, tiene solamente un 5% de probabilidad de error.

Al aplicar el coeficiente de determinación ( $Q^2$ ), el cual determina el porcentaje de la asociación de las variables. Para este caso es:

$$Q^2 = (0.09807)^2 = 0.00962 = 0.96\%$$



Ciertamente estas pruebas confirman que existe baja correlación de incidencia entre la gestión del recurso humano y el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa. Con base a los datos del procedimiento estadístico, se concluye que la hipótesis de investigación se rechaza en su totalidad.

Con base en los resultados del análisis y la aceptación de la hipótesis nula, se pueden realizar las siguientes tres conclusiones:

- La investigación no encontró evidencia estadística suficiente para afirmar que existe una asociación significativa entre la gestión del recurso humano y el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa. Esto implica que, al menos con los datos y el análisis realizado en este estudio, no se puede establecer una relación directa y significativa entre ambas variables.

- Importancia de revisar y actualizar la gestión del recurso humano: Aunque no se haya encontrado una relación estadísticamente significativa en este estudio, es importante para Las Cumbres revisar y actualizar constantemente su gestión del recurso humano. La falta de evidencia estadística no significa que no haya impacto, sino que en este análisis específico no se ha demostrado. Actualizar las políticas, procedimientos y estrategias de recursos humanos puede ayudar a mejorar el compromiso y desempeño de los colaboradores, aunque no se haya comprobado en esta investigación.

- Futuras investigaciones y mejoramiento de la metodología: La falta de evidencia estadística puede estar relacionada con la metodología utilizada en este estudio o con otras variables que no se tuvieron en cuenta. Para obtener resultados más concluyentes, se sugiere realizar futuras investigaciones con muestras más grandes, considerando otras variables relevantes y utilizando métodos estadísticos más precisos. Esto permitirá obtener una visión más completa y

precisa sobre la relación entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral de los colaboradores en Las Cumbres.

## Conclusiones

- Al utilizar el Coeficiente “Q” de Kendall, se estableció una correlación baja de las variables de investigación con un 0.96%, no se encontró evidencia estadística suficiente para afirmar que existe una asociación significativa entre la gestión del recurso humano y el nivel de desempeño de los colaboradores, la hipótesis se rechaza.
- La investigación respalda la noción de que una gestión efectiva del talento humano puede tener un impacto positivo en el desempeño laboral de los colaboradores en Las Cumbres, la mayoría perciben de manera positiva la contribución de la administración del talento en su compromiso laboral.
- Se evidencia que existe una relación positiva entre la gestión del recurso humano y el desempeño de los colaboradores, la percepción de que los superiores demuestran interés en colaborar y el sentimiento de valoración y reconocimiento por parte de los compañeros respaldan esta relación.
- Se está utilizando eficazmente los recursos humanos, la alta participación de los colaboradores en programas de capacitación y el establecimiento de evaluaciones de desempeño reflejan un compromiso sólido de la organización hacia el desarrollo y el fortalecimiento de su personal, estas prácticas son esenciales para asegurar que los colaboradores estén bien preparados, actualizados y motivados en sus roles.
- La empresa ha implementado diversas estrategias y prácticas de recursos humanos que han contribuido a la satisfacción laboral y la autorrealización de sus colaboradores, en este contexto, los resultados demuestran cómo las bonificaciones, los ascensos y otras formas de recompensa tienen un impacto positivo en la satisfacción laboral y autorrealización.

- Los colaboradores cuentan con una comprensión clara de sus responsabilidades y tareas, lo que les permite desempeñarse eficientemente y enfocarse en sus áreas de especialización, sin embargo, se han producido cambios, como la creación de nuevos puestos y la creación de nuevas áreas lo que ha dado lugar a un manual de funciones y estructura desactualizado.

## Recomendaciones

- Se recomienda realizar un análisis más detallado para identificar posibles factores que sí estén relacionados con el desempeño de los colaboradores, sería útil considerar la posibilidad de utilizar diferentes metodologías de análisis estadístico o ampliar el alcance de la investigación para obtener una imagen más completa de la relación entre la gestión del recurso humano y el desempeño de los colaboradores.
- Se recomienda prestar atención a un pequeño porcentaje que percibe un impacto negativo de la gestión del talento, se señala la necesidad de una atención continua para abordar las áreas de mejora y garantizar que todos los colaboradores se sientan motivados, comprometidos y valorados en su entorno de trabajo.
- Se recomienda continuar y reforzar la gestión efectiva del recurso humano, enfatizando el interés y colaboración de los superiores, así como fomentando un ambiente de valoración y reconocimiento entre compañeros, ya que se ha evidenciado que estas prácticas están relacionadas con el desempeño de los colaboradores.
- Se recomienda mantener y expandir las actuales prácticas de gestión, como los programas de capacitación y las evaluaciones de desempeño, dado que estas iniciativas han demostrado ser eficaces y reflejan un fuerte compromiso de la organización con el desarrollo y fortalecimiento de su personal.
- Se recomienda continuar y ampliar las estrategias de bonificaciones, ascensos y recompensas, ya que han demostrado mejorar la satisfacción laboral y la autorrealización de los colaboradores.

- Se recomienda actualizar el manual de funciones y la estructura organizacional para reflejar los cambios recientes, garantizando que todos los colaboradores mantengan una comprensión clara de sus responsabilidades y tareas.

## Capítulo IV

### 4. Propuesta de Trabajo

#### 4.1 Título

**Manual de Funciones “Las Cumbres Eco Hotel, Termalismo & Spa 2023”.**

#### 4.2 Introducción

En un entorno empresarial en constante evolución, es esencial que Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa mantenga sus políticas y prácticas organizativas al día para seguir siendo un líder en la industria de la hospitalidad. Una parte crucial de esta actualización es la revisión y mejora constante de las descripciones de funciones y responsabilidades de los colaboradores.

Este documento propone una revisión completa y actualización del manual de funciones de Las Cumbres, diseñado para guiar y definir las responsabilidades de todos los colaboradores de la organización, es una herramienta fundamental para garantizar la eficiencia operativa, la claridad en las expectativas laborales y el crecimiento profesional.

En los últimos años, Las Cumbres ha experimentado cambios significativos en su estructura organizativa, servicios ofrecidos y enfoques estratégicos. Estos cambios han generado nuevas demandas y oportunidades en todos los departamentos y puestos de trabajo. La actualización del manual de funciones es esencial para reflejar con precisión estas transformaciones y garantizar que todos los colaboradores cuenten con la información más actualizada sobre sus roles y responsabilidades.

Esta propuesta de actualización del manual de funciones es el primer paso hacia la mejora de la gestión de recursos humanos en Las Cumbres. A través de este proceso, la empresa puede brindar a los colaboradores las herramientas necesarias para el éxito y el crecimiento profesional, al tiempo que se fortalece la eficacia operativa y la posición en la industria de la hospitalidad.

### 4.3 Hallazgos

Se ha encontrado que los colaboradores cuentan con una comprensión clara de sus responsabilidades y tareas específicas, lo que les permite desempeñarse de manera eficiente y enfocarse en sus áreas de especialización. Además de los resultados positivos encontrados en la orientación del desempeño mediante la precisión de funciones y atribuciones, es importante destacar que se ha identificado una oportunidad de mejora en relación a la actualización del manual de funciones y la estructura organizativa de Las Cumbres.

Los hallazgos de la investigación revelan que el manual de funciones y la estructura organizativa actuales están desactualizados en comparación con el contexto actual de la empresa. Durante los últimos tres años se han producido cambios significativos, como la creación de nuevos puestos y la departamentalización de cada área de la organización, así como la creación de nuevos departamentos.

Esto indica que el manual de funciones existente no refleja con precisión las responsabilidades y atribuciones de los colaboradores en los nuevos puestos y áreas departamentales. Como resultado, puede haber una falta de claridad en cuanto a las expectativas de desempeño y las responsabilidades específicas de cada persona.

Es importante resaltar que esta situación puede tener un impacto negativo en el desempeño laboral y la eficiencia operativa de la empresa. Sin una actualización o revisión adecuada del manual de funciones y la estructura organizativa, los colaboradores pueden experimentar confusiones en cuanto a sus roles y responsabilidades, lo que puede afectar su motivación, compromiso y satisfacción laboral.

Los hallazgos que revelaron la falta de actualización del manual de funciones y la estructura organizativa, impulsaron la propuesta de actualización. Esta propuesta no solo aborda las



deficiencias identificadas, sino que también apoya el crecimiento y la eficiencia continua de Las Cumbres.

#### **4.4 Objetivos**

##### **a) General**

Identificar y documentar las responsabilidades actuales de cada puesto de trabajo en Las Cumbres.

##### **b) Específicos**

Asegurar que las descripciones de funciones sean claras, concisas y alineadas con los objetivos organizacionales.

Definir claramente las competencias y requisitos necesarios para cada puesto, promoviendo el desarrollo profesional de los colaboradores.

Garantizar que todas las políticas y procedimientos clave de recursos humanos se reflejen adecuadamente en el manual.

Facilitar el acceso y la comprensión del manual de funciones por parte de todos los colaboradores.

#### **4.5 Descripción de la propuesta**

La propuesta de actualización del manual de funciones de Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa tiene como objetivo principal mejorar la eficacia y la claridad de las responsabilidades y atribuciones de los colaboradores dentro de la organización. Esta propuesta se basa en la identificación de varias áreas clave que requieren actualización debido a cambios significativos en la estructura y las operaciones de la empresa en los últimos tres años.

En primer lugar, la creación de nuevos puestos y la departamentalización de áreas específicas han llevado a la necesidad de definir con precisión las funciones y responsabilidades

de los colaboradores en estos roles recién creados. Además, la formación de nuevos departamentos ha generado la necesidad de establecer de manera clara las relaciones jerárquicas y funcionales entre los diferentes departamentos y sus respectivos colaboradores.

La propuesta de actualización del manual de funciones se llevó a cabo en varias etapas. En primer lugar, se realizó un análisis exhaustivo de las funciones y atribuciones actuales de los colaboradores en todos los niveles de la organización. Esto incluye entrevistas con los colaboradores, revisión de documentos y observación de procesos laborales.

Una vez recopilada esta información, se procedió a rediseñar y actualizar el manual de funciones para reflejar con precisión las responsabilidades de cada puesto, las relaciones entre los puestos y las estructuras departamentales. Se prestó especial atención a la claridad y la coherencia en la descripción de las tareas y responsabilidades.

La actualización del manual de funciones no solo mejorará la comprensión de las responsabilidades de los colaboradores, sino que también contribuirá a una mayor eficiencia operativa y un ambiente laboral más organizado. Se espera que esta actualización facilite la adaptación de los trabajadores a sus roles, promueva la colaboración entre departamentos y ayude a la empresa a alcanzar sus objetivos de manera más efectiva.

La propuesta de actualización del manual de funciones de Las Cumbres busca abordar la necesidad de reflejar con precisión las funciones y atribuciones en un contexto organizativo en constante cambio. Esta actualización contribuirá al éxito continuo de la organización al mejorar la eficiencia, la claridad y la efectividad en el desempeño de los colaboradores.

#### **4.6 Enfoque de la propuesta**

El enfoque de la estrategia de la propuesta de actualización del manual de funciones de Las Cumbres se centra en dos aspectos clave:

#### ***4.6.1 Mejora de la eficiencia operativa***

La razón principal detrás de esta propuesta es mejorar la eficiencia operativa de la organización. Esto significa que el enfoque principal de la estrategia es garantizar que todas las funciones y atribuciones dentro de la empresa estén claramente definidas, actualizadas y alineadas con los objetivos estratégicos de Las Cumbres.

#### ***4.6.2 Alineación con el crecimiento y cambio***

Dado que la empresa ha experimentado cambios significativos en los últimos tres años, como la creación de nuevos puestos, la departamentalización y la formación de nuevos departamentos, el enfoque estratégico también se dirige a asegurar que el manual de funciones refleje con precisión esta nueva estructura organizativa y las responsabilidades actualizadas. Esto permitirá que la organización esté mejor preparada para afrontar los retos y oportunidades que surgen con su crecimiento y evolución.

El enfoque de la estrategia de esta propuesta es optimizar la eficiencia operativa de Las Cumbres al actualizar y alinear adecuadamente el manual de funciones y atribuciones con los cambios recientes en la estructura organizativa y los objetivos de la empresa. Esto se hace con el fin de garantizar que cada colaborador comprenda claramente sus responsabilidades y contribuya de manera efectiva al éxito continuo de la organización.

### **4.7 Estrategias**

Revisión integral de funciones actuales: se llevó a cabo una revisión detallada de todas las funciones y atribuciones de los puestos existentes en la organización. Esto implicó examinar cada descripción de puesto actual y documentar las responsabilidades específicas.

Encuestas al personal: se realizaron encuestas con los colaboradores para obtener su retroalimentación sobre sus roles y responsabilidades actuales. Esto ayudó a identificar cualquier discrepancia entre las expectativas de los empleados y las descripciones de los puestos.

Actualización de las descripciones de puestos: con base en la revisión y la retroalimentación del personal, se actualizaron las descripciones de los puestos para reflejar con precisión las responsabilidades y atribuciones actuales de cada puesto.

La realización de entrevistas a encargados de área: es una parte fundamental del proceso de actualización del manual de funciones. Estas entrevistas implicaron conversaciones individuales con los gerentes de cada área de la organización. El propósito de estas entrevistas fue recopilar información valiosa sobre las responsabilidades y funciones específicas que se llevan a cabo en cada área.

Estas estrategias se diseñaron para abordar los desafíos de la desactualización del manual de funciones y garantizar que las descripciones de los puestos sean precisas y relevantes para las necesidades actuales de Las Cumbres.

### Estructura General 2023



## 4.8 Departamento Administrativo

### Inventario de puesto del departamento

Asamblea General de Accionistas (4)

Gerente General CEO (1)

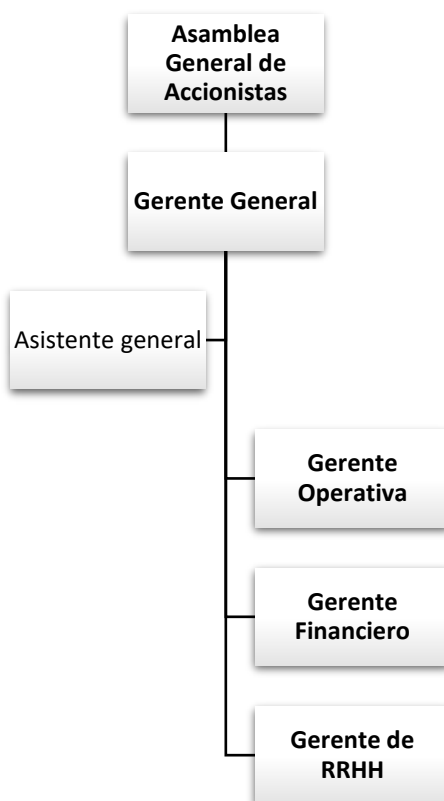
Gerente Operativa COO (1)

Gerente Financiero CFO (1)

Gerente de Recursos Humanos CHO (1)

Asistente General (1)

### Organigrama



**Manual de Funciones y Perfil del Gerente General:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento administrativo
Nombre del puesto:	Gerente General
Objetivo del puesto:	Dirigir y supervisar todas las operaciones de la organización para lograr los objetivos estratégicos y financieros establecidos. Asegurar el crecimiento y desarrollo sostenible de la empresa, garantizando la eficiencia operativa y el cumplimiento de las políticas y normativas establecidas en la empresa lo que permite garantizar un ambiente de buenas relaciones públicas con los clientes, asociados y la comunidad. Asimismo, cumplir con las leyes y regulaciones locales y federales.
Nivel:	Ejecutivo
Puesto del Jefe inmediato:	Asamblea general
Puesto que le reportan:	Gerente operativo, gerente financiero, gerente de RRHH, asistente general.
Puesto colaterales:	Todas las áreas
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal.
Relaciones externas(Puestos):	Proveedores y clientes.
Horarios:	8:00 am a 1:00 pm
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Alta (Puede gestionar pagos, cobros, autorizar compras, descansos del área, despidos, contrataciones, sanciones, su horario, proyectos, manejo de redes sociales, entre otros)
Autoridad:	Alta
% donde se realiza el trabajo:	Áreas rotativas por todo el hotel, spa, restaurante, bodegas, áreas públicas.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones y notas.</li> <li>• Se encarga de verificar que el personal a su cargo recicle correctamente la basura (Latas, orgánico, eco blocks y vidrio)</li> <li>• Promueve la aplicación del programa de medias prácticas medio ambientales.</li> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	Velar por el cumplimiento de las metas de calidad de toda la empresa.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable ante la asamblea general y del cumplimiento de las normas.</li> <li>• Supervisa que se lleven a cabo las políticas generales.</li> <li>• Establece estándares y normas de servicio para todas las áreas.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de todos los colaboradores.</li> <li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos del hotel.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Está en constante evaluación de la calidad de los productos y servicios del Hotel.</li> <li>• Establece y mantiene relaciones sólidas con socios, clientes, proveedores y otras partes interesadas clave.</li> </ul>
<p>Funciones Específicas:</p>	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar por la implementación de normas, políticas, procedimientos, acuerdos, para la dirección y coordinación de actividades dentro de la empresa.</li> <li>• Deberá aplicar las medidas disciplinarias que especifica el reglamento a los trabajadores cuando cometan faltas laborales.</li> <li>• Autorizar los pagos a proveedores de la empresa, velando porque los mismos extiendan la factura correspondiente para usos contables.</li> <li>• Supervisión de trabajo de calidad de áreas.</li> <li>• Verifica que se realicen las cotizaciones diarias, que se respondan correos electrónicos y llamadas telefónicas.</li> <li>• Verifica los cierres de caja y que todo sea correcto.</li> </ul> <p>Semanal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisa que se lleven a cabo las normas de sanidad en la preparación de alimentos y bebidas.</li> <li>• Revisa periódicamente los materiales y equipo que se emplean en su departamento y analiza los inventarios.</li> <li>• Autoriza erogaciones a través del fondo fijo de caja chica (de gerencia), para compras especiales de contado.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones entre sus empleados de su departamento que dependen directamente de él.</li> <li>• Selecciona y evalúa periódicamente a los empleados que dependen directamente de él.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Establece juntas entre los empleados de su departamento para evaluar el trabajo realizado y establecer programas para mejorar el departamento.</li><li>• Da seguimiento al cobro de las cuentas por cobrar.</li></ul> <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Autorizará mensualmente las planillas de pago de salarios, firmando todos los cheques de pago de salarios, así como de prestaciones laborales cuando fuere necesario.</li><li>• Elaborará los contratos individuales de trabajo de los trabajadores que sean contratados.</li><li>• Velará porque los trabajadores cumplan con su horario de entrada y salida de labores especificada en el presente reglamento interno de trabajo.</li><li>• Conceder o negar a los trabajadores los permisos que estos necesiten, evaluando siempre la emergencia del mismo.</li><li>• Supervisar generalmente las instalaciones físicas de la empresa y en especial de la limpieza de las instalaciones.</li><li>• Encargada de recaudar la facturación de todas las áreas.</li></ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestiona nuevos proyectos de mejora para el hotel (construcciones, ampliaciones, mejoras en procesos).</li><li>• Atenderá a los visitantes ocasionales y de autoridades de la región.</li><li>• Atender los reclamos que presenten los trabajadores relacionado con salarios y prestaciones laborales.</li><li>• Autoriza salidas tarde, tarifas, controla los descuentos o cargos extras según problemas o antecedentes ocurridos.</li><li>• Excesivo Ruido de vecinos</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descuento de Pelos en la habitación</li> <li>• Mal funcionamiento de Jacuzzis o Duchas</li> <li>• Aparición de alguna plaga.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier otra actividad que se le solicite.</p>
--	---

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	1
Educación Requerida:	Estudios Universitarios en Administración de Empresas, Economía, o área relacionada.
Conocimientos especiales:	Conocimientos sólidos de gestión empresarial, finanzas, marketing, operaciones y recursos humanos.
Idiomas:	Español.
Experiencia:	Experiencia previa en posiciones gerenciales o de alta dirección.
Criterios de actuación:	<p>Ausentismo: 2 Veces al mes (Justificado, anticipado)</p> <p>Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</p> <p>Precisión: Excelente</p> <p>Velocidad: Rápida.</p> <p>Destreza: Alta.</p>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Prudencia</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética</li> <li>• Proactivo/a</li> </ul>
Competencias específicas Gerenciales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo enfocado en mejoras</li> <li>• Conocimiento del negocio y manejo de relaciones</li> <li>• Capacidad de planificación y organización</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Desarrollo de equipos</li> <li>• Pensamiento estratégico</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Relaciones publicas</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Competencia del naufrago</li> <li>• Carisma</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento de administración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Capacidad de convencimiento</li> <li>• Habilidad/ pensamiento analítico/ conceptual</li> <li>• Adaptabilidad- flexibilidad</li> <li>• Negociación – autonomía</li> <li>• Carisma</li> <li>• Discreta</li> <li>• Control de emociones</li> <li>• Don de mando</li> <li>• Habilidad/ económica, financiera y contable.</li> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Coordinación de grupo</li> </ul>

Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> <li>• Desarrollo de redes inteligentes</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> <li>• Empatía.</li> </ul>
Control de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Disciplina</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo.</li> <li>• Proactiva.</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Trabajo en equipo y coordinación con las diferentes áreas.</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Mejoras continuas</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pelo recogido y bien peinado.</li><li>• Presentable</li></ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento de horario.</li><li>• Entrega de reportes puntualmente.</li><li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li></ul>

**Manual de Funciones y Perfil del Gerente Operativo:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento administrativo
Nombre del puesto:	Gerente Operativo
Objetivo del puesto:	Supervisar y coordinar las actividades operativas de las áreas a su cargo con el fin de garantizar la eficiencia, calidad y cumplimiento de los objetivos fijados por la Gerencia General. Responsable de la supervisión del excelente funcionamiento del hotel, incluye el manejo y el control del personal, atención de consultas y quejas tanto de colaboradores, así como de clientes.
Nivel:	Ejecutivo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente general
Puesto que le reportan:	Gerente de mantenimiento y seguridad, chef ejecutivo, gerente de restaurante, gerente de spa, gerente de división de cuartos.
Puesto colaterales:	Gerente general, gerente de recursos humanos, gerente financiero.
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal.
Relaciones externas(Puestos):	Proveedores y clientes.
Horarios:	Rotativos de 8 horas al día.
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Alta (Puede gestionar pagos, cobros, autorizar compras, descansos del área, despidos, contrataciones, sanciones)
Autoridad:	Alta
% donde se realiza el trabajo:	Áreas rotativas por todo el hotel, spa, restaurante, bodegas, áreas públicas.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones y notas.</li> <li>• Se encarga de verificar que el personal a su cargo recicle correctamente la basura (Latas, orgánico, eco blocks y vidrio)</li> <li>• Promueve la aplicación del programa de medidas prácticas medio ambientales.</li> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	Velar por el cumplimiento de las metas de calidad de todas las áreas a su cargo.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable ante el Gerente general de su departamento y del cumplimiento de las normas.</li> <li>• Supervisa que se lleven a cabo las políticas de su área.</li> <li>• Establece estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Desarrolla estrategias y planes operativos para alcanzar los objetivos de la empresa, asigna recursos adecuados y establece las estructuras y procesos organizacionales necesarios.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de las áreas a su cargo.</li> <li>• Supervisa el desempeño de los departamentos y equipos de trabajo que están a su cargo, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad, productividad y eficiencia establecidos.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verifica la limpieza de recepción, restaurante, spa, cocina, corredores, baños, bodega seca, fría, químicos y camas, lavandería.</li><li>• Conoce todas las áreas a su cargo, incluyendo la localización, sus precios, servicios para proponerlos.</li><li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li><li>• Conoce a todos los ejecutivos internos de la empresa.</li><li>• Autorizará cualquier cambio de puesto del personal de las áreas a su cargo, siempre que sea en beneficio del trabajador.</li><li>• Velará por que todos los trabajadores de la empresa cumplan con sus obligaciones laborales, dando las instrucciones correspondientes cuando fuere necesario.</li><li>• Velará porque los trabajadores cumplan con su horario de entrada y salida de labores especificada en el reglamento interno de trabajo.</li><li>• Deberá controlar los bienes muebles e inmuebles a su cargo.</li><li>• Autoriza las notas de venta de promoción y cortesía, firmándolas antes de entregarlas al cajero.</li><li>• Analiza el reporte diario de ventas en alimentos y bebidas, y toma las acciones respectivas.</li><li>• Selecciona y evalúa periódicamente a los empleados que dependen directamente de él.</li><li>• Realiza planificación estratégica y operativa anual.</li><li>• Organiza a encargados de área para temporadas altas, bajas, festivas, entre otras.</li><li>• Actualiza todos los manuales conjuntos a los encargados de áreas o comités.</li><li>• Se actualiza y pone en práctica las normas o disposiciones legales que apliquen a las operaciones de la empresa.</li></ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se encarga del seguimiento legal a cualquier petición.</li> <li>• Identifica y gestiona los riesgos asociados a las operaciones de la empresa, implementando medidas de control y mitigación adecuadas.</li> </ul>
<p>Funciones Específicas: (Departamentales)</p>	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza Cualquier tarea que sea necesaria para la mejora de su área o empresa.</li> <li>• Es responsable de supervisar y gestionar al equipo de trabajo, asegurándose de que se cumplan los objetivos diarios y las tareas asignadas.</li> <li>• Debe coordinar las actividades y recursos necesarios para lograr una operación eficiente y efectiva, estableciendo prioridades y asignando responsabilidades.</li> <li>• Da información general de los servicios del hotel cuando sea necesario.</li> <li>• Autoriza que se despache en bodega en ocasiones especiales o de emergencia.</li> <li>• Responsable de control de depósitos y reembolsos a clientes.</li> <li>• Supervisa información de ventas diarias, del área de recepción, restaurante, saunas y spa.</li> <li>• Controla copias de llaves.</li> <li>• Mantener actualizado el sistema.</li> <li>• Envía confirmaciones electrónicas.</li> <li>• Da seguimiento a las cotizaciones.</li> <li>• Se encarga de dar costos a todos los productos y servicios del hotel, restaurante, spa, y saunas.</li> <li>• Participa en la toma de decisiones estratégicas de la organización.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Debe mantener una comunicación efectiva con otros departamentos, coordinando las actividades y asegurándose de que la información fluya correctamente.</li></ul> <p>Semanal</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se encarga de verificar que su personal se encuentre uniformado e identificado.</li><li>• Llevar a cabo la gestión y negociación con proveedores, asegurándose de mantener relaciones efectivas y obtener los suministros necesarios.</li><li>• Realiza pedido de compras a proveedores que le correspondan.</li><li>• Garantiza que los productos o servicios cumplan con los estándares de calidad establecidos, supervisando los procesos de producción y realizando controles de calidad periódicos.</li></ul> <p>Mensual</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Da propuesta de mejoras en su departamento.</li><li>• Se encarga de reforzar y retroalimentar a su personal.</li><li>• Actualización de Manuales.</li><li>• Gestión de nuevos proyectos para el área a su cargo.</li><li>• Se coordina con él o la gerente general para el plan mensual según ocupación.</li><li>• Supervisa el inventario de la empresa, asegurándose de que los productos o materiales estén disponibles cuando sean necesarios y evitando tanto la escasez como el exceso de stock.</li><li>• Puede supervisar y optimizar el uso de los recursos disponibles, como el personal, los equipos y los suministros,</li></ul>
--	--

	<p>asegurándose de que se asignen de manera eficiente y efectiva.</p> <p>Ocasional</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Autoriza Salidas tarde, tarifas, controla los descuentos o cargos extras según problemas o antecedentes ocurridos.</li><li>• Excesivo Ruido de vecinos</li><li>• Descuento de Pelos en la habitación</li><li>• Mal funcionamiento de Jacuzzis o Duchas</li><li>• Aparición de alguna plaga</li><li>• Atiende las quejas de los huéspedes hasta su solución.</li><li>• Atiende huéspedes especiales o VIP.</li><li>• Envía cortesías.</li><li>• Entrena y capacita a su nuevo personal de departamento.</li><li>• Asiste a todas las reuniones organizadas por gerencia.</li><li>• Reporta a mantenimiento cuando exista un problema.</li><li>• Evalúa trimestralmente a su personal.</li><li>• Realiza los procedimientos extra que se le pidan o sean necesarios.</li><li>• Asiste a reuniones de Turismo Rural, cámara de Comercio, turismo de bienestar, entre otros.</li><li>• Ayuda en cualquier otra actividad que se le solicite.</li><li>• Puede tener responsabilidades relacionadas con la gestión financiera, como la elaboración y control del presupuesto, la optimización de costos y la elaboración de informes financieros.</li><li>• Se reúne 2 veces al mes con su personal para evaluar procedimientos, avances en su programa de trabajo, programa de limpieza, mantenimiento, corrigen errores y proponen cambios para la mejora del departamento.</li></ul>
--	--

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	1
Educación Requerida:	Licenciatura en Administración de Hoteles y Restaurantes, título universitario en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o campo relacionado.
Conocimientos especiales:	Conocimientos en gestión de operaciones, gestión de proyectos, tecnología de la información, gestión financiera y gestión del talento y recursos humanos, manejo en redes sociales.
Idiomas:	Español e inglés avanzado.
Experiencia:	Experiencia previa de al menos 5 años en posiciones de liderazgo en el área de operaciones.
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 2 Vez al mes (Justificado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Prudencia</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> <li>• Proactiva</li> </ul>

Competencias específicas administrativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo para enfocado en mejoras</li> <li>• Conocimiento del negocio y manejo de relaciones</li> <li>• Capacidad de planificación y organización</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Desarrollo de equipos</li> <li>• Pensamiento estratégico</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Relaciones publicas</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Competencia del naufrago</li> <li>• Carisma</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento de división cuartos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Capacidad de convencimiento</li> <li>• Habilidad/ pensamiento analítico/ conceptual</li> <li>• Adaptabilidad- flexibilidad</li> <li>• Negociación – autonomía</li> <li>• Carisma</li> <li>• Discreta</li> <li>• Control emociones</li> <li>• Don de mando</li> <li>• Extrovertida</li> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Coordinación de grupo</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> <li>• Desarrollo de redes inteligentes</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética.</li> </ul>
Control de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactiva</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Trabajo en equipo y coordinación con las diferentes áreas</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	Orientación al Cliente interno y externo
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Mejoras continuas</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> <li>• Pelo recogido y bien peinado.</li> <li>• Maquillada.</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>

**Manual de Funciones y Perfil del Gerente Financiero:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento administrativo
Nombre del puesto:	Gerente Financiero
Objetivo del puesto:	Responsable de coordinar las actividades diarias semanales, mensuales y anuales relacionadas con la planificación, organización, dirección y control de todos los asuntos financieros que tienen que ver con el funcionamiento del hotel. Encargado de los controles, supervisión, asesoramiento de todo lo referente al área financiera contable, además le corresponde el análisis y la situación de los estados financieros de la empresa.
Nivel:	Ejecutivo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente general
Puesto que le reportan:	Contador general, auxiliar contable, bodega.
Puesto colaterales:	Gerente general, gerente operativa, gerente de RRHH.
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal.
Relaciones externas(Puestos):	Proveedores y clientes.
Horarios:	Rotativos de 8 horas al día.
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Alta (Puede gestionar pagos, cobros, autorizar compras, descansos del área, despidos, contrataciones, sanciones)
Autoridad:	Alta
% donde se realiza el trabajo:	Se encuentra principalmente en la sede central de la empresa, donde se concentran las funciones financieras y administrativas. Sin embargo, puede desplazarse a diferentes ubicaciones según las necesidades.



<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones y notas, reutiliza flores y espuma floral cuando aún se pueda utilizar.</li> <li>• Se encarga de verificar que el personal a su cargo recicle correctamente la basura (Latas, orgánico y vidrio).</li> <li>• Aplica el programa de ahorro eficiente de energía y agua.</li> <li>• Promueve la inversión en proyectos sostenibles.</li> <li>• Considera los costos ambientales.</li> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	Velar por el cumplimiento de las metas de calidad de todas las áreas a su cargo.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos de la empresa.</li> <li>• Conoce todos los productos y servicios de la empresa para proponerlos.</li> <li>• Es responsable de la planificación estratégica y financiera de la organización.</li> <li>• Desarrolla metas financieras a corto y largo plazo, así como elabora presupuestos y proyecciones financieras.</li> <li>• Supervisa la gestión de los flujos de efectivo y los recursos financieros de la organización.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Realiza análisis financiero para evaluar el desempeño económico de la empresa.</li> <li>• Supervisa el registro y la presentación de la información contable.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se asegura de que se cumplan los principios contables, mantener registros precisos y preparar informes financieros de acuerdo con las normas y regulaciones aplicables.</li> <li>• Es responsable de la comunicación de los resultados financieros y la presentación de informes a los accionistas.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales del personal a su cargo.</li> <li>• Autorizará cualquier cambio de puesto del personal a su cargo, siempre que sea en beneficio del trabajador.</li> <li>• Velará porque los trabajadores cumplan con su horario de entrada y salida de labores especificada en el reglamento interno de trabajo.</li> <li>• Deberá controlar los bienes muebles e inmuebles a su cargo.</li> <li>• Selecciona y evalúa periódicamente a los empleados que dependen directamente de él.</li> <li>• Actualiza todos los manuales conjuntos a los encargados de áreas o comités.</li> <li>• Se actualiza y pone en práctica las normas o disposiciones legales que apliquen a las operaciones de la empresa.</li> </ul>
<p>Funciones Específicas: (Departamentales)</p>	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza cualquier tarea que sea necesaria para la mejora de su área o departamento.</li> <li>• Se encarga de verificar que su personal se encuentre uniformado e identificado.</li> <li>• Es responsable de supervisar y gestionar al equipo de trabajo, asegurándose de que se cumplan los objetivos diarios y las tareas asignadas.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• supervisar y controlar las transacciones y operaciones financieras diarias de la empresa, como la contabilidad, la facturación, los pagos y la gestión de efectivo.</li><li>• Control de proveedores</li><li>• Realización de inventarios</li><li>• Reporte de descuentos por área</li><li>• Cooperación con los diferentes departamentos con información.</li><li>• Presentar informes escritos.</li><li>• Participa en la toma de decisiones estratégicas de la organización.</li><li>• Debe mantener una comunicación efectiva con otros departamentos, coordinando las actividades y asegurándose de que la información fluya correctamente.</li></ul> <p>Semanal</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Supervisa y coordina los pagos a proveedores y cobros de clientes oportunamente.</li><li>• Se asegura de que los procesos se realicen oportunamente y de acuerdo con las políticas financieras establecidas.</li><li>• Realiza proyecciones de tesorería y toma decisiones relacionadas con la gestión de los excedentes o déficits de efectivo.</li><li>• Identifica oportunidades para reducir costos, mejorar márgenes o aumentar la eficiencia operativa.</li><li>• Llevar a cabo la gestión y negociación con proveedores, asegurándose de mantener relaciones efectivas y obtener los suministros necesarios.</li><li>• Realiza pedido de compras a proveedores que le correspondan.</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantiza que los productos o servicios cumplan con los estándares de calidad establecidos, supervisando los procesos de producción y realizando controles de calidad periódicos.</li></ul> <p>Mensual</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Realiza análisis y evaluaciones de los estados financieros y de rendimiento de la empresa para identificar áreas de mejora, oportunidades de ahorro de costos y riesgos financieros.</li><li>• Desarrollar y supervisar el proceso de presupuesto y pronóstico financiero de la empresa.</li><li>• Participar en la toma de decisiones estratégicas relacionadas con la inversión, financiamiento y asignación de recursos financieros de la empresa.</li><li>• Participar en reuniones de seguimiento financiero con otros departamentos, la alta dirección o inversores.</li><li>• Comunica y presenta información financiera de manera clara y efectiva.</li><li>• Participa en capacitaciones y programas de desarrollo profesional para mejorar las habilidades financieras y de liderazgo.</li><li>• Supervisa el inventario de la empresa, asegurándose de que los productos o materiales estén disponibles cuando sean necesarios y evitando tanto la escasez como el exceso de stock.</li><li>• Control interno de gastos compras y algún ejercicio fiscal.</li><li>• Encargado de realizar proyecciones de ventas y puntos de equilibrio.</li><li>• Receptor de informes fiscales.</li><li>• Presentar informe de las auditorias.</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyección de estados financieros.</li> </ul> <p>Ocasional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiste a las reuniones organizadas del departamento o reuniones generales.</li> <li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li> <li>• Cubre temporalmente las actividades de algún compañero de departamento si fuera necesario.</li> <li>• Participa en el comité seleccionado por el hotel.</li> <li>• Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</li> </ul>
--	--

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	1
Educación Requerida:	Título universitario en Contaduría Pública y Auditoría, Finanzas, Economía o campo relacionado.
Conocimientos especiales:	Amplio conocimiento de los principios contables y financieros. Experiencia en la elaboración de informes financieros, análisis de costos y presupuestos. Competencia en el manejo de software financiero y herramientas de análisis.
Idiomas:	Español
Experiencia:	Experiencia laboral previa en puestos financieros, como analista financiero, contador o auditor.
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 2 Vez al mes (Justificado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>
Competencias específicas administrativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento del negocio y manejo de relaciones</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Relaciones publicas</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Carisma</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Excelentes habilidades de comunicación verbal y escrita.</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> <li>• Desarrollo de redes inteligentes</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• habilidad para alcanzar los objetivos financieros de la organización.</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Control de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactiva</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>

**Manual de Funciones y Perfil del Gerente de Recursos Humanos:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento administrativo
Nombre del puesto:	Gerente RRHH
Objetivo del puesto:	Contribuir al éxito de la empresa a través de una gestión efectiva del recurso humano, promoviendo un ambiente laboral favorable, facilitando el desarrollo profesional de los empleados y velando por su bienestar.
Nivel:	Ejecutivo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente general
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Gerente general, gerente operativa, gerente financiero
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal.
Relaciones externas(Puestos):	Proveedores y clientes.
Horarios:	8 Horas al día, martes y jueves
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Media (Puede gestionar pagos, cobros, autorizar descansos del personal, despidos, contrataciones, sanciones)
Autoridad:	Alta
% donde se realiza el trabajo:	Se encuentra principalmente en la sede central de la empresa, donde se concentra el personal. Sin embargo, puede desplazarse a diferentes ubicaciones según las necesidades.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones y notas.</li> <li>• Se encarga de verificar que el personal recicle correctamente la basura (Latas, orgánico y vidrio).</li> <li>• Aplica el programa de ahorro eficiente de energía y agua.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propone iniciativas para el cuidado del medio ambiente.</li> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	Velar por el cumplimiento de las metas de calidad en todas las actividades relacionadas con los recursos humanos.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos de la empresa.</li> <li>• Evalúa las necesidades de personal, recluta y selecciona candidatos adecuados, realiza planes de desarrollo y retención de talento, y gestiona las políticas de contratación y terminación de empleados.</li> <li>• Conoce todos los productos y servicios de la empresa para proponerlos.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Autorizará cualquier cambio de puesto del personal, siempre que sea en beneficio del trabajador.</li> <li>• Velará porque los trabajadores cumplan con su horario de entrada y salida de labores especificada en el reglamento interno de trabajo.</li> <li>• Identifica las necesidades de capacitación del personal, diseña programas de desarrollo profesional, organiza actividades de capacitación y evalúa su efectividad.</li> <li>• Deberá controlar los bienes muebles e inmuebles a su cargo.</li> <li>• Selecciona y evalúa periódicamente a los empleados.</li> <li>• Actualiza todos los manuales conjuntos a los encargados de áreas o comités.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualiza y pone en práctica las normas o disposiciones legales que apliquen a las operaciones de la empresa.</li> <li>• Promueve un ambiente de trabajo positivo y saludable.</li> <li>• Asegura el cumplimiento de las leyes laborales, mantiene actualizadas las políticas internas de la empresa.</li> </ul>
<p>Funciones Específicas: (Departamentales)</p>	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza cualquier tarea que sea necesaria para la mejora de su área.</li> <li>• Se encarga de verificar que el personal se encuentre uniformado e identificado.</li> <li>• Revisa y responde correos electrónicos y comunicaciones internas relacionadas con asuntos de recursos humanos.</li> <li>• Participa en reuniones y discusiones con otros miembros del equipo de liderazgo para alinear estrategias y prioridades.</li> <li>• Realiza seguimiento de los procesos de contratación y selección, revisando currículums, entrevistando candidatos y tomando decisiones de contratación.</li> <li>• Gestiona y supervisa el proceso de incorporación de nuevos empleados.</li> <li>• Se asegura de que se completen los formularios y documentación necesarios.</li> <li>• Revisa y actualiza las políticas y procedimientos de recursos humanos.</li> <li>• Mantiene registros y bases de datos actualizados sobre la información de los empleados, como datos personales, historial laboral, beneficios y evaluaciones de desempeño.</li> <li>• Realiza investigaciones y aborda quejas o conflictos relacionados con el personal, trabajando en estrecha</li> </ul>

	<p>colaboración con los empleados y los gerentes para encontrar soluciones efectivas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Participa en la evaluación del desempeño de los empleados, proporcionando retroalimentación y recomendaciones para el crecimiento y desarrollo profesional.</li><li>• Mantenerse actualizado sobre las tendencias y cambios en el campo de recursos humanos, participando en conferencias, capacitaciones y entre otros.</li><li>• Cooperación con los diferentes departamentos con información.</li><li>• Participa en la toma de decisiones estratégicas de la organización.</li></ul> <p>Semanal</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Revisa y procesa solicitudes de contratación, evaluando las necesidades de personal y colaborando con los gerentes para determinar los perfiles de los candidatos.</li><li>• Coordina y participa en entrevistas de selección, evaluando las habilidades, experiencia y competencias de los candidatos.</li><li>• Realiza seguimiento de los procesos de contratación, incluyendo la revisión de referencias laborales, verificación de antecedentes y la elaboración de ofertas de empleo.</li><li>• Organiza y dirige sesiones de orientación para nuevos empleados, brindando información sobre la empresa, políticas y beneficios.</li><li>• Supervisa y gestiona los programas de compensación y beneficios, asegurándose de que sean competitivos y equitativos.</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se asegura de que los procesos se realicen oportunamente y de acuerdo con las políticas establecidas.</li></ul> <p>Mensual</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Realiza análisis de la plantilla de empleados, identificando necesidades de contratación, promoción o reestructuración de personal.</li><li>• Planifica y coordina actividades de reconocimiento y motivación para los empleados, como programas de incentivos, reconocimiento de logros, entre otros.</li><li>• Revisa y actualiza los manuales de políticas y procedimientos de recursos humanos.</li><li>• Participa en reuniones estratégicas con la alta dirección para discutir la planificación y ejecución de estrategias.</li><li>• Evalúa y gestiona situaciones de conflictos laborales o quejas de empleados, buscando soluciones efectivas y promoviendo un ambiente laboral respetuoso y colaborativo.</li><li>• Gestiona los procesos de evaluación de desempeño, incluyendo la revisión y calificación de los resultados, el establecimiento de metas y el desarrollo de planes de mejora.</li><li>• Elabora informes de gestión del personal, que incluyen métricas de desempeño, rotación de personal, ausentismo, entre otros indicadores clave.</li></ul> <p>Ocasional</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Asiste a las reuniones organizadas del departamento o reuniones generales.</li><li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordina procesos de reestructuración organizativa, incluyendo la planificación y ejecución de despidos, traslados de personal y cambios en la estructura de puestos.</li> <li>• Monitorea y asegura el cumplimiento de las leyes laborales y regulaciones vigentes.</li> <li>• Participa en programas de desarrollo y actualización profesional para mantenerse al tanto de las últimas tendencias y mejores prácticas en la gestión de recursos humanos.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	--

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	1
Educación Requerida:	Título universitario en administración de empresas, psicología, recursos humanos u otro campo relacionado.
Conocimientos especiales:	Amplio conocimiento de las leyes laborales y regulaciones vigentes, así como de las mejores prácticas en gestión de recursos humanos.
Idiomas:	Español
Experiencia:	Experiencia relevante en funciones de recursos humanos, preferiblemente en roles de supervisión o liderazgo. Se valora la experiencia en diferentes áreas de recursos humanos, como reclutamiento y selección, capacitación y desarrollo, compensación y beneficios, relaciones laborales, entre otros.
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 2 Vez al mes (Justificado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>

<p>Competencias Genéricas:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente interno</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
<p>Competencias Cardinales:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Comunicación efectiva</li> <li>• Resolución de problemas</li> </ul>
<p>Competencias específicas administrativas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento del negocio y manejo de relaciones</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Relaciones publicas</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Carisma</li> <li>• Desarrollo y capacitación</li> <li>• Relaciones laborales</li> <li>• Gestión del cambio</li> </ul>
<p>Competencias del conocimiento:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Excelentes habilidades de comunicación verbal y escrita</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> <li>• Desarrollo de redes inteligentes</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Conocimiento de legislación laboral</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de compensaciones y beneficios</li> <li>• Gestión del talento</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno</li> <li>• Ética</li> </ul>
Control de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas</li> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactiva</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes</li> </ul>

**Manual de Funciones y Perfil del Asistente General:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento administrativo
Nombre del puesto:	Asistente general
Objetivo del puesto:	Brindar apoyo administrativo y operativo para garantizar un funcionamiento eficiente de la organización y contribuir al logro de los objetivos.
Nivel:	Administrativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente general, gerente operativa, gerente financiero, gerente de RRHH.
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Ninguno
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal.
Relaciones externas(Puestos):	Proveedores y clientes.
Horarios:	Rotativos de 8 horas al día.
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Baja (Suele requerir la aprobación de un supervisor o gerente para la mayoría de las decisiones, especialmente aquellas relacionadas con aspectos estratégicos o de mayor impacto)
Autoridad:	Media
% donde se realiza el trabajo:	Se encuentra principalmente en la oficina o en el entorno de trabajo designado por la empresa. Sin embargo, puede desplazarse a diferentes ubicaciones según las necesidades.



<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones y notas, reutiliza flores y espuma floral cuando aún se pueda utilizar.</li> <li>• Se encarga de verificar que el personal a su cargo recicle correctamente la basura (Latas, orgánico y vidrio).</li> <li>• Colabora en la implementación de políticas y prácticas, como la reducción de residuos, el uso eficiente de los recursos naturales.</li> <li>• Aplica el programa de ahorro eficiente de energía y agua.</li> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	Velar por el cumplimiento de las metas de calidad implementadas por la empresa.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos de la empresa.</li> <li>• Conoce todos los productos y servicios de la empresa para proponerlos.</li> <li>• Proporciona soporte administrativo general a la alta dirección y a otros departamentos, incluyendo la gestión de la correspondencia, la programación de reuniones, la organización de viajes y la preparación de informes.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Mantiene y gestiona los documentos y archivos de la empresa, asegurándose de que estén organizados y accesibles cuando sea necesario.</li> <li>• Deberá controlar los bienes muebles e inmuebles a su cargo.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualiza y pone en práctica las normas o disposiciones legales que apliquen a las operaciones de la empresa.</li> </ul>
<p>Funciones Específicas: (Departamentales)</p>	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza cualquier tarea que sea necesaria para la mejora de su área o departamento.</li> <li>• Abrir y cerrar la oficina, asegurarse de que los suministros de oficina estén disponibles.</li> <li>• Mantener el orden y la limpieza del espacio de trabajo.</li> <li>• Atender las llamadas telefónicas, tomar mensajes, dirigir las llamadas a las personas correspondientes.</li> <li>• Recibir a los visitantes de manera cordial y profesional.</li> <li>• Recibir, clasificar y distribuir la correspondencia entrante y saliente, incluyendo correos electrónicos, cartas y paquetes.</li> <li>• Crear, editar y revisar documentos como informes, presentaciones y hojas de cálculo.</li> <li>• Puede ser responsable de mantener y actualizar los archivos digitales y físicos de la organización.</li> <li>• Programa y coordina las reuniones, enviar invitaciones, preparar agendas y documentación necesaria, y tomar notas en las reuniones según sea necesario.</li> <li>• Coordina los viajes de los miembros del equipo, incluyendo la reserva de vuelos, hoteles y transporte, y asegurarse de que se gestionen los gastos relacionados.</li> <li>• Ayuda en tareas, como la preparación de documentos, la elaboración de informes, la actualización de bases de datos.</li> <li>• Colabora en la comunicación interna, como el envío de comunicados, la gestión de listas de correo electrónico y la difusión de información importante a los empleados.</li> <li>• Atención al cliente interno.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Brinda asistencia y apoyo a los empleados en diversas consultas y solicitudes, ya sea relacionadas con recursos humanos, tecnología, logística u otros aspectos de la operación diaria.</li><li>• Es responsable de supervisar y gestionar al equipo de trabajo, asegurándose de que se cumplan los objetivos diarios y las tareas asignadas.</li><li>• Cooperación con los diferentes departamentos con información.</li></ul> <p>Semanal</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Revisa y organiza la agenda de la semana.</li><li>• Programa reuniones, citas y eventos relevantes, y se asegura de que haya tiempo adecuado para cada tarea.</li><li>• Recopila la información necesaria para la elaboración de informes semanales,</li><li>• Organiza resúmenes de actividades o actualización de indicadores clave de rendimiento.</li><li>• Revisa y actualiza la lista de tareas pendientes, priorizando las actividades más importantes y asegurándose de que se completen en el plazo establecido.</li><li>• Apoya en la planificación y organización de eventos internos o externos, como reuniones de equipo, capacitaciones, conferencias entre otros.</li><li>• Colabora en el proceso de reclutamiento y selección de personal,</li><li>• Revisa currículos, coordina entrevistas y la verificación de referencias.</li><li>• Puede involucrarse en la preparación de contratos y documentos relacionados con la contratación.</li></ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actualizar y coordinar las agendas de los directivos.</li></ul> <p>Mensual</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Brinda asistencia administrativa a los directivos, como la preparación de documentos, la gestión de correos electrónicos, la organización de viajes.</li><li>• Programación de reuniones cuando sea necesario.</li><li>• Colabora en la planificación y organización de programas de formación y desarrollo para los empleados.</li><li>• Organiza y mantiene registros y archivos importantes, asegurándose de que estén actualizados y sean fácilmente accesibles para los miembros del equipo y la dirección.</li><li>• Participa en proyectos especiales o iniciativas estratégicas asignadas por la dirección, brindando soporte y asistencia según sea necesario.</li><li>• Participa en capacitaciones y programas de desarrollo profesional para mejorar las habilidades.</li></ul> <p>Ocasional</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Asiste a las reuniones organizadas del departamento o reuniones generales.</li><li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li><li>• Cubre temporalmente las actividades de algún compañero de departamento si fuera necesario.</li><li>• Asiste a reuniones estratégicas o de alto nivel con la dirección y otros miembros del equipo, brindando soporte administrativo, tomando notas y siguiendo acciones y decisiones importantes.</li></ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	--

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	1
Educación Requerida:	Estudios universitarios en administración de empresas o formación nivel medio en administración, secretariado, asistencia administrativa o campos relacionados.
Conocimientos especiales:	Dominio de programas como Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint) y habilidades en el uso de herramientas tecnológicas como correo electrónico, sistemas de gestión de documentos y bases de datos.
Idiomas:	Español
Experiencia:	Experiencia previa en roles de apoyo administrativo. Se valoran habilidades como la gestión de documentos, la coordinación y programación de actividades, la comunicación efectiva, el procesamiento de documentos y datos, y el uso de software y herramientas de oficina.
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 2 Vez al mes (Justificado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Organización y planificación</li> <li>• Confidencialidad</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> </ul>

Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética</li> <li>• Organización</li> </ul>
Competencias específicas administrativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento del negocio y manejo de relaciones</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Relaciones publicas</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Carisma</li> <li>• Organización de documentos y archivos</li> <li>• Coordinación de agendas</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Excelentes habilidades de comunicación verbal y escrita.</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> <li>• Desarrollo de redes inteligentes</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Manejo de software y herramientas de oficina</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Control de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactiva</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoyo a los compañeros</li><li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li></ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Orientación al cliente interno y externo</li></ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"><li>• Creatividad e innovación</li><li>• Actitud de Servicio</li><li>• Mejora continua</li></ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uso de uniforme Autorizado</li><li>• Uso de Gafete autorizado</li></ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento de horario.</li><li>• Entrega de reportes puntualmente.</li><li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li></ul>

## 4.9 Departamento de Mantenimiento y Seguridad

### Inventario de puesto del departamento

Asamblea General de Accionistas (4)

Gerente General CEO (1)

Gerente Operativa COO (1)

Gerente Financiero CFO (1)

Gerente de Recursos Humanos CHO (1)

Gerente de Mantenimiento y Seguridad (1)

Secretaria sauna (1)

Agentes de seguridad (3)

Sauneros (3)

Conserje (2)

### Organigrama





**Manual de Funciones y Perfil del Gerente de Mantenimiento y Seguridad:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de mantenimiento y seguridad
Nombre del puesto:	Gerente de mantenimiento y seguridad
Objetivo del puesto:	Es responsable de garantizar el funcionamiento eficiente de las instalaciones, equipos y sistemas de la empresa, al mismo tiempo implementa medidas de seguridad adecuadas para proteger al personal y los activos de la organización.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente operativa
Puesto que le reportan:	Secretaria de sauna, agentes de seguridad, sauneros, conserje.
Puesto colaterales:	Chef ejecutivo, gerente de restaurante, gerente de sap, gerente de división de cuartos.
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal.
Relaciones externas(Puestos):	Clientes
Horarios:	Rotativos de 8 horas al día.
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Media (implica tomar decisiones estratégicas, establecer políticas y procedimientos, asignar recursos, y supervisar y evaluar el desempeño del personal a su cargo.)
Autoridad:	Alta
% donde se realiza el trabajo:	Implica estar presente y supervisar las operaciones y actividades relacionadas con el mantenimiento y la seguridad en las instalaciones físicas de la empresa.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones y notas, reutiliza flores y espuma floral cuando aún se pueda utilizar.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se encarga de verificar que el personal a su cargo recicle correctamente la basura (Latas, orgánico y vidrio).</li> <li>• Colabora en la implementación de políticas y prácticas, como la reducción de residuos, el uso eficiente de los recursos naturales.</li> <li>• Aplica el programa de ahorro eficiente de energía y agua.</li> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	Velar por el cumplimiento de las metas de calidad implementadas por la empresa.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos de la empresa.</li> <li>• Conoce todos los productos y servicios de la empresa para proponerlos.</li> <li>• Supervisa y coordina las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, equipos y sistemas de la organización.</li> <li>• Realiza inspecciones regulares de las instalaciones para identificar y corregir posibles riesgos de seguridad y deficiencias en el mantenimiento.</li> <li>• Gestiona el presupuesto asignado al departamento de mantenimiento y seguridad, asegurando un uso eficiente de los recursos.</li> <li>• Colabora con otros departamentos y gerentes para coordinar actividades de mantenimiento y seguridad, y garantizar la integración efectiva de los esfuerzos en toda la organización.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establece y mantiene relaciones con proveedores externos para la adquisición de servicios y suministros relacionados con el mantenimiento y la seguridad.</li> <li>• Mantenerse actualizado sobre las regulaciones y normativas de seguridad vigentes, y asegurar su cumplimiento en todas las áreas de la organización.</li> <li>• Deberá controlar los bienes muebles e inmuebles a su cargo.</li> </ul>
<p>Funciones Específicas: (Departamentales)</p>	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza cualquier tarea que sea necesaria para la mejora de su área o departamento.</li> <li>• Supervisa y coordina las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo en las instalaciones, equipos y sistemas de Las Cumbres.</li> <li>• Verificación de que llegue agua a las instalaciones.</li> <li>• Encargado de verificar la limpieza de todos los tanques de agua de Las Cumbres.</li> <li>• Encargado de supervisar el mantenimiento a la tubería en general de agua a las Cumbres.</li> <li>• Realiza inspecciones diarias de las áreas de trabajo para identificar posibles riesgos de seguridad y deficiencias en el mantenimiento.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Coordina y asigna tareas al personal de mantenimiento, asegurando una distribución equitativa de las responsabilidades.</li> <li>• Revisa los informes de mantenimiento y seguridad, y toma las acciones necesarias para corregir cualquier problema identificado.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantiene una comunicación constante con el personal de mantenimiento y seguridad, brindando orientación y apoyo cuando sea necesario.</li><li>• Actualiza los registros de mantenimiento y seguridad, asegurando que estén completos y actualizados.</li><li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li><li>• Mantener el orden y la limpieza del espacio de trabajo.</li><li>• Cooperación con los diferentes departamentos con información.</li></ul> <p>Semanal</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Evalúa el desempeño del personal de mantenimiento y seguridad, brindando retroalimentación y apoyo para su desarrollo profesional.</li><li>• Revisa y actualiza los procedimientos y políticas de seguridad de la organización, asegurando que estén alineados con las mejores prácticas y las regulaciones vigentes.</li><li>• Realiza seguimiento de las actividades de capacitación en seguridad para el personal, asegurando que se cumplan los requisitos y se promueva una cultura de seguridad.</li></ul> <p>Mensual</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Coordina la ejecución de proyectos de mantenimiento más grandes, como renovaciones o actualizaciones de equipos, asegurando que se cumplan los plazos y los estándares de calidad.</li><li>• Participa en capacitaciones y programas de desarrollo profesional para mejorar las habilidades.</li></ul> <p>Ocasional</p>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiste a las reuniones organizadas del departamento o reuniones generales.</li> <li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li> <li>• Cubre temporalmente las actividades de algún compañero de departamento si fuera necesario.</li> <li>• Responde y gestiona situaciones de emergencia, como incendios, accidentes u otras contingencias, de acuerdo con los protocolos establecidos.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	---

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	1
Educación Requerida:	Título universitario en ingeniería industrial, ingeniería mecánica, ingeniería eléctrica, ingeniería de seguridad o administración de empresas.
Conocimientos especiales:	Se esperan conocimientos sólidos en áreas como mantenimiento preventivo y correctivo, gestión de activos, seguridad en el trabajo, normas y regulaciones de seguridad, y manejo de riesgos.
Idiomas:	Español
Experiencia:	Experiencia laboral relevante en el área de mantenimiento y seguridad. Se valora la experiencia previa en roles de supervisión o gestión.
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 2 Vez al mes (Justificado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Organización y planificación</li> <li>• Confidencialidad</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> <li>• Organización</li> </ul>
Competencias específicas administrativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento del negocio y manejo de relaciones</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Relaciones publicas</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Carisma</li> <li>• Control de calidad</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Excelentes habilidades de comunicación verbal y escrita.</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> <li>• Desarrollo de redes inteligentes</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Prevención y control de riesgos</li> <li>• Análisis y resolución de problemas</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Control de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> </ul>

Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactiva</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>

**Manual de Funciones y Perfil de Secretaria de Sauna:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de mantenimiento y seguridad
Nombre del puesto:	Secretaria de sauna
Objetivo del puesto:	Proporcionar un excelente servicio de atención al cliente, gestionar las tareas administrativas y coordinar las actividades relacionadas con el funcionamiento del sauna.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente operativa y gerente de mantenimiento y seguridad
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Agentes de seguridad, sauneros, conserje
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal.
Relaciones externas(Puestos):	Clientes
Horarios:	8:00am a 5:00 pm
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Media (puede tener cierta libertad para tomar decisiones relacionadas con la gestión de las citas y reservas, la atención al cliente y el manejo de situaciones cotidianas)
Autoridad:	Media
% donde se realiza el trabajo:	85% Recepción, 5% áreas públicas, 10% mantenimiento.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones y notas, reutiliza flores y espuma floral cuando aún se pueda utilizar.</li> <li>• Se encarga de verificar que el personal a su cargo recicle correctamente la basura (Latas, orgánico y vidrio).</li> <li>• Colabora en la implementación de políticas y prácticas, como la reducción de residuos, el uso eficiente de los recursos naturales.</li> <li>• Aplica el programa de ahorro eficiente de energía y agua.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por alcanzar las metas de calidad de su departamento.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da seguimiento a la atención del cliente de todas las áreas.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos de la empresa.</li> <li>• Conoce todos los productos y servicios de la empresa para proponerlos.</li> <li>• Da la bienvenida a los clientes, atender sus consultas y proporcionar información sobre los servicios de sauna y spa disponibles.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Verifica la limpieza de corredores y áreas públicas.</li> <li>• Mantiene ordenado y limpio el área de recepción, asegurándose de que los materiales promocionales y la información estén actualizados y disponibles para los clientes.</li> <li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Conoce el llenado de formas de reservaciones y recepción.</li> <li>• Conoce y utiliza a la perfección el programa.</li> <li>• Realiza los arreglos florales para la decoración de su área.</li> <li>• Registra los datos de los clientes, mantiene registros precisos de las transacciones y procesa pagos.</li> <li>• Deberá controlar los bienes muebles e inmuebles a su cargo.</li> </ul>

<p>Funciones</p> <p>Específicas: (Departamentales)</p>	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe al cliente y le da la bienvenida cuando ingresa.</li> <li>• Dirige al cliente al área donde desee tomar el servicio.</li> <li>• Se encarga de la limpieza de su área.</li> <li>• Reporta a mantenimiento cuando exista un problema en cualquier área.</li> <li>• Toma llamadas para agendar citas para el servicio de sauna</li> <li>• Lleva un control de las personas que ingresan.</li> <li>• Atender tienda de manualidades que se usan dentro del servicio de sauna.</li> <li>• Revisa los correos electrónicos al servicio al cliente.</li> <li>• Saluda al cliente todas las veces que lo vea en áreas públicas.</li> <li>• Lleva el control de limpieza de las saunas.</li> <li>• Ayuda en los reportes para mantenimiento.</li> <li>• Registra y programa las citas de los clientes, asegurándose de que se siga un horario adecuado y que se respeten los tiempos asignados a cada cliente.</li> <li>• Trabaja en estrecha colaboración con el personal de sauna y spa para asegurarse de que los clientes reciban los servicios solicitados y que se cumplan sus necesidades.</li> <li>• Apoya en tareas administrativas generales, como la gestión de documentos, la preparación de informes y la coordinación de suministros de oficina.</li> <li>• Mantener el orden y la limpieza del espacio de trabajo.</li> <li>• Cooperación con los diferentes departamentos con información.</li> </ul> <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se reúne con gerente operativo para verificar las boletas de opinión.</li> </ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lleva un control estadístico de todas las áreas.</li> <li>• Inventario de exotico.</li> <li>• Inventario de helados sarita.</li> <li>• Informa a los compañeros de área cuando hay capacitaciones.</li> <li>• Llevar un control de los artículos que ingresan.</li> <li>• Realizar el cierre de cuentas y entregar al jefe inmediato.</li> </ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiste a las reuniones organizadas del departamento o reuniones generales.</li> <li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li> <li>• Cubre temporalmente las actividades de algún compañero de departamento si fuera necesario.</li> <li>• Participa en capacitaciones y programas de desarrollo profesional para mejorar las habilidades.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	--

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	1
Educación Requerida:	Secretaria, bachiller en turismo, perito contado o administración de empresas.
Conocimientos especiales:	Atención al cliente, servicio al cliente, servicios de sauna, sus beneficios y precauciones.
Idiomas:	Español
Experiencia:	Se valora la experiencia previa en funciones administrativas y atención al cliente.
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 2 Vez al mes (Justificado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> <li>• Organización</li> </ul>
Competencias específicas administrativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento del negocio y manejo de relaciones</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Relaciones publicas</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Carisma</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Capacidad de convencimiento</li> <li>• Habilidad/ pensamiento analítico/ conceptual</li> <li>• Adaptabilidad- flexibilidad</li> <li>• Negociación – autonomía</li> <li>• Carisma</li> <li>• Discreta</li> <li>• Control emociones</li> <li>• Extrovertida</li> <li>• Actitud de Servicio</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de grupo</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Control de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactiva</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>

**Manual de Funciones y Perfil de Agente de Seguridad:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de mantenimiento y seguridad
Nombre del puesto:	Agentes de seguridad
Objetivo del puesto:	Mantener un entorno seguro, disuadir actividades delictivas, controlar accesos, responder a emergencias y brindar un servicio amable y profesional a quienes lo requieran.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente operativa y gerente de mantenimiento y seguridad
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Secretaria de sauna, sauneros, conserje
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal, Clientes y proveedores
Relaciones externas(Puestos):	Proveedores y clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Media
Autoridad:	Media
% donde se realiza el trabajo:	Área rotativa por toda la empresa

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para notas.</li> <li>• Se encarga de reciclar correctamente la basura (Latas, orgánico y vidrio)</li> <li>• Promueve la aplicación del programa de ahorro eficiente de energía y agua.</li> <li>• Ayuda a la comisión de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>

Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por alcanzar las metas de calidad de su departamento.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos de la empresa.</li> <li>• Conoce todos los productos y servicios de la empresa para proponerlos.</li> <li>• Da la bienvenida a los clientes, atender sus consultas y proporcionar información sobre los servicios.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Lleva a cabo las políticas de todas las áreas.</li> <li>• Cumple con los estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li> <li>• Reporta cuando un área está sucia o necesita mantenimiento.</li> <li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li> <li>• Conoce todos los platillos del menú de restaurante para sugerirlos y el menú de grupos con sus respectivos precios.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> <li>• Deberá controlar los bienes muebles e inmuebles a su cargo.</li> </ul>
Funciones Específicas: (Departamentales)	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe al cliente y le da la bienvenida cuando ingresa.</li> <li>• Dirige al cliente al área donde desee tomar el servicio.</li> <li>• Es responsable de dar la bienvenida y despedida al cliente.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ayuda al cliente con su equipaje hasta la recepción (Lo cuenta y lo verifica con el cliente).</li><li>• Conoce el hotel y la ciudad para dar toda la información solicitada.</li><li>• Da información referente a carreteras.</li><li>• Evita la entrada de personas indeseables para la imagen del hotel (vendedores, boleros, limosneros, etc.)</li><li>• Ayuda a los clientes que llegan con paquetes o algún material pesado.</li><li>• Consigue taxis a huéspedes.</li><li>• En tiempo de lluvias tapa a los clientes para que no se mojen a su llegada o salida.</li><li>• Responsable de la fluidez del tráfico a la entrada del hotel.</li><li>• Seguridad en la entrada de autos dañados o con falta de algunos accesorios.</li><li>• Vigila que la entrada esté siempre limpia.</li><li>• Realiza rondas periódicas para garantizar la seguridad y protección de las instalaciones, personas y propiedades.</li></ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Asiste a las reuniones organizadas del departamento o reuniones generales.</li><li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li><li>• Responde rápidamente a situaciones de emergencia, como incendios, robos, accidentes o disturbios, y toma medidas apropiadas para garantizar la seguridad y la integridad de las personas y los bienes.</li><li>• Participa en capacitaciones y programas de desarrollo profesional para mejorar las habilidades.</li></ul>
--	---



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colabora con otros departamentos, para garantizar la implementación efectiva de las políticas y procedimientos de seguridad.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	--

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	3
Educación Requerida:	Nivel medio
Conocimientos especiales:	conocimientos básicos en seguridad, procedimientos de emergencia, técnicas de comunicación efectiva y capacidad para aplicar medidas de prevención y respuesta en situaciones de crisis.
Idiomas:	Español
Experiencia:	Experiencia previa en seguridad 2 años mínimo.
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 1 Vez al mes (Justificado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>

Competencias específicas administrativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de planificación y organización</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Desarrollo de equipos</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Relaciones publicas</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Competencia del naufrago</li> <li>• Carisma</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Carisma</li> <li>• Cuidado</li> <li>• Delicado</li> <li>• Pasión</li> <li>• Control emociones</li> <li>• Actitud de Servicio</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>

Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>

**Manual de Funciones y Perfil de Saunero:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de mantenimiento y seguridad
Nombre del puesto:	Saunero
Objetivo del puesto:	Asegurar que los clientes tengan una experiencia positiva y segura en la sauna, promoviendo su bienestar y satisfacción general.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente operativa, gerente de mantenimiento y seguridad
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Secretaria de sauna, agentes de seguridad, conserje
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal, clientes
Relaciones externas(Puestos):	Clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Media
Autoridad:	Media
% donde se realiza el trabajo:	Lleva a cabo sus funciones en el área designada para las saunas, asegurando que el ambiente esté adecuadamente preparado y brindando atención y servicio a los usuarios.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para notas.</li> <li>• Se encarga de reciclar correctamente la basura (Latas, orgánico y vidrio)</li> <li>• Promueve la aplicación del programa de ahorro eficiente de energía y agua.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda a la comisión de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por alcanzar las metas de calidad de su departamento.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos de la empresa.</li> <li>• Conoce todos los productos y servicios de la empresa para proponerlos.</li> <li>• Cumple con los estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Asegurarse de que la sauna esté limpia, ordenada y bien equipada antes de su uso.</li> <li>• Explica a los usuarios las normas de uso de la sauna, responder preguntas y proporcionar orientación sobre las técnicas adecuadas de uso.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li> <li>• Conoce todos los platillos del menú de restaurante para sugerirlos y el menú de grupos con sus respectivos precios.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> <li>• Deberá controlar los bienes muebles e inmuebles a su cargo.</li> </ul>
Funciones Específicas: (Departamentales)	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurarse de que la sauna esté limpia, ordenada y bien abastecida con toallas, aceites esenciales u otros elementos necesarios.</li> <li>• Recibe al cliente y le da la bienvenida cuando ingresa.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Brindar asesoramiento sobre las pautas de uso de la sauna, incluyendo la duración recomendada de la sesión y las precauciones a tener en cuenta.</li><li>• Mantener una supervisión constante en el área de la sauna para garantizar la seguridad de los usuarios, prevenir accidentes y responder rápidamente en caso de emergencias.</li><li>• Limpiar y desinfectar regularmente las áreas de la sauna, incluyendo los bancos, suelos y equipos, para mantener altos estándares de higiene.</li><li>• Crear un ambiente tranquilo y relajante en la sauna, fomentando el respeto y la tranquilidad entre los usuarios.</li><li>• Informar a la gerencia sobre cualquier incidencia o problema relacionado con la sauna y documentar adecuadamente los incidentes ocurridos.</li><li>• Ser amable, cortés y servicial con los usuarios, responder a sus preguntas y atender sus necesidades de manera eficiente.</li></ul> <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar inspecciones regulares de los equipos y sistemas de la sauna para asegurarse de que estén en buen estado.</li><li>• Mantener registros actualizados de los usuarios de la sauna.</li><li>• Participar en programas de capacitación.</li></ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Asiste a las reuniones organizadas del departamento o reuniones generales.</li><li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li><li>• Participa en capacitaciones y programas de desarrollo profesional para mejorar las habilidades.</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colabora con otros departamentos, para garantizar la implementación efectiva de las políticas y procedimientos de seguridad.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	--

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	3
Educación Requerida:	Nivel medio, deseable tener conocimientos básicos en el cuidado de la piel, técnicas de relajación y terapias de sauna.
Conocimientos especiales:	Conocimientos sobre el uso y mantenimiento adecuado de los equipos de sauna, así como de los productos y tratamientos disponibles en el establecimiento.
Idiomas:	Español
Experiencia:	Experiencia previa trabajando en un entorno similar o en el campo de la estética.
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 1 Vez al mes (Justificado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética</li> </ul>
Competencias específicas administrativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de planificación y organización</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Desarrollo de equipos</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Relaciones publicas</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Competencia del naufrago</li> <li>• Carisma</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Carisma</li> <li>• Cuidado</li> <li>• Delicado</li> <li>• Pasión</li> <li>• Control de emociones</li> <li>• Actitud de servicio</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>

**Manual de Funciones y Perfil de Conserje:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de mantenimiento y seguridad
Nombre del puesto:	Conserje
Objetivo del puesto:	Es el responsable de la limpieza, realiza tareas de mantenimiento básico, atender y asistir a los visitantes, y colaborar en la solución de cualquier situación o problema que surja en el lugar donde trabaja.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente operativa, gerente de mantenimiento y seguridad.
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Jefes de áreas
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal, clientes
Relaciones externas(Puestos):	Clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Baja
Autoridad:	Baja
% donde se realiza el trabajo:	Abarca diversas áreas como electricidad, plomería, carpintería, pintura, entre otros, y se lleva a cabo tanto en áreas interiores como exteriores de la empresa.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para notas.</li> <li>• Se encarga de reciclar correctamente la basura (Latas, orgánico y vidrio)</li> <li>• Promueve la aplicación del programa de ahorro eficiente de energía y agua.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda a la comisión de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por alcanzar las metas de calidad de su departamento y la empresa.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lleva a cabo las políticas de todas las áreas.</li> <li>• Cumple con los estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li> <li>• Reporta cuando un área está sucia o necesita mantenimiento.</li> <li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li> <li>• Conoce todos los platillos del menú de restaurante para sugerirlos y el menú de grupos con sus respectivos precios.</li> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos del hotel.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> </ul>
Funciones Específicas: (Departamentales)	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpiar las siguientes áreas: -Lobby. -Pasillos. -Oficinas. -Baños de clientes. -Baños de empleados. -Cafetería. -Restaurantes. -Bares -Salones de juntas. -Estacionamiento. -Calles adyacentes al hotel. -Azoteas. -Jardines. -Trasladar ropa -Acarrear manteles</li> <li>• Dentro del área asignada debe limpiar: -Pisos. -Mesas. -Sillas. -Puertas. -Paredes. -Ceniceros. -Sofás. -Alfombras. -Botes de basura. -Lámparas. -Artículos decorativos. -Divisiones de madera o acrílicas. -Escritorios. -Plafones,</li> </ul>

	<p>-Bancos. -Espejos. -Mingitorios. -Inodoros. -Lavabos.</p> <p>-Depósitos de basura</p> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento de duchas en habitaciones.</li> <li>• Mantenimiento de sauna.</li> <li>• Mantenimiento de drenajes.</li> <li>• Asiste a las reuniones organizadas del departamento o reuniones generales.</li> <li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li> <li>• Participa en capacitaciones y programas de desarrollo profesional para mejorar las habilidades.</li> <li>• Participar en programas de capacitación.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	--

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	2
Educación Requerida:	No necesita
Conocimientos especiales:	No necesita
Idiomas:	Español básico
Experiencia:	Indispensable
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 1 Vez al mes (Justificado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado).</li> <li>• Precisión: Buena</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Baja.</li> </ul>

Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>
Competencias específicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenado</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento de mantenimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Carisma</li> <li>• Cuidado</li> <li>• Delicado</li> <li>• Pasión</li> <li>• Control de emociones</li> <li>• Actitud de servicio</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Control de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>

**Manual de Funciones y Perfil de Electricista:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de mantenimiento y seguridad
Nombre del puesto:	Electricista
Objetivo del puesto:	Mejoras en todas las instalaciones del hotel.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente operativa, gerente de mantenimiento y seguridad.
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Jefes de áreas
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal, clientes
Relaciones externas(Puestos):	Clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Baja
Autoridad:	Baja
% donde se realiza el trabajo:	100% sistemas eléctricos de las instalaciones.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para notas.</li> <li>• Se encarga de reciclar correctamente la basura (Latas, orgánico y vidrio)</li> <li>• Promueve la aplicación del programa de ahorro eficiente de energía y agua.</li> <li>• Ayuda a la comisión de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por alcanzar las metas de calidad de su departamento y la empresa.

<p>Funciones Generales:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lleva a cabo las políticas de todas las áreas.</li> <li>• Cumple con los estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li> <li>• Reporta cuando un área está sucia o necesita mantenimiento.</li> <li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li> <li>• Conoce todos los platillos del menú de restaurante para sugerirlos y el menú de grupos con sus respectivos precios.</li> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos del hotel.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> </ul>
<p>Funciones Específicas: (Departamentales)</p>	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalar, mantener, detectar fallos y reparar una amplia gama de equipos eléctricos.</li> <li>• Prevenir situaciones potencialmente peligrosas y realizar pruebas de mantenimiento, al igual que reportar cualquier falla de diseño o instalación y resolverla al momento.</li> <li>• Leer e interpretar planos, esquemas y bocetos de elementos eléctricos, diagramas de circuito y especificaciones de códigos eléctricos para determinar la disposición del cableado en edificaciones nuevas o existentes.</li> <li>• Ubicar e instalar una amplia gama de equipos eléctricos, a fin de garantizar una operatividad ecológicamente responsable y segura:</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instalar, alterar, reemplazar, reparar y mantener componentes de iluminación y equipos de control y distribución eléctrica, tales como interruptores, relés, sensores, tableros de distribución y demás componentes o artefactos eléctricos.</li><li>• Instalar, examinar, reemplazar y/o reparar generadores, alternadores y baterías industriales de almacenamiento.</li><li>• Entretejer y unir conductos y cables.</li><li>• Fabricar paneles de control y realizar la revisión del cableado.</li><li>• Conectar equipos de audio y comunicación a la electricidad, así como dispositivos de climatización y de señalización.</li><li>• Detectar fallos y aislar los desperfectos o averías presentes en sistemas eléctricos y electrónicos, además de desinstalar y reemplazar los componentes defectuosos.</li><li>• Utilizar secuencias establecidas para la detección de averías, verificar las series de posibilidades que involucren el hecho de si el equipo está conectado a la toma de corriente o no, además de verificar los diagramas de diagnóstico en el computador, a los fines de precisar la ubicación y naturaleza de la falla.</li><li>• Corregir el cableado y la conexión de los controles de la maquinaria, a los fines de evitar generar daños o condiciones potencialmente peligrosas.</li></ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar programas de mantenimiento preventivo y llevar un registro detallado al respecto.</li><li>• verificar la continuidad de la electricidad, corriente, voltaje y resistencia haciendo uso de dispositivos de prueba como voltímetros y amperímetros para garantizar la compatibilidad y seguridad de los sistemas.</li></ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar soluciones a cualquier problema de diseño o instalación.</li> <li>• Garantizar que las operaciones de mantenimiento eléctrico cumplan con la legislación aplicable y prácticas comerciales.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	---

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	1
Educación Requerida:	Estudios técnicos en Electricidad
Conocimientos especiales:	Capacitación en actualización de sistemas eléctricos.
Idiomas:	Español básico
Experiencia:	3 años mínimo
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 1 Vez al mes (Justificado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado).</li> <li>• Precisión: Buena</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Baja.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>

Competencias específicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenado</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento de mantenimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Carisma</li> <li>• Cuidado</li> <li>• Delicado</li> <li>• Pasión</li> <li>• Control de emociones</li> <li>• Actitud de servicio</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Control de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>

Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uso de uniforme Autorizado</li><li>• Uso de Gafete autorizado</li></ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento de horario.</li><li>• Entrega de reportes puntualmente.</li><li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li></ul>

**Manual de Funciones y Perfil de Jardinero:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de mantenimiento y seguridad
Nombre del puesto:	Jardinero
Objetivo del puesto:	Mantener los jardines y áreas verdes de la organización, utilizando las técnicas, equipos y materiales necesarios, para garantizar el ornato de dichas zonas.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente operativa, gerente de mantenimiento y seguridad.
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Jefes de áreas
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Baja
Autoridad:	Baja
% donde se realiza el trabajo:	95% jardinería y áreas verdes y 5% hotel y restaurante.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para notas.</li> <li>• Se encarga de reciclar correctamente la basura (Latas, orgánico y vidrio)</li> <li>• Promueve la aplicación del programa de ahorro eficiente de energía y agua.</li> <li>• Ayuda a la comisión de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por alcanzar las metas de calidad de su departamento y la empresa.

<p>Funciones Generales:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lleva a cabo las políticas de todas las áreas.</li> <li>• Cumple con los estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li> <li>• Reporta cuando un área está sucia o necesita mantenimiento.</li> <li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li> <li>• Conoce todos los platillos del menú de restaurante para sugerirlos y el menú de grupos con sus respectivos precios.</li> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos del hotel.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> </ul>
<p>Funciones Específicas: (Departamentales)</p>	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce el manejo de herramientas usadas en los jardines (podadora, tijeras, rastrillos, azadón, etc.).</li> <li>• Conoce técnicas para el mantenimiento general de jardines.</li> <li>• Conoce técnicas de plantado.</li> <li>• Conoce técnicas de irrigación y las aplica.</li> <li>• Aplica los fertilizantes adecuados según el tipo de planta.</li> <li>• Aplica los insecticidas según el tipo de planta.</li> <li>• Es responsable de la decoración y ornato de plantas y jardines.</li> <li>• Realiza injertos a las plantas.</li> <li>• Realiza transferencias de plantas, aplicando técnicas especiales.</li> <li>• Es responsable del mantenimiento y limpieza general de los jardines (podado, cajetes, etc.).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisita material al almacén general con autorización del jefe de mantenimiento.</li> <li>• Responsable de la limpieza de las áreas de jardines.</li> <li>• Requisita material faltante para su trabajo.</li> <li>• Ayuda mantenimiento y compras en la selección de proveedores de jardinería.</li> <li>• Responsable del regado de plantas y jardines.</li> <li>• Responsable del podado del césped.</li> <li>• Responsable de la creación y mantenimiento el vivero e plantas del hotel.</li> </ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiste a las reuniones organizadas del departamento o reuniones generales.</li> <li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li> <li>• Participa en capacitaciones y programas de desarrollo profesional para mejorar las habilidades.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	---

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	1
Educación Requerida:	Primaria
Conocimientos especiales:	Cuidado de las plantas
Idiomas:	Español básico
Experiencia:	1 año mínimo

<p>Criterios de actuación:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 3 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
<p>Competencias Genéricas:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
<p>Competencias Cardinales:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>
<p>Competencias específicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenado</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
<p>Competencias específicas para el departamento de mantenimiento:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Carisma</li> <li>• Cuidado</li> <li>• Delicado</li> <li>• Pasión</li> <li>• Control de emociones</li> <li>• Actitud de servicio</li> </ul>
<p>Competencias del conocimiento:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación</li> </ul>
<p><b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b></p>	
<p>Satisfacción del cliente interno</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>



Control de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>

#### **4.10 Departamento de Alimentos y Bebidas**

##### **Inventario de puesto del departamento**

Asamblea General de Accionistas (4)

Gerente General CEO (1)

Gerente Operativa COO (1)

Gerente Financiero CFO (1)

Gerente de Recursos Humanos CHO (1)

Chef Ejecutivo (1)

Sub chef (2)

Cocinero (7)

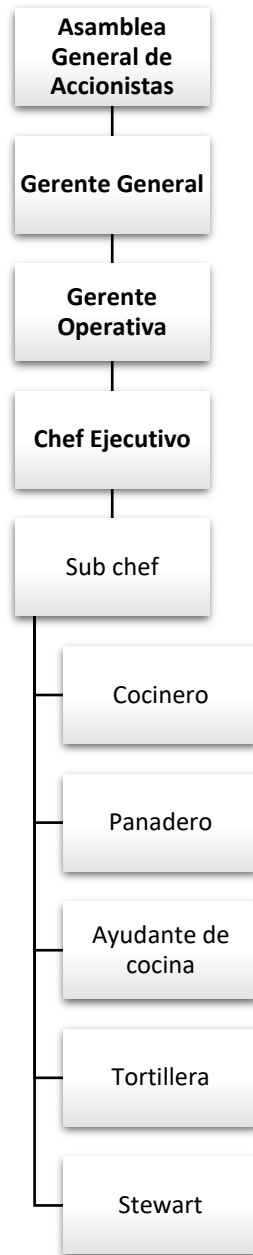
Panadero (1)

Ayudante de cocina (2)

Tortillera (1)

Stewart (2)

## Organigrama



**Manual de Funciones y Perfil de Chef Ejecutivo:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de alimentos y bebidas
Nombre del puesto:	Chef ejecutivo
Objetivo del puesto:	Liderar y supervisar todas las operaciones de cocina, asegurando la calidad de los alimentos, la eficiencia en la preparación y el cumplimiento de los estándares gastronómicos, para brindar una experiencia culinaria excepcional a los clientes.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente general y gerente operativa
Puesto que le reportan:	Sub chef, cocinero, panadero, ayudante de cocina, tortillera, stewart.
Puesto colaterales:	Gerente de mantenimiento y seguridad, gerente de restaurante, gerente de spa, gerente de división de cuartos.
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Proveedores y Clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Alta ( tiene la autoridad para establecer estándares de calidad, implementar políticas y procedimientos, y tomar decisiones sobre la creación y presentación de platos)
Autoridad:	Alta
% donde se realiza el trabajo:	Se lleva a cabo principalmente en la cocina, donde se desempeña como líder y experto culinario.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones, encuestas y notas.</li> <li>• Se encarga de verificar que el personal a su cargo recicle correctamente la basura (Latas, orgánico, ecoblocks y vidrio)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promueve la aplicación del programa de medias prácticas medio ambientales.</li> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer las expectativas de servicios y productos de los comensales en un 95% según encuestas.</li> <li>• Cumplir con la limpieza permanente.</li> <li>• Resolver las quejas y reclamos de clientes en un tiempo menor a 10 horas.</li> <li>• Mantener detalles para cada servicio que hagan que la experiencia del cliente sea especial permanentemente.</li> <li>• Mantener todas las áreas libres de manchas de sarro de minerales semanalmente.</li> </ul>
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos de la empresa.</li> <li>• Conoce todos los productos y servicios de la empresa para proponerlos.</li> <li>• Cumple con los estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li> <li>• Conoce todos los platillos del menú de restaurante para sugerirlos y el menú de grupos con sus respectivos precios.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Supervisar y dirigir las operaciones de la cocina.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar y diseñar los menús.</li> <li>• Controlar la calidad de los alimentos y la presentación de los platos.</li> <li>• Gestionar el inventario de alimentos y suministros.</li> <li>• Entrenar y supervisar al personal de cocina.</li> <li>• Mantener los estándares de higiene y seguridad alimentaria.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> <li>• Deberá controlar los bienes muebles e inmuebles a su cargo.</li> </ul>
<p>Funciones Específicas: (Departamentales)</p>	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar y asignar tareas al equipo de cocina.</li> <li>• Revisar la lista de pedidos, establecer prioridades.</li> <li>• Asegurarse de que los platos se preparen según las recetas y estándares establecidos.</li> <li>• Verificar la calidad de los ingredientes antes de su uso.</li> <li>• Comunicarse con el personal de servicio para asegurar una buena fluidez en la cocina.</li> <li>• Verifica que la fruta se encuentre pelada y cortada en el refrigerador para evitar contaminaciones.</li> <li>• Garantizar la entrega oportuna de los platos.</li> <li>• Control de inventario: realizar un seguimiento de los niveles de ingredientes y suministros en la cocina, y realizar pedidos adicionales según sea necesario.</li> <li>• Control de calidad: inspeccionar visualmente los platos preparados para asegurarse de que cumplan con los estándares de presentación y sabor establecidos.</li> <li>• Brindar instrucciones claras y capacitar al personal en técnicas culinarias, higiene alimentaria y seguridad en la cocina.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Resolver cualquier problema o desafío que surja durante la preparación de alimentos, como problemas de equipo, falta de ingredientes, etc.</li><li>• Supervisar la limpieza de la cocina y garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene.</li><li>• Mantener el orden en la cocina.</li></ul> <p>Semanal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Elabora el plan de menú semanal.</li><li>• Realiza el inventario de alimentos y suministros.</li><li>• Programa y asigna turnos de trabajo al personal.</li><li>• Verifica los máximos y mínimos de repostería.</li><li>• Evalúa el desempeño del personal y brinda retroalimentación.</li><li>• Revisa los costos y busca oportunidades de mejora.</li></ul> <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar inspecciones regulares de los equipos para asegurarse de que estén en buen estado.</li><li>• Analiza y ajusta los menús según las preferencias y la temporada.</li><li>• Realizar evaluaciones del personal y planifica capacitaciones.</li><li>• Analiza los costos de alimentos y busca formas de optimizarlos.</li><li>• Participa en reuniones de planificación y revisión con la dirección de la empresa.</li><li>• Participa en programas de capacitación.</li></ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Asiste a las reuniones organizadas del departamento o reuniones generales.</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li> <li>• Participa en capacitaciones y programas de desarrollo profesional para mejorar las habilidades.</li> <li>• Colabora con otros departamentos, para garantizar la implementación efectiva de las políticas y procedimientos de seguridad.</li> <li>• Participa en eventos especiales o catering.</li> <li>• Crea y desarrolla nuevas recetas y platos.</li> <li>• Resolver problemas y emergencias en la cocina, como fallas de equipo o problemas de suministro.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	--

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	1
Educación Requerida:	Título o diploma en gastronomía, culinaria, artes culinarias o áreas relacionadas, se valora las certificaciones adicionales en áreas específicas de la gastronomía.
Conocimientos especiales:	Conocimiento y aplicación de normas y procedimientos de seguridad e higiene en la manipulación de alimentos, asegurando el cumplimiento de las regulaciones y garantizando la salud y seguridad de los comensales.
Idiomas:	Español
Experiencia:	Experiencia en diversas técnicas de cocina, conocimiento de ingredientes y capacidad para crear y ejecutar menús innovadores y de alta calidad.
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 1 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>
Competencias específicas gerenciales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de planificación y organización</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Desarrollo de equipos</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Relaciones publicas</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Competencia del naufrago</li> <li>• Carisma</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Carisma</li> <li>• Cuidado</li> <li>• Delicado</li> <li>• Pasión</li> <li>• Control de emociones</li> <li>• Actitud de servicio</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Control de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>

**Manual de Funciones y Perfil de Sub Chef:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de alimentos y bebidas
Nombre del puesto:	Sub chef
Objetivo del puesto:	Se encarga de apoyar al chef ejecutivo en la planificación, organización y supervisión de todas las actividades culinarias dentro de la cocina.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente operativa y chef ejecutivo
Puesto que le reportan:	Cocinero, panadero, ayudante de cocina, tortillera, stewart.
Puesto colaterales:	Todo el departamento
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Clientes
Horarios:	Horario Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Media(puede gestionar pagos, cobros, autorizar compras no mayores a Q.800.00, descansos del área)
Autoridad:	Media
% donde se realiza el trabajo:	Se lleva a cabo principalmente en la cocina, donde se desempeña como experto culinario.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones, encuestas y notas.</li> <li>• Se encarga de verificar que el personal a su cargo recicle correctamente la basura (Latas, orgánico, ecoblocks y vidrio)</li> <li>• Promueve la aplicación del programa de medidas prácticas medio ambientales.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer las expectativas de servicios y productos de los comensales en un 95% según encuestas.</li> <li>• Cumplir con la limpieza permanente.</li> <li>• Resolver las quejas y reclamos de clientes en un tiempo menor a 10 horas.</li> <li>• Mantener detalles para cada servicio que hagan que la experiencia del cliente sea especial permanentemente.</li> <li>• Mantener todas las áreas libres de manchas de sarro de minerales semanalmente.</li> </ul>
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos de la empresa.</li> <li>• Conoce todos los productos y servicios de la empresa para proponerlos.</li> <li>• Cumple con los estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li> <li>• Asiste al Chef Ejecutivo en la planificación y coordinación de las operaciones de la cocina.</li> <li>• Conoce todos los platillos del menú de restaurante para sugerirlos y el menú de grupos con sus respectivos precios.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Supervisa y dirige las operaciones de la cocina.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifica y diseña los menús.</li> <li>• Controla la calidad de los alimentos y la presentación de los platos.</li> <li>• Mantener los estándares de higiene y seguridad alimentaria.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> <li>• Deberá controlar los bienes muebles e inmuebles a su cargo.</li> </ul>
<p>Funciones Específicas: (Departamentales)</p>	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar y asignar tareas al equipo de cocina, asegurando un flujo de trabajo eficiente y cumpliendo con los tiempos de servicio.</li> <li>• Colabora con el Chef Ejecutivo en la planificación del menú.</li> <li>• Selección de ingredientes, técnicas de cocción y presentación de platos.</li> <li>• Revisar la lista de pedidos, establecer prioridades.</li> <li>• Asegurarse de que los platos se preparen según las recetas y estándares establecidos.</li> <li>• Verificar la calidad de los ingredientes antes de su uso.</li> <li>• Comunicarse con el personal de servicio para asegurar una buena fluidez en la cocina.</li> <li>• Garantizar la entrega oportuna de los platos.</li> <li>• Realizar el control y seguimiento de los inventarios de alimentos y suministros de cocina.</li> <li>• Control de calidad: inspeccionar visualmente los platos preparados para asegurarse de que cumplan con los estándares de presentación y sabor establecidos.</li> <li>• Brindar instrucciones claras y capacitar al personal en técnicas culinarias, higiene alimentaria y seguridad en la cocina.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Resolver cualquier problema o desafío que surja durante la preparación de alimentos, como problemas de equipo, falta de ingredientes, etc.</li><li>• Supervisar la limpieza de la cocina y garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene.</li><li>• Mantener el orden en la cocina.</li><li>• Colaborar con el Chef Ejecutivo en la gestión de costos y presupuesto de la cocina.</li></ul> <p>Semanal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Elabora el plan de menú semanal.</li><li>• Realiza el inventario de alimentos y suministros.</li><li>• Programa y asigna turnos de trabajo al personal.</li><li>• Evalúa el desempeño del personal y brinda retroalimentación.</li><li>• Revisa los costos y busca oportunidades de mejora.</li></ul> <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar inspecciones regulares de los equipos para asegurarse de que estén en buen estado.</li><li>• Analiza y ajusta los menús según las preferencias y la temporada.</li><li>• Realiza evaluaciones del personal y planifica capacitaciones.</li><li>• Analiza los costos de alimentos y busca formas de optimizarlos.</li><li>• Participa en reuniones de planificación y revisión con la dirección de la empresa.</li></ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Asiste a las reuniones organizadas del departamento o reuniones generales.</li></ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li> <li>• Participa en capacitaciones y programas de desarrollo profesional para mejorar las habilidades.</li> <li>• Colabora con otros departamentos, para garantizar la implementación efectiva de las políticas y procedimientos de seguridad.</li> <li>• Participa en eventos especiales o catering.</li> <li>• Crea y desarrolla nuevas recetas y platos.</li> <li>• Resolver problemas y emergencias en la cocina, como fallas de equipo o problemas de suministro.</li> <li>• Participa en la evaluación y selección de nuevos productos y proveedores para la cocina.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	--

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	2
Educación Requerida:	Título o diploma en gastronomía, culinaria, artes culinarias o áreas relacionadas, se valora las certificaciones adicionales en áreas específicas de la gastronomía.
Conocimientos especiales:	Conocimiento y aplicación de normas y procedimientos de seguridad e higiene en la manipulación de alimentos, asegurando el cumplimiento de las regulaciones y garantizando la salud y seguridad de los comensales.
Idiomas:	Español
Experiencia:	Experiencia en diversas técnicas de cocina, conocimiento de ingredientes y capacidad para crear y ejecutar menús innovadores y de alta calidad.
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 1 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>
Competencias específicas gerenciales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de planificación y organización</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Desarrollo de equipos</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Relaciones publicas</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Competencia del naufrago</li> <li>• Carisma</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Carisma</li> <li>• Cuidado</li> <li>• Delicado</li> <li>• Pasión</li> <li>• Control de emociones</li> <li>• Actitud de servicio</li> </ul>



Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Control de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>

**Manual de Funciones y Perfil de Cocinero:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de alimentos y bebidas
Nombre del puesto:	Cocinero
Objetivo del puesto:	Preparar y elaborar alimentos de calidad siguiendo recetas y técnicas específicas, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los comensales, garantizando la presentación, sabor y consistencia de los platos.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Chef ejecutivo y sub chef
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Todo el departamento
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Clientes
Horarios:	8:00 am a 5:00 pm
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Media (tiene cierta libertad para tomar decisiones relacionadas con la preparación de los alimentos.)
Autoridad:	Media
% donde se realiza el trabajo:	Se lleva a cabo en la cocina todas las tareas relacionadas con la preparación, cocción y presentación de los alimentos.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones, encuestas y notas.</li> <li>• Recicla correctamente la basura (Latas, orgánico, ecoblocks y vidrio)</li> <li>• Promueve la aplicación del programa de medidas prácticas medio ambientales.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por cumplir las metas del área.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos de la empresa.</li> <li>• Conoce todos los productos y servicios de la empresa para proponerlos.</li> <li>• Cumple con los estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li> <li>• Organiza y gestiona el espacio de trabajo de la cocina, incluyendo el almacenamiento adecuado de alimentos y utensilios.</li> <li>• Colabora con otros miembros del equipo de cocina para asegurar una operación fluida y eficiente.</li> <li>• Mantenerse actualizado sobre las tendencias culinarias y nuevas técnicas de cocina.</li> <li>• Gestionar el inventario de alimentos y suministros.</li> <li>• Mantener los estándares de higiene y seguridad alimentaria.</li> <li>• Deberá controlar los bienes muebles e inmuebles a su cargo.</li> </ul>
Funciones Específicas: (Departamentales)	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es responsable ante el chef de la preparación de alimentos en la cocina y sus obligaciones.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prepara los ingredientes necesarios para el día, como cortar, picar, pelar y lavar frutas, verduras, carnes, pescados, entre otros.</li><li>• Conocer los tiempos de cocimiento de los alimentos.</li><li>• Conocer y aplicar las técnicas para asar y hornear.</li><li>• Conocer las recetas estándar de cocina.</li><li>• Conocer las técnicas para evaluar por medio del olor, color o sabor, los alimentos en mal estado.</li><li>• Conocer los tipos de cortes en las carnes.</li><li>• Conocer y aplicar técnicas para almacenar alimentos.</li><li>• Evitar el desperdicio de material sobrante al elaborar platillos.</li><li>• Aplicar las técnicas de rotación de inventarios.</li><li>• Responder del equipo y materiales a su cargo.</li><li>• Verificar que su ayudante le tenga listo el material necesario.</li><li>• Supervisar el trabajo de su ayudante.</li><li>• Preparar alimentos para el servicio de banquetes, según notificación recibida.</li><li>• Decorar la presentación de alimentos en los bufetes, en coordinación con el chef steward.</li><li>• Requerir materia prima al almacén, previa autorización del chef.</li><li>• Requerir materiales y equipo al chef.</li><li>• Revisar diariamente la cámara fría y el congelador a fin de que sean usados y aprovechados correctamente los sobrantes de alimentos del día anterior.</li><li>• Elaborar salsas que se le soliciten.</li><li>• Cocina alimentos en la parrilla.</li><li>• Entrega alimentos a los meseros mediante la comanda.</li></ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cocinar los platos del menú siguiendo las recetas y los estándares establecidos.</li> <li>• Colabora con otros miembros del equipo de cocina para coordinar la preparación de los diferentes platos.</li> <li>• Cumplir con las normas de higiene y seguridad alimentaria, incluyendo el manejo adecuado de los alimentos y la prevención de contaminación cruzada.</li> </ul> <p>Semanal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sigue el programa de alimentación para el personal que se queda a dormir de cocina y restaurante.</li> <li>• Sigue el programa de limpieza.</li> <li>• Supervisa el pedido de compra de los eventos especiales.</li> </ul> <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sigue el programa mensual acorde con el chef.</li> <li>• Participa en programas de capacitación.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	--

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	7
Educación Requerida:	Nivel básico, título de cocinero, cursos de cocina.
Conocimientos especiales:	Utilización de utensilios, conocimientos de las Bpms, conocimientos en cortes y cocciones.
Idiomas:	Español
Experiencia:	1 año mínimo

Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 3 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Ordenado</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>
Competencias específicas gerenciales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Relaciones publicas</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Competencia del naufrago</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Carisma</li> <li>• Cuidado</li> <li>• Delicado</li> <li>• Pasión</li> <li>• Control de emociones</li> <li>• Actitud de servicio</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> </ul>

<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Control de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>

**Manual de Funciones y Perfil de Panadero:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de alimentos y bebidas
Nombre del puesto:	Panadero
Objetivo del puesto:	Elaborar de manera adecuada la panadería y repostería, solicitados por los diferentes consumos que se den en el restaurante y eventos.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Chef ejecutivo y sub chef
Puesto que le reportan:	Ayudante de cocina
Puesto colaterales:	Todo el departamento
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Proveedores
Horarios:	8:00am a 5:00 pm
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Media
Autoridad:	Baja
% donde se realiza el trabajo:	Se lleva a cabo 100% en la cocina

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza las bolsas.</li> <li>• Se compromete para la clasificación adecuado de todos los residuos.</li> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por cumplir las metas del área.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lleva a cabo las políticas de su área.</li> <li>• Cumple con los estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li> <li>• Reporta cuando un área está sucia o necesita mantenimiento.</li> <li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li> <li>• Conoce todos los platillos del menú de restaurante para sugerirlos y el menú de grupos con sus respectivos precios.</li> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos de la empresa.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> </ul>
Funciones Específicas: (Departamentales)	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es responsable ante el chef de la preparación de alimentos en la cocina y sus obligaciones</li> <li>• Conocer los tiempos de cocimiento de los alimentos.</li> <li>• Conocer y aplicar los cocimientos para hornear.</li> <li>• Conocer las recetas estándar de cocina.</li> <li>• Conocer las técnicas para evaluar por medio del olor, color o sabor, los alimentos en mal estado.</li> <li>• Realizar variedad de decoraciones en los panes.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer y aplicar técnicas para almacenar alimentos.</li> <li>• Evitar el desperdicio de material sobrante al elaborar los panes.</li> <li>• Aplicar las técnicas de rotación de inventarios.</li> <li>• Responder del equipo y materiales a su cargo.</li> <li>• Preparar alimentos para el servicio de banquetes, según notificación recibida.</li> <li>• Decorar la presentación de alimentos en los bufetes, en coordinación con el chef.</li> <li>• Requerir materia prima al almacén, previa autorización del chef.</li> <li>• Requerir materiales y equipo al chef.</li> </ul> <p>Semanal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sigue el programa de limpieza.</li> <li>• Supervisa que el pedido de compra de los eventos especiales.</li> </ul> <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sigue el programa mensual acorde con el chef.</li> <li>• Participa en programas de capacitación.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	--

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	1
Educación Requerida:	Nivel básico, título de panadero, cursos a fin.
Conocimientos especiales:	Conocimiento de técnicas en panadería.
Idiomas:	Español

Experiencia:	1 año mínimo.	
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 3 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>	
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Ordenado</li> </ul>	
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>	
Competencias específicas gerenciales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Competencia del naufrago</li> <li>• Proactivo</li> </ul>	
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidado</li> <li>• Delicado</li> <li>• Pasión</li> <li>• Control de emociones</li> <li>• Actitud de servicio</li> </ul>	
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> </ul>	
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>		
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>	

Control de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del orden y la limpieza.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden</li> <li>• Limpieza</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> <li>• Uso de equipo de seguridad en caso que lo necesite.</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>

**Manual de Funciones y Perfil de Ayudante de Cocina:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de alimentos y bebidas
Nombre del puesto:	Ayudante de cocina
Objetivo del puesto:	Brindar apoyo y asistencia al chef y al equipo de cocina en la preparación y elaboración de alimentos, implica realizar tareas como la limpieza y organización del área de trabajo, el corte y lavado de ingredientes, la preparación de utensilios y herramientas, y colaborar en la elaboración de platos y recetas según las indicaciones del chef.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Chef ejecutivo y sub chef
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Todo el departamento
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Proveedores
Horarios:	8:00am a 5:00 pm
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Baja
Autoridad:	Baja
% donde se realiza el trabajo:	Se lleva a cabo 100% en la cocina

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza las bolsas.</li> <li>• Se compromete para la clasificación adecuado de todos los residuos.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por cumplir las metas del área.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lleva a cabo las políticas de su área.</li> <li>• Cumple con los estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li> <li>• Reporta cuando un área está sucia o necesita mantenimiento.</li> <li>• Cortar, lavar y pelar frutas, verduras y otros alimentos según las indicaciones del chef.</li> <li>• Mantener el área de trabajo limpia y ordenada, incluyendo la limpieza de utensilios, equipos y superficies de cocina.</li> <li>• Participar en la limpieza y mantenimiento general del establecimiento, incluyendo áreas comunes y utensilios.</li> <li>• Apoyo en la recepción y almacenamiento de proveedores.</li> <li>• Conoce todos los platillos del menú de restaurante para sugerirlos y el menú de grupos con sus respectivos precios.</li> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos de la empresa.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> </ul>
Funciones Específicas: (Departamentales)	Diario:

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Preparación de ingredientes: Realizar tareas de corte, lavado y pelado de frutas, verduras y otros alimentos necesarios para el día.</li><li>• Asistencia en la elaboración de platos: Colaborar activamente en la preparación y montaje de platos bajo la supervisión del chef.</li><li>• Organización y limpieza de utensilios y equipos: Limpiar y mantener ordenados los utensilios de cocina, equipos y áreas de trabajo.</li><li>• Mantenimiento de stocks: Verificar y reponer los ingredientes necesarios para la jornada de trabajo, asegurando la disponibilidad de productos frescos.</li><li>• Apoyo en la gestión de pedidos: Colaborar en la recepción y revisión de pedidos de productos y suministros para la cocina.</li><li>• Limpieza y mantenimiento: Participar en la limpieza y mantenimiento diario de la cocina, incluyendo la limpieza de superficies, utensilios y equipos.</li><li>• Colaboración en la presentación de platos: Asistir en la decoración y presentación final de los platos antes de ser servidos.</li><li>• Cumplimiento de normas de higiene y seguridad: Seguir estrictamente las normas de higiene y seguridad alimentaria, manteniendo altos estándares de calidad y limpieza en el área de trabajo.</li><li>• Responder del equipo y materiales a su cargo.</li><li>• Requerir materiales y equipo al chef.</li></ul> <p>Semanal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sigue el programa de limpieza.</li><li>• Supervisa el pedido de compra de los eventos especiales.</li></ul>
--	--

	<p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sigue el programa mensual acorde con el chef.</li> <li>• Participa en programas de capacitación.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	--

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	2
Educación Requerida:	Nivel básico o cursos a fin. Sin embargo, la experiencia práctica y las habilidades adquiridas en el trabajo son valoradas.
Conocimientos especiales:	Conocimiento de técnicas culinarias.
Idiomas:	Español básico
Experiencia:	1 año mínimo.
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 3 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Ordenado</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>



Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidado</li> <li>• Delicado</li> <li>• Pasión</li> <li>• Control de emociones</li> <li>• Actitud de servicio</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Control de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del orden y la limpieza.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden</li> <li>• Limpieza</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> <li>• Uso de equipo de seguridad en caso que lo necesite.</li> </ul>

Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento de horario.</li><li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li></ul>
-------------	---

**Manual de Funciones y Perfil de Tortillera:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de alimentos y bebidas
Nombre del puesto:	Tortillera
Objetivo del puesto:	Preparar tortillas de calidad y en cantidad suficiente para satisfacer la demanda de los clientes.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Chef ejecutivo y sub chef
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Todo el departamento
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Baja
Autoridad:	Baja
% donde se realiza el trabajo:	Se lleva a cabo 100% en la cocina

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza las bolsas.</li> <li>• Se compromete para la clasificación adecuado de todos los residuos.</li> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>

Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por cumplir las metas del área.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lleva a cabo las políticas de su área.</li> <li>• Cumple con los estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li> <li>• Reporta cuando un área está sucia o necesita mantenimiento.</li> <li>• Mantener el área de trabajo limpia y ordenada, incluyendo la limpieza de utensilios, equipos y superficies utilizados.</li> </ul>
Funciones Específicas: (Departamentales)	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza la preparación adecuada de la masa.</li> <li>• Utiliza la máquina tortilladora de forma eficiente.</li> <li>• Da forma y cocina las tortillas correctamente.</li> <li>• Cocinar las tortillas en un comal o plancha caliente.</li> <li>• Controla el tiempo y la temperatura de cocción para obtener una textura y color adecuados.</li> <li>• Revisa la calidad de las tortillas, descartando aquellas que no cumplan con los estándares establecidos.</li> <li>• Mantiene la estación de trabajo limpia y ordenada</li> <li>• Colabora con el personal de cocina para asegurar la disponibilidad de tortillas frescas y calientes en todo momento.</li> <li>• Realiza tareas de limpieza y mantenimiento de las máquinas y equipos utilizados en la preparación de las tortillas.</li> <li>• Informa al supervisor sobre cualquier problema o irregularidad en la producción de tortillas.</li> <li>• Mantiene altos estándares de calidad y frescura en el producto final.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sigue las normas de seguridad alimentaria y cumple con los estándares de calidad establecidos.</li> <li>• Responder del equipo y materiales a su cargo.</li> <li>• Requerir materiales y equipo a su superior.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	--

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	1
Educación Requerida:	No se requiere educación formal, aunque se valora los conocimientos en preparación de tortillas.
Conocimientos especiales:	Conocimiento y habilidad en la preparación de masa de tortilla, uso de máquinas tortilladoras, y dominio de técnicas para dar forma y cocinar las tortillas.
Idiomas:	Español básico
Experiencia:	1 año mínimo.
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 3 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Ordenado</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>

Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidado</li> <li>• Delicado</li> <li>• Pasión</li> <li>• Control de emociones</li> <li>• Actitud de servicio</li> <li>• Resistencia física</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Destreza manual</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del orden y la limpieza.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden</li> <li>• Limpieza</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> <li>• Uso de equipo de seguridad en caso que lo necesite.</li> </ul>

Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento de horario.</li><li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li></ul>
-------------	---

**Manual de Funciones y Perfil de Stewart:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de alimentos y bebidas
Nombre del puesto:	Stewart
Objetivo del puesto:	Proporcionar servicios de apoyo en la cocina y el comedor para garantizar un entorno limpio, ordenado y organizado.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Chef ejecutivo y sub chef
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Departamento de alimentos y bebidas, restaurante
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Clientes y proveedores
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Baja
Autoridad:	Media (Esta entrenado para resolver conflictos internos)
% donde se realiza el trabajo:	Se lleva a cabo 100% en la cocina

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza las bolsas.</li> <li>• Se compromete para la clasificación adecuado de todos los residuos.</li> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>



Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por cumplir las metas del área.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lleva a cabo las políticas de su área.</li> <li>• Cumple con los estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li> <li>• Reporta cuando un área está sucia o necesita mantenimiento.</li> <li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li> <li>• Conoce todos los platillos del menú de restaurante para sugerirlos y el menú de grupos con sus respectivos precios.</li> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos de la empresa.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> <li>• Limpieza y mantenimiento.</li> <li>• Apoyo en la preparación de alimentos.</li> <li>• Soporte general.</li> </ul>
Funciones Específicas: (Departamentales)	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza general del área de la cocina.</li> <li>• Conoce y opera la máquina para lavar vajilla y cristalería.</li> <li>• Aplica los productos para la limpieza.</li> <li>• Controla la temperatura de la máquina.</li> <li>• Lava ollas, cacerolas, marmitas, etc.</li> <li>• Acomoda envases vacíos de refrescos, cervezas y vinos.</li> <li>• Atiende empleados de cocina y restaurantes para proporcionarles el equipo necesario.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpia muebles de descarga.</li> <li>• Lava azulejos, tarimas, piso y lavabos.</li> <li>• Lava plancha, parrillas, salamandras, baños de María, muebles de acero, aceiteros y repisas.</li> <li>• Lava tarimas, pisos de las áreas que no se pueden lavar en el día.</li> <li>• Lava las piezas de acero inoxidable.</li> <li>• Lava escaleras.</li> <li>• Limpia el cochambre de las estufas.</li> <li>• Lava muebles de madera, hornos, parrillas, ollas de vapor.</li> <li>• Brinda apoyo en tareas adicionales, como la organización de eventos especiales, la gestión de residuos.</li> </ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda en la organización y ejecución de eventos especiales, como banquetes, reuniones o celebraciones, donde se requiere un mayor número de personal de apoyo en la cocina y servicio.</li> <li>• Colabora en la recepción y almacenamiento de mercancías y suministros para la cocina.</li> <li>• Participa en la limpieza y desinfección profunda de la cocina y áreas de trabajo.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	--

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	2
Educación Requerida:	Nivel básico, bachiller.

Conocimientos especiales:	Utilización de químicos y limpieza.
Idiomas:	Español básico
Experiencia:	1 año mínimo.
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 3 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Ordenado</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidado</li> <li>• Delicado</li> <li>• Pasión</li> <li>• Control de emociones</li> <li>• Actitud de servicio</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Control de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> </ul>

Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del orden y la limpieza.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden</li> <li>• Limpieza</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> <li>• Uso de equipo de seguridad en caso que lo necesite.</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>

## **4.11 Departamento de Restaurante**

### **Inventario de puesto del departamento**

Asamblea General de Accionistas (4)

Gerente General CEO (1)

Gerente Operativa COO (1)

Gerente Financiero CFO (1)

Gerente de Recursos Humanos CHO (1)

Gerente de Restaurante (1)

Sub gerente (1)

Host (1)

Cajero (2)

Barista (4)

Bartender (1)

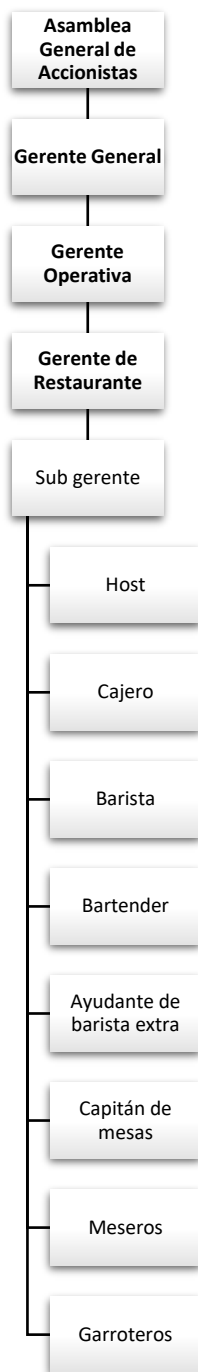
Ayudante de barista extra (1)

Capitán de mesas (2)

Meseros (6)

Garroteros (1)

## Organigrama



**Manual de Funciones y Perfil de Gerente de Restaurante:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de Restaurante
Nombre del puesto:	Gerente de restaurante
Objetivo del puesto:	Mejorar la calidad de servicio del departamento y verificar el cumplimiento de los estándares para posicionar el servicio personalizado y profesional de los platillos ofrecidos por el Restaurante “Las Cumbres” como uno de primer nivel.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente general y gerente operativa
Puesto que le reportan:	Sub gerente, host, cajera, barista, bartender, ayudante barista extra, capitán de mesas, meseros y garrotero.
Puesto colaterales:	Gerente de mantenimiento y seguridad, chef ejecutivo, gerente de spa, gerente de división de cuartos.
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Proveedores y Clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Media (Puede gestionar pagos pendientes a proveedores, cobros, autorizar compras no mayores a Q.500.00, descansos, contrataciones, suspensión justificada)
Autoridad:	Media (Autoriza vales no mayor a Q.100.00, autoriza cambios de turno, tiene autoridad para dirigir a camareras y mozo)
% donde se realiza el trabajo:	65% Restaurante 10% Recepción, 10% Salón de Eventos, 10% Cocina y 5% Bodega.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones, encuestas y notas.</li> <li>• Se encarga de verificar que el personal a su cargo recicle correctamente la basura (Latas, orgánico, ecoblocks y vidrio)</li> <li>• Promueve la aplicación del programa de medias prácticas medio ambientales.</li> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer las expectativas de servicios y productos de los comensales en un 95% según encuestas.</li> <li>• Cumplir con la limpieza permanente.</li> <li>• Cumplir con el mantenimiento y pintura de todas las áreas cada semana.</li> <li>• Resolver las quejas y reclamos de clientes en un tiempo menor a 10 horas.</li> <li>• Mantener detalles para cada servicio que hagan que la experiencia del cliente sea especial permanentemente.</li> <li>• Mantener todas las áreas libres de manchas de sarro de minerales semanalmente.</li> </ul>
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable ante el gerente de operación de su departamento y del cumplimiento de las normas.</li> <li>• Supervisa que se lleven a cabo las políticas de su área.</li> <li>• Establece estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica la limpieza del área de bar, restaurante, balcones, salones y las áreas públicas del mismo.</li> <li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li> <li>• Conoce todos los platillos del menú de restaurante para sugerirlos y el menú de grupos con sus respectivos precios.</li> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos de la empresa.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> <li>• Conoce el llenado de formas de reservaciones y recepción.</li> <li>• Realiza requisiciones de paquetes, tarifas y artes al gerente operativo.</li> </ul>
<p>Funciones Específicas: (Departamentales)</p>	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Verifica la limpieza de su departamento.</li> <li>• Verifica que su personal se encuentre debidamente uniformado y este puntual en su lugar de trabajo.</li> <li>• Es el encargado del correcto montaje de las mesas.</li> <li>• Cambia blancos sucios por limpios.</li> <li>• Dobles de servilletas y preparación de servicios.</li> <li>• Conoce el correcto manejo de la zona y la cristalería para evitar roturas.</li> <li>• Verifica que se mantengan surtidas las estaciones de servicio con todo lo necesario: Sal, azúcar, salsas, cubiertos, servilletas, etc.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Es responsable de que las áreas visibles al público se encuentren bien decoradas, ordenadas y sobre todo limpias.</li><li>• Se presenta al cliente con amabilidad y cortesía</li><li>• Sigue el proceso de bienvenida a los clientes y los dirige a una mesa.</li><li>• Sirve agua de cortesía a nuevos clientes.</li><li>• Conoce perfectamente los platillos del menú, así como el tiempo de elaboración y los ingredientes con que están preparados.</li><li>• Sugiere al cliente los platillos que tenemos en existencia y los platillos que el chef le sugiere.</li><li>• Conoce el uso del material y equipo en su departamento.</li><li>• Encargado de que se realice la limpieza en su área, limpieza de mesas, estaciones de servicio, candeleros, menús, charolas, pisos, sillas, ventanas, lámparas, servilleteros, habladores de mesa, porta cuenta, muebles y vidrios.</li><li>• Se encargará de verificar la limpieza en el restaurante, y hasta que este se encuentre limpio se podrán delegar otras atribuciones a su personal a cargo.</li><li>• Verificar que la loza y su cerámica se encuentre limpia y debidamente ordenada.</li><li>• Supervisara el producto perecedero que ingresa, si se encuentra en las condiciones solicitadas se aceptara, de lo contrario no se aceptara.</li><li>• Verifica que las velas en los candeleros se encuentren en óptimas condiciones.</li><li>• Se encarga del cumplimiento del estándar en la preparación de bebidas y servicios.</li><li>• Es el encargado de verificar el correcto montaje de las mesas.</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verifica que se realice el cambio de blancos sucios por limpios.</li><li>• Ofrece café o alguna bebida, así como juegos de mesa.</li><li>• Sugiere al cliente aperitivos, vinos y aperitivos después de la cena.</li><li>• Sugiere alguna ensalada o algunas de las especialidades de la casa.</li><li>• Conoce y aplica el sistema para escribir las órdenes adecuado y verifica que su subalterno aplique lo mismo.</li><li>• Sugiere, según sea necesario, alimentos o bebidas para algún cliente que sigue dieta o que tiene alguna alergia especial.</li><li>• Realiza propuestas al gerente general y gerente operativa de cambios en los procedimientos para la mejora del área.</li><li>• Trata de aprender los nombres de los clientes, así como sus preferencias.</li><li>• Presenta al cliente la lista de vinos.</li><li>• Inspecciona que los platillos sean según lo solicitado por el cliente antes de llevarlos a la mesa.</li><li>• Sirve los alimentos en la mesa.</li><li>• Verifica que los platos sucios no pasen más de 5 minutos en la mesa del comensal.</li><li>• Reconoce al cliente cuando la comida o el servicio no fue de su agrado.</li><li>• Verifica que el tiempo de cobro y facturación no tarde mucho.</li><li>• Verificar que todo este comandado y que se cobre la cuenta únicamente en caja de turno.</li><li>• No debe tocar dinero directamente con las manos.</li><li>• Asiste al cliente cuando se va del restaurante.</li><li>• Observa que el cliente no olvide ningún objeto, si en dado caso lo olvida reportarlo de inmediato a recepción.</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atiende las quejas de los clientes.</li><li>• Conoce y aplica los procedimientos que se siguen en accidentes de trabajo:</li><li>• Derramar líquido en la mesa.</li><li>• Cambia de inmediato cubre mantel (si hubiera), limpia la mesa.</li><li>• Derramar líquido en un cliente.</li><li>• De inmediato ofrecer una disculpa, ofrecer algo con que secarse y recurrir al gerente de turno.</li><li>• Tirar al suelo un cubierto.</li><li>• Si escucha que el cliente tiro un cubierto, ser atento y cambiarlo de inmediato, realizar el mismo procedimiento si usted deajo caer el cubierto.</li><li>• Encargado de que existan 8 juegos de limpiadores listos para utilizar (Café, Azul y Rojo).</li><li>• Realiza requisiciones para bodega.</li><li>• Mantiene todos sus materiales ordenados y en condiciones salubres.</li><li>• Verifica que los jugos ordenados sean frescos.</li><li>• Debe exponer los comentarios que escuche de los clientes.</li><li>• Deberá verificar que, por cada mesa ocupada, pasara una ficha de satisfacción al cliente, las cuales serán reportadas a la gerente de operaciones.</li><li>• Reporta a mantenimiento cuando exista un problema.</li><li>• Realiza los procedimientos que se le pidan.</li><li>• Autoriza bebidas de cortesía y las comanda con su observación.</li><li>• Verificará que los meseros utilicen el carrito de Postres para promover la venta sugestiva</li></ul>
--	--

	<p>Semanal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se encarga de que se realice el cambio de las flores de las mesas del restaurante.</li><li>• Verifica periódicamente los máximos y mínimos de vinos que debe tener el bar.</li><li>• Revisa sellos en las botellas.</li><li>• Es el responsable que los artículos queden protegidos contra cualquier robo.</li><li>• Coordinarse con su subalterno para descansos semanales, y reportar el mismo a la gerente operativa.</li><li>• Reportan boletas de satisfacción, así como reporte de tienda asignada.</li><li>• Se reúne para informar sobre los avances del área.</li></ul> <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Reunirse con los encargados de las demás áreas para promover mejoras en los demás departamentos.</li><li>• Conjunto con el encargado de cocina realizan el menú ejecutivo del mes.</li><li>• Solicita a gerente operativo la aprobación y el arte impreso.</li><li>• Conjunto con la gerente de operaciones realiza su programa de trabajo.</li><li>• Entrenara a los nuevos meseros y bar tender.</li><li>• Programa reuniones con su equipo de trabajo para evaluar su rendimiento y el cumplimiento de su programa de trabajo, limpieza, horario y mantenimiento, plantear mejoras en los procedimientos y estrategias para cumplir metas.</li></ul> <p>En ocasiones:</p>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conoce y aplica los procedimientos en caso de alguna emergencia: ataque al corazón, asfixia.</li><li>• Conoce el uso correcto de la terminología usada en alimentos y bebidas.</li><li>• Entrevista y evalúa a personal de nuevo ingreso.</li><li>• Da la inducción al nuevo personal de los procedimientos y controles del área.</li><li>• Asiste a las capacitaciones organizadas por gerencia.</li><li>• Algunas recomendaciones que deben seguir:</li><li>• Nunca hacer “grupitos”; cada mesero tiene un área específica.</li><li>• Ser amable con todos los clientes.</li><li>• Evitar conversaciones con otro empleado en asuntos de carácter personal.</li><li>• No dar órdenes a gritos.</li><li>• No discutir con nadie, especialmente con los clientes.</li><li>• Jamás secarse la cara con las servilletas de tela.</li><li>• Si una servilleta cae al suelo, reemplazarla por otra.</li><li>• No fumar dentro del área de trabajo.</li><li>• No gritar dentro de la cocina.</li><li>• No hablar a base de majaderías.</li><li>• Nunca comer durante el servicio en el restaurante, deberá turnarse con su compañero para realizar sus tiempos de comida, en el comedor de colaboradores.</li><li>• Llevar siempre el menú en las manos.</li><li>• No colocar las manos en los bolsillos.</li><li>• Caminar rápido no correr.</li><li>• Ser amable con los niños, es un buen detalle de cortesía.</li><li>• Jamás contar la propina frente al cliente.</li><li>• Siempre seguir el sistema de rotación al tomar las órdenes.</li></ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener papel para tomar notas en su mandil, es prohibido escribir en su mano.</li> <li>• Verificar la existencia y el surtido de bebidas que debe preparar.</li> <li>• Conjunto con la Gerente operativa deberán tomar decisiones con respecto al cambio de menú.</li> <li>• Conoce los tipos de bebidas usadas en el bar, vinos, refrescos, Jugos, etc.</li> <li>• Conoce el tipo de cristalería donde se sirve cada bebida.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	---

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	1
Educación Requerida:	Pensum Cerrado en Administración de Empresas u Hoteles y Restaurantes.
Conocimientos especiales:	Atención al cliente, servicio de mesas, bpm, 5s y primeros auxilios.
Idiomas:	Español e inglés
Experiencia:	Experiencia en roles de liderazgo y gestión en establecimientos de comida y bebida 5 años mínimos.
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 1 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>
Competencias específicas gerenciales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo para enfocado en mejoras</li> <li>• Conocimiento del negocio y manejo de relaciones</li> <li>• Capacidad de planificación y organización</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Desarrollo de equipos</li> <li>• Pensamiento estratégico</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Relaciones publicas</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Competencia del naufrago</li> <li>• Carisma</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Capacidad de convencimiento</li> <li>• Habilidades culinarias</li> <li>• Adaptabilidad- flexibilidad</li> <li>• Control emociones</li> <li>• Don de mando</li> <li>• Actitud de servicio</li> <li>• Coordinación de grupo</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de redes inteligentes</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Control de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disciplina</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> <li>• Cabello bien peinado.</li> <li>• Uso de las redecillas para el cabello</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>

**Manual de Funciones y Perfil de Subgerente de Restaurante:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de restaurante
Nombre del puesto:	Subgerente
Objetivo del puesto:	Asistir al gerente en la gestión y coordinación de las operaciones del restaurante, asegurando la eficiencia, calidad y satisfacción del cliente.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente de restaurante
Puesto que le reportan:	Host, cajera, barista, bartender, ayudante barista extra, capitán de mesas, meseros, garrotero.
Puesto colaterales:	Todo el departamento
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Proveedores y Clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Media (tiene cierta libertad para tomar decisiones operativas y resolver problemas en el día a día del restaurante, pero también debe reportar y consultar al gerente en decisiones estratégicas o de mayor impacto)
Autoridad:	Alta
% donde se realiza el trabajo:	65% Restaurante 10% Recepción, 10% Salón de Eventos, 10% Cocina y 5% Bodega.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones, encuestas y notas.</li> <li>• Se encarga de verificar que el personal a su cargo recicle correctamente la basura (Latas, orgánico, ecoblocks y vidrio)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promueve la aplicación del programa de medias prácticas medio ambientales.</li> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer las expectativas de servicios y productos de los comensales en un 95% según encuestas.</li> <li>• Cumplir con la limpieza permanente.</li> <li>• Resolver las quejas y reclamos de clientes en un tiempo menor a 10 horas.</li> <li>• Mantener detalles para cada servicio que hagan que la experiencia del cliente sea especial permanentemente.</li> <li>• Mantener todas las áreas libres de manchas de sarro de minerales semanalmente.</li> </ul>
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer las expectativas de servicios y productos de los comensales en un 95% según encuestas.</li> <li>• Cumplir con la de limpieza permanente.</li> <li>• Cumplir con el mantenimiento y pintura de todas las áreas cada semana.</li> <li>• Resolver las quejas y reclamos de clientes en un tiempo menor a 10 horas.</li> <li>• Mantener detalles para cada servicio que hagan que la experiencia del cliente sea especial permanentemente.</li> <li>• Mantener todas las áreas libres de manchas de sarro de minerales semanalmente.</li> </ul>
Funciones Específicas: (Departamentales)	<p>Diarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisa las operaciones diarias del restaurante.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad y servicio.</li><li>• Coordina y asigna tareas al personal del restaurante, incluyendo meseros, batistas, personal de limpieza, entre otros.</li><li>• Mantener la comunicación y la coordinación entre los diferentes departamentos del restaurante, como la cocina, el área de servicio y la administración.</li><li>• Garantizar la satisfacción de los clientes, atendiendo sus necesidades.</li><li>• Resolver cualquier problema o queja que puedan tener los clientes.</li><li>• Supervisar el cumplimiento de los estándares de higiene y seguridad alimentaria,</li><li>• Asegurar el cumplimiento de las normas y regulaciones pertinentes.</li><li>• Realizar seguimiento y control de inventario de alimentos, bebidas y suministros, asegurando un nivel adecuado de stock.</li><li>• Evitar desperdicios.</li><li>• Participar en la elaboración y seguimiento del presupuesto del restaurante, controlando los costos y maximizando la rentabilidad.</li><li>• Capacitar al personal nuevo.</li><li>• Orientar al personal nuevo, asegurando que estén familiarizados con los procedimientos y estándares del restaurante.</li><li>• Responsable ante el gerente de operación de su departamento y del cumplimiento de las normas.</li><li>• Supervisa que se lleven a cabo las políticas de su área.</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Establece estándares y normas de servicio en su área.</li><li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li><li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li><li>• Verifica la limpieza del área de bar, restaurante, balcones, salones y las áreas públicas del mismo.</li><li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li><li>• Conoce todos los platillos del menú de restaurante para sugerirlos y el menú de grupos con sus respectivos precios.</li><li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li><li>• Conoce a todos los ejecutivos internos de la empresa.</li><li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li><li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li><li>• Conoce el llenado de formas de reservaciones y recepción.</li><li>• Realiza requisiciones de paquetes, tarifas y artes al gerente operativo.</li><li>• Verifica que su personal se encuentre debidamente uniformado y este puntual en su lugar de trabajo.</li><li>• Es el encargado del correcto montaje de las mesas.</li><li>• Cambia blancos sucios por limpios.</li><li>• Dobles de servilletas y preparación de servicios.</li><li>• Conoce el correcto manejo de la zona y la cristalería para evitar roturas.</li><li>• Verifica que se mantengan surtidas las estaciones de servicio con todo lo necesario: Sal, azúcar, salsas, cubiertos, servilletas, etc.</li><li>• Es responsable de que las áreas visibles al público se encuentren bien decoradas, ordenadas y sobre todo limpias.</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se presenta al cliente con amabilidad y cortesía</li><li>• Sigue el proceso de bienvenida a los clientes y los dirige a una mesa.</li><li>• Sirve agua de cortesía a nuevos clientes.</li><li>• Verifica que las velas en los candeleros se encuentren en óptimas condiciones.</li><li>• Se encarga del cumplimiento del estándar en la preparación de bebidas y servicios.</li><li>• Mantiene todos sus materiales ordenados y en condiciones salubres.</li><li>• Verifica que los jugos ordenados sean frescos.</li><li>• Debe exponer los comentarios que escuche de los clientes.</li><li>• Deberá verificar que, por cada mesa ocupada, pasara una ficha de satisfacción al cliente, las cuales serán reportadas a la gerente de operaciones.</li><li>• Reporta a mantenimiento cuando exista un problema.</li><li>• Realiza los procedimientos que se le pidan.</li><li>• Autoriza bebidas de cortesía y las comanda con su observación.</li><li>• Apoya al gerente de restaurante en cualquier otra actividad que se le solicite.</li></ul> <p>Semanal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se encarga de que se realice el cambio de las flores de las mesas del restaurante.</li><li>• Verifica periódicamente los máximos y mininos de vinos que debe tener el bar.</li><li>• Revisa sellos en las botellas.</li><li>• Es el responsable que los artículos queden protegidos contra cualquier robo.</li></ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinarse con su subalterno para descansos semanales, y reportar el mismo a la gerente de restaurante.</li><li>• Reportan boletas de satisfacción, así como reporte de tienda asignada.</li><li>• Se reúne para informar sobre los avances del área.</li></ul> <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Reunirse con los encargados de las demás áreas para promover mejoras en los demás departamentos.</li><li>• Asiste al gerente de restaurante conjunto con el encargado de cocina para realizar el menú ejecutivo del mes.</li><li>• Entrenara a los nuevos meseros y bar tender.</li><li>• Programa reuniones con su equipo de trabajo para evaluar su rendimiento y el cumplimiento de su programa de trabajo, limpieza, horario y mantenimiento, plantear mejoras en los procedimientos y estrategias para cumplir metas.</li></ul> <p>En ocasiones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conoce y aplica los procedimientos en caso de alguna emergencia: ataque al corazón, asfixia.</li><li>• Conoce el uso correcto de la terminología usada en alimentos y bebidas.</li><li>• Da la inducción al nuevo personal de los procedimientos y controles del área.</li><li>• Asiste a las capacitaciones organizadas por gerencia.</li><li>• Algunas recomendaciones que deben seguir:</li><li>• Nunca hacer “grupitos”; cada mesero tiene un área específica.</li><li>• Ser amable con todos los clientes.</li><li>• Evitar conversaciones con otro empleado en asuntos de carácter personal.</li></ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No dar órdenes a gritos.</li> <li>• No discutir con nadie, especialmente con los clientes.</li> <li>• Jamás secarse la cara con las servilletas de tela.</li> <li>• Si una servilleta cae al suelo, reemplazarla por otra.</li> <li>• No fumar dentro del área de trabajo.</li> <li>• No gritar dentro de la cocina.</li> <li>• No hablar a base de majaderías.</li> <li>• Nunca comer durante el servicio en el restaurante, deberá turnarse con su compañero para realizar sus tiempos de comida, en el comedor de colaboradores.</li> <li>• Llevar siempre el menú en las manos.</li> <li>• No colocar las manos en los bolsillos.</li> <li>• Caminar rápido no correr.</li> <li>• Ser amable con los niños, es un buen detalle de cortesía.</li> <li>• Jamás contar la propina frente al cliente.</li> <li>• Siempre seguir el sistema de rotación al tomar las órdenes.</li> <li>• Mantener papel para tomar notas en su mandil, es prohibido escribir en su mano.</li> <li>• Verificar la existencia y el surtido de bebidas que debe preparar.</li> <li>• Conoce los tipos de bebidas usadas en el bar, vinos, refrescos, Jugos, etc.</li> <li>• Conoce el tipo de cristalería donde se sirve cada bebida</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	--

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	1
Educación Requerida:	Título de educación media, se valora la capacitación en administración de restaurantes o campos relacionados.



Conocimientos especiales:	Amplio conocimiento y comprensión de las operaciones de un restaurante, incluyendo el servicio al cliente, la gestión de personal, la planificación de menús, la gestión de inventarios y los estándares de higiene y seguridad alimentaria.
Idiomas:	Español e inglés.
Experiencia:	Experiencia previa en roles de supervisión o liderazgo en la industria de restaurantes, deseable tener experiencia específica en restaurantes de alta categoría.
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 1 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>
Competencias específicas gerenciales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo para enfocado en mejoras</li> <li>• Conocimiento del negocio y manejo de relaciones</li> <li>• Capacidad de planificación y organización</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Desarrollo de equipos</li> <li>• Pensamiento estratégico</li> <li>• Orientación a los resultados</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones publicas</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Competencia del naufrago</li> <li>• Carisma</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Capacidad de convencimiento</li> <li>• Habilidades culinarias</li> <li>• Adaptabilidad- flexibilidad</li> <li>• Control emociones</li> <li>• Don de mando</li> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Coordinación de grupo</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> <li>• Desarrollo de redes inteligentes.</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Control de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoyo a los compañeros</li><li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li></ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Orientación al cliente interno y externo</li></ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actitud de Servicio</li><li>• Mejora continua</li></ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uso de uniforme Autorizado</li><li>• Uso de Gafete autorizado</li></ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento de horario.</li><li>• Entrega de reportes puntualmente.</li><li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li></ul>

**Manual de Funciones y Perfil de Host:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de restaurante
Nombre del puesto:	Host
Objetivo del puesto:	Brindar un servicio amable y eficiente para garantizar una experiencia positiva a los comensales desde el momento en que ingresan al restaurante.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente de restaurante y subgerente
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Todo el departamento
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Baja (tiene cierta libertad para tomar decisiones operativas y resolver problemas menores en el área de su responsabilidad)
Autoridad:	Media
% donde se realiza el trabajo:	Se lleva a cabo en el área de recepción o en la entrada del restaurante, donde se interactúa directamente con los clientes.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones, encuestas y notas.</li> <li>• Promueve la aplicación del programa de medias prácticas medio ambientales.</li> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Calidad	Conoce y trabaja por cumplir las metas del área.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lleva a cabo las políticas de su área.</li> <li>• Cumple con los estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li> <li>• Reporta cuando un área está sucia o necesita mantenimiento.</li> <li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li> <li>• Conoce todos los platillos del menú de restaurante para sugerirlos con sus respectivos precios.</li> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos del hotel.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> </ul>
Funciones Específicas: (Departamentales)	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar la bienvenida a los clientes y acompañarlos a sus mesas brindadas.</li> <li>• Gestionar las reservas y asignar las mesas de manera eficiente, teniendo en cuenta las preferencias y necesidades de los clientes.</li> <li>• Asegurarse de que las mesas estén limpias, organizadas y listas para recibir a los clientes.</li> <li>• Proporcionar información precisa sobre el menú, promociones especiales y eventos en el restaurante.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tomar y registrar las órdenes de bebidas y alimentos, y transmitirlos al personal de cocina y servicio.</li><li>• Coordinar la comunicación entre los clientes y el personal de servicio, asegurándose de que se satisfagan todas las solicitudes y necesidades especiales.</li><li>• Mantener un registro actualizado de las reservas, cancelaciones y cambios en las mesas.</li><li>• Gestionar las listas de espera y estimar los tiempos de espera para los clientes sin reserva.</li><li>• Manejar el flujo de clientes de manera efectiva, asegurando un equilibrio adecuado entre las mesas ocupadas y las disponibles.</li><li>• Resolver cualquier problema o conflicto que pueda surgir durante la experiencia del cliente, brindando un servicio de calidad y soluciones adecuadas.</li><li>• Proporcionar una experiencia agradable para los clientes y una gestión adecuada del flujo de trabajo en el restaurante.</li></ul> <p>Semanal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Realiza tareas administrativas, como generar informes de ocupación, recopilar comentarios de los clientes y mantener registros precisos de las reservas y el flujo de clientes.</li><li>• Participa en reuniones de personal para discutir la eficiencia operativa y abordar cualquier problema o mejora necesaria.</li><li>• Coordina con el personal de servicio y cocina para anticipar la demanda de reservas y preparar la distribución de mesas en consecuencia.</li><li>• Se guía de los procedimientos a seguir y el plan de trabajo.</li><li>• Realiza el cambio de las flores de las mesas del restaurante.</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es el responsable que los artículos queden protegidos contra cualquier robo.</li> <li>• Coordinarse con su superior para descansos semanales, y reportar el mismo a la gerente.</li> </ul> <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se guía de los procedimientos a seguir y plan de trabajo.</li> <li>• Mantener una comunicación fluida con otros departamentos.</li> </ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiste a las reuniones organizadas del departamento o reuniones generales.</li> <li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li> <li>• Participa en capacitaciones y programas de desarrollo profesional para mejorar las habilidades.</li> <li>• Colabora con otros departamentos, para garantizar la implementación efectiva de las políticas y procedimientos de seguridad.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	---

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	1
Educación Requerida:	Título nivel medio.
Conocimientos especiales:	Conocimientos en áreas como atención al cliente, comunicación efectiva, gestión de reservas, manejo de situaciones difíciles, y conocimiento básico de sistemas de reservas y software de punto de venta.
Idiomas:	Español

Experiencia:	Experiencia previa en roles de atención al cliente o servicio al cliente.
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 1 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>
Competencias específicas gerenciales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo para enfocado en mejoras</li> <li>• Conocimiento del negocio y manejo de relaciones</li> <li>• Capacidad de planificación y organización</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Desarrollo de equipos</li> <li>• Pensamiento estratégico</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Relaciones publicas</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Competencia del naufrago</li> <li>• Carisma</li> <li>• Proactivo</li> </ul>



Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Capacidad de convencimiento</li> <li>• Habilidad/ pensamiento analítico/ conceptual</li> <li>• Adaptabilidad- flexibilidad</li> <li>• Negociación – autonomía</li> <li>• Carisma</li> <li>• Discreta</li> <li>• Control emociones</li> <li>• Don de mando</li> <li>• Extrovertida</li> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Coordinación de grupo</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> <li>• Desarrollo de redes inteligentes</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>

Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Orientación al cliente interno y externo</li></ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actitud de Servicio</li><li>• Mejora continua</li></ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uso de uniforme Autorizado</li><li>• Uso de Gafete autorizado</li><li>• Pelo recogido y bien peinado</li><li>• Presentable</li></ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento de horario.</li><li>• Entrega de reportes puntualmente.</li><li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li></ul>

**Manual de Funciones y Perfil de Cajero:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de restaurante
Nombre del puesto:	Cajero/a
Objetivo del puesto:	Garantizar un procesamiento preciso de las transacciones financieras, brindar un excelente servicio al cliente y mantener un control financiero adecuado para contribuir al éxito general de la empresa.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente de restaurante y subgerente
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Todo del departamento
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Baja
Autoridad:	Baja
% donde se realiza el trabajo:	100% en área de restaurante

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones, encuestas y notas.</li> <li>• Promueve la aplicación del programa de medidas prácticas medio ambientales.</li> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por cumplir las metas del área.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lleva a cabo las políticas de su área.</li> <li>• Cumple con los estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li> <li>• Reporta cuando un área está sucia o necesita mantenimiento.</li> <li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li> <li>• Conoce todos los platillos del menú de restaurante para sugerirlos con sus respectivos precios.</li> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos de la empresa.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> </ul>
Funciones Específicas: (Departamentales)	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abrir y cerrar la caja registradora al comienzo y al final del turno.</li> <li>• Atender a los clientes de manera amable y profesional, tomando sus pedidos y procesando los pagos.</li> <li>• Operar el sistema de punto de venta o la caja registradora para ingresar los detalles de los pedidos y calcular los importes a pagar.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aceptar diferentes formas de pago, como efectivo, tarjetas de crédito o débito, y cheques, y procesarlos correctamente.</li><li>• Realizar arqueos periódicos para asegurarse de que el efectivo en la caja cuadre con los registros.</li><li>• Emitir recibos o facturas a los clientes y proporcionar el cambio correcto.</li><li>• Mantener un registro preciso de las transacciones realizadas durante el turno.</li><li>• Brindar información y asistencia a los clientes en caso de consultas o problemas relacionados con los pagos.</li><li>• Colaborar con otros miembros del equipo, como camareros o personal de cocina, para garantizar una experiencia de servicio fluida.</li><li>• Mantener el área de trabajo ordenada y limpia, y</li><li>• Ayudar con tareas adicionales según sea necesario, como reponer suministros o limpiar las mesas.</li><li>• Responsable del equipo a su cargo.</li></ul> <p>Semanal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Colabora con el equipo de contabilidad o administración para proporcionar los datos necesarios y facilitar el proceso de conciliación.</li><li>• Realiza inventarios semanales de suministros y productos necesarios para el funcionamiento del cajero, como papel para recibos, cambio en efectivo y otros materiales relacionados.</li><li>• Colabora con otros miembros del equipo para asegurarse de que los flujos de trabajo sean eficientes y se cumplan los estándares de calidad y servicio.</li></ul>
--	--

	<p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar y reconciliar los registros de ventas mensuales con el equipo de contabilidad para asegurar la precisión de los informes financieros.</li> <li>• Participa en reuniones de equipo o capacitaciones mensuales para actualizar conocimientos.</li> <li>• Se guía de los procedimientos a seguir y plan de trabajo.</li> </ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiste a las reuniones organizadas del departamento o reuniones generales.</li> <li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	--

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	2
Educación Requerida:	Título nivel medio.
Conocimientos especiales:	Uso de sistemas de punto de venta (POS), cajas registradoras y otras herramientas y equipos relacionados con el proceso de pago. También debe tener conocimientos básicos de software de gestión de inventario y manejo de efectivo.
Idiomas:	Español
Experiencia:	Experiencia previa en roles similares, especialmente en el sector de restaurantes o servicios de alimentos y bebidas, puede ser valorada.
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 1 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>
Competencias específicas gerenciales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de planificación y organización</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Relaciones publicas</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Competencia del naufrago</li> <li>• Carisma</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Carisma</li> <li>• Cuidado</li> <li>• Delicado</li> <li>• Pasión</li> <li>• Control de emociones</li> <li>• Actitud de servicio</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de redes inteligentes</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Control de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>



**Manual de Funciones y Perfil de Barista:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de restaurante
Nombre del puesto:	Barista
Objetivo del puesto:	Realizar procesos técnicos con el café y sus derivados, así como el apoyo en el área de bebidas.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente de restaurante y subgerente
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Todo el departamento
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Baja
Autoridad:	Media (Esta entrenado para resolver conflictos internos)
% donde se realiza el trabajo:	100% restaurante

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones, encuestas y notas.</li> <li>• Promueve la aplicación del programa de medias prácticas medio ambientales.</li> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>

Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por cumplir las metas del área.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lleva a cabo las políticas de todas las áreas.</li> <li>• Cumple con los estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li> <li>• Reporta cuando un área está sucia o necesita mantenimiento.</li> <li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li> <li>• Conoce todos los platillos del menú de restaurante para sugerirlos y el menú de grupos con sus respectivos precios.</li> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos del hotel.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> </ul>
Funciones Específicas: (Departamentales)	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar y servir bebidas de café, como espresso, cappuccino, latte, americano, entre otros, siguiendo las recetas y estándares establecidos.</li> <li>• Operar y mantener correctamente las máquinas de café y otros equipos relacionados.</li> <li>• Interactuar con los clientes de manera amable y proporcionar un excelente servicio al cliente.</li> <li>• Mantener el área de trabajo limpia y ordenada, incluyendo la limpieza regular de las máquinas de café y utensilios utilizados.</li> <li>• El manejo y el mantenimiento de la estación de trabajo.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• La gestión eficiente de los ingredientes.</li><li>• Limpiar y llenar cámaras.</li><li>• Apoyar a charolar.</li><li>• Etiquetar producto.</li><li>• Decorar postres.</li><li>• Hacer recetas.</li><li>• Lavar loza y cristalería.</li><li>• Prepara cocteles.</li><li>• Acarreo de garrafrones.</li><li>• Calibración de máquinas de café.</li><li>• Hacer solicitud de compras de productos para el área.</li><li>• Apoyo a la labor de los meseros para asegurar un flujo de trabajo adecuado, con el cual el cliente se sienta satisfecho</li><li>• Apoyo a los meseros con las bebidas que se le solicite.</li><li>• Servicio de atención al cliente.</li><li>• Realizar tareas de reposición de ingredientes y productos, como café, leche, jarabes y otros insumos necesarios para la preparación de las bebidas.</li><li>• Lleva pedidos a diferentes áreas dentro y fuera del restaurante.</li><li>• Cumplir con los estándares de higiene y seguridad alimentaria establecidos.</li></ul> <p>Semanal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sigue el programa de limpieza y coordina a las personas que lo realizaran.</li></ul> <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sigue el programa de trabajo mensual.</li><li>• Mantenimiento a las máquinas de café.</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaborar en la planificación y ejecución de eventos especiales, promociones o degustaciones relacionadas.</li> </ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiste a las reuniones organizadas del departamento o reuniones generales.</li> <li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li> <li>• Participa en capacitaciones y programas de desarrollo profesional para mejorar las habilidades.</li> <li>• Resolver problemas y emergencias en su área como fallas de equipo o problemas de suministro.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	---

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	4
Educación Requerida:	Universitaria, barista.
Conocimientos especiales:	Conocer los ingredientes, recetas y técnicas para preparar bebidas especiales, como frappés, té o bebidas heladas.
Idiomas:	Español e inglés medio
Experiencia:	1 año mínimo.
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 3 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>
Competencias específicas gerenciales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo para enfocado en mejoras</li> <li>• Conocimiento del negocio y manejo de relaciones</li> <li>• Capacidad de planificación y organización</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Desarrollo de equipos</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Relaciones publicas</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Competencia del naufrago</li> <li>• Carisma</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carisma</li> <li>• Discreto</li> <li>• Control emociones</li> <li>• Extrovertido</li> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Coordinación de grupo</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> <li>• Desarrollo de redes inteligentes</li> </ul>

<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> <li>• Pelo recogido y bien peinado.</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>

**Manual de Funciones y Perfil de Bartender:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de restaurante
Nombre del puesto:	Bartender
Objetivo del puesto:	Brindar a los clientes una experiencia única y agradable a través de la preparación y servicio de bebidas de calidad. Realizar procesos técnicos con las bebidas alcohólicas y sus derivados, así como el apoyo en el área de bebidas.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente de restaurante y subgerente
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Todo el departamento
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Baja
Autoridad:	Media (Esta entrenado para resolver conflictos internos)
% donde se realiza el trabajo:	100% restaurante

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones, encuestas y notas.</li> <li>• Promueve la aplicación del programa de medias prácticas medio ambientales.</li> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por cumplir las metas del área.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos de la empresa.</li> <li>• Conoce todos los productos y servicios de la empresa para proponerlos.</li> <li>• Cumple con los estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li> <li>• Conoce todos los platillos del menú de restaurante para sugerirlos y el menú de grupos con sus respectivos precios.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Controlar la calidad y la presentación de las bebidas.</li> <li>• Mantener los estándares de higiene y seguridad alimentaria.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> <li>• Deberá controlar los bienes muebles e inmuebles a su cargo.</li> </ul>
Funciones Específicas: (Departamentales)	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mezclar y crear cócteles de acuerdo con las preferencias de los clientes.</li> <li>• Atender y tomar pedidos de los clientes de manera amable y profesional.</li> <li>• Preparar y servir bebidas alcohólicas y no alcohólicas siguiendo recetas y estándares establecidos.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener el inventario de bebidas y suministros de bar, realizando pedidos cuando sea necesario.</li><li>• Limpiar y mantener el área de trabajo y los utensilios de bar limpios y ordenados.</li><li>• Interactuar de manera positiva y brindar un servicio excepcional al cliente, respondiendo a preguntas y proporcionando recomendaciones.</li><li>• Cumplir con los estándares de salud y seguridad en la manipulación de alimentos y bebidas.</li><li>• Realizar tareas de cierre, como el recuento de efectivo y el cierre adecuado del bar al final del turno.</li><li>• Mantenerse actualizado sobre las nuevas tendencias en bebidas y cócteles.</li><li>• Colaborar con otros miembros del equipo de bar y personal de servicio para garantizar un servicio fluido y eficiente.</li><li>• Apoyo a la labor de los meseros para asegurar un flujo de trabajo adecuado, con el cual el cliente se sienta satisfecho</li><li>• Apoyo a los meseros con las bebidas que se le solicite.</li><li>• Servicio de atención al cliente.</li><li>• Lleva pedidos a diferentes áreas dentro y fuera del restaurante.</li></ul> <p>Semanal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sigue el programa de limpieza y coordina a las personas que lo realizaran.</li></ul> <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sigue el programa de trabajo mensual.</li><li>• Mantenimiento de su equipo.</li></ul>
--	--

	<p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiste a las reuniones organizadas del departamento o reuniones generales.</li> <li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li> <li>• Participa en capacitaciones y programas de desarrollo profesional para mejorar las habilidades.</li> <li>• Colabora con otros departamentos, para garantizar la implementación efectiva de las políticas y procedimientos de seguridad.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	--

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	1
Educación Requerida:	Universitaria, bartender.
Conocimientos especiales:	Amplio conocimiento de diferentes tipos de bebidas, incluyendo cócteles, licores, vinos, cervezas y técnicas de preparación y presentación adecuadas, atención al cliente.
Idiomas:	Español e inglés medio.
Experiencia:	Experto en la preparación de bebidas, dominando las técnicas de mezclado, el uso de utensilios de bar y la creación de cócteles creativos.
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 3 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida</li> <li>• Destreza: Alta</li> </ul>

Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>
Competencias específicas gerenciales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo para enfocado en mejoras</li> <li>• Conocimiento del negocio y manejo de relaciones</li> <li>• Capacidad de planificación y organización</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Desarrollo de equipos</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Relaciones publicas</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Competencia del naufrago</li> <li>• Carisma</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carisma</li> <li>• Discreto</li> <li>• Control emociones</li> <li>• Extrovertido</li> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Coordinación de grupo</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> <li>• Desarrollo de redes inteligentes</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> <li>• Pelo recogido y bien peinado</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>

**Manual de Funciones y Perfil de Ayudante de Barista Extra:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de restaurante
Nombre del puesto:	Ayudante barista extra
Objetivo del puesto:	Brindar apoyo al barista principal en la preparación y servicio de bebidas, garantizando la calidad y eficiencia en la atención al cliente.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente de restaurante y subgerente
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Todo el departamento
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Baja
Autoridad:	Baja
% donde se realiza el trabajo:	100% restaurante

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones, encuestas y notas.</li> <li>• Promueve la aplicación del programa de medias prácticas medio ambientales.</li> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>

Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por cumplir las metas del área.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos de la empresa.</li> <li>• Conoce todos los productos y servicios de la empresa para proponerlos.</li> <li>• Cumple con los estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li> <li>• Conoce todos los platillos del menú de restaurante para sugerirlos y el menú de grupos con sus respectivos precios.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Controlar la calidad y la presentación de las bebidas.</li> <li>• Mantener los estándares de higiene y seguridad alimentaria.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> <li>• Deberá controlar los bienes muebles e inmuebles a su cargo.</li> </ul>
Funciones Específicas: (Departamentales)	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar y organizar los ingredientes y utensilios necesarios para la elaboración de las bebidas.</li> <li>• Asistir en la preparación y elaboración de café, té, infusiones u otras bebidas según las indicaciones del barista principal.</li> <li>• Realizar la limpieza y mantenimiento de los equipos y utensilios.</li> <li>• Realizar la limpieza del área de trabajo, siguiendo los estándares de higiene y seguridad.</li> <li>• Colaborar en el montaje y presentación de las bebidas, asegurando una presentación atractiva y cuidada.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoyar en la atención al cliente, tomando pedidos, cobrando y brindando un servicio amable y eficiente.</li><li>• Mantener el inventario de productos y materiales necesarios para el área de barista,</li><li>• Comunicando las necesidades de insumos al responsable.</li><li>• Ayudar en la limpieza general, incluyendo mesas, sillas y áreas comunes.</li><li>• Seguir las políticas y procedimientos establecidos por la empresa en cuanto a calidad, servicio y atención al cliente.</li><li>• Colaborar con el equipo de baristas en tareas adicionales que sean necesarias para el buen funcionamiento del área.</li><li>• Interactuar de manera positiva y brindar un servicio excepcional al cliente, respondiendo a preguntas y proporcionando recomendaciones.</li><li>• Cumplir con los estándares de salud y seguridad en la manipulación de alimentos y bebidas.</li><li>• Apoyar tareas de cierre, como el recuento de efectivo y el cierre adecuado del bar al final del turno.</li><li>• Mantenerse actualizado sobre las nuevas tendencias en bebidas y cócteles.</li><li>• Colaborar con otros miembros del equipo y personal de servicio para garantizar un servicio fluido y eficiente.</li><li>• Apoyo a la labor de los meseros para asegurar un flujo de trabajo adecuado, con el cual el cliente se sienta satisfecho</li><li>• Apoyo a los meseros.</li><li>• Servicio de atención al cliente.</li><li>• Lleva pedidos a diferentes áreas dentro y fuera del restaurante.</li></ul> <p>Semanal:</p>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sigue el programa de limpieza y coordina a las personas que lo realizaran.</li> </ul> <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sigue el programa de trabajo mensual.</li> <li>• Mantenimiento de su equipo.</li> </ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiste a las reuniones organizadas del departamento o reuniones generales.</li> <li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li> <li>• Participa en capacitaciones y programas de desarrollo profesional para mejorar las habilidades.</li> <li>• Colabora con otros departamentos, para garantizar la implementación efectiva de las políticas y procedimientos de seguridad.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	--

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	1
Educación Requerida:	Educación media, se valoran habilidades prácticas y conocimientos relacionados con la preparación de bebidas, servicio al cliente y trabajo en equipo.
Conocimientos especiales:	Atención al cliente, diplomas en cursos de barismo.
Idiomas:	Español e inglés medio.
Experiencia:	Mínima 1 año
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 3 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>
Competencias específicas gerenciales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo para enfocado en mejoras</li> <li>• Conocimiento del negocio y manejo de relaciones</li> <li>• Capacidad de planificación y organización</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Desarrollo de equipos</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Relaciones publicas</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Competencia del naufrago</li> <li>• Carisma</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carisma</li> <li>• Discreto</li> <li>• Control emociones</li> <li>• Extrovertido</li> <li>• Actitud de Servicio</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de grupo</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> <li>• Desarrollo de redes inteligentes</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> <li>• Pelo recogido y bien peinado</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>

**Manual de Funciones y Perfil de Capitán de Mesas:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de restaurante
Nombre del puesto:	Capitán de mesas
Objetivo del puesto:	Supervisar y coordinar el servicio en el área de comedor, asegurando que se cumplan los estándares de calidad y atención al cliente establecidos.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente de restaurante y subgerente
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Todo el departamento
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Media (está entrenado para resolver problemas en su área)
Autoridad:	Alta (tiene la autoridad para tomar decisiones relacionadas con la asignación de mesas, la gestión del servicio y la resolución de problemas en el área de mesas)
% donde se realiza el trabajo:	100% restaurante

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones, encuestas y notas.</li> <li>• Promueve la aplicación del programa de medias prácticas medio ambientales.</li> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por cumplir las metas del área.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos de la empresa.</li> <li>• Conoce todos los productos y servicios de la empresa para proponerlos.</li> <li>• Cumple con los estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li> <li>• Conoce todos los platillos del menú de restaurante para sugerirlos y el menú de grupos con sus respectivos precios.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Mantener los estándares de higiene y seguridad.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> <li>• Deberá controlar los bienes muebles e inmuebles a su cargo.</li> <li>• Supervisar el funcionamiento general del área de mesas y garantizar un servicio eficiente y de alta calidad.</li> <li>• Coordinar la comunicación entre los meseros, la cocina y otros departamentos para asegurar un flujo suave de pedidos y entregas de alimentos.</li> </ul>
Funciones Específicas: (Departamentales)	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar el área de mesas antes de la apertura del restaurante.</li> <li>• Asegurarse de que las mesas estén limpias y bien organizadas.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisar las reservas y asignar las mesas de acuerdo con las preferencias y necesidades de los clientes.</li><li>• Dar la bienvenida a los clientes.</li><li>• Acompañar a los clientes a sus mesas y asegurarse de que estén cómodos.</li><li>• Supervisar y coordinar el servicio de mesas, asegurándose de que los meseros estén atendiendo a los clientes de manera adecuada y eficiente.</li><li>• Estar pendiente de las necesidades de los clientes durante su visita.</li><li>• Anticiparse a los requerimientos de los clientes y ofrecer asistencia cuando sea necesario.</li><li>• Resolver cualquier problema o queja de los clientes de manera inmediata y satisfactoria.</li><li>• Supervisar el flujo de trabajo en el área de mesas.</li><li>• Asegurarse de que se cumplan los tiempos de servicio y que los platos se entreguen correctamente.</li><li>• Colaborar con el personal de cocina para garantizar una comunicación efectiva y una entrega oportuna de los platos.</li><li>• Realizar seguimiento de las ventas y los pedidos especiales, asegurándose de que se registren correctamente.</li><li>• Capacitar y orientar al personal de mesas en cuanto a estándares de servicio, protocolos y procedimientos establecidos.</li><li>• Se encarga de supervisar y coordinar el funcionamiento eficiente y de alta calidad del área de mesas.</li><li>• Realizar seguimiento de las sugerencias y comentarios de los clientes, y tomar medidas para mejorar la calidad del servicio.</li></ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Colaborar con el departamento de cocina y bar para asegurar una coordinación adecuada entre el servicio de alimentos y bebidas.</li><li>• Colaborar con el personal de recepción o host para gestionar la asignación de mesas y garantizar un flujo de trabajo eficiente.</li></ul> <p>Semanal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Revisar y ajustar el horario de trabajo del personal de mesas para asegurar una cobertura adecuada durante la semana.</li><li>• Realizar inventario y control de stock de utensilios, mantelería y otros elementos necesarios para el área de mesas.</li><li>• Participar en reuniones de planificación y coordinación con otros departamentos del restaurante para asegurar un flujo de trabajo sin problemas.</li><li>• Sigue el programa de limpieza y coordina a las personas que lo realizaran.</li></ul> <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluar el desempeño del personal de mesas y proporcionar entrenamiento adicional si es necesario.</li><li>• Se guía de los procedimientos a seguir y plan de trabajo.</li></ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinar eventos especiales, como cenas privadas, banquetes o celebraciones, asegurando una atención y servicio personalizados.</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolver situaciones difíciles o conflictivas que puedan surgir con los clientes, garantizando una resolución satisfactoria y manteniendo la satisfacción del cliente.</li> <li>• Apoyar a otros miembros del equipo cuando sea necesario, asumiendo tareas adicionales o brindando apoyo en momentos de alta demanda.</li> <li>• Asiste a las reuniones organizadas del departamento o reuniones generales.</li> <li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li> <li>• Participa en capacitaciones y programas de desarrollo profesional para mejorar las habilidades.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	--

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	2
Educación Requerida:	Educación universitaria, educación media.
Conocimientos especiales:	Conocimientos básicos de administración en el ámbito de restaurantes, habilidades de liderazgo, excelentes habilidades de comunicación y conocimientos básicos de sistemas de punto de venta.
Idiomas:	Español e inglés medio.
Experiencia:	Experiencia en el servicio de alimentos y bebidas, orientado al cliente, con habilidades de organización y comunicación.
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 3 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>

Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>
Competencias específicas gerenciales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo para enfocado en mejoras</li> <li>• Conocimiento del negocio y manejo de relaciones</li> <li>• Capacidad de planificación y organización</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Desarrollo de equipos</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Relaciones publicas</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Competencia del naufrago</li> <li>• Carisma</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carisma</li> <li>• Discreto</li> <li>• Control emociones</li> <li>• Extrovertido</li> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Coordinación de grupo</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> <li>• Desarrollo de redes inteligentes</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> <li>• Pelo recogido y bien peinado</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>

**Manual de Funciones y Perfil de Asesor de Mesas:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de restaurante
Nombre del puesto:	Asesor de mesas
Objetivo del puesto:	Brindar un servicio de calidad y satisfacción a los comensales, asegurando una experiencia agradable durante su visita al restaurante.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente de restaurante y subgerente
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Todo el departamento
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Media (puede sugerir y aportar ideas)
Autoridad:	Baja (Debe consultar cambios de procedimientos)
% donde se realiza el trabajo:	65% Restaurante 10% Recepción, 10% Salón de Eventos, 10% Cocina y 5% Bodega.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones, encuestas y notas.</li> <li>• Promueve la aplicación del programa de medias prácticas medio ambientales.</li> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por cumplir las metas del área.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lleva a cabo las políticas de su área.</li> <li>• Cumple con los estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li> <li>• Reporta cuando un área está sucia o necesita mantenimiento.</li> <li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li> <li>• Conoce todos los platillos del menú de restaurante para sugerirlos con sus respectivos precios.</li> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos del hotel.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> </ul>
Funciones Específicas: (Departamentales)	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Se encarga de realizar la limpieza en su área, limpieza de mesas, estaciones de servicio, candeleros, menús, charolas, pisos, sillas, ventanas, lámparas, servilleteros, habladores de mesa, porta cuenta.</li> <li>• Lava la loza y cerámica sucia.</li> <li>• Cambia las velas en los candeleros.</li> <li>• Realiza un correcto montaje de las mesas.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cambia blancos sucios por limpios.</li><li>• Dobla servilletas.</li><li>• Conoce el correcto manejo de la zona y la cristalería para evitar roturas.</li><li>• Es responsable de tener surtidas las estaciones de servicio con todo lo necesario: Sal, azúcar, salsas, cubiertos, servilletas, etc.</li><li>• Es responsable de que las áreas visibles al público se encuentren ordenadas y sobre todo limpias.</li><li>• Se presenta al cliente con amabilidad y cortesía</li><li>• Sigue el proceso de bienvenida a los clientes y los dirige a una mesa.</li><li>• Sirve agua de cortesía a nuevos clientes.</li><li>• Conoce perfectamente los platillos del menú, así como el tiempo de elaboración y los ingredientes con que están preparados.</li><li>• Sugiere al cliente los platillos que tenemos en existencia y los platillos que el chef le sugiere.</li><li>• Conoce el uso del material y equipo en su departamento.</li><li>• Verificar que la loza y su cerámica se encuentre limpia y debidamente ordenada.</li><li>• Toma los pedidos de alimentos y bebidas de los clientes y se asegura de anotarlos correctamente.</li><li>• Transmitir los pedidos a la cocina y coordinar con el personal de cocina para asegurarse de que los platos sean preparados y entregados en tiempo.</li><li>• Servir los platos a los clientes de manera profesional, asegurándose de presentarlos de forma atractiva y garantizando la precisión de los pedidos.</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegurarse de que los clientes tengan suficientes bebidas durante su comida y ofrecer recargas cuando sea necesario.</li><li>• Limpiar las mesas después de que los clientes se vayan, retirando los platos sucios y utensilios, y asegurándose de que las mesas estén listas para el próximo grupo de clientes.</li><li>• Procesar los pagos de los clientes, ya sea en efectivo o con tarjeta de crédito, y entregar el cambio o el recibo correspondiente.</li><li>• Verifica que las velas en los candeleros se encuentren en óptimas condiciones.</li><li>• Verifica que se realice el cambio de blancos sucios por limpios.</li><li>• Ofrece café o alguna bebida, así como juegos de mesa.</li><li>• Sugiere al cliente aperitivos, vinos y aperitivos después de la cena.</li><li>• Sugiere alguna ensalada o algunas de las especialidades de la casa.</li><li>• Conoce y aplica el sistema para escribir las órdenes adecuado.</li><li>• Sugiere, según sea necesario, alimentos o bebidas para algún cliente que sigue dieta o que tiene alguna alergia especial.</li><li>• Trata de aprender los nombres de los clientes, así como sus preferencias.</li><li>• Presenta al cliente la lista de vinos.</li><li>• Inspecciona que los platillos sean según lo solicitado por el cliente antes de llevarlos a la mesa.</li><li>• Verifica que los platos sucios no pasen más de 5 minutos en la mesa del comensal.</li><li>• Reconoce al cliente cuando la comida o el servicio no fue de su agrado.</li></ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar que todo este comandado y que se cobre la cuenta únicamente con la recepcionista de turno.</li><li>• No debe tocar dinero directamente con las manos.</li><li>• Asiste al cliente cuando se va del restaurante.</li><li>• Observa que el cliente no olvide ningún objeto, si en dado caso lo olvida reportarlo de inmediato a recepción.</li><li>• Atiende las quejas de los clientes.</li><li>• Conoce y aplica los procedimientos que se siguen en accidentes de trabajo:<ul style="list-style-type: none"><li>• Derramar líquido en la mesa.</li><li>• Cambia de inmediato el mantel (si hubiera), limpia la mesa.</li><li>• Derramar líquido en un cliente.</li><li>• De inmediato ofrecer una disculpa, ofrecer algo con que secarse y recurrir al gerente de turno.</li><li>• Tirar al suelo un cubierto.</li><li>• Si escucha que el cliente tiro un cubierto, ser atento y cambiarlo de inmediato, realizar el mismo procedimiento si usted deajo caer el cubierto.</li></ul></li><li>• Encargado de que existan 5 juegos de limpiadores listos para utilizar.</li><li>• Realiza requisiciones para bodega.</li><li>• Mantiene todos sus materiales ordenados y en condiciones salubres.</li><li>• Verifica que los jugos ordenados sean frescos.</li><li>• Debe exponer los comentarios que escuche de los clientes.</li><li>• Deberá verificar que, por cada mesa ocupada, pasara una ficha de satisfacción al cliente, las cuales serán reportadas a la gerente de operaciones.</li><li>• Realiza los procedimientos que se le pidan.</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Seguir instrucciones para montar y desmontar Salones según orden de servicio.</li><li>• Según la coordinación sigue el procedimiento de limpieza de restaurante y de salones.</li><li>• Asiste algún área que lo solicite (transportar algo, entre otros).</li><li>• Realiza cualquier otro procedimiento que se le solicite.</li></ul> <p>Semanal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Realiza el cambio de las flores de las mesas del restaurante.</li><li>• Es el responsable que los artículos queden protegidos contra cualquier robo.</li><li>• Coordinarse con su subalterno para descansos semanales, y reportar el mismo a la gerente operativa.</li><li>• Participar en reuniones de planificación y coordinación con otros departamentos del restaurante para asegurar un flujo de trabajo sin problemas.</li><li>• Sigue el programa de limpieza y coordina a las personas que lo realizaran.</li></ul> <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se guía de los procedimientos a seguir y plan de trabajo.</li></ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conoce y aplica los procedimientos en caso de alguna emergencia: ataque al corazón, asfixia.</li><li>• Conoce el uso correcto de la terminología usada en alimentos y bebidas.</li><li>• Da la inducción al nuevo personal de los procedimientos y controles del área.</li></ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Algunas recomendaciones que deben seguir:</li> <li>• Nunca hacer “grupitos”; cada mesero tiene un área específica.</li> <li>• Ser amable con todos los clientes.</li> <li>• Evitar conversaciones con otro empleado en asuntos de carácter personal.</li> <li>• No dar órdenes a gritos.</li> <li>• No discutir con nadie, especialmente con los clientes.</li> <li>• Jamás secarse la cara con las servilletas de tela.</li> <li>• Si una servilleta cae al suelo, reemplazarla por otra.</li> <li>• No fumar dentro del área de trabajo.</li> <li>• No gritar dentro de la cocina.</li> <li>• No hablar a base de majaderías.</li> <li>• Nunca comer durante el servicio en el restaurante, deberá turnarse con su compañero para realizar sus tiempos de comida, en el comedor de colaboradores.</li> <li>• Llevar siempre el menú en las manos.</li> <li>• No colocar las manos en los bolsillos.</li> <li>• Caminar rápido no correr.</li> <li>• Ser amable con los niños, es un buen detalle de cortesía.</li> <li>• Jamás contar la propina frente al cliente.</li> <li>• Siempre seguir el sistema de rotación al tomar las órdenes.</li> <li>• Mantener papel para tomar notas en su mandil, es prohibido escribir en su mano.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	---

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	6



Educación Requerida:	Bachiller, universitario, cocinero profesional.
Conocimientos especiales:	Conocer y aplicar correctamente las normas de higiene y seguridad alimentaria, comunicación efectiva, adaptabilidad y manejo del estrés, trabajo en equipo.
Idiomas:	Español básico.
Experiencia:	Experiencia previa en puestos similares, 2 años mínimo.
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 1 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>
Competencias específicas gerenciales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo para enfocado en mejoras</li> <li>• Conocimiento del negocio y manejo de relaciones</li> <li>• Capacidad de planificación y organización</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Desarrollo de equipos</li> <li>• Pensamiento estratégico</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Relaciones publicas</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativa</li> <li>• Competencia del naufrago</li> <li>• Carisma</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Capacidad de convencimiento</li> <li>• Habilidad/ pensamiento analítico/ conceptual</li> <li>• Adaptabilidad- flexibilidad</li> <li>• Negociación – autonomía</li> <li>• Carisma</li> <li>• Discreto</li> <li>• Control de emociones</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Extrovertido</li> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Coordinación de grupo</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> <li>• Desarrollo de redes inteligentes</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>

Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li><li>• Apoyo a los compañeros</li><li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li></ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Orientación al cliente interno y externo</li></ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actitud de Servicio</li><li>• Mejora continua</li></ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uso de uniforme Autorizado</li><li>• Uso de Gafete autorizado</li><li>• Pelo recogido y bien peinado</li></ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento de horario.</li><li>• Entrega de reportes puntualmente.</li><li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li></ul>

**Manual de Funciones y Perfil de Garrotero:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de restaurante
Nombre del puesto:	Garrotero
Objetivo del puesto:	Apoyar al equipo de meseros y mantener un ambiente limpio y organizado para brindar una experiencia agradable a los comensales.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente de restaurante y subgerente
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Todo el departamento
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Baja
Autoridad:	Baja (Debe consultar cambios de procedimientos)
% donde se realiza el trabajo:	100% restaurante

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones, encuestas y notas.</li> <li>• Promueve la aplicación del programa de medias prácticas medio ambientales.</li> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>

Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por cumplir las metas del área.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lleva a cabo las políticas de su área.</li> <li>• Cumple con los estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li> <li>• Reporta cuando un área está sucia o necesita mantenimiento.</li> <li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li> <li>• Conoce todos los platillos del menú de restaurante para sugerirlos y el menú de grupos con sus respectivos precios.</li> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos del hotel.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> </ul>
Funciones Específicas: (Departamentales)	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda al mesero al montaje de las mesas.</li> <li>• Retira los platos sucios de las mesas.</li> <li>• Coloca en las mesas todo lo indispensable según la orden del cliente: Salsas, limones, galletas, pan, cristalería especial, cubiertos especiales, entre otros.</li> <li>• Sirve mantequilla a los clientes.</li> <li>• Llena, cuando es necesario, las copas de agua de los clientes.</li> <li>• Ayuda al mesero a traer comida de la cocina.</li> <li>• Ayuda a la limpieza del equipo y mobiliario del restaurante.</li> <li>• Es responsable de mantener surtidas las estaciones.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conoce la técnica para transportar en charolas: Vajillas, cristalería o cubiertos.</li><li>• Es responsable de que, al desocuparse una mesa, su limpieza y cambio de mantel se realice con la mayor rapidez, asegurándose de que también las sillas se encuentren limpias.</li><li>• Evita desperdicios, separando y pasando a la cocina la mantequilla o salsas que puedan ser aprovechadas.</li><li>• Conoce las obligaciones principales del mesero, ya que en algunas ocasiones tendrá que ocupar su puesto unos minutos.</li><li>• Mantener una actitud cortés y amable hacia los comensales, atendiendo sus necesidades y preguntas de manera diligente y respetuosa.</li></ul> <p>Semanal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Organización del área de almacenamiento: Ordenar y organizar los utensilios, equipos y suministros en el área de almacenamiento, asegurándose de que estén accesibles y en buen estado.</li></ul> <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se guía de los procedimientos a seguir y plan de trabajo.</li></ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Asiste a las reuniones organizadas del departamento o reuniones generales.</li><li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li><li>• Participa en capacitaciones y programas de desarrollo profesional para mejorar las habilidades.</li></ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	--

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	1
Educación Requerida:	Educación media.
Conocimientos especiales:	Atención al cliente, servicio de mesas.
Idiomas:	Español básico.
Experiencia:	Experiencia previa en el área de servicio o atención al cliente.
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 1 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Capacidad de convencimiento</li> <li>• Adaptabilidad- flexibilidad</li> <li>• Discreto</li> <li>• Control emociones</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Actitud de Servicio</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de grupo</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> <li>• Pelo recogido y bien peinado</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>



## 4.12 Departamento de Spa

### Inventario de puesto del departamento

Asamblea General de Accionistas (4)

Gerente General CEO (1)

Gerente Operativa COO (1)

Gerente Financiero CFO (1)

Gerente de Recursos Humanos CHO (1)

Gerente de Spa (1)

Subgerente (1)

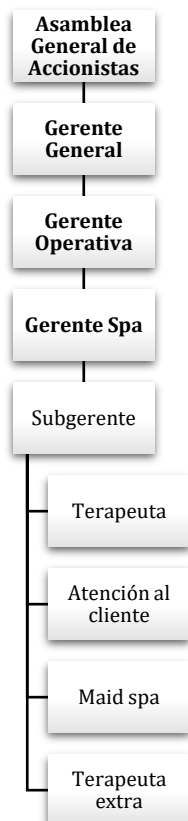
Terapeuta (5)

Atención al cliente (2)

Maid spa (2)

Terapeuta extra (3)

### Organigrama



**Manual de Funciones y Perfil de Gerente de Spa:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de spa
Nombre del puesto:	Gerente de spa
Objetivo del puesto:	Supervisar y administrar todas las operaciones del spa, asegurando la satisfacción de los clientes, el cumplimiento de los estándares de calidad y posicionarse como el mejor spa en la región.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente general y gerente operativa
Puesto que le reportan:	Subgerente, terapeuta, atención al cliente, maid spa, terapeuta extra.
Puesto colaterales:	Gerente de mantenimiento y seguridad, chef ejecutivo, gerente de restaurante, gerente de división de cuartos.
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Proveedores y Clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Media (Puede gestionar pagos, cobros, autorizar compras no mayores a Q.1,000.00, descansos)
Autoridad:	Media (Autoriza vales no mayor a Q.200.00, autoriza cambios de turno, tiene autoridad para dirigir su área)
% donde se realiza el trabajo:	92% Spa, 5% en Saunas y recepción y 3% actividades fuera de la empresa.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones, encuestas y notas.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se encarga de verificar que el personal a su cargo recicle correctamente la basura (Latas, orgánico, ecoblocks y vidrio)</li> <li>• Promueve la aplicación del programa de medidas prácticas medio ambientales.</li> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer las expectativas de servicios y productos de los clientes en un 95% según encuestas.</li> <li>• Cumplir con la de limpieza permanente.</li> <li>• Cumplir con el mantenimiento y pintura de todas las áreas cada semana.</li> <li>• Resolver las quejas y reclamos de clientes en un tiempo menor a 10 horas.</li> <li>• Mantener detalles para cada servicio que hagan que la experiencia del cliente sea especial permanentemente.</li> <li>• Mantener todas las áreas libres de manchas de sarro de minerales semanalmente.</li> </ul>
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos de la empresa.</li> <li>• Conoce todos los productos y servicios de la empresa para proponerlos.</li> <li>• Cumple con los estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable ante el Gerente de operación de su departamento y del cumplimiento de las normas.</li> <li>• Supervisa que se lleven a cabo las políticas de su área.</li> <li>• Establece estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Verifica la limpieza de recepción, cabinas, baños, duchas y temazcal.</li> <li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> <li>• Conoce el manejo del sistema.</li> <li>• Realiza promociones del mes.</li> </ul>
<p>Funciones Específicas: (Departamentales)</p>	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar las operaciones diarias del spa, asegurando un funcionamiento eficiente y efectivo.</li> <li>• Coordinar y asignar tareas al personal del spa, asegurando un servicio de calidad y atención al cliente.</li> <li>• Gestionar la agenda de citas y reservas, asegurando una programación adecuada de los tratamientos y servicios.</li> <li>• Mantener y controlar el inventario de productos y suministros del spa.</li> <li>• Realizar seguimiento de las metas de ventas y rentabilidad, asegurando el cumplimiento de los objetivos financieros.</li> <li>• Brindar atención personalizada a los clientes, atendiendo consultas, resolviendo problemas y asegurando su satisfacción.</li> <li>• Mantiene actualizado en tiempo real el sistema.</li> <li>• Encargado de que se manejen prácticas de inocuidad en el Depto. de spa.</li> </ul>

	<p>(Recepción, Cabinas, Pisos, Baños, Duchas, Temazcal, Ventanas, Aparatología, Decoración, Arreglos florales)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Después de cada uso se encargará de que se realice el cambio de blancos.</li><li>• Ordena el material de trabajo.</li><li>• Utiliza aromaterapia diariamente para el área de trabajo.</li><li>• Realiza reservaciones.</li><li>• Se encarga de verificar que se lleve una bata a la sauna y se espere a la persona para llevarla al spa.</li><li>• Al cobrar con tarjeta de crédito supervisa su validez.</li><li>• Conoce el llenado de formas de reservaciones del Spa.</li><li>• Debe exponer los comentarios que escuche de los clientes.</li><li>• Se encarga de modificar las amenidades de las cabinas, que sean armoniosas, sutiles y muy agradables.</li><li>• Después de atender a un cliente deberá pasar una encuesta de satisfacción.</li><li>• Cuando se solicite se coordina con el personal a su cargo para realizar:<ul style="list-style-type: none"><li>• Masaje y tratamientos corporales.</li><li>• Tratamientos Faciales.</li><li>• Encender temascal.</li><li>• Hace requisiciones de productos.</li><li>• Dar información del hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li><li>• Conoce el manejo de las promociones mensuales del Spa.</li></ul></li></ul> <p>Semanal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Programa y asigna turnos de trabajo al personal.</li><li>• Reunión con área para plantear mejoras.</li><li>• Realiza arreglos florales para decorar el área.</li></ul>
--	--

	<p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se reúne con gerente de operaciones para realizar y verificar promociones del mes.</li><li>• Se reúne con gerente operativo para verificar programa de trabajo, fumigación, capacitaciones y limpieza profunda.</li><li>• Realiza reuniones para verificar el cumplimiento de funciones de spa.</li><li>• Capacita recepcionista con promociones mensuales.</li><li>• Tabular encuestas y enviar un reporte de satisfacción.</li><li>• Entrega un reporte de horas extra acumuladas y propuesta de pago. (Descansos o pago)</li><li>• Realizar inspecciones regulares de los equipos para asegurarse de que estén en buen estado.</li><li>• Participa en programas de capacitación.</li></ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plantea mejoras y ayuda a otros departamentos.</li><li>• Asiste a reuniones organizadas dentro y fuera de la empresa.</li><li>• Realiza actualizaciones de procedimientos o controles internos.</li><li>• Asiste a otras áreas cuando se le solicite.</li><li>• Participa en la contratación y capacitación del personal del spa.</li><li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li><li>• Participa en capacitaciones y programas de desarrollo profesional para mejorar las habilidades.</li><li>• Colabora con otros departamentos, para garantizar la implementación efectiva de las políticas y procedimientos de seguridad.</li></ul>
--	--

	Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.
--	--

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	1
Educación Requerida:	Universitario ( Técnico en terapia física y ocupacional)
Conocimientos especiales:	Conocimientos especializados en la industria del spa, incluyendo una comprensión profunda de los tratamientos y servicios de spa, así como de los productos y equipos utilizados en este entorno. Atención al cliente, diferentes técnicas de masaje.
Idiomas:	Español e inglés avanzado.
Experiencia:	2 años mínimos.
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 1 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>
Competencias específicas gerenciales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo enfocado en mejoras</li> <li>• Conocimiento del negocio y manejo de relaciones</li> <li>• Capacidad de planificación y organización</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Desarrollo de equipos</li> <li>• Pensamiento estratégico</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Relaciones publicas</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Competencia del naufrago</li> <li>• Carisma</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Capacidad de convencimiento</li> <li>• Habilidad/ pensamiento analítico/ conceptual</li> <li>• Adaptabilidad- flexibilidad</li> <li>• Negociación – autonomía</li> <li>• Carisma</li> <li>• Discreto</li> <li>• Control de emociones</li> <li>• Don de mando</li> <li>• Extrovertido</li> <li>• Actitud de servicio</li> <li>• Coordinación de grupo</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> <li>• Desarrollo de redes inteligentes</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>



Control de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Actitud de Servicio</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> <li>• Pelo recogido y bien peinado</li> <li>• Maquillada</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>

**Manual de Funciones y Perfil Subgerente de Spa:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de spa
Nombre del puesto:	Subgerente
Objetivo del puesto:	Asistir al gerente de spa en la gestión y supervisión de todas las actividades del spa, asegurando la satisfacción de los clientes, el cumplimiento de los estándares de calidad y el logro de los objetivos establecidos.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente operativa y gerente de spa
Puesto que le reportan:	Terapeuta, atención al cliente, maid spa, terapeuta extra.
Puesto colaterales:	Gerente de mantenimiento y seguridad, chef ejecutivo, gerente de restaurante, gerente de división de cuartos.
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Proveedores y Clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Media (Puede gestionar pagos, cobros, autorizar compras no mayores a Q.1,000.00, descansos)
Autoridad:	Media (Autoriza vales no mayor a Q.200.00, autoriza cambios de turno, tiene autoridad para dirigir su área)
% donde se realiza el trabajo:	92% Spa, 5% en Saunas y recepción y 3% actividades fuera de la empresa.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones, encuestas y notas.</li> <li>• Se encarga de verificar que el personal a su cargo recicle correctamente la basura (Latas, orgánico, ecoblocks y vidrio)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promueve la aplicación del programa de medidas prácticas medio ambientales.</li> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer las expectativas de servicios y productos de los clientes en un 95% según encuestas.</li> <li>• Cumplir con la de limpieza permanente.</li> <li>• Cumplir con el mantenimiento y pintura de todas las áreas cada semana.</li> <li>• Resolver las quejas y reclamos de clientes en un tiempo menor a 10 horas.</li> <li>• Mantener detalles para cada servicio que hagan que la experiencia del cliente sea especial permanentemente.</li> <li>• Mantener todas las áreas libres de manchas de sarro de minerales semanalmente.</li> </ul>
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos de la empresa.</li> <li>• Conoce todos los productos y servicios de la empresa para proponerlos.</li> <li>• Cumple con los estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li> <li>• Responsable ante el Gerente de spa de su departamento y del cumplimiento de las normas.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisa que se lleven a cabo las políticas de su área.</li> <li>• Establece estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Verifica la limpieza de recepción, cabinas, baños, duchas y temazcal.</li> <li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> <li>• Conoce el manejo del sistema.</li> <li>• Realiza promociones del mes.</li> </ul>
<p>Funciones Específicas: (Departamentales)</p>	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar y coordinar las operaciones diarias del spa, asegurando que se cumplan los estándares de calidad y servicio.</li> <li>• Atender a los clientes y brindarles asesoramiento sobre los servicios y tratamientos disponibles.</li> <li>• Coordinar y asignar tareas al personal del spa, asegurando un servicio de calidad y atención al cliente.</li> <li>• Resolver cualquier problema o queja de los clientes de manera rápida y efectiva.</li> <li>• Supervisar el mantenimiento y limpieza del spa, asegurando un ambiente limpio y seguro para los clientes y el personal.</li> <li>• Colaborar con proveedores y realizar pedidos de productos y suministros necesarios para el funcionamiento del spa.</li> <li>• Participar en la elaboración de presupuestos y monitorear los costos operativos del spa.</li> <li>• Realizar recomendaciones para mejorar la oferta de servicios.</li> <li>• Apoyar al gerente de spa en la planificación estratégica y en la implementación de iniciativas para alcanzar los objetivos del departamento.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestionar la agenda de citas y reservas, asegurando una programación adecuada de los tratamientos y servicios.</li><li>• Brindar atención personalizada a los clientes, atendiendo consultas, resolviendo problemas y asegurando su satisfacción.</li><li>• Mantiene actualizado en tiempo real el sistema.</li><li>• Encargado de que se manejen prácticas de inocuidad en el Depto. de spa.</li><li>• -Recepción. -Cabinas. -Pisos. -Baños. -Duchas. -Temazcal.</li><li>• -Ventanas. -Aparatología. -Decoración. -Arreglos florales.</li><li>• Después de cada uso se encargará de que se realice el cambio de blancos.</li><li>• Ordena el material de trabajo.</li><li>• Utiliza aromaterapia diariamente para el área de trabajo.</li><li>• Realiza reservaciones.</li><li>• Se encarga de verificar que se lleve una bata a la sauna y se espere a la persona para llevarla al spa.</li><li>• Al cobrar con tarjeta de crédito supervisa su validez.</li><li>• Conoce el llenado de formas de reservaciones del Spa.</li><li>• Debe exponer los comentarios que escuche de los clientes.</li><li>• Se encarga de modificar las amenidades de las cabinas, que sean armoniosas, sutiles y muy agradables.</li><li>• Después de atender a un cliente deberá pasar una encuesta de satisfacción.</li><li>• Cuando se solicite se coordina con el personal a su cargo para realizar:<ul style="list-style-type: none"><li>• Masaje y tratamientos corporales.</li><li>• Tratamientos Faciales.</li><li>• Encender temascal.</li></ul></li></ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hace requisiciones de productos.</li><li>• Dar información del hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li><li>• Conoce el manejo de las promociones mensuales del Spa.</li></ul> <p>Semanal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Programa y asigna turnos de trabajo al personal.</li><li>• Reunión con área para plantear mejoras.</li><li>• Realiza arreglos florales para decorar el área.</li></ul> <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se reúne con gerente operativo para verificar programa de trabajo, fumigación, capacitaciones y limpieza profunda.</li><li>• Realiza reuniones para verificar el cumplimiento de funciones de spa.</li><li>• Capacita recepcionista con promociones mensuales.</li><li>• Tabular encuestas y enviar un reporte de satisfacción.</li><li>• Entrega un reporte de horas extra acumuladas y propuesta de pago. (Descansos o pago)</li><li>• Realizar inspecciones regulares de los equipos para asegurarse de que estén en buen estado.</li></ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plantea mejoras y ayuda a otros departamentos.</li><li>• Asiste a reuniones organizadas dentro y fuera de la empresa.</li><li>• Realiza actualizaciones de procedimientos o controles internos.</li><li>• Asiste a otras áreas cuando se le solicite.</li><li>• Participa en la capacitación del personal del spa.</li><li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participa en capacitaciones y programas de desarrollo profesional para mejorar las habilidades.</li> <li>• Colabora con otros departamentos, para garantizar la implementación efectiva de las políticas y procedimientos de seguridad.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	---

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	1
Educación Requerida:	Universitario ( Técnico en terapia física y ocupacional)
Conocimientos especiales:	Atención al cliente, diferentes técnicas de masaje.
Idiomas:	Español e inglés avanzado.
Experiencia:	2 años mínimos.
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 1 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética</li> </ul>
Competencias específicas gerenciales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo enfocado en mejoras</li> <li>• Conocimiento del negocio y manejo de relaciones</li> <li>• Capacidad de planificación y organización</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Desarrollo de equipos</li> <li>• Pensamiento estratégico</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Relaciones publicas</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Competencia del naufrago</li> <li>• Carisma</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Capacidad de convencimiento</li> <li>• Habilidad/ pensamiento analítico/ conceptual</li> <li>• Adaptabilidad- flexibilidad</li> <li>• Negociación – autonomía</li> <li>• Carisma</li> <li>• Discreto</li> <li>• Control de emociones</li> <li>• Don de mando</li> <li>• Extrovertido</li> <li>• Actitud de servicio</li> <li>• Coordinación de grupo</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de redes inteligentes</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Control de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Actitud de Servicio</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> <li>• Pelo recogido y bien peinado</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>

**Manual de Funciones y Perfil de Terapeuta:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de spa
Nombre del puesto:	Terapeuta
Objetivo del puesto:	Proporcionarle una opción de relajación integral al huésped, por medio de masajes relajantes terapéuticos, terapias corporales, entre otros servicios complementarios.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente de spa y subgerente
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Todo el departamento
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Media (Puede gestionar cobros a deudores, modificar reservaciones, realizar descuentos)
Autoridad:	Media
% donde se realiza el trabajo:	90% Spa y 10% Saunas y recepción.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones y notas, reutiliza flores y espuma floral cuando aún se pueda utilizar.</li> <li>• Se encarga de reciclar correctamente la basura (Latas, orgánico y vidrio)</li> <li>• Aplicación el programa de ahorro eficiente de energía y agua.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por cumplir las metas del área.

<p>Funciones Generales:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevan a cabo las políticas de su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos del hotel.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> <li>• Conoce el manejo del sistema.</li> </ul>
<p>Funciones Específicas: (Departamentales)</p>	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción y bienvenida a los clientes en el área de spa, asegurando un ambiente cálido y acogedor.</li> <li>• Realizar evaluaciones y entrevistas iniciales con los clientes para comprender sus necesidades, expectativas y cualquier condición médica relevante.</li> <li>• Proporcionar y administrar una variedad de tratamientos de spa, como masajes, envolturas corporales, faciales, exfoliaciones, entre otros, según las preferencias y necesidades individuales de los clientes.</li> <li>• Aplicar técnicas de terapia manual y utilizar productos y equipos adecuados para brindar un servicio de calidad y bienestar.</li> <li>• Asesorar a los clientes sobre los diferentes tratamientos y opciones disponibles, recomendando aquellos que mejor se adapten a sus necesidades</li> </ul>

- Asegurar la privacidad y la comodidad de los clientes durante los tratamientos, manteniendo un ambiente tranquilo y relajante en las salas de tratamiento.
- Monitorear el bienestar de los clientes durante los tratamientos, prestando atención a cualquier indicio de malestar o reacción adversa.
- Proporcionar educación y consejos a los clientes sobre cuidado personal, bienestar y prácticas saludables que puedan complementar los tratamientos de spa.
- Mantener registros precisos de los tratamientos realizados, incluyendo detalles como la duración, los productos utilizados y cualquier observación relevante.
- Realizar evaluaciones de los clientes antes de su sesión de sauna, para determinar su estado de salud general, condiciones médicas preexistentes y cualquier restricción o precaución necesaria.
- Explicar los beneficios y riesgos de la terapia de sauna a los clientes, asegurándose de que comprendan cómo funciona y qué esperar durante la sesión.
- Control de horas extras.
- Gestión de horario y días de descanso.
- Resolver problemas o inconvenientes con los clientes.
- Realizar servicios de spa como masajes, tratamientos, faciales, corporales, entre otros.
- Ir a dejar a los clientes al sauna.
- Mantiene actualizado en tiempo real el sistema.
- Encargado de limpieza general del área de spa.

(Recepción, Cabinas, Pisos, Baños, Duchas, Jacuzzi, Temazcal., Ventanas, Aparatología, Decoración, Arreglos florales, Muebles, Vidrios, Espejos, Fumigar cuando sea necesario)

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Después de cada uso se encargará de realizar cambio de blancos.</li><li>• Decoración con blancos.</li><li>• Ordena el material de trabajo.</li><li>• Utiliza aromaterapia diariamente para el área de trabajo.</li><li>• Realiza reservaciones.</li><li>• Se encarga de verificar que se lleve una bata a la sauna y se espere a la persona para llevarla al spa.</li><li>• Al cobrar con tarjeta de crédito supervisa su validez.</li><li>• Conoce el llenado de formas de reservaciones del Spa.</li><li>• Debe exponer los comentarios que escuche de los clientes.</li><li>• Después de atender a un cliente deberá pasar una encuesta de satisfacción.</li></ul> <p>Cuando se solicite:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Encargado de masaje y tratamientos corporales.</li><li>• Realiza reflexología y/o (manicure, pedicura)</li><li>• Encargada de Tratamientos Faciales.</li><li>• Encargada del servicio de temascal.</li><li>• Hace requisiciones de productos.</li><li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li><li>• Conoce el manejo de las promociones mensuales del Spa.</li></ul> <p>Semanal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Reunión con área para plantear mejoras.</li><li>• Realiza arreglos florales para decorar el área.</li></ul> <p>Mensual:</p>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiste a reuniones para verificar el cumplimiento de funciones de spa.</li> </ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En ocacione limpieza de cabinas de sauna.</li> <li>• Plantea mejoras y ayuda a otros departamentos.</li> <li>• Asiste a las reuniones organizadas del departamento o reuniones generales.</li> <li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li> <li>• Participa en capacitaciones y programas de desarrollo profesional para mejorar las habilidades.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	--

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	5
Educación Requerida:	Universitaria ( Técnico en terapia física y ocupacional)
Conocimientos especiales:	Atención al cliente, técnicas de masaje y terapia, anatomía y fisiología, conocimiento de productos y equipos.
Idiomas:	Español e inglés medio.
Experiencia:	2 años mínimo
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 2 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Carisma</li> <li>• Cuidado</li> <li>• Delicado</li> <li>• Pasión</li> <li>• Control de emociones</li> <li>• Actitud de servicio</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Control de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li></ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Orientación al cliente interno y externo</li></ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actitud de Servicio</li><li>• Mejora continua</li></ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uso de uniforme Autorizado</li><li>• Uso de Gafete autorizado</li><li>• Bien presentable</li></ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento de horario.</li><li>• Entrega de reportes puntualmente.</li><li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li></ul>



**Manual de Funciones y Perfil de Atención al Cliente:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de spa
Nombre del puesto:	Atención al cliente
Objetivo del puesto:	Garantizar una experiencia relajante, rejuvenecedora y placentera para los clientes, cuidando cada detalle y ofreciendo un servicio amable, profesional y de calidad.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente de spa y subgerente
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Todo el departamento
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Media (tiene cierto grado de libertad y capacidad para tomar decisiones relacionadas con la atención al cliente y la resolución de problemas)
Autoridad:	Media
% donde se realiza el trabajo:	Recepción área de spa

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones y notas, reutiliza flores y espuma floral cuando aún se pueda utilizar.</li> <li>• Se encarga de reciclar correctamente la basura (Latas, orgánico y vidrio).</li> <li>• Participar en las actividades del comité de buenas prácticas medio ambientales.</li> </ul>

Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por cumplir las metas del área.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevan a cabo las políticas de su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos de la empresa.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> <li>• Conoce el manejo del sistema.</li> </ul>
Funciones Específicas: (Departamentales)	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de reservas:</li> <li>• Atender y registrar las reservas de los clientes para los diferentes servicios y tratamientos del spa.</li> <li>• Asegurarse de que se asignen los horarios adecuados y se realicen los ajustes necesarios.</li>   <li>• Recepción y bienvenida:</li> <li>• Recibir a los clientes en el área de recepción.</li> <li>• Proporcionar información a los clientes sobre los servicios disponibles, los horarios y las tarifas.</li> <li>• Asegurarse de que los clientes se sientan bienvenidos y cómodos.</li>   <li>• Asesoramiento y recomendaciones:</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Brindar asesoramiento personalizado a los clientes sobre los tratamientos y servicios que mejor se adapten a sus necesidades, teniendo en cuenta sus preferencias y cualquier condición de salud relevante.</li><li>• Atención al cliente:<ul style="list-style-type: none"><li>• Resolver consultas, preguntas de los clientes.</li><li>• Resolver quejas de los clientes de manera cortés y efectiva.</li><li>• Brindar soluciones a los clientes y asegurarse de que tengan una experiencia positiva en el spa.</li></ul></li><li>• Coordinación con el personal:<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicarse y coordinar con el personal de spa, como terapeutas, esteticistas y masajistas, para asegurar una atención continua y eficiente a los clientes.</li></ul></li><li>• Promoción y ventas:<ul style="list-style-type: none"><li>• Promocionar los productos y servicios adicionales del spa, como productos de cuidado de la piel, tratamientos especiales o paquetes de bienestar.</li><li>• Realizar ventas adicionales cuando sea apropiado.</li></ul></li><li>• Mantenimiento de registros:<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener registros precisos de las reservas, pagos y cualquier otra información relevante de los clientes,</li><li>• Asegurar la confidencialidad y la protección de datos de los clientes.</li></ul></li></ul> <p>Semanal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Recepción y registro de clientes.</li><li>• Gestión de reservas y programación de citas.</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento de registros y datos de clientes actualizados.</li> </ul> <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento de la satisfacción del cliente a través de encuestas o retroalimentación.</li> <li>• Evaluación y actualización de los productos y servicios del spa.</li> <li>• Participación en reuniones de equipo para mejorar la calidad del servicio.</li> <li>• Colaboración en la organización de eventos especiales o promociones.</li> </ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiste a las reuniones organizadas del departamento o reuniones generales.</li> <li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li> <li>• Participa en capacitaciones y programas de desarrollo profesional para mejorar las habilidades.</li> <li>• Colabora con otros departamentos, para garantizar la implementación efectiva de las políticas y procedimientos de seguridad.</li> <li>• Apoyo en la preparación y decoración de espacios para eventos especiales.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	--

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	2
Educación Requerida:	Educación media.

Conocimientos especiales:	Atención al cliente, comunicación efectiva, empatía y capacidad para trabajar en equipo.
Idiomas:	Español de inglés avanzado
Experiencia:	Experiencia previa en roles de servicio al cliente.
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 2 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Capacidad de convencimiento</li> <li>• Habilidad/ pensamiento analítico/ conceptual</li> <li>• Adaptabilidad- flexibilidad</li> <li>• Negociación – autonomía</li> <li>• Carisma</li> <li>• Discreto</li> <li>• Control de emociones</li> <li>• Don de mando</li> <li>• Extrovertido</li> <li>• Actitud de Servicio</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de grupo</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> <li>• Desarrollo de redes inteligentes</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> <li>• Pelo bien recogido y bien peinado</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li></ul>
--	--

**Manual de Funciones y Perfil de Maid Spa:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de spa
Nombre del puesto:	Maid spa
Objetivo del puesto:	Proporcionar ayuda en el área de spa, para un mejor rendimiento en atención al cliente.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente de spa y subgerente
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Todo el departamento
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Clientes
Horarios:	7:00 am a 5:30 pm. Lunes a Domingo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Media (Puede gestionar cobros a los clientes y proporcionar información)
Autoridad:	Baja
% donde se realiza el trabajo:	90% Spa y 10% Saunas y recepción.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones y notas, reutiliza flores y espuma floral cuando aún se pueda utilizar.</li> <li>• Se encarga de reciclar correctamente la basura (Latas, orgánico y vidrio).</li> <li>• Participar en las actividades del comité de buenas prácticas medio ambientales.</li> </ul>



Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por cumplir las metas del área.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lleva a cabo las políticas de su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos de la empresa.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> <li>• Conoce el manejo del sistema.</li> </ul>
Funciones Específicas: (Departamentales)	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantiene actualizado en tiempo real el sistema.</li> <li>• Colaboración en la preparación de salas de tratamiento y servicios especiales, como masajes, tratamientos faciales, terapias de agua, etc.</li> <li>• Mantenimiento y limpieza de las áreas comunes del spa, como pasillos, recepción, sala de espera, áreas de descanso, etc.</li> <li>• Encargada de limpieza general del área de spa: recepción, cabinas, pisos, baños, duchas. temazcal, ventanas, aparatología.</li> <li>• Reposición de suministros y productos necesarios, como toallas, sábanas, productos de limpieza, papel higiénico, jabón, entre otros.</li> <li>• Después de cada uso se encargará de realizar cambio de blancos.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Decoración con blancos.</li><li>• Ordena el material de trabajo.</li><li>• Utiliza aromaterapia diariamente para el área de trabajo.</li><li>• Realiza reservaciones.</li><li>• Se encarga de verificar que se lleve una bata a la sauna y se espere a la persona para llevarla al spa.</li><li>• Al cobrar con tarjeta de crédito supervisa su validez.</li><li>• Conoce el llenado de formas de reservaciones del Spa.</li><li>• Debe exponer los comentarios que escuche de los clientes.</li><li>• Atención a las necesidades y solicitudes de los clientes.</li><li>• Asegurar la comodidad y satisfacción de los clientes durante su estancia en el spa.</li><li>• Reporte de cualquier problema o incidencia a los supervisores o encargados del spa.</li><li>• Seguimiento de los procedimientos y protocolos establecidos para garantizar la calidad y el cumplimiento de normas de higiene y seguridad.</li><li>• Colaboración con otros miembros del equipo del spa en la realización de tareas generales y apoyo en eventos especiales o promociones.</li><li>• Lavar batas, doblar ropa.</li><li>• Verificar que haya químicos para la limpieza.</li><li>• Después de atender a un cliente deberá pasar una encuesta de satisfacción.</li></ul> <p>Cuando se solicite:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Realiza reflexología y/o (manicure, pedicura)</li><li>• Hace requisiciones de productos.</li><li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li></ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conoce el manejo de las promociones mensuales del Spa.</li></ul> <p>Semanal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Reunión con área para plantear mejoras.</li><li>• Organización y limpieza de los armarios y estantes de almacenamiento de productos y equipos de spa.</li></ul> <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mantenimiento y limpieza profunda de los equipos de masaje, como camillas, sillas de masaje y otros accesorios.</li><li>• Limpieza y desinfección de los baños y vestuarios del spa.</li><li>• Inspección y revisión de la calidad y vigencia de los productos utilizados en los tratamientos del spa.</li><li>• Colaboración en la organización de eventos especiales o promociones del spa.</li><li>• Asiste a reuniones para verificar el cumplimiento de funciones de spa.</li></ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Colaboración en la reorganización de las áreas de tratamiento y descanso según las necesidades y cambios en la demanda del spa.</li><li>• Asistencia en la atención y resolución de situaciones inesperadas, como derrames o accidentes en las áreas del spa.</li><li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li><li>• Participa en capacitaciones y programas de desarrollo profesional para mejorar las habilidades.</li><li>• Apoyo en la preparación y decoración de espacios para eventos especiales.</li></ul>
--	---

	Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.
--	--

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	2
Educación Requerida:	Secretaria/ bachiller
Conocimientos especiales:	Atención al cliente, Diferentes técnicas de masaje.
Idiomas:	Español
Experiencia:	1 año mínimo
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 2 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Capacidad de convencimiento</li> <li>• Habilidad/ pensamiento analítico/ conceptual</li> <li>• Adaptabilidad- flexibilidad</li> <li>• Negociación – autonomía</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carisma</li> <li>• Discreto</li> <li>• Control de emociones</li> <li>• Don de mando</li> <li>• Extrovertido</li> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Coordinación de grupo</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimientos</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> <li>• Desarrollo de redes inteligentes</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>

Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uso de uniforme Autorizado</li><li>• Uso de Gafete autorizado</li><li>• Pelo bien recogido y bien peinado</li></ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento de horario.</li><li>• Entrega de reportes puntualmente.</li><li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li></ul>

**Manual de Funciones y Perfil de Terapeuta Extra:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de spa
Nombre del puesto:	Terapeuta extra
Objetivo del puesto:	Proporcionar tratamientos terapéuticos de alta calidad y personalizados para promover la relajación, aliviar el estrés, mejorar la salud y el bienestar de los clientes.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente de spa y subgerente
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Todo el departamento
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Media (Puede gestionar cobros a los clientes y proporcionar información)
Autoridad:	Baja
% donde se realiza el trabajo:	90% Spa y 10% Saunas y recepción.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones y notas, reutiliza flores y espuma floral cuando aún se pueda utilizar.</li> <li>• Se encarga de reciclar correctamente la basura (Latas, orgánico y vidrio)</li> <li>• Aplicación el programa de ahorro eficiente de energía y agua.</li> </ul>

Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por cumplir las metas del área.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lleva a cabo las políticas de su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos de la empresa.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> <li>• Conoce el manejo del sistema.</li> </ul>
Funciones Específicas: (Departamentales)	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantiene actualizado en tiempo real el sistema.</li> <li>• Realizar tratamientos y terapias específicas según las necesidades y preferencias de los clientes, como masajes, faciales, envolturas corporales, exfoliaciones, entre otros.</li> <li>• Preparar las salas de tratamiento antes de la llegada de los clientes, asegurando que estén limpias, ordenadas y con el equipo y suministros necesarios.</li> <li>• Dar la bienvenida a los clientes, realizar una evaluación inicial de sus necesidades y brindar recomendaciones sobre los tratamientos más adecuados para ellos.</li> <li>• Explicar los procedimientos y beneficios de los tratamientos a los clientes, respondiendo cualquier pregunta que puedan tener.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar los tratamientos de manera profesional, aplicando técnicas adecuadas y siguiendo los protocolos y estándares de calidad establecidos.</li><li>• Después de cada uso realiza la limpieza general del área de spa. (Recepción, cabinas, pisos, baños, duchas, jacuzzi, temazcal, ventanas, aparatología, decoración, arreglos florales, muebles, vidrios, espejos, fumigar cuando sea necesario)</li><li>• Después de cada uso se encargará de realizar cambio de blancos.</li><li>• Decoración con blancos.</li><li>• Ordena el material de trabajo.</li><li>• Utiliza aromaterapia diariamente para el área de trabajo.</li><li>• Realiza reservaciones.</li><li>• Se encarga de verificar que se lleve una bata a la sauna y se espere a la persona para llevarla al spa.</li><li>• Al cobrar con tarjeta de crédito supervisa su validez.</li><li>• Conoce el llenado de formas de reservaciones del Spa.</li><li>• Mantener registros precisos de los tratamientos realizados, incluyendo la información sobre los productos utilizados, las reacciones del cliente y cualquier observación relevante.</li><li>• Brindar un excelente servicio al cliente, asegurándose de que se sientan cómodos y atendidos durante toda su experiencia en el spa.</li><li>• Asegurarse de que los suministros y equipos estén debidamente almacenados y en buen estado.</li><li>• Colaborar con otros miembros del equipo del spa para garantizar un funcionamiento eficiente y brindar un servicio integral a los clientes.</li><li>• Debe exponer los comentarios que escuche de los clientes.</li></ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Después de atender a un cliente deberá pasar una encuesta de satisfacción.</li></ul> <p>Cuando se solicite:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Encargada del servicio de temascal.</li><li>• Hace requisiciones de productos.</li><li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li><li>• Conoce el manejo de las promociones mensuales del Spa.</li></ul> <p>Semanal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Reunión con área para plantear mejoras.</li><li>• Organización y limpieza de los armarios y estantes de almacenamiento de productos y equipos de spa.</li></ul> <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mantenimiento y limpieza profunda de los equipos de masaje, como camillas, sillas de masaje y otros accesorios.</li><li>• Limpieza y desinfección de los baños y vestuarios del spa.</li><li>• Inspección y revisión de la calidad y vigencia de los productos utilizados en los tratamientos del spa.</li><li>• Colaboración en la organización de eventos especiales o promociones del spa.</li><li>• Asiste a reuniones para verificar el cumplimiento de funciones de spa.</li></ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mantenerse actualizado sobre las últimas técnicas y tendencias en terapias de spa, participando en capacitaciones y programas de desarrollo profesional.</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia en la atención y resolución de situaciones inesperadas, como derrames o accidentes en las áreas del spa.</li> <li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li> <li>• Apoyo en la preparación y decoración de espacios para eventos especiales.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	---

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	3
Educación Requerida:	Universitario ( Técnico en terapia física y ocupacional)
Conocimientos especiales:	Atención al cliente, diferentes técnicas de masaje, terapias de spa y bienestar.
Idiomas:	Español
Experiencia:	1 año mínimo
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 2 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Capacidad de convencimiento</li> <li>• Habilidad/ pensamiento analítico/ conceptual</li> <li>• Adaptabilidad- flexibilidad</li> <li>• Negociación – autonomía</li> <li>• Carisma</li> <li>• Discreto</li> <li>• Control de emociones</li> <li>• Don de mando</li> <li>• Extrovertido</li> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Coordinación de grupo</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimientos</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> <li>• Desarrollo de redes inteligentes</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li></ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Orientación al cliente interno y externo</li></ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"><li>• Creatividad e innovación</li><li>• Actitud de Servicio</li><li>• Mejora continua</li></ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uso de uniforme Autorizado</li><li>• Uso de Gafete autorizado</li><li>• Pelo bien recogido y bien peinado</li></ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento de horario.</li><li>• Entrega de reportes puntualmente.</li><li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li></ul>

### 4.13 Departamento de División de Cuartos

#### Inventario de puesto del departamento

Asamblea General de Accionistas (4)

Gerente General CEO (1)

Gerente Operativa COO (1)

Gerente Financiero CFO (1)

Gerente de Recursos Humanos CHO (1)

Gerente División de Cuartos (1)

Ama de llaves (1)

Camareras (3)

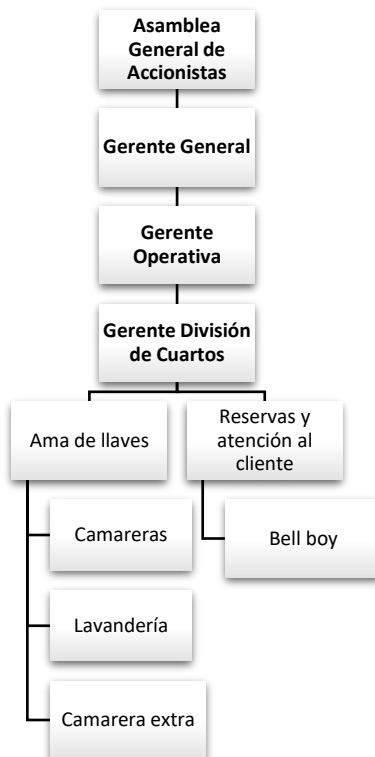
Lavandería (2)

Camarera extra (1)

Reservas y atención al cliente (3)

Bell boy (1)

#### Organigrama



**Manual de Funciones y Perfil Gerente de División de Cuartos:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento división de cuartos
Nombre del puesto:	Gerente de división de cuartos
Objetivo del puesto:	Garantizar la satisfacción de los huéspedes, coordinar el personal a su cargo y garantizar el cumplimiento de los estándares para posicionar a “Las cumbres” como un hotel de primer nivel.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente general y gerente operativa
Puesto que le reportan:	Ama de llaves, reservas y atención al cliente, camareras, bell boy, lavandería, camarera extra.
Puesto colaterales:	Gerente de mantenimiento y seguridad, chef ejecutivo, gerente de restaurante, gerente de spa.
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Proveedores y Clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Media (Puede gestionar pagos, cobros, autorizar compras no mayores a Q.800.00, descansos del área)
Autoridad:	Media (Autoriza vales no mayor a Q.100.00, autoriza cambios de turno)
% donde se realiza el trabajo:	90% Hotel, 5% habitaciones y bodega, 5% áreas públicas.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones, encuestas y notas.</li> <li>• Se encarga de verificar que el personal a su cargo recicle correctamente la basura (Latas, orgánico, eco blocks y vidrio)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promueve la aplicación del programa de medidas prácticas medio ambientales.</li> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer las expectativas de servicios y productos de los huéspedes en un 95% según encuestas.</li> <li>• Cumplir con la de limpieza permanente.</li> <li>• Cumplir con el mantenimiento y pintura de todas las áreas cada semana.</li> <li>• Resolver las quejas y reclamos de clientes en un tiempo menor a 10 horas.</li> <li>• Mantener detalles para cada servicio que hagan que la experiencia del cliente sea especial permanentemente.</li> <li>• Mantener todas las áreas libres de manchas de sarro de minerales semanalmente.</li> </ul>
Funciones Generales: (todo el hotel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable ante el gerente de operación de su departamento y del cumplimiento de las normas.</li> <li>• Supervisa que se lleven a cabo las políticas de su área.</li> <li>• Establece estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li> <li>• Verifica la limpieza de recepción.</li> <li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos de la empresa.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> <li>• Conoce el llenado de formas de reservaciones y recepción.</li> <li>• Deberá controlar los bienes muebles e inmuebles a su cargo.</li> </ul>
<p>Funciones Específicas: (Departamentales)</p>	<p>Diario:</p> <p>Supervisar el equipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar y supervisar al personal de limpieza y mantenimiento de la división de cuartos.</li> <li>• Asignar tareas, proporcionar capacitación y orientación.</li> <li>• Asegurarse que se cumplan los estándares de calidad y eficiencia.</li> </ul> <p>Coordinar la disponibilidad de habitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajar en estrecha colaboración con el personal de recepción y reservas para coordinar la disponibilidad de habitaciones,</li> <li>• Asegurar una ocupación eficiente y maximizando los ingresos del establecimiento.</li> </ul> <p>Controlar la calidad de la limpieza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar inspecciones regulares de las habitaciones y áreas comunes para garantizar que se mantengan altos estándares de limpieza, higiene y presentación.</li> </ul> <p>Gestionar el inventario de suministros:</p>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supervisar y controlar el inventario de suministros de limpieza y amenidades de la división de cuartos,</li><li>• Realizar pedidos y asegurar un suministro adecuado para satisfacer las necesidades operativas.</li></ul> <p>Mantenimiento y reparaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinar y supervisar las labores de mantenimiento y reparación en las habitaciones y áreas comunes, asegurando un entorno seguro y funcional para los huéspedes.</li></ul> <p>Cumplimiento de normas y regulaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Asegurarse de que el establecimiento cumpla con todas las normas y regulaciones de seguridad, higiene y salud aplicables a la división de cuartos.</li></ul> <p>Atender las necesidades de los huéspedes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Resolver cualquier problema o solicitud de los huéspedes relacionado con la limpieza de las habitaciones, el mantenimiento o los servicios adicionales, asegurando una experiencia satisfactoria para los huéspedes.</li></ul> <p>Otras actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Realiza cualquier tarea que sea necesaria para la mejora de su área.</li><li>• Se encarga de la limpieza de su área de trabajo.</li><li>• Da información general de los servicios del hotel.</li><li>• Encargado de responder correos electrónicos, teléfonos, realizar cotizaciones y atención al cliente.</li><li>• Da seguimiento a las cotizaciones y concreta la venta.</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Autoriza que se despache en bodega en ocasiones especiales o de emergencia.</li><li>• Responsable de control de depósitos y reembolsos a clientes.</li><li>• Encargado de reportes de información importante a gerente general y gerente de operaciones.</li><li>• Controla copias de llaves de hotel.</li><li>• Se coordina con área de spa para realizar reservaciones.</li><li>• Envía confirmaciones electrónicas.</li><li>• Conoce el manejo de la computadora y el programa.</li><li>• Verifica que todas las líneas estén en funcionamiento, de lo contrario comentar lo sucedido al gerente general.</li><li>• Se encarga de verificar que los teléfonos se encuentren cargados.</li><li>• Verifica que los POS se encuentren cargados por cualquier emergencia.</li><li>• Supervisa que los materiales y papelería se encuentren completos.</li><li>• Recibe el fondo fijo de caja.</li><li>• Realiza cierre de cajas.</li><li>• Recibe de los meseros los pagos hechos por los clientes.</li><li>• Al recibir tarjetas de crédito supervisa su validez.</li><li>• Lleva el control de todo lo que se ha vendido.</li><li>• Al terminar su turno realiza el corte de caja.</li><li>• Se mantiene informado de los clientes que tiene autorizado crédito e informa a su subordinada.</li><li>• Encargado de enviar reportes de ama de llaves.</li><li>• Envía solicitudes de cortesía.</li><li>• Vende los servicios del hotel.</li><li>• Conoce a los proveedores e informa cuando llegan a solicitar pedido.</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Debe exponer los comentarios que escuche de los clientes.</li><li>• Conoce el manejo de los paquetes y planes especiales.</li><li>• Contesta mensajes de las redes sociales.</li><li>• Se encarga de atender a clientes que necesiten información de eventos sociales.</li></ul> <p>Semanal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Coordina descansos de sus colaboradores y pasa el reporte a la gerente de operaciones.</li><li>• Se encarga de verificar que su personal se encuentre uniformado e identificado.</li><li>• Coordinar la asignación de habitaciones a los huéspedes y asegurar una experiencia de check-in y check-out fluida.</li><li>• Realizar reuniones con el personal para comunicar instrucciones, brindar retroalimentación y resolver problemas o preguntas.</li></ul> <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conjunto con la gerente de operaciones realiza su programa de trabajo.</li><li>• Analiza los informes de ocupación y rendimiento del departamento para identificar tendencias y realizar ajustes en la estrategia operativa.</li><li>• Encargado de recaudar la facturación y entregarla a Gerencia.</li><li>• Da propuesta de mejoras en su departamento.</li><li>• Se encarga de reforzar y retroalimentar a su personal.</li><li>• Se coordina con la gerente operativa para el plan de fumigación mensual según ocupación.</li><li>• Realizar inspecciones regulares de los equipos para asegurarse de que estén en buen estado.</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participa en reuniones de planificación y revisión con la dirección de la empresa.</li><li>• Participa en programas de capacitación.</li></ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Coordina el ingreso de los grupos, realiza su respectivo reporte con 2 días de anticipación, informando tipo de alimentación, detalles de hospedaje, crédito, horarios.</li><li>• Autoriza Salidas tarde, tarifas, controla los descuentos o cargos extras según problemas o antecedentes ocurridos.</li><li>• Excesivo Ruido de vecinos</li><li>• Descuento de pelos en la habitación</li><li>• Mal funcionamiento de Jacuzzis o Duchas</li><li>• Aparición de alguna plaga</li></ul> <p>Cambios de habitación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Atiende las quejas de los huéspedes hasta su solución.</li><li>• Atiende huéspedes especiales o VIP.</li><li>• Envía cortesías.</li><li>• En sus tiempos libres se coordina con el departamento de spa para realizar ventas por teléfono y correo electrónico.</li><li>• Colabora en la selección y capacitación del personal de cuartos.</li><li>• Entrena y capacita a su nuevo personal de departamento.</li><li>• Asiste a todas las reuniones organizadas por gerencia.</li><li>• Reporta a mantenimiento cuando exista un problema.</li><li>• Evalúa trimestralmente a su personal.</li><li>• Cubre temporalmente las actividades de algún compañero de departamento si fuera necesario.</li></ul>
--	--

	Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.
--	--

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	1
Educación Requerida:	Universitaria (Mínimo se solicita 8vo. Semestre de carrera a fin a ciencia económicas)
Conocimientos especiales:	Atención al cliente, servicio de calidad, neuroventas, eventos, administración hotelera, gestión de personal.
Idiomas:	Español e inglés avanzado
Experiencia:	Experiencia 2 años mínimo en la industria hotelera y en roles relacionados con el departamento de housekeeping o división de cuartos.
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 2 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Prudencia</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> <li>• Proactivo</li> </ul>

Competencias específicas gerenciales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo enfocado en mejoras</li> <li>• Conocimiento del negocio y manejo de relaciones</li> <li>• Capacidad de planificación y organización</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Desarrollo de equipos</li> <li>• Pensamiento estratégico</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Relaciones publicas</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Competencia del naufrago</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Capacidad de convencimiento</li> <li>• Habilidad/ pensamiento analítico/ conceptual</li> <li>• Adaptabilidad- flexibilidad</li> <li>• Negociación – autonomía</li> <li>• Carisma</li> <li>• Discreto</li> <li>• Control de emociones</li> <li>• Don de mando</li> <li>• Extrovertido</li> <li>• Actitud de servicio</li> <li>• Coordinación de grupo</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> <li>• Desarrollo de redes inteligentes</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>

Control de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Actitud de servicio</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> <li>• Pelo bien recogido y bien peinado</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>



**Manual de Funciones y Perfil Ama de Llaves:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento división de cuartos
Nombre del puesto:	Ama de llaves
Objetivo del puesto:	Asegurar la limpieza, orden y calidad en todas las áreas del hotel, especialmente en las habitaciones, para garantizar la satisfacción y comodidad de los huéspedes.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente operativa y gerente de división de cuartos
Puesto que le reportan:	Camareras, lavandería, camarera extra
Puesto colaterales:	Todo el departamento, restaurante
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Media (tiene la capacidad de tomar decisiones y resolver problemas relacionados con la limpieza, mantenimiento y organización de las habitaciones, así como en la gestión del personal a su cargo)
Autoridad:	Media
% donde se realiza el trabajo:	100% Hotel

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones, encuestas y notas.</li> <li>• Promueve la aplicación del programa de medidas prácticas medio ambientales.</li> <li>• Se encarga de verificar que el personal a su cargo recicle correctamente la basura (Latas, orgánico, ecoblocks y vidrio)</li> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por cumplir las metas del área.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos del hotel.</li> <li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li> <li>• Conoce todos los productos y servicios de la empresa para proponerlos.</li> <li>• Cumple con los estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> <li>• Realiza los arreglos florales para la decoración.</li> <li>• Deberá controlar los bienes muebles e inmuebles a su cargo.</li> </ul>
Funciones Específicas: (Departamentales)	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar y realizar las tareas de limpieza de los cuartos y áreas comunes del hotel.</li> <li>• Supervisa que las habitaciones se encuentren en buen estado, tomando como parámetro el formato de check-list.</li> <li>• Si existiera algún inconveniente lo reporta a la respectiva área.</li> <li>• Mantiene al día el sistema de operaciones.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se guía de la ocupación y reservaciones, tipo de paquete o plan de grupo para la puesta a punto de las habitaciones.</li><li>• Sigue requerimientos especiales y supervisa el cumplimiento para las habitaciones.</li><li>• Coordinar arreglo de las habitaciones, áreas comunes y áreas de servicio.</li><li>• Verificar el estado de limpieza y orden de las habitaciones antes de la llegada de los huéspedes y durante su estancia.</li><li>• Organizar y distribuir el trabajo del personal a su cargo, asignando las habitaciones y áreas a limpiar.</li><li>• Inspeccionar la calidad del trabajo realizado por el personal de limpieza.</li><li>• Asegurar que se cumplan los estándares de limpieza y presentación establecidos.</li><li>• Realizar inventario y solicitar suministros necesarios para la limpieza y mantenimiento de las habitaciones y áreas comunes.</li><li>• Colaborar con el departamento de recepción para coordinar la asignación de habitaciones a los huéspedes.</li><li>• Atender y resolver solicitudes o quejas de los huéspedes relacionadas con la limpieza y mantenimiento de las habitaciones.</li><li>• Realizar seguimiento a las tareas de mantenimiento correctivo y preventivo, asegurando que se lleven a cabo de manera oportuna.</li><li>• Capacitar y supervisar al personal de limpieza, brindando instrucciones y retroalimentación para asegurar un desempeño óptimo.</li><li>• Mantener registros y reportes relacionados con la limpieza, mantenimiento y uso de suministros.</li></ul>
--	---

	<p>Semanal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Elabora el plan de limpieza y asignar tareas al personal de limpieza.</li><li>• Realizar inspecciones de calidad en las habitaciones y áreas comunes.</li><li>• Coordinar la reposición de suministros y materiales necesarios.</li><li>• Supervisar la realización de labores de limpieza profunda en habitaciones o áreas específicas.</li><li>• Realizar reuniones de equipo para comunicar instrucciones, brindar retroalimentación y resolver dudas o problemas.</li></ul> <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluar el rendimiento del personal de limpieza y llevar a cabo evaluaciones de desempeño.</li><li>• Revisar los inventarios de productos de limpieza y solicitar la reposición de existencias.</li><li>• Realizar el inventario y control de los activos del departamento, como ropa de cama, toallas, etc.</li><li>• Colaborar en la elaboración del presupuesto del departamento y gestionar los gastos relacionados.</li><li>• Realizar inspecciones regulares de los equipos para asegurarse de que estén en buen estado.</li><li>• Planifica capacitaciones.</li><li>• Participa en reuniones de planificación y revisión con la dirección de la empresa.</li><li>• Participa en programas de capacitación.</li></ul> <p>Ocasional:</p>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordina la limpieza y preparación de áreas adicionales para eventos especiales o grupos grandes de huéspedes.</li> <li>• Realiza inspecciones generales en todas las áreas del establecimiento para identificar y solucionar problemas de limpieza o mantenimiento.</li> <li>• Participa en reuniones con otros departamentos para coordinar actividades relacionadas con la limpieza y el mantenimiento.</li> <li>• Colabora en la planificación y ejecución de renovaciones o mejoras en las instalaciones.</li> <li>• Asiste a las reuniones organizadas del departamento o reuniones generales.</li> <li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li> <li>• Colabora con otros departamentos, para garantizar la implementación efectiva de las políticas y procedimientos de seguridad.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	---

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	1
Educación Requerida:	Universitaria (Mínimo se solicita 8vo. Semestre de carrera a fin a ciencia económicas)
Conocimientos especiales:	Se requiere conocimientos en normas de limpieza y sanitización, gestión de inventario y suministro, atención al cliente, organización y planificación.
Idiomas:	Español e inglés avanzado
Experiencia:	2 años mínimo
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 2 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>
Competencias específicas gerenciales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento del negocio y manejo de relaciones</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Relaciones publicas</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Carisma</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Capacidad de convencimiento</li> <li>• Habilidad/ pensamiento analítico/ conceptual</li> <li>• Adaptabilidad- flexibilidad</li> <li>• Negociación – autonomía</li> <li>• Discreto</li> <li>• Control de emociones</li> <li>• Extrovertido</li> <li>• Actitud de servicio</li> <li>• Coordinación de grupo</li> </ul>

Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> <li>• Pelo bien recogido y bien peinado</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>

**Manual de Funciones y Perfil de Camarera:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento división de cuartos
Nombre del puesto:	Camarera
Objetivo del puesto:	Mantener áreas públicas, habitaciones de hotel y baños públicos inocuos para uso de los clientes.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente de división de cuartos y ama de llaves
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Todo el departamento, restaurante, lavandería
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Proveedores y Clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Baja (Puede opinar)
Autoridad:	Baja (Debe de preguntar antes de realizar cualquier actividad de carácter trascendente)
% donde se realiza el trabajo:	85% habitaciones, 2% Bodega, 3% Recepción y 10% áreas públicas.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones, encuestas y notas.</li> <li>• Promueve la aplicación del programa de medidas prácticas medio ambientales.</li> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por cumplir las metas del área.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Realiza la limpieza de recepción, corredores, baños, bodega seca, fría, químicos y camas.</li> <li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos del hotel.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> <li>• Conoce el llenado de formas de control de limpieza.</li> <li>• Realiza los arreglos florales para la decoración de las áreas públicas.</li> <li>• La persona con mejor desempeño orientara a la nueva persona que ingrese al área.</li> </ul>
Funciones Específicas: (Departamentales)	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saluda al cliente muy amablemente cuando lo encuentra.</li> <li>• Si el cliente se encuentra perdido lo orienta hasta su destino.</li> <li>• Se encarga de la limpieza de su área.</li> <li>• Reporta a mantenimiento cuando exista un problema en cualquier área.</li> <li>• Procede a barrer corredores, gradas y canales.</li> <li>• Ordena y recoge objetos que no estén en su debido lugar como escobas, toallas, loza sucia, entre otros.</li> </ul>

- Si es necesario lavará corredores, gradas y canales.
- Si en dado caso fuera necesario cubrir el área de tortillas, deberán limpiar la estufa de leña (Pollo) ubicado en el área de restaurante, se encargará de cocinar el maíz y molerlo para proceder a tortear en la estufa de leña (pollo) y refrigerar el sobrante, limpiará el molino después de cada uso.

Limpieza de cuartos de hotel:

- Tocar la puerta antes de entrar.
- Dejar la puerta abierta.
- Bloquear la entrada a la habitación con el Carrito de limpieza.
- Abrir ventanas.
- Verificar que la habitación no tenga ningún daño.
- Probar luces, teléfono y aparatos eléctricos, si algún foco está dañado deberá reportarlo a recepción.
- Recoger utensilios sucios (loza, cristalería) y llamar a restaurante para su respectiva extracción.
- Observar si hay algún objeto olvidado y de inmediato reportarlo a recepción.
- Arreglar la cama.
- Limpiar chimenea y colocar leña correspondiente.
- Probar regaderas.
- Limpiar la cortina de baño.
- Limpiar las paredes
- Lavar piso de Ducha
- Limpiar espejos
- Limpiar el lavamanos
- Limpiar los objetos cromados
- Colocar todos los suministros
- Limpiar el piso del baño

- Lavar sauna, jacuzzi o tina de baño.
- Probar luces del baño
- Barrer alfombras y piso siempre teniendo cuidado en esquinas, techos y áreas de limpieza negligente.
- Limpiar los muebles, cuadros y floreros del cuarto.
- Limpiar vidrios, ventana y teléfono del cuarto.
- Lavar baño, lavamanos y ducha.
- Lavar botes de basura, jaboneras y espejo.
- Cuidar de no dejar huellas digitales en cristales.
- Trapear piso.
- Hacer una última revisión.
- Esparcir desodorante o dejar incienso.
- Limpiar la puerta del exterior y asegurarse de cerrarla perfectamente.
- En el carrito de abastecimiento deberán recolectar todas las sábanas sucias de las habitaciones.
- Se llevarán al vehículo oficial que las llevara hasta la lavandería, ubicada fuera del hotel.

Indicaciones de comportamiento:

- Hablar únicamente en códigos por el radio.
- Evitar conversaciones con otro empleado en asuntos de carácter personal.
- No hablar a base de majaderías.
- Nunca comer durante el servicio.
- No dar órdenes a gritos.
- No discutir con nadie, especialmente con los clientes.
- Reporta a mantenimiento cuando exista un problema.
- Realiza los procedimientos extra que se le solicite.

	<p>Semanal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se encarga de seguir las indicaciones del programa de limpieza profunda de áreas públicas y habitaciones.</li> </ul> <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar inventario de suministros y reportar cualquier necesidad de reposición.</li> <li>• Participa en programas de capacitación.</li> </ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender solicitudes especiales de los huéspedes, como proporcionar artículos adicionales, servicios de lavandería, entre otros.</li> <li>• Colaborar en la preparación y organización de eventos especiales en el hotel.</li> <li>• Participar en capacitaciones o reuniones de actualización sobre procedimientos y políticas del hotel.</li> <li>• Asiste a las reuniones organizadas del departamento o reuniones generales.</li> <li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li> <li>• Colabora con otros departamentos, para garantizar la implementación efectiva de las políticas y procedimientos de seguridad.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	--

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	3
Educación Requerida:	Primaria

Conocimientos especiales:	Conocimientos sobre productos y materiales de limpieza, conocimiento del hotel y sus servicios, conocimientos de limpieza y mantenimiento.
Idiomas:	Español
Experiencia:	2 años mínimo
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 2 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativa</li> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Capacidad de convencimiento</li> <li>• Habilidad/ pensamiento analítico/ conceptual</li> <li>• Adaptabilidad- flexibilidad</li> <li>• Negociación – autonomía</li> <li>• Carisma</li> <li>• Discreto</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de emociones</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> <li>• Pelo bien recogido y bien peinado</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>

**Manual de Funciones y Perfil de Lavandería:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento división de cuartos
Nombre del puesto:	Lavandería
Objetivo del puesto:	Recibir, clasificar, lavar, secar, planchar y entregar las prendas y textiles del hotel en condiciones óptimas.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente de división de cuartos y ama de llaves
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Todas las áreas de la empresa
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Baja (Puede opinar)
Autoridad:	Baja (Debe de preguntar antes de realizar cualquier actividad de carácter trascendente)
% donde se realiza el trabajo:	100% Área de lavandería

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones, encuestas y notas.</li> <li>• Promueve la aplicación del programa de medidas prácticas medio ambientales.</li> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por cumplir las metas del área.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos del hotel.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> <li>• Conoce el llenado de formas de control de lavandería.</li> <li>• Realiza los arreglos florales para la decoración de las áreas públicas.</li> <li>• La persona con mejor desempeño orientara a la nueva persona que ingrese al área.</li> </ul>
Funciones Específicas: (Departamentales)	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saluda al cliente muy amablemente cuando lo encuentra.</li> <li>• Si el cliente se encuentra perdido lo orienta hasta su destino.</li> <li>• Se encarga de la limpieza de su área.</li> <li>• Reporta a mantenimiento cuando exista un problema en cualquier área.</li> <li>• Ordena y recoge objetos que no estén en su debido lugar como escobas, toallas, loza sucia, entre otros.</li> <li>• Si es necesario lavará corredores, gradas y canales.</li> <li>• Se llevarán al vehículo oficial que las llevara hasta la lavandería, ubicada fuera del hotel.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Clasificar y separar la ropa según el tipo, el color y las instrucciones de lavado.</li><li>• En un balde se aplica detergente y cloro, se introducen las prendas blancas que no manchan (almohadas, sábanas blancas, toallas y edredones) y se desagua a mano o en lavadora las prendas, todo dependerá de la gravedad de la suciedad o manchas.</li><li>• Únicamente las antes mencionadas se pasan por un recipiente con agua y suavitel y por último se coloca en su respectivo tendedero.</li><li>• Cuando estas se encuentran secas, se procede a recoger y a guardar.</li><li>• Los juegos de blancos se procederán con el respectivo proceso de lavado.</li><li>• Cargar y operar las máquinas de lavado y secado de acuerdo con las pautas y procedimientos establecidos.</li><li>• Agregar los detergentes, suavizantes u otros productos necesarios para cada carga de lavado.</li><li>• Realizar pruebas de calidad regularmente para asegurarse de que la ropa esté limpia y bien lavada.</li><li>• Doblar y/o planchar la ropa según las instrucciones y los estándares establecidos.</li><li>• Verificar y reparar cualquier daño o desgaste en la ropa antes de devolverla a los huéspedes o al personal del hotel.</li><li>• Mantener un registro preciso de la ropa lavada y procesada, así como de cualquier problema o incidencia.</li><li>• Mantener la limpieza y el orden en el área de lavandería, incluyendo el mantenimiento y la limpieza regular de las máquinas y equipos.</li></ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Colaborar con otros miembros del equipo de lavandería para asegurar una operación eficiente y efectiva.</li><li>• Cumplir con las normas de seguridad e higiene establecidas para el manejo de la ropa y los productos químicos.</li></ul> <p>Indicaciones de comportamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hablar únicamente en códigos por el radio.</li><li>• Evitar conversaciones con otro empleado en asuntos de carácter personal.</li><li>• No hablar a base de majaderías.</li><li>• Nunca comer durante el servicio.</li><li>• No dar órdenes a gritos.</li><li>• No discutir con nadie, especialmente con los clientes.</li><li>• Reporta a mantenimiento cuando exista un problema.</li><li>• Realiza los procedimientos extra que se le solicite.</li></ul> <p>Semanal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Organizar y almacenar adecuadamente la ropa limpia y las existencias de productos químicos.</li><li>• Realizar inventarios de los suministros de lavandería y realizar pedidos según sea necesario.</li><li>• Mantener la limpieza y el orden en el área de lavandería.</li></ul> <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar inventario de suministros y reportar cualquier necesidad de reposición.</li><li>• Realizar una limpieza y desinfección a fondo de las máquinas de lavado y secado.</li><li>• Inspeccionar y reemplazar los filtros y componentes de las máquinas según las recomendaciones del fabricante.</li></ul>
--	--

	<p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejar situaciones de alta carga de trabajo o demanda, como durante períodos de alta ocupación del hotel.</li> <li>• Asistir en la lavandería de artículos especiales, como cortinas, alfombras o ropa de personal del hotel.</li> <li>• Colaborar con otros departamentos para coordinar el lavado y el suministro de ropa según las necesidades específicas.</li> <li>• Participar en capacitaciones o reuniones de actualización sobre procedimientos y políticas del hotel.</li> <li>• Asiste a las reuniones organizadas del departamento o reuniones generales.</li> <li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	---

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	2
Educación Requerida:	Primaria
Conocimientos especiales:	Uso de equipos y productos químicos, técnicas de lavado y secado, trabajo en equipo y comunicación.
Idiomas:	Español
Experiencia:	1 año mínimo
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 2 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>

Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativa</li> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Habilidades de resolución de problemas</li> <li>• Organización y gestión del tiempo</li> <li>• Adaptabilidad- flexibilidad</li> <li>• Negociación – autonomía</li> <li>• Carisma</li> <li>• Discreto</li> <li>• Control de emociones</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de Trabajo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> <li>• Pelo bien recogido y bien peinado</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>

**Manual de Funciones y Perfil de Camarera Extra:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento división de cuartos
Nombre del puesto:	Camarera extra
Objetivo del puesto:	Garantizar la limpieza, orden y comodidad de las habitaciones y áreas comunes del hotel, así como atender las necesidades y solicitudes de los huéspedes de manera eficiente y amable.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente de división de cuartos y ama de llaves
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Todo el departamento.
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Baja (Puede opinar)
Autoridad:	Baja (Debe de preguntar antes de realizar cualquier actividad de carácter trascendente)
% donde se realiza el trabajo:	85% habitaciones, 2% Bodega, 3% Recepción y 10% áreas públicas.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones, encuestas y notas.</li> <li>• Promueve la aplicación del programa de medidas prácticas medio ambientales.</li> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por cumplir las metas del área.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Realiza la limpieza de recepción, corredores, baños, bodega seca, fría, químicos y camas.</li> <li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos del hotel.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> <li>• Conoce el llenado de formas de control de limpieza.</li> <li>• Realiza los arreglos florales para la decoración de las áreas públicas.</li> <li>• La persona con mejor desempeño orientara a la nueva persona que ingrese al área.</li> </ul>
Funciones Específicas: (Departamentales)	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración en el mantenimiento general: Apoyar en tareas de mantenimiento general, como cambio de bombillas, reparaciones menores, entre otros.</li> <li>• Preparar y limpiar habitaciones: Realizar la limpieza y acondicionamiento de las habitaciones vacías, asegurándose de que estén impecables y listas para recibir a los huéspedes.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reposición de suministros: Verificar y reponer los suministros necesarios en las habitaciones, como toallas, papel higiénico, jabón, entre otros.</li><li>• Limpieza de áreas comunes: Mantener limpias y ordenadas las áreas comunes del hotel, como pasillos, salones, baños públicos, entre otros.</li><li>• Atención a las solicitudes de los huéspedes: Atender y satisfacer las necesidades y solicitudes de los huéspedes, como entrega de artículos adicionales, servicio de habitaciones, entre otros.</li><li>• Reporte de incidencias: Informar sobre cualquier incidencia o daño en las habitaciones, equipos o instalaciones al supervisor o encargado correspondiente.</li><li>• Saluda al cliente muy amablemente cuando lo encuentra.</li><li>• Si el cliente se encuentra perdido lo orienta hasta su destino.</li><li>• Se encarga de la limpieza de su área.</li><li>• Reporta a mantenimiento cuando exista un problema en cualquier área.</li><li>• Procede a barrer corredores, gradas y canales.</li><li>• Ordena y recoge objetos que no estén en su debido lugar como escobas, toallas, loza sucia, entre otros.</li><li>• Si es necesario lavará corredores, gradas y canales.</li></ul> <p>Limpieza de cuartos de hotel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tocar la puerta antes de entrar.</li><li>• Dejar la puerta abierta.</li><li>• Bloquear la entrada a la habitación con el Carrito de limpieza.</li><li>• Abrir ventanas.</li><li>• Verificar que la habitación no tenga ningún daño.</li></ul>
--	---



- Probar luces, teléfono y aparatos eléctricos, si algún foco está dañado deberá reportarlo a recepción.
- Recoger utensilios sucios (loza, cristalería) y llamar a restaurante para su respectiva extracción.
- Observar si hay algún objeto olvidado y de inmediato reportarlo a recepción.
- Arreglar la cama.
- Limpiar chimenea y colocar leña correspondiente.
- Probar regaderas.
- Limpiar la cortina de baño.
- Limpiar las paredes
- Lavar piso de Ducha
- Limpiar espejos
- Limpiar el lavamanos
- Limpiar los objetos cromados
- Colocar todos los suministros
- Limpiar el piso del baño
- Lavar sauna, jacuzzi o tina de baño.
- Probar luces del baño
- Barrer alfombras y piso siempre teniendo cuidado en esquinas, techos y áreas de limpieza negligente.
- Limpiar los muebles, cuadros y floreros del cuarto.
- Limpiar vidrios, ventana y teléfono del cuarto.
- Lavar baño, lavamanos y ducha.
- Lavar botes de basura, jaboneras y espejo.
- Cuidar de no dejar huellas digitales en cristales.
- Trapear piso.
- Hacer una última revisión.
- Esparcir desodorante o dejar incienso.

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Limpiar la puerta del exterior y asegurarse de cerrarla perfectamente.</li><li>• En el carrito de abastecimiento deberán recolectar todas las sabanas sucias de las habitaciones.</li><li>• Se llevarán al vehículo oficial que las llevara hasta la lavandería, ubicada fuera del hotel.</li></ul> <p>Indicaciones de comportamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hablar únicamente en códigos por el radio.</li><li>• Evitar conversaciones con otro empleado en asuntos de carácter personal.</li><li>• No hablar a base de majaderías.</li><li>• Nunca comer durante el servicio.</li><li>• No dar órdenes a gritos.</li><li>• No discutir con nadie, especialmente con los clientes.</li><li>• Reporta a mantenimiento cuando exista un problema.</li><li>• Realiza los procedimientos extra que se le solicite.</li></ul> <p>Semanal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se encarga de seguir las indicaciones del programa de limpieza profunda de áreas públicas y habitaciones.</li></ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Asiste a las reuniones organizadas del departamento o reuniones generales.</li><li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li></ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	--

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	1
Educación Requerida:	Primaria
Conocimientos especiales:	Curso básico de camarera.
Idiomas:	Español
Experiencia:	2 años mínimo
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 2 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativa</li> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Capacidad de convencimiento</li> <li>• Habilidad/ pensamiento analítico/ conceptual</li> <li>• Adaptabilidad- flexibilidad</li> <li>• Negociación – autonomía</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carisma</li> <li>• Discreto</li> <li>• Control de emociones</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> <li>• Pelo bien recogido y bien peinado</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>

**Manual de Funciones y Perfil de Reservas y Atención al Cliente:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento división de cuartos
Nombre del puesto:	Reservas y atención al cliente
Objetivo del puesto:	Gestionar las reservas de manera precisa, proporcionar información detallada sobre los servicios y facilidades del hotel, resolver consultas o problemas que puedan surgir, y asegurar que se cumplan las preferencias y requisitos específicos de cada cliente.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente operativa y gerente de división de cuartos
Puesto que le reportan:	Bell boy
Puesto colaterales:	Todo el departamento, restaurante
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Proveedores y Clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Media (tiene la capacidad de tomar decisiones y resolver problemas relacionados con su cargo)
Autoridad:	Media
% donde se realiza el trabajo:	100% Hotel

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones, encuestas y notas.</li> <li>• Promueve la aplicación del programa de medidas prácticas medio ambientales.</li> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por cumplir las metas del área.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable ante el gerente de área de su departamento y del cumplimiento de las normas.</li> <li>• Supervisa que se lleven a cabo las políticas de su área.</li> <li>• Establece estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li> <li>• Verifica y se involucra en la limpieza de recepción.</li> <li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos del hotel.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> <li>• Conoce el llenado de formas de reservaciones y recepción.</li> </ul>
Funciones Específicas: (Departamentales)	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe al cliente y le da la bienvenida cuando ingresa.</li> <li>• Dirige al cliente al área donde desee tomar el servicio.</li> <li>• Se encarga de la limpieza de su área.</li> <li>• Reporta a mantenimiento cuando exista un problema en cualquier área.</li> <li>• Revisa los pendientes en la bitácora y les da seguimientos.</li> <li>• Saluda al cliente todas las veces que lo vea en áreas públicas.</li> <li>• Da seguimiento a las cotizaciones y concreta la venta.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Autoriza que se despache en bodega en ocasiones especiales o de emergencia.</li><li>• Responsable de control de depósitos y reembolsos a clientes.</li><li>• Encargado/a de reportes de información importante a gerente general y gerente de operaciones.</li><li>• Controla copias de llaves de hotel.</li><li>• Se coordina con área de spa para realizar reservaciones.</li><li>• Mantener actualizado el sistema.</li><li>• Envía confirmaciones electrónicas.</li><li>• Conoce el manejo de la computadora y el programa.</li><li>• Verifica que todas las líneas estén en funcionamiento, de lo contrario comentar lo sucedido a su jefe inmediato.</li><li>• Se encarga de verificar que los teléfonos se encuentren cargados.</li><li>• Verifica que los POS se encuentren cargados por cualquier emergencia y realiza cierre de POS.</li><li>• Verifica que los materiales y papelería se encuentren completos.</li><li>• Al recibir tarjetas de crédito supervisa su validez y solicita una identificación para verificar si no es robada.</li><li>• Encargado/a de realizar reservaciones.</li><li>• Recibe el fondo fijo de caja, registra las entradas diarias y al terminar su turno realiza cierre de caja.</li><li>• Recibe de los meseros los pagos hechos por los clientes.</li><li>• Lleva el control de todo lo que se ha vendido.</li><li>• Al terminar su turno realiza el corte de caja.</li><li>• Se mantiene informado de los clientes que tiene autorizado crédito e informa a su subordinada.</li><li>• Envía solicitudes de cortesía.</li><li>• Vende los servicios del hotel.</li></ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conoce a los proveedores e informa cuando llegan a solicitar pedido.</li><li>• Debe exponer los comentarios que escuche de los clientes.</li><li>• Conoce el manejo de los paquetes y planes especiales.</li><li>• Realiza Chek-in y check out.</li><li>• Contesta mensajes de las redes sociales.</li><li>• Se encarga de atender a clientes que necesiten información de eventos sociales.</li><li>• Cuadre de libro de inguat.</li><li>• Ventas y confirmaciones de reservas.</li><li>• Cierre de hotel, elaboración de facturas. cuadro de facturas.</li><li>• Cuadre de pagos anticipados.</li><li>• Revisar habitaciones, asignación de habitaciones.</li><li>• Lleva el control de todo lo que se ha vendido.</li><li>• Envía el sobre de concentración de efectivo a Gerente General o bien puede depositarlo.</li></ul> <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conjunto con la gerente de operaciones realiza su programa de trabajo.</li><li>• Encargada de recaudar la facturación y entregarla a gerencia.</li><li>• Da propuesta de mejoras en su departamento.</li></ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Coordina el ingreso de los grupos, realiza su respectivo reporte con 2 días de anticipación, informando tipo de alimentación, detalles de hospedaje, crédito, horarios.</li><li>• Controla los descuentos o cargos extras según problemas o antecedentes ocurridos.</li><li>• Excesivo Ruido de vecinos</li></ul>
--	---



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descuento de Pelos en la habitación</li> <li>• Mal funcionamiento de Jacuzzis o Duchas</li> <li>• Aparición de alguna plaga</li> <li>• Cambios de habitación.</li> <li>• Atiende las quejas de los huéspedes hasta su solución.</li> <li>• Atiende huéspedes especiales o VIP.</li> <li>• En sus tiempos libres se coordina con el departamento de spa para realizar ventas por teléfono y correo electrónico.</li> <li>• Recibe papelería de trabajo y pasa al área de RRHH.</li> <li>• Cubre temporalmente las actividades de algún compañero de departamento si fuera necesario.</li> <li>• Asiste a las reuniones organizadas del departamento o reuniones generales.</li> <li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li> <li>• Se encarga de cumplir con la rotación de colchones.</li> <li>• Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</li> </ul>
--	---

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	3
Educación Requerida:	Secretaria, bachiller en turismo, perito contado o administración de empresas.
Conocimientos especiales:	Atención al cliente, servicio al cliente.
Idiomas:	Español e inglés avanzado
Experiencia:	1 año mínimo
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 2 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>
Competencias específicas gerenciales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento del negocio y manejo de relaciones</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Relaciones publicas</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Carisma</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Capacidad de convencimiento</li> <li>• Habilidad/ pensamiento analítico/ conceptual</li> <li>• Adaptabilidad- flexibilidad</li> <li>• Negociación – autonomía</li> <li>• Discreto</li> <li>• Control de emociones</li> <li>• Extrovertido</li> <li>• Actitud de servicio</li> <li>• Coordinación de grupo</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> <li>• Pelo bien recogido y bien peinado</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>

**Manual de Funciones y Perfil Bell Boy:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento división de cuartos
Nombre del puesto:	Bell boy
Objetivo del puesto:	Asistir a los clientes con el manejo de su equipaje, proporcionar información sobre las instalaciones y servicios del hotel, así como realizar diversas tareas que contribuyan a una experiencia positiva para los huéspedes.
Nivel:	Operativo
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente de división de cuartos
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Todo el departamento en especial reservas y atención al cliente
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Baja (sigue las directrices y políticas establecidas por el hotel)
Autoridad:	Baja (Debe de preguntar antes de realizar cualquier actividad de carácter trascendente)
% donde se realiza el trabajo:	100% Área de recepción y vestíbulo del hotel

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones, encuestas y notas.</li> <li>• Promueve la aplicación del programa de medidas prácticas medio ambientales.</li> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>
Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por cumplir las metas del área.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Conoce todo el hotel, incluyendo la localización de los cuartos y sus precios.</li> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos del hotel.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> <li>• Conoce el llenado de formas de control de limpieza.</li> <li>• Realiza los arreglos florales para la decoración de las áreas del hotel.</li> <li>• Facilita el check-in y el ceck-out.</li> </ul>
Funciones Específicas: (Departamentales)	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistir a los huéspedes con el transporte de su equipaje desde y hacia sus habitaciones.</li> <li>• Dar la bienvenida a los huéspedes y proporcionar información sobre las instalaciones y servicios del hotel.</li> <li>• Ayudar a los huéspedes a realizar el check-in y el check-out, brindando asistencia en el proceso de registro y acompañándolos a sus habitaciones.</li> <li>• Proporcionar información sobre actividades locales, lugares de interés y recomendaciones de restaurantes.</li> <li>• Ayudar a los huéspedes a hacer reservas si es necesario.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proporcionar servicios de transporte, como llamar a taxis o coordinar servicios de traslado.</li><li>• Manejar las solicitudes especiales de los huéspedes, como solicitar servicio a la habitación, solicitar servicio de despertador o solicitar artículos adicionales para su estadía.</li><li>• Mantener el área de recepción y el vestíbulo limpios y ordenados.</li><li>• Colaborar con otros departamentos del hotel, como el de recepción y el de conserjería, para brindar un servicio integral y de calidad a los huéspedes.</li></ul> <p>Servicios extras:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tocar la puerta antes de entrar.</li><li>• Dejar la puerta abierta.</li><li>• Servicio de entrega de comidas o bebidas a la habitación.</li><li>• Organización de servicios de lavandería y planchado.</li><li>• Entrega de paquetes o correspondencia a la habitación.</li><li>• Cambio de moneda extranjera.</li><li>• Recomendaciones de restaurantes y realización de reservas.</li><li>• Servicio de despertador personalizado.</li><li>• Asistencia con servicios de negocios, como el envío de fax o la impresión de documentos.</li></ul> <p>Indicaciones de comportamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hablar únicamente en códigos por el radio.</li><li>• Evitar conversaciones con otro empleado en asuntos de carácter personal.</li><li>• No hablar a base de majaderías.</li><li>• Nunca comer durante el servicio.</li><li>• No dar órdenes a gritos.</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No discutir con nadie, especialmente con los clientes.</li> <li>• Reporta a mantenimiento cuando exista un problema.</li> <li>• Realiza los procedimientos extra que se le solicite.</li> </ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiste a las reuniones organizadas del departamento o reuniones generales.</li> <li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	--

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	1
Educación Requerida:	Nivel medio
Conocimientos especiales:	Atención al cliente, manejo de equipaje, protocolo y etiqueta, conocimiento de las instalaciones del hotel, orientación espacial y capacidad para proporcionar información y recomendaciones a los huéspedes.
Idiomas:	Español
Experiencia:	1 años mínimo
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 2 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativa</li> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Capacidad de convencimiento</li> <li>• Habilidad/ pensamiento analítico/ conceptual</li> <li>• Adaptabilidad- flexibilidad</li> <li>• Negociación – autonomía</li> <li>• Carisma</li> <li>• Discreto</li> <li>• Control de emociones</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> <li>• Pelo bien recogido y bien peinado</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>

#### 4.14 Departamento de Finanzas

##### Inventario de puesto del departamento

Asamblea General de Accionistas (4)

Gerente General CEO (1)

Gerente Operativa COO (1)

Gerente de Recursos Humanos CHO (1)

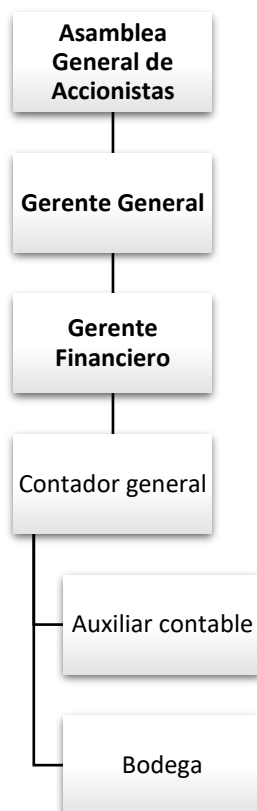
Gerente Financiero CFO (1)

Contador general (1)

Auxiliar contable (1)

Bodega (1)

##### Organigrama



**Manual de Funciones y Perfil Contador General:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de finanzas
Nombre del puesto:	Contador general
Objetivo del puesto:	Asegurar la exactitud y la integridad de los registros contables, así como de garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos financieros de la empresa.
Nivel:	Financiero
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente financiero
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Todo el departamento
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Proveedores y Clientes
Horarios:	De Lunes a Sábado 8:00am a 4:00 pm
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Media (debe consultar decisiones importantes a su jefe inmediato)
Autoridad:	Media
% donde se realiza el trabajo:	100% departamento de contabilidad

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones, encuestas y notas.</li> <li>• Promueve la aplicación del programa de medidas prácticas medio ambientales.</li> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>

Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por cumplir las metas del área.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos de la empresa.</li> <li>• Conoce todos los productos y servicios de la empresa para proponerlos.</li> <li>• Cumple con los estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Realiza los arreglos florales para la decoración de su área.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> <li>• Deberá controlar los bienes muebles e inmuebles a su cargo.</li> </ul>
Funciones Específicas: (Departamentales)	<p>Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar y clasificar transacciones financieras, como facturas de proveedores, recibos de clientes y pagos.</li> <li>• Revisar y verificar la exactitud de los registros contables.</li> <li>• Realizar conciliaciones bancarias para asegurar que los saldos sean correctos.</li> <li>• Analizar y evaluar los estados financieros para identificar tendencias, problemas o áreas de mejora.</li> <li>• Realizar el seguimiento de los pagos a proveedores y la emisión de pagos a empleados y contratistas.</li> <li>• Preparar y presentar declaraciones fiscales y asegurarse de que se cumplan las obligaciones fiscales de la organización.</li> <li>• Identificar oportunidades de mejora en los procesos contables y financieros y proponer soluciones.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener la confidencialidad de la información financiera y proteger los activos de la organización.</li><li>• Participar en reuniones de equipo y comunicarse con otros departamentos para asegurar una gestión financiera eficiente y efectiva.</li><li>• Registrar y mantener actualizados los libros contables de la organización.</li><li>• Preparar y presentar informes financieros, como estados de resultados, balances y flujo de efectivo.</li><li>• Realizar conciliaciones bancarias.</li><li>• Verificar la exactitud de las transacciones financieras.</li><li>• Supervisar y revisar los registros contables.</li><li>• Asegurarse de que se cumplan con las normas contables y tributarias.</li><li>• Gestionar y controlar el presupuesto de la organización, realizando análisis de variaciones y proyecciones.</li><li>• Elaborar declaraciones de impuestos.</li><li>• Cumplir con los requerimientos de auditoría externa.</li><li>• Realizar libros de compras y ventas.</li><li>• Actualización de rentas de trabajo.</li><li>• Elaboración de partidas financieras.</li><li>• Participar en el cierre contable mensual y anual, asegurando la precisión de los estados financieros.</li><li>• Colaborar con auditores internos y externos durante los procesos de auditoría.</li><li>• Identificar y analizar riesgos financieros y proponer medidas para mitigarlos.</li><li>• Mantenerse actualizado sobre las leyes y regulaciones contables y fiscales relevantes.</li></ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Brindar asesoramiento y apoyo a otros departamentos en cuestiones financieras y contables.</li><li>• Realizar cualquier otra tarea relacionada que sea asignada por la dirección.</li></ul> <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cerrar el período contable y preparar los estados financieros mensuales.</li><li>• Realizar conciliaciones de cuentas y verificar la exactitud de los saldos contables.</li><li>• Preparar y presentar declaraciones fiscales mensuales, trimestrales o anuales, según corresponda.</li><li>• Revisar y analizar los indicadores financieros y elaborar informes de gestión para la dirección.</li><li>• Realizar inventarios de activos y evaluar su depreciación o amortización.</li></ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Participar en la preparación y presentación de informes financieros anuales.</li><li>• Colaborar con auditores externos durante los procesos de auditoría anual.</li><li>• Realizar análisis de costos y rentabilidad de proyectos o productos.</li><li>• Brindar asesoramiento financiero y apoyo en la toma de decisiones estratégicas.</li><li>• Evaluar y recomendar mejoras en los procesos contables y financieros de la organización.</li></ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	---

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	1
Educación Requerida:	Licenciatura o grado universitario como contador público y auditor.
Conocimientos especiales:	Sólidos conocimientos en contabilidad financiera, principios contables y normas internacionales de información financiera (NIIF).
Idiomas:	Español
Experiencia:	1 año mínimo.
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 2 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>
Competencias específicas administrativas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento del negocio y manejo de relaciones</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Relaciones publicas</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Carisma</li> </ul>

Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Capacidad de convencimiento</li> <li>• Habilidad numérica</li> <li>• Adaptabilidad- flexibilidad</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud de servicio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> <li>• Pelo recogido y bien peinado</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>



**Manual de Funciones y Perfil Auxiliar Contable:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de finanzas
Nombre del puesto:	Auxiliar contable
Objetivo del puesto:	Brindar apoyo y asistencia en las tareas contables y financieras de la empresa.
Nivel:	Financiero
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente financiero
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Todo el departamento
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Clientes
Horarios:	De Lunes a Sábado 8:00am a 4:00 pm
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Baja (sigue instrucciones y trabaja en estrecha colaboración con el contador general)
Autoridad:	Baja
% donde se realiza el trabajo:	100% departamento de contabilidad

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones, encuestas y notas.</li> <li>• Promueve la aplicación del programa de medidas prácticas medio ambientales.</li> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>

Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por cumplir las metas del área.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos de la empresa.</li> <li>• Conoce todos los productos y servicios de la empresa para proponerlos.</li> <li>• Cumple con los estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Realiza los arreglos florales para la decoración de su área.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> <li>• Deberá controlar los bienes muebles e inmuebles a su cargo.</li> </ul>
Funciones Específicas: (Departamentales)	<p>Diario:</p> <p>Registro y control de transacciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar las transacciones financieras diarias, como facturas de proveedores, recibos de ventas y pagos de clientes, en los libros contables correspondientes.</li> </ul> <p>Conciliaciones bancarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparar los registros contables con los estados de cuenta bancarios y conciliar cualquier diferencia o discrepancia.</li> <li>• Preparación y revisión de bancos para conciliaciones.</li> <li>• Identificar cheques.</li> <li>• Realizar conciliaciones cuadráticas.</li> </ul> <p>Gestión de cuentas por pagar y por cobrar:</p>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar y registrar las facturas de proveedores, realizar seguimiento de los pagos pendientes y gestionar los cobros de los clientes.</li></ul> <p>Elaboración de cheques y pagos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Preparar cheques y realizar pagos a proveedores y acreedores según las políticas y procedimientos establecidos.</li></ul> <p>Mantenimiento de archivos contables:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Organizar y archivar los documentos contables de forma ordenada y segura, como facturas, comprobantes de pago y estados de cuenta.</li></ul> <p>Apoyo en el cierre contable:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Colaborar en el proceso de cierre mensual o trimestral, asegurando la correcta asignación de ingresos y gastos y preparando informes financieros.</li></ul> <p>Análisis y revisión de cuentas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar análisis de cuentas para identificar posibles errores, inconsistencias o irregularidades, y colaborar en su corrección.</li></ul> <p>Apoyo en auditorías internas o externas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Proporcionar la documentación y la información necesaria durante las auditorías contables para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y normativos.</li></ul> <p>Revisión y verificación de cierres de restaurante y hotel:</p>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Debe revisar y verificar los cierres diarios de ventas y gastos tanto del restaurante como del hotel. Esto implica analizar los informes de caja, verificar la conciliación de ventas y gastos, y asegurarse de que los registros sean precisos.</li></ul> <p>Revisión de facturas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Debe revisar las facturas recibidas de proveedores y verificar que estén completas, sean correctas y estén respaldadas por los servicios o bienes adquiridos.</li><li>• También es responsable de registrar las facturas en el sistema contable correspondiente.</li></ul> <p>Cuadre a proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Esta tarea implica conciliar las cuentas por pagar a proveedores, comparando los saldos de las facturas pendientes con los estados de cuenta y verificando que no haya discrepancias o errores en los montos adeudados.</li></ul> <p>Realización de depósitos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Preparar y realizar los depósitos bancarios correspondientes a las ventas realizadas, cheques recibidos u otros ingresos generados por el restaurante o el hotel.</li></ul> <p>Pago de impuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Debe asegurarse de que los impuestos, como el IVA o el impuesto sobre la renta, se paguen correctamente y dentro de los plazos establecidos. Esto implica el cálculo de los impuestos adeudados y la preparación de las declaraciones correspondientes.</li></ul> <p>Pago a proveedores:</p>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Debe procesar los pagos a proveedores, esto implica preparar los cheques o realizar transferencias electrónicas, asegurándose de que los pagos se realicen de acuerdo con las políticas y términos acordados.</li><li>• Cuadre de paquete, platillos, boquitas, paquetes de spa realizados por hotel:</li><li>• Llevar un registro preciso y detallado de los ingresos generados por los diferentes servicios ofrecidos por el hotel, como paquetes de alojamiento, comidas, boquitas y servicios de spa. Esto implica verificar que los cargos sean correctos y correspondan a los servicios prestados.</li></ul> <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cerrar el período contable y preparar los estados financieros mensuales.</li><li>• Realizar conciliaciones de cuentas y verificar la exactitud de los saldos contables.</li><li>• Preparar y presentar declaraciones fiscales mensuales, trimestrales o anuales, según corresponda.</li></ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Participar en la preparación y presentación de informes financieros anuales.</li><li>• Colaborar con auditores externos durante los procesos de auditoría anual.</li><li>• En ciertos momentos, puede ser necesario que realice análisis de costos para identificar oportunidades de mejora, evaluar la rentabilidad de productos o servicios, o realizar estudios de viabilidad financiera.</li></ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede brindar soporte en proyectos especiales relacionados con mejoras en los procesos contables.</li> <li>• Evaluar y recomendar mejoras en los procesos contables y financieros de la organización.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	---

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	1
Educación Requerida:	Estudios universitarios en contaduría pública y auditoría.
Conocimientos especiales:	Conocimientos sólidos en principios, normas y procedimientos contables, así como en el uso de software contable y herramientas de productividad relacionadas.
Idiomas:	Español
Experiencia:	1 año mínimo.
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 2 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética</li> </ul>
Competencias específicas administrativas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento del negocio y manejo de relaciones</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Relaciones publicas</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Carisma</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Capacidad de convencimiento</li> <li>• Habilidad numérica</li> <li>• Adaptabilidad- flexibilidad</li> </ul>
Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>

Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actitud de servicio</li><li>• Creatividad e innovación</li></ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uso de uniforme Autorizado</li><li>• Uso de Gafete autorizado</li><li>• Pelo recogido y bien peinado</li></ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento de horario.</li><li>• Entrega de reportes puntualmente.</li><li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li></ul>



**Manual de Funciones y Perfil de Bodega:**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
División/Departamento:	Departamento de finanzas
Nombre del puesto:	Bodega
Objetivo del puesto:	Asegurar que los artículos estén disponibles cuando se necesiten, mantener un control preciso de las existencias y optimizar el flujo de entrada y salida de los productos.
Nivel:	Financiero
Puesto del Jefe inmediato:	Gerente financiero
Puesto que le reportan:	Ninguno
Puesto colaterales:	Todas las áreas
Relaciones internas(Puesto):	Todo el personal
Relaciones externas(Puestos):	Clientes
Horarios:	Rotativo
Tipo de contratación:	Indefinida
Autonomía en la toma de decisiones: (Baja, media y alta)	Baja (suele requerir la aprobación o supervisión de niveles superiores)
Autoridad:	Baja
% donde se realiza el trabajo:	100% Área de bodega

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
Funciones ambientales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recicla: reutiliza hojas para impresiones, encuestas y notas.</li> <li>• Promueve la aplicación del programa de medidas prácticas medio ambientales.</li> <li>• Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los esté utilizando.</li> <li>• Utiliza solo los recursos necesarios (Agua y luz)</li> <li>• Se involucra en las actividades que realice el comité de buenas prácticas medioambientales.</li> </ul>

Funciones de Cultura de calidad	Conoce y trabaja por cumplir las metas del área.
Funciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce a todos los ejecutivos internos de la empresa.</li> <li>• Conoce todos los productos y servicios de la empresa para proponerlos.</li> <li>• Cumple con los estándares y normas de servicio en su área.</li> <li>• Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.</li> <li>• Conoce la misión, visión, filosofía, posturas, valores y políticas y las pone en práctica.</li> <li>• Promueve las buenas relaciones laborales de su área.</li> <li>• Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos.</li> <li>• Conoce los lugares turísticos de la ciudad y todo sobre ello.</li> <li>• Deberá controlar los bienes muebles e inmuebles a su cargo.</li> </ul>
Funciones Específicas: (Departamentales)	<p>Diario:</p> <p>Recepción y verificación de mercancías entrantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurarse de que los productos y materiales recibidos coincidan con las órdenes de compra y verificar su calidad y estado.</li> </ul> <p>Descarga y clasificación de productos y materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descargar los productos y materiales de los vehículos de entrega y clasificarlos según su tipo, tamaño o categoría.</li> </ul> <p>Registro y etiquetado de los productos recibidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar la información relevante de los productos recibidos, como el número de lote, fecha de vencimiento, y etiquetarlos correctamente para su identificación posterior.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Almacenamiento y organización de los productos en la bodega:</li><li>• Colocar los productos en los lugares designados en la bodega, asegurándose de mantener un orden lógico y eficiente para facilitar la ubicación y el acceso.</li></ul> <p>Control de inventario y actualización de registros:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar conteos periódicos de inventario para garantizar la exactitud de los registros y actualizar los sistemas de control de inventario.</li><li>• Establece la rotación de mercadería. (Primeros en entrar, primeros en salir, producto viejo es el primero que sale y producto nuevo es el que se guarda).</li><li>• Establece los máximos y mínimos de mercancía de común acuerdo con las otras áreas.</li></ul> <p>Preparación de pedidos y embalaje de productos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Recibir las solicitudes de los departamentos o clientes, seleccionar los productos necesarios y preparar los pedidos de acuerdo con las especificaciones requeridas.</li><li>• Además, empaquetar los productos de forma segura para su transporte.</li></ul> <p>Entrega de productos a los departamentos correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Distribuir los productos solicitados a los departamentos o áreas correspondientes dentro de la empresa, asegurándose de entregarlos en el momento y lugar adecuados.</li></ul> <p>Gestión de devoluciones y productos dañados:</p>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procesar las devoluciones de productos y gestionar adecuadamente los productos dañados o en mal estado.</li><li>• Rechaza mercancía en mal estado, extra o de precio no solicitado.</li></ul> <p>Mantenimiento y limpieza de la bodega:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener la bodega limpia y ordenada, asegurándose de que los pasillos estén despejados y los productos estén correctamente almacenados.</li><li>• Además, realizar labores de limpieza y mantenimiento según sea necesario.</li></ul> <p>Cumplimiento de normas de seguridad y salud ocupacional:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Seguir y promover las normas de seguridad y salud ocupacional establecidas, utilizando los equipos de protección personal adecuados y reportando cualquier riesgo o incidente.</li></ul> <p>Colaboración con otros departamentos para garantizar un flujo eficiente de productos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Trabajar en estrecha colaboración con otros departamentos, como compras, ventas o producción, para asegurar un flujo eficiente de productos y una comunicación efectiva.</li></ul> <p>Registro y documentación de las actividades realizadas en la bodega:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener registros precisos de las actividades diarias, como recepción de mercancías, pedidos procesados, devoluciones y otros eventos relevantes.</li><li>• Mantiene al día el reporte de bodega.</li></ul>
--	--

	<p>Participación en inventarios físicos y auditorías internas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Participar en los inventarios físicos programados y en las auditorías internas para verificar la precisión de los registros y detectar posibles discrepancias o irregularidades.</li></ul> <p>Identificación y reporte de productos o materiales en mal estado o con fecha de vencimiento próxima:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Inspeccionar regularmente los productos y materiales almacenados para identificar aquellos en mal estado o con fechas de vencimiento próximas, y tomar las medidas necesarias, como su eliminación o solicitud de reposición.</li><li>• Utilización de equipos y herramientas adecuadas para el manejo de productos.</li><li>• Pone en práctica las BPM (Buenas Prácticas de Manufactura).</li></ul> <p>Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar un inventario completo de todos los productos en stock.</li><li>• Evaluar y actualizar los registros de inventario y control de calidad.</li><li>• Coordinar la disposición adecuada de productos vencidos o dañados.</li><li>• Junto a la gerente de operaciones evalúan un reporte mensual de los pedidos y despachos de bodega.</li><li>• Se reúne con gerente operativo para verificar programa de limpieza, fumigación y rotación de bodega.</li><li>• Asiste a las reuniones organizadas del departamento o reuniones generales.</li><li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participa en programas de capacitación.</li> </ul> <p>Ocasional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistir en la recepción y acomodo de grandes volúmenes de mercancía.</li> <li>• Colaborar en la preparación y ejecución de inventarios generales.</li> <li>• Apoyar en la gestión y seguimiento de devoluciones y reclamos de proveedores.</li> <li>• Participar en proyectos especiales de reorganización o reestructuración de la bodega.</li> <li>• Brindar apoyo en situaciones de alta demanda o eventos especiales.</li> <li>• Asiste a las reuniones organizadas del departamento o reuniones generales.</li> <li>• Participa en concursos y/o actividades de la empresa.</li> <li>• Participa en capacitaciones y programas de desarrollo profesional para mejorar las habilidades.</li> <li>• Colabora con otros departamentos, para garantizar la implementación efectiva de las políticas y procedimientos de seguridad.</li> <li>• Participa en eventos especiales o catering.</li> <li>• Crea y desarrolla nuevas recetas y platos.</li> <li>• Resolver problemas y emergencias en la cocina, como fallas de equipo o problemas de suministro.</li> </ul> <p>Ayuda en cualquier actividad extra que se le solicite.</p>
--	---

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
No de Plazas:	1

Educación Requerida:	Nivel medio
Conocimientos especiales:	Conocimiento en el manejo de inventarios, almacenamiento de productos, técnicas de organización y control de calidad. También es importante contar con conocimientos básicos de BPM.
Idiomas:	Español
Experiencia:	1 año mínimo en el área de bodega.
Criterios de actuación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo: 1 Vez al mes (Justificado, anticipado)</li> <li>• Retrasos: 3 Retrasos por mes (Justificado, anticipado).</li> <li>• Precisión: Excelente</li> <li>• Velocidad: Rápida.</li> <li>• Destreza: Alta.</li> </ul>
Competencias Genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
Competencias Cardinales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> <li>• Orientación a los resultados</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Ética</li> </ul>
Competencias específicas para el departamento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación/ Capacidad para entender a los demás</li> <li>• Carisma</li> <li>• Cuidado</li> <li>• Delicado</li> <li>• Pasión</li> <li>• Control de emociones</li> <li>• Actitud de servicio</li> </ul>

Competencias del conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Comunicación para compartir conocimiento</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas</li> </ul>
<b>INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO</b>	
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Cliente interno.</li> <li>• Ética.</li> </ul>
Control de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> </ul>
Efectividad en su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
Cuidado del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad y sentido de pertenencia.</li> <li>• Apoyo a los compañeros</li> <li>• Orientar y desarrollar a otras personas.</li> </ul>
Satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente interno y externo</li> </ul>
Mejoras en su área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>
Imagen Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniforme Autorizado</li> <li>• Uso de Gafete autorizado</li> <li>• Pelo bien peinado y recogido</li> </ul>
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Entrega de reportes puntualmente.</li> <li>• Responsabilidades al día y sin pendientes.</li> </ul>



**Cronograma de implementación de la propuesta (octubre-noviembre 2023)**

Etapa	Actividad	Tiempo en semanas					
		1	2	3	4	5	6 en adelante
<b>1</b>	<b>Comunicación inicial</b>	■					
	Preparación de comunicados y materiales informativos.	■					
	Comunicación a todos los colaboradores sobre las actualizaciones planificadas.	■					
<b>2</b>	<b>Capacitación</b>		■	■			
	Diseño de programas de capacitación.		■	■			
	Impartición de sesiones de capacitación para colaboradores.		■	■			
	Evaluación del progreso de la capacitación.		■	■			
<b>3</b>	<b>Evaluación Previa</b>		■				
	Realización de evaluaciones iniciales para medir la comprensión de los empleados.		■				
	<b>Evaluación y Mejora Continua (en curso)</b>				■		
<b>4</b>	<b>Seguimiento Inicial:</b>				■		
	Inicio del monitoreo del desempeño bajo las nuevas descripciones de puestos.				■		
	Recopilación de retroalimentación inicial de colaboradores y líderes.				■		
<b>5</b>	<b>Reunión de Evaluación:</b>					■	

	Análisis de los resultados iniciales.						
	Identificación de áreas de mejora y oportunidades.						
	Realización de ajustes según sea necesario en las descripciones de puestos o en los programas de capacitación.						
<b>6</b>	<b>Evaluación Continua:</b>						
	Monitoreo continuo del desempeño de los colaboradores.						
	Recopilación constante de retroalimentación de colaboradores y líderes.						
	Ajustes regulares para optimizar las descripciones de puestos y la capacitación.						

### Presupuesto de implementación de la propuesta

Actividad	Descripción	Monto
<b>Comunicación y Capacitación (4 semanas):</b>	Elaboración de materiales informativos y comunicados: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esto incluye la creación de folletos, carteles u otros medios para informar a los colaboradores sobre las actualizaciones en el manual de funciones.</li> </ul>	Q2,000
	Costos de capacitación (diseño de programas y facilitadores): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Este costo cubre la planificación y diseño de los programas de capacitación, así como los honorarios de los facilitadores o instructores.</li> </ul>	Q30,000
	Materiales de capacitación y recursos didácticos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esto comprende la adquisición de materiales de capacitación, como presentaciones, manuales o material de apoyo.</li> </ul>	Q5,000
	Evaluación de la capacitación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estos fondos se destinan a medir la efectividad de la capacitación, ya sea mediante encuestas, pruebas u otros métodos de evaluación.</li> </ul>	Q2,000
<b>Total para Comunicación y Capacitación:</b>		<b>Q39,000</b>
<b>Evaluación y Mejora</b>	Recursos para el monitoreo continuo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esto cubre los costos en curso asociados con el seguimiento y monitoreo del desempeño</li> </ul>	Q2,000

<b>Continua (En curso):</b>	de los colaboradores bajo las nuevas descripciones de puestos.	
	Recopilación de retroalimentación (herramientas y análisis): <ul style="list-style-type: none"> <li>Estos fondos se utilizan para recopilar retroalimentación de colaboradores y líderes a lo largo del año.</li> </ul>	Q500
	Ajustes y mejoras regulares: <ul style="list-style-type: none"> <li>Esto se destina a realizar ajustes y mejoras en el manual de funciones según sea necesario durante el primer año de implementación.</li> </ul>	Q15,000/anual
<b><i>Total, para Evaluación y Mejora Continua (primer año)</i></b>		<b><i>Q17,500</i></b>
<b>COSTOS TOTALES DEL PROYECTO (PRIMER AÑO)</b>		<b><u>Q56,500</u></b>

### Bibliografía de la propuesta

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3ra ed.). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.
- Gide. (s, f). *Curso: Organización y métodos*. <https://infolibros.org/pdfview/18652-curso-organizacion-y-metodos-gide/>
- Gonzalez, C. (s.f.). *CEO, CIFO, CIO... ¿Qué son los C-Level Executive o C-Suite?*. Global Human Consultants. <https://globalhumancon.com/ceo-cifo-cio-que-son-c-level-executive-suite/>
- Morena Chiapas. (5 de mayo 2023). *Por Que Se Debe De Actualizar Un Manual De Organización?*. <https://morenachiapas.si/blog/organizacion/por-que-se-debe-de-actualizar-un-manual-de-organizacion.html#:~:text=Proporciona%20uniformidad%20en%20su%20desarrollo,obje%20tivos%20del%20C3%A1rea%20de%20adscripci%C3%B3n>
- Ramos-Huancani, W. (2018). *La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas* [Tesis de pregrado, Universidad Mayor De San Andrés]. Archivo digital. <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/24281/PT-259.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz y Cepeda. (2018). *Elaboración de un manual de funciones para la mejora de las actividades administrativas en la empresa zeta llantas, en la ciudad de Guayaquil* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Archivo digital. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/29671/1/TESIS%20CEPEDA%20GALAN%20PRISCILA%20Y%20RUIZ%20CABRERA%20RUTH.pdf>

## Referencias

- Bueno, R., Ramos, M. y Berrelleza, C. (2018). *Elementos Básicos de Administración*. Registro en trámite.
- Cano, A. (2005, junio). La supervisión profesional. *Ulpgc*.  
[https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/38/38194/tema\\_3\\_la\\_supervision\\_profesional.pdf](https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/38/38194/tema_3_la_supervision_profesional.pdf)
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3ra ed.). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.
- Clínica Universidad de Navarra. (s.f.). *Diccionario Médico Edad*. <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/edad>
- Gide. (s, f). *Curso: Organización y métodos*. <https://infolibros.org/pdfview/18652-curso-organizacion-y-metodos-gide/>
- Gonzalez, C. (s.f.). *CEO, CIFO, CIO... ¿Qué son los C-Level Executive o C-Suite?*. Global Human Consultants. <https://globalhumancon.com/ceo-cifo-cio-que-son-c-level-executive-suite/>
- Harold Kontz, Heinz Weihrich y Mark Cannice (2012). *Administración una Perspectiva Global y Empresarial* (14.ª ed.). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.
- Levin, R y Rubin, D. (2010). *Estadística para administración y economía* (7 ed.). Pearson.
- Mondy, R. Wayne. (2010). *Administración de recursos humanos* (10 ed.). Pearson.
- Morena Chiapas. (5 de mayo 2023). *Por Que Se Debe De Actualizar Un Manual De Organización?*. <https://morenachiapas.si/blog/organizacion/por-que-se-debe-de-actualizar-un-manual-de->

[organizacion.html#:~:text=Proporciona%20uniformidad%20en%20su%20desarrollo.obje  
tivos%20del%20%C3%A1rea%20de%20adscripci%C3%B3n](#)

Munch, L. (2014). *Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (2nd ed.). Pearson.

Organización Mundial de la Salud. (23 de agosto de 2018). *Género y salud*.  
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/gender#>

Ramos-Huancani, W. (2018). *La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas* [Tesis de pregrado, Universidad Mayor De San Andrés].  
Archivo digital.  
<https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/24281/PT-259.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rangarajan, J. (24 de febrero de 2022). Qué son las recompensas y el reconocimiento de los empleados. *Empuls*. <https://blog.empuls.io/es/what-are-employee-rewards-and-recognition/>

Red Internacional para la Educación en Situaciones de Emergencia, (s.f.). *Nivel educativo*.  
<https://inee.org/es/eie-glossary/nivel-educativo>

Reyes, P. A. (2007). *Administración moderna*. Limusa.  
<https://educativoinsurgentes.files.wordpress.com/2018/01/administracion-moderna-reyes-ponce.pdf>

Rojas, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Plaza y Valdés.  
<https://raulrojassoriano.com/cuallitlanezi/wp-content/themes/raulrojassoriano/assets/libros/guia-realizar-investigaciones-sociales-rojas-soriano.pdf>

Ruiz y Cepeda. (2018). *Elaboración de un manual de funciones para la mejora de las actividades administrativas en la empresa zeta llantas, en la ciudad de Guayaquil* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Archivo digital.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/29671/1/TESIS%20CEPEDA%20GALAN%20PRISCILA%20Y%20RUIZ%20CABRERA%20RUTH.pdf>

Vargas, M. (2021). ¿Por qué es importante el reconocimiento a los colaboradores?. *Recursos*.

<https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/por-que-es-importante-el-reconocimiento-a-los-colaboradores>



### Notas al Pie

- <sup>1</sup> Ministerio de Trabajo y Previsión Social. *Diagnóstico Sobre la Implementación de la Nueva Metodología para Estimar la Informalidad en el Departamento de Quetzaltenango*. [https://www.mintrabajo.gob.gt/images/gobiernoabierto/acances13/Medioverificacion/Hito5/actividad5/Diagn%C3%B3stico\\_Informalidad\\_Quetzaltenango.pdf](https://www.mintrabajo.gob.gt/images/gobiernoabierto/acances13/Medioverificacion/Hito5/actividad5/Diagn%C3%B3stico_Informalidad_Quetzaltenango.pdf)
- <sup>2</sup> Secretaria de Planificación y Programación de la Presidencia. (2020). *Plan de Desarrollo Municipal y Ordenamiento Territorial Zunil, Quetzaltenango. 2020 – 2032*. [https://portal.segeplan.gob.gt/segeplan/wp-content/uploads/2022/06/916\\_PDM\\_OT\\_ZUNIL\\_QUETZALTENANGO.pdf](https://portal.segeplan.gob.gt/segeplan/wp-content/uploads/2022/06/916_PDM_OT_ZUNIL_QUETZALTENANGO.pdf)
- <sup>3</sup> Las Cumbres. (s.f.). <https://lascumbres.com.gt/>

## **Anexos**

### **a) Diseño de Investigación**

#### **Tema**

**GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS CUMBRES ECO-HOTEL, TERMALISMO & SPA, ZUNIL, QUETZALTENANGO.**

#### **Planteamiento del problema**

Talento humano, es el desarrollo de todos los procesos con el involucramiento de más variables para su desarrollo. Según Chiavenato (2007), sostiene que: “Es el conjunto de prácticas necesarias que engloba la administración para el reclutamiento, formulación y evaluación del desempeño”.

El compromiso de los colaboradores no solo ayuda a crear una fuerza laboral productiva, sino que también promueve el desarrollo. La gestión de recursos humanos incluye cada una de las etapas del empleado dentro de la empresa, desde su incorporación y crecimiento hasta sus planes de jubilación y beneficios a largo plazo. Con todas estas estrategias en orden es lógico que aumente la satisfacción de los colaboradores y se fortalezca su compromiso.

La gestión efectiva de los recursos humanos se ha convertido en un factor crítico en la competitividad y el éxito de las organizaciones en la actualidad. Un área de particular interés es el sector hotelero y de servicios, donde el desempeño laboral de los colaboradores desempeña un papel fundamental en la satisfacción de los clientes y, en última instancia, en la rentabilidad del negocio. En este contexto, se plantea el presente estudio para analizar cómo la gestión del recurso humano afecta el desempeño laboral en el caso específico de Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa en Zunil, Quetzaltenango.

Las Cumbres, una organización dedicada al turismo de bienestar y hospitalidad, ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años. Sin embargo, el logro continuo de sus objetivos y la satisfacción de sus clientes dependen en gran medida de la motivación, compromiso y desempeño de su equipo de colaboradores. La gestión del recurso humano en la empresa, incluyendo la selección, capacitación, desarrollo y bienestar de los empleados, es un factor crítico que puede influir en estos aspectos.

La empresa tiene como principal objetivo gestionar la selección, desarrollo y promoción del recurso humano, con enfoque de calidad, responsabilidad social y ambiental, competitividad y productividad, dando oportunidad de crecimiento personal, seguridad ocupacional, sin discriminación alguna de raza, credo, género, orientación política o sexual.

Las Cumbres se encuentra ubicado sobre la carretera al pacífico km. 211.5 en Zunil, Quetzaltenango, es un destino turístico, rodeado de montañas y verdes sembradíos, su atractivo principal es el vapor natural y su agua termal azufrada, ofrece servicios de baños saunas naturales, hospedaje, restaurante, áreas verdes, huerto, jacuzzi, salón para eventos, sala ejecutiva, parqueo, spa (con el servicio especializado en masajes relajantes, terapias corporales y faciales) y un área pequeña de complementos deportivos como cancha de squash, gimnasio y billar.

Este problema de investigación sugiere la necesidad de explorar y comprender en profundidad la relación entre las prácticas de gestión del recurso humano y el desempeño laboral en el contexto específico de Las Cumbres. Es fundamental identificar posibles deficiencias o áreas de mejora en la gestión de recursos humanos que puedan afectar el rendimiento de los colaboradores y, por ende, la calidad de los servicios ofrecidos. En los últimos años, la gestión del talento humano ha cobrado importancia en el ámbito empresarial, las organizaciones han

comenzado a entender la importancia que tiene contar con un grupo de colaboradores con potencial y comprometidos con los objetivos de la organización.

Este estudio es relevante porque proporcionará una visión crítica sobre cómo la gestión del recurso humano influye en el desempeño laboral, los resultados de esta investigación podrían ser valiosos tanto para Las Cumbres como para otras organizaciones en el sector, ya que ofrecerán ideas y recomendaciones para mejorar las prácticas de recursos humanos y, en última instancia, elevar la satisfacción de los clientes y la competitividad.

### **Definición del problema**

¿Cuál es el impacto de la gestión del recurso humano en el desempeño laboral de los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa, Zunil, Quetzaltenango?

### **Justificación del problema**

La gestión del recurso humano es un aspecto crítico en cualquier organización, especialmente en el sector de hospitalidad y servicios, donde la interacción con los clientes y la satisfacción de estos son fundamentales para el éxito del negocio. Garantizar que los colaboradores estén motivados, comprometidos y altamente competentes es vital.

El desempeño laboral directamente afecta la calidad de los servicios proporcionados por Las Cumbres. El nivel de satisfacción del cliente, la calidad de la experiencia y la reputación de la empresa dependen en gran medida del desempeño de sus colaboradores. Por lo tanto, es fundamental comprender cómo las prácticas de gestión de recursos humanos influyen en este aspecto. En un entorno empresarial altamente competitivo, como el de la hospitalidad, las organizaciones deben esforzarse constantemente por mejorar sus operaciones y servicios. La identificación de áreas de mejora en la gestión del recurso humano puede proporcionar una ventaja competitiva y elevar la calidad de la oferta de servicios.

Las empresas invierten significativamente en la contratación, capacitación y desarrollo de su personal. Comprender cómo estas inversiones se traducen en un mejor desempeño laboral permite una asignación más eficiente de recursos, lo que es especialmente relevante en un entorno económico competitivo. Una gestión efectiva del recurso humano no solo beneficia a la empresa en términos de rendimiento y rentabilidad, sino que también tiene un impacto directo en la satisfacción y el bienestar de los empleados. Colaboradores motivados y satisfechos tienden a ser más productivos y comprometidos.

Esta investigación contribuirá al conocimiento académico y práctico en el campo de la gestión del recurso humano en la industria de la hospitalidad. Los resultados podrían proporcionar ideas valiosas y prácticas recomendaciones para otras empresas en este sector.

Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa busca constantemente mejorar sus operaciones y servicios, investigar cómo su gestión del recurso humano afecta el desempeño laboral está directamente alineado con sus objetivos de calidad y satisfacción del cliente.

La investigación sobre la gestión del recurso humano y su impacto en el desempeño laboral es fundamental para abordar los desafíos específicos de una industria altamente competitiva y contribuir al éxito continuo de la empresa y la satisfacción de sus colaboradores.

## **Objetivos**

### **a) General**

Determinar el impacto de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa, Zunil, Quetzaltenango, mediante un estudio no experimental.

### **b) Específicos**

- Establecer la relación que existe entre la gestión del recurso humano y el desempeño de los trabajadores de Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa.
- Utilizar eficazmente los recursos humanos disponibles de Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa.
- Determinar la satisfacción laboral y la autorrealización de los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa.
- Orientar el desempeño mediante la precisión de las diferentes funciones y atribuciones que se desarrollan dentro de cada puesto con el fin de establecer responsabilidades.

### **Delimitación**

#### **a) Espacial**

Esta investigación se llevará a cabo en Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa, sobre la carretera al pacífico km. 211.5, Zunil, Quezaltenango.

#### **b) Temporal**

La investigación se realizará en el periodo de marzo a noviembre del presente año.

#### **c) Teórica**

La investigación se abordará desde la perspectiva de gestión del talento humano y el desempeño laboral, si bien los resultados pueden tener implicaciones más amplias en la industria hotelera y de servicios, no pretende abordar todos los factores que influyen en el desempeño laboral.

### **Hipótesis**

Existe una relación positiva entre una adecuada gestión del recurso humano y el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa.

Cuadro de operacionalización de la hipótesis

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
<b>Gestión del recurso humano</b>	En este sentido, Chiavenato (2009), afirma que la gestión del talento humano refiere al conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir cargos gerenciales relacionados con personas o recursos; poniendo en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño”.	<p><b>Administrativa:</b></p> <p>Es puramente burocrático y actúa sobre la disciplina y las remuneraciones. Las medidas a adoptar son de tipo reactivo. Es decir, se define la fase administrativa como un proceso ordenado que se relaciona directamente con las operaciones de una empresa y la parte remunerativa de los trabajadores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Selección</li> </ul>
		<p><b>Gestión:</b></p> <p>Es una actividad empresarial y económica. Consiste en planificar, organizar, dirigir, controlar los esfuerzos de una organización, así como utilizar los demás recursos con el fin de conseguir los objetivos. Es decir, se define gestión a cumplir con</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones</li> <li>• Organización</li> <li>• Cumplimiento</li> </ul>

		necesidades del recurso humano mediante procesos planificados y cubriendo sus necesidades.	
		<p><b>Desarrollo:</b></p> <p>Se busca la conciliación entre las necesidades de los trabajadores y las necesidades económicas de la empresa. Se considera que las personas son elementos importantes para la empresa y se busca su motivación y eficiencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de formación</li> <li>• Desarrollo de conocimientos</li> <li>• Habilidades</li> <li>• Promoción</li> </ul>
		<p><b>Estrategias de los recursos humanos:</b></p> <p>Se define gestión estratégica de los recursos humanos a las estrategias utilizadas por el bienestar de la empresa, considerando a los trabajadores como fuente principal para generar ingresos económicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones planificadas</li> <li>• Responsabilidades</li> <li>• Objetivos</li> </ul>
<b>Desempeño laboral</b>	Según Chiavenato definió desempeño como la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el	<p><b>Satisfacción del trabajador:</b></p> <p>Es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales. La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente</li> <li>• Salario</li> <li>• Resultados</li> </ul>



<p>individuo con una gran labor y satisfacción laboral las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.</p>	<p>que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.</p>	
	<p><b>Autoestima:</b> Motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación</li> <li>• Trato</li> <li>• Reconocimiento</li> </ul>
	<p><b>Trabajo en equipo:</b> Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos</li> <li>• Normas</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul>

		surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros.	
		<p><b>Capacitación del trabajador:</b></p> <p>La necesidad de capacitar al trabajador en función a las metas de la institución y en función a la identidad que debe tener un trabajador lo que permitirá su desenvolvimiento eficiente y de contribución a la institución, reforzando valores institucionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación</li> <li>• Entrenamiento</li> <li>• Desarrollo de habilidades</li> </ul>

*Nota:* información adaptada del libro Gestión del Talento Humano, Idalberto Chiavenato (2009).

## **Muestra**

Es un subconjunto fielmente representativo de la población. Según Levin y Rubin (2010), “Los especialistas en estadística emplean la palabra muestra para describir una porción escogida de la población” (p. 236). En este sentido, el muestreo puede ser probabilístico y no probabilístico al seleccionar los elementos de  $n$ .

En este contexto se usa el muestreo no aleatorio o de juicio, ya que permite seleccionar elementos que se consideren más representativos, críticos o informativos para el propósito de la investigación. “En el muestreo de juicio, se emplea el conocimiento y la opinión personal para identificar a los elementos de la población que deben incluirse en la muestra” (Levin y Rubin, 2010, p. 237). En este sentido el enfoque puede ser útil en situaciones en las que no es factible o práctico realizar un muestreo aleatorio, como cuando se busca una comprensión más profunda de ciertos elementos específicos de la población o cuando se dispone de información experta que puede guiar la selección.

En esta investigación, se optó por utilizar un enfoque de muestreo a juicio para la selección de la muestra. En lugar de recopilar datos de toda la población, se seleccionaron deliberadamente 23 personas específicas, basándose en información experta proporcionada por el gerente de operaciones en conjunto con los encargados de áreas de Las Cumbres.

La selección de esta muestra más pequeña se realizó con el propósito de optimizar los recursos y centrarse en los individuos que se consideraron más relevantes para los objetivos de la investigación. Los gerentes de área, que tienen un conocimiento profundo de la empresa y de los roles de los colaboradores, brindaron una guía invaluable para identificar a los colaboradores que proporcionaron la información más esencial y representativa.

## **Unidades de análisis**

La unidad de análisis en la presente investigación va dirigida al personal de Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa en Zunil, Quetzaltenango, el cual está compuesto de la siguiente manera:

- Área Eco-Hotel
- Área Spa Termal
- Área Restaurante
- Área de Finanzas

### **Técnicas e instrumentos de investigación**

Existen diferentes técnicas a utilizar para la recolección de información en la investigación, para la presente se ha realizado una selección en la cual se considera viable optar por los siguientes instrumentos:

*Entrevista:* Es una herramienta útil e importante para obtener información sobre el tema a investigar a través de un diálogo con cada encargado de las diferentes áreas de Las Cumbres.

Se utilizará una entrevista dirigida en la cual se seguirá un procedimiento fijo por medio de una guía con una serie de preguntas que el entrevistador (investigador) preparará previamente. Cabe resaltar que dicha entrevista podrá realizarse con los dirigentes de la empresa para conocer el punto de vista y opinión que tienen a cerca de la problemática que se ha detectado o que se quiera solucionar.

*Encuesta:* Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador, para el presente estudio se utilizará esta herramienta de forma escrita en la cual se plantearán una serie de preguntas que el colaborador debe responder.

El objetivo de esta es poder recolectar información importante para analizar la situación actual de la empresa y poder llegar a detectar posibles contingencias que afectan a la organización en su entorno externo e interno.

*Observación:* Consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. El tipo de observación a utilizar será una guía de observación que consiste en una serie de preguntas planteadas en una hoja de papel las cuales servirán para obtener mayor información del estudio.

### Ficha metódica

<i>Ficha metodológica</i>	
<i>Tipo de investigación</i>	<i>No experimental:</i> no se manipulan intencionalmente las variables, solamente se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.
<i>Sub-tipo</i>	<i>Transeccional:</i> Recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.
<i>Clase</i>	<i>Correlacionales Causales:</i> Describen relaciones entre dos o más conceptos o variables en un momento determinado, en función de la relación causa y efecto.
<i>Método general</i>	<i>Estructuralista:</i> Se basa en la medición de resultados, partiendo de los objetivos y así hasta cada elemento particular. Se analizarán las funciones de los distintos puestos de la empresa siempre en función con los objetivos.
<i>Método particular</i>	<i>Deductivo:</i> Se utilizará este método, el cual apoyará la investigación sobre aspectos

	<p>relacionados a la gestión del recurso humano y su impacto en el desempeño laboral de Las Cumbres.</p> <p><i>Inductivo:</i> Se utilizará este método puesto que se analizarán los manuales de funciones.</p>
<i>Técnicas</i>	<p><i>Observación:</i> Es una metodología de investigación en donde el observador elabora descripciones de las actividades y acciones de la unidad de análisis.</p> <p><i>Encuesta:</i> Consiste en obtener información de las unidades de análisis proporcionadas por ellos mismos sobre conocimientos, actitudes entre otros.</p> <p><i>Entrevista:</i> Dirigida a los encargados de área.</p>
<i>Procedimientos</i>	<p><i>Ficha de Observación:</i> se realizarán observaciones en la investigación, en relación a la gestión del recurso humano y su impacto en el desempeño laboral de Las Cumbres Zunil, Quetzaltenango.</p> <p><i>Boleta de encuesta:</i> esta técnica estará dirigido al personal de Las Cumbres.</p> <p><i>Guía de entrevista:</i> se entrevistarán a los gerentes de cada área de Las Cumbres</p>

**Cronograma**

Actividades / Quincenas		MAR-ABR				MAY-JUN				JUL-AGO				SEP-OCT				NOV-DIC				ENE-FEB				MAR-ABR			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Lluvia de ideas	■																											
2	Elección del lugar		■																										
3	Observación de problema		■																										
4	Elección del tema			■																									
5	Nombramiento de asesor y tema				■																								
6	Diseño de investigación				■																								
7	Marco contextual					■																							
8	Marco conceptual						■																						
9	Recolección de datos							■																					
10	Tabulación, análisis e interpretación de datos								■	■	■	■	■																





## Presupuesto

<i>Previsión de Presupuesto de Trabajo de Investigación</i>			
<i>Nota: el presupuesto abarca todo el proceso de investigación.</i>			
Tipo	Recursos	Descripción	Monto
<i>Costos Directos</i>	<i>Humanos</i>	Investigador	Q 1,500.00
		Personal de apoyo	Q 500.00
		Encargado de metodología	Q 1,000.00
	<i>Mobiliario y Equipo</i>	1 Computadora	Q 2,890.00
		240 Fotocopias de encuestas	Q 60.00
		6 Reproducciones de tesis según requerimiento de la universidad (600 páginas aproximadamente por cada reproducción) x (Q. 0.50 por cada impresión)	Q 1,800.00
		Empastado de tesis (6x100)	Q 600.00
		Impresión de borradores	Q 100.00
		Internet	Q 600.00
		Compra de libro	Q 280.00
Total Costos Directos			<b>Q 9,330.00</b>
<i>Costos Indirectos</i>	<i>Transporte Público</i>	Para traslados a la empresa en donde se aplicarán las encuestas	Q 100.00
		Traslados para asesoría	Q 400.00
Total Costos Indirectos			<b>Q 500.00</b>
Imprevistos		Presupuesto del 10% para cubrir imprevisto	<b>Q 1,000.00</b>
<b>PRESUPUESTO TOTAL</b>			<b><u>Q 10,830.00</u></b>

**b) Cuadros de Investigación**

**Cuadro 1: Genero**

Femenino	10
Masculino	13
Total	23

**Fuente:** Información proporcionada por los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel,  
Termalismo & Spa, Mayo, 2023.

**Cuadro 2: Edad**

Menos de 20 años	0
20 a 29 años	16
30 a 39 años	4
40 a 49 años	3
Más de 50 años	0
Total	23

**Fuente:** Información proporcionada por los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel,  
Termalismo & Spa, Mayo, 2023.

**Cuadro 3: ¿Cuál es su nivel de escolaridad?**

Sin estudios	0
Primaria	2
Básico	4
Diversificado	10
Universitario	7

Total	23
-------	----

**Fuente:** Información proporcionada por los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel,  
Termalismo & Spa, Mayo, 2023.

**Cuadro 4: ¿Cuál es el puesto que desempeña y a qué área o departamento pertenece?**

Puesto	Área	Cantidad
Bartender	Restaurante	1
Barista	Restaurante	2
Mesero	Restaurante	1
Cajero	Restaurante	1
Bell boy	Hotel	1
Cocinero	Restaurante	3
Panadero	Restaurante	1
Comodín	Restaurante	1
Mantenimiento	General	1
Recepcionista	Sauna	1
Maid spa	Spa	1
Fisioterapeuta	Spa	3
Recepcionista	Spa	1
Agente de seguridad	General	2
Recepcionista	Hotel	1
Contabilidad	Finanzas	1
Auxiliar contable	Finanzas	1

Total	23
-------	----

**Fuente:** Información proporcionada por los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel,  
Termalismo & Spa, Mayo, 2023.

**Cuadro 5: ¿Cree que la administración de recursos humanos ha contribuido a la motivación y compromiso de los colaboradores para desenvolverse en el trabajo?**

Si	21
No	2
Total	23

**Fuente:** Información proporcionada por los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel,  
Termalismo & Spa, Mayo, 2023.

**Cuadro 6: Sus superiores demuestran interés para:**

Abordar dudas	10
Resolver problemas	11
Proporcionar orientación	9
Confianza	9
Respeto	4
Colaboración con los empleados	15

**Fuente:** Información proporcionada por los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel,  
Termalismo & Spa, Mayo, 2023.

**Cuadro 7: ¿Siente que su trabajo es valorado y reconocido por sus superiores y compañeros de trabajo?**

Siempre	12
De vez en cuando	10
Nunca	1
Total	23

**Fuente:** Información proporcionada por los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel,  
Termalismo & Spa, Mayo, 2023.

**Cuadro 8: ¿Cuál de las siguientes recompensas y reconocimientos incentiva su buen desempeño y lo motiva a dar lo mejor de sí mismos?**

Aumento de sueldo	7
Bonificaciones	6
Seguro medico	2
Elogios	2
Agradecimientos	11
Palabras de reconocimiento	7
Horario flexible	8
Días libres	1
Vacaciones pagadas	3
Ascensos	4

Otros	2
-------	---

**Fuente:** Información proporcionada por los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa, Mayo, 2023.

**Cuadro 9: ¿Se realizan evaluaciones de desempeño regulares para verificar el cumplimiento de sus funciones y atribuciones establecidas?**

Si	17
No	6
Total	23

**Fuente:** Información proporcionada por los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa, Mayo, 2023.

**Cuadro 10: ¿Hay alguna tarea que ya no aplique o sea obsoleto en el contexto actual de su puesto?**

Sí	1
No	22
Total	23

**Fuente:** Información proporcionada por los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa, Mayo, 2023.

**Cuadro 11: ¿Recibió algún tipo de orientación o inducción para familiarizarlo con la organización, su cultura, políticas y procedimientos, así como con sus responsabilidades y expectativas en el puesto de trabajo?**

Sí	19
No	4
Total	23

**Fuente:** Información proporcionada por los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel,  
Termalismo & Spa, Mayo, 2023.

**Cuadro 12: ¿Ha participado en programas de capacitación o desarrollo profesional para mejorar su desempeño laboral?**

Sí	20
No	3
Total	23

**Fuente:** Información proporcionada por los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel,  
Termalismo & Spa, Mayo, 2023.

**Cuadro 13: ¿Su puesto tiene responsabilidades de supervisar a las personas?**

Sí	1
No	22
Total	23

**Fuente:** Información proporcionada por los colaboradores de Las Cumbres Eco-Hotel,  
Termalismo & Spa, Mayo, 2023.

c) **Boleta de Encuesta****Universidad de San Carlos de Guatemala****Centro Universitario de Occidente****División de Ciencias Económicas****Administración de Empresas**

**Encuesta sobre: Gestión del recurso humano y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de Las Cumbres eco-hotel, termalismo & spa, Zunil, Quetzaltenango.**

**Introducción:** Esta encuesta forma parte de un trabajo de investigación que se está realizando en Las Cumbres eco-hotel, termalismo & spa. Toda la información será considerada de carácter estrictamente confidencial. El objetivo es recopilar información para determinar el impacto de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores.

De la veracidad de los datos depende la realización del trabajo por lo que de antemano se le agradece su colaboración. ¡Comencemos!

**Encuesta:**

## 1. Género

Femenino \_\_\_\_\_ Masculino \_\_\_\_\_

## 2. Edad

a. Menos de 20 años \_\_\_ b. 20 a 29 años \_\_\_ c. 30 a 39 años \_\_\_ d. 40 a 49 años \_\_\_

e. Más de 50 años \_\_\_\_\_

## 3. ¿Cuál es su nivel de escolaridad?

Sin estudios \_\_\_\_\_ Primaria \_\_\_\_\_ Básico \_\_\_\_\_ Diversificado \_\_\_\_\_ Universitario \_\_\_\_\_



4. ¿Cuál es el puesto que desempeña y a qué área o departamento pertenece?

---

5. ¿Quién es su jefe inmediato?

---

6. ¿Cree que la administración de recursos humanos ha contribuido a la motivación y compromiso de los colaboradores para desenvolverse en el trabajo?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

7. Sus superiores demuestran interés para:

Abordar dudas\_\_\_\_\_ Resolver problemas\_\_\_\_\_ Proporcionar orientación\_\_\_\_\_

Confianza\_\_\_\_\_ Respeto Colaboración con los empleados\_\_\_\_\_

8. ¿Siente que su trabajo es valorado y reconocido por sus superiores y compañeros de trabajo?

Siempre\_\_\_\_\_ De vez en cuando\_\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_\_

9. ¿Cuál de las siguientes recompensas y reconocimientos incentiva su buen desempeño y lo motiva a dar lo mejor de sí mismos?

Aumentos de sueldo\_\_\_\_\_ Bonificaciones\_\_\_\_\_ Seguro médico\_\_\_\_\_ Elogios\_\_\_\_\_

Agradecimientos\_\_\_\_\_ Palabras de reconocimiento\_\_\_\_\_ Horarios flexibles\_\_\_\_\_

Días libres\_\_\_\_\_ Vacaciones pagadas\_\_\_\_\_ Ascensos\_\_\_\_\_ Otros\_\_\_\_\_

10. ¿Se realizan evaluaciones de desempeño regulares para verificar el cumplimiento de sus funciones y atribuciones establecidas?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

11. ¿Hay alguna tarea o responsabilidad que ya no aplique o sea obsoleta en el contexto actual de su puesto?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Si su respuesta fue sí, especifique cuál:

---

---

12. ¿Recibió algún tipo de orientación o inducción para familiarizarlo con la organización, su cultura, políticas y procedimientos, así como con sus responsabilidades y expectativas en el puesto de trabajo?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

13. ¿Ha participado en programas de capacitación o desarrollo profesional para mejorar su desempeño laboral?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Si su respuesta fue sí, quien es la persona que brinda la capacitación:

---

14. Escriba con sus propias palabras todo lo que usted hace actualmente en su puesto:

---

---

15. Haga una relación de los conocimientos que usted utiliza en su trabajo (los conocimientos utilizados en el trabajo se refieren a los conocimientos teóricos, habilidades prácticas y conocimientos específicos que una persona aplica y utiliza para llevar a cabo sus tareas y responsabilidades laborales de manera efectiva):

---

---

16. Haga una lista de los equipos o instrumentos que utiliza en su trabajo (calculadora, computadora, impresora, caja registradora, cortacésped, estufa, horno, microondas, camillas de masajes, equipo de belleza facial, software de gestión hotelera para realizar check-in y check-out, entre otros):

---

---

17. ¿Su puesto tiene responsabilidades de supervisar a las personas?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Si su respuesta fue sí, anote los puestos que están bajo su supervisión:

---

---

18. Describa las condiciones en las que usted trabaja, como ruidos, temperaturas calientes o frías, trabajo externo, condiciones desagradables, entre otros:

---

---

Nuevamente, le agradezco sinceramente por su valiosa contribución. Su tiempo y sus respuestas son extremadamente valiosos, ya que ayudan a obtener datos significativos y generan nuevos conocimientos en el campo de estudio.

**d) Boleta de Entrevista**

**Universidad de San Carlos de Guatemala**

**Centro Universitario de Occidente**

**División de Ciencias Económicas**

**Administración de Empresas**



**Guía de Entrevista: Gestión del recurso humano y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de Las Cumbres eco hotel, termalismo & spa, Zunil, Quetzaltenango.**

**Introducción:** ¡Gracias por participar en esta entrevista! El objetivo de esta entrevista es explorar la relación entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral de los colaboradores en Las Cumbres eco-hotel, termalismo & spa. Sus respuestas como encargado/a de área serán de gran importancia para comprender mejor este tema. La entrevista tomará aproximadamente 10 minutos y todas sus respuestas se tratarán con confidencialidad. Comencemos:

**1- Responsabilidades y gestión del recurso humano:**

a) Como encargado/a de área, ¿podría describir cuáles son sus principales responsabilidades en relación a la gestión del recurso humano? (resolver problemas laborales, garantizar que no existan desigualdades y que exista un equilibrio entre todos los empleados, por ejemplo)

---

b) ¿Cómo se asegura de que los colaboradores cuenten con las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones de manera efectiva?

---

**2- Evaluación del desempeño y reconocimiento:**

a) ¿Cuál es el proceso que utiliza para evaluar el desempeño de los colaboradores en su área?

---

b) ¿Qué tipo de reconocimientos o recompensas se otorgan a aquellos colaboradores que muestran un desempeño destacado?

---

### **3- Oportunidades de capacitación y desarrollo:**

a) ¿Por qué razón capacita comúnmente a sus colaboradores? (para proporcionar información acerca del puesto, para facilitar la adaptación cuando existen cambios de maquinaria o equipo, para cambios en procedimientos administrativos y de producción, para preparar a un colaborador para un nuevo puesto, para mejorar el servicio al cliente, entre otros)

---

---

b) ¿Qué iniciativas o programas de capacitación y desarrollo se ofrecen a los colaboradores en su área? (conferencia, talleres, estudio de caso, video, capacitación en línea, entre otros)

---

---

d) ¿Con qué frecuencia capacita a sus colaboradores? (anual, semestral, trimestral, mensual, según necesidades, entre otros)

---

---

### **4- Comunicación y retroalimentación:**

a) ¿Cómo fomenta la comunicación efectiva con los colaboradores en su área? (compartir ideas, pensamientos, conocimientos e información de forma comprensible, entre otros)

---

---

b) ¿Qué mecanismos utiliza para proporcionar retroalimentación regular y constructiva a los colaboradores sobre su desempeño?

---

---

**5- Promoción del trabajo en equipo y colaboración:**

a) ¿Qué medidas toma para fomentar el trabajo en equipo y la colaboración entre los trabajadores de su área? (comunicación bidireccional, desarrollo del sentido de pertenencia, reconocimiento laboral, establecimiento de objetivos comunes, entre otros)

---

---

b) ¿Ha notado algún impacto positivo en el desempeño laboral cuando se promueve el trabajo en equipo y la colaboración?

---

---

**6- Balance entre vida laboral y personal:**

a) ¿Qué políticas o medidas se implementan para asegurar que los colaboradores puedan disfrutar de un buen equilibrio entre su vida personal y el trabajo?

---

---

**7- Sobre el manual de funciones y atribuciones**

¿Cuenta la empresa con manuales de puesto? Si no utiliza manuales de puestos, ¿De qué manera se establecen las funciones del capital humano? (a través de necesidades, a través de la observación, transmisión oral, otros métodos)

---

---

Si utiliza manuales de puestos ¿Con que frecuencia analiza o modifica los puestos? (anual, semestral, trimestral, según necesidades)

---

---

¿Qué método comúnmente utiliza la empresa para analizar y modificar los puestos? (entrevistas, cuestionarios, observación, incidentes críticos, bitácora, necesidades, otros)

---

---

#### **8- Recomendaciones y sugerencias:**

a) ¿Tiene alguna recomendación o sugerencia para mejorar la gestión del recurso humano y potenciar el desempeño laboral de los colaboradores en Las Cumbres Eco-Hotel, Termalismo & Spa?

---

---

¡Gracias por su participación en esta entrevista! Sus respuestas son esenciales para nuestra investigación sobre la gestión del recurso humano y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores.

e) **Guía de Observación**

**Fecha de observación:** \_\_\_\_\_

**Observador:** \_\_\_\_\_

**Objetivo:** Observar y recopilar información sobre la gestión del recurso humano y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores en Las Cumbres eco hotel, termalismo & spa, Zunil, Quetzaltenango.

No.	Preguntas	Sí	No
1	¿El colaborador porta un uniforme durante su jornada laboral?		
2	¿El uniforme es apropiado para el tipo de trabajo que realiza?		
3	¿El colaborador utiliza algún tipo de accesorio adicional para su identificación, como un gafete o una tarjeta de identificación?		
4	¿Se brinda un ambiente de trabajo seguro y saludable para los colaboradores?		
5	¿Los colaboradores reciben una comunicación clara y efectiva por parte de la dirección y los líderes?		
6	¿Se promueve la participación y el trabajo en equipo entre los colaboradores?		
7	¿Se percibe un ambiente de respeto y apoyo mutuo entre los colaboradores?		
8	¿Existe algún tipo de conflicto o tensión interpersonal visible en el lugar de trabajo?		
9	¿Los colaboradores cuentan con las herramientas necesarias para llevar a cabo sus tareas de manera eficiente?		



10	¿Se evidencia que los colaboradores disponen de herramientas de protección personal adecuadas para su labor?		
11	¿Se observa que los colaboradores utilizan las herramientas y equipos de manera adecuada?		
12	¿Se saluda y recibe a los clientes de manera cordial y amigable al ingresar al establecimiento?		
13	¿Se muestra disponibilidad para atender las consultas, dudas o solicitudes de los clientes de manera oportuna?		
14	¿Se observa que cada trabajador se enfoca en las actividades correspondientes a su rol o posición dentro de la organización?		

## f) Carta de Aceptación



Licenciada Claudia Pérez  
Gerente Operativa  
Las Cumbres Eco-Saunas, Gastronomía,  
Termalismo y Spa  
Presente

De mi consideración:

Yo, Elena Roxana Chay García, identificada con CUI 2327541870916, ante usted respetuosamente me presento y expongo:

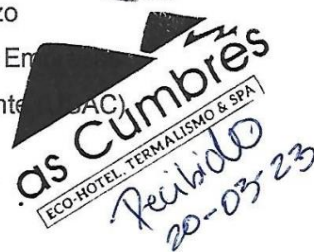
Que actualmente cursando la etapa final de la licenciatura en Administración de Empresas en la Universidad de San Carlos de Guatemala, Centro Universitario de Occidente, solicito a usted de la manera más comedida, se considere la petición de un trabajo de investigación que cuente con la información suficiente y necesaria para desarrollarlo, de acuerdo a la necesidad que requiera la empresa.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima.

Atentamente,

Elena Roxana Chay García  
Registro Académico 201430605

Vo.Bo Msc.Walter Santizo  
Coordinador Administración de Em  
Centro Universitario de Occidente



## g) Distribución Ji Cuadrada

**DISTRIBUCIÓN JI CUADRADA**

g.l.	$\chi^2_{.995}$	$\chi^2_{.99}$	$\chi^2_{.975}$	$\chi^2_{.95}$	$\chi^2_{.90}$	$\chi^2_{.75}$	$\chi^2_{.50}$	$\chi^2_{.25}$	$\chi^2_{.10}$	$\chi^2_{.05}$	$\chi^2_{.025}$	$\chi^2_{.01}$	$\chi^2_{.005}$
1	7,83	6,63	5,02	3,84	2,71	1,32	0,455	0,102	0,0158	0,0039	0,0010	0,0002	0,0000
2	10,6	9,21	7,38	5,99	4,61	2,77	1,39	0,575	0,211	0,103	0,0506	0,0201	0,0100
3	12,8	11,3	9,35	7,81	6,25	4,11	2,37	1,21	0,584	0,352	0,216	0,115	0,072
4	14,9	13,3	11,1	9,49	7,78	5,39	3,36	1,92	1,06	0,711	0,484	0,297	0,207
5	16,7	15,1	12,8	11,1	9,24	6,63	4,35	2,67	1,61	1,15	0,831	0,554	0,412
6	18,5	16,8	14,4	12,6	10,6	7,84	5,35	3,45	2,20	1,64	1,24	0,872	0,676
7	20,3	18,5	16,0	14,1	12,0	9,04	6,35	4,25	2,83	2,17	1,69	1,24	0,989
8	22,0	20,1	17,5	15,5	13,4	10,2	7,34	5,07	3,49	2,73	2,18	1,65	1,34
9	23,6	21,7	19,0	16,9	14,7	11,4	8,34	5,90	4,17	3,33	2,70	2,09	1,73
10	25,2	23,2	20,5	18,3	16,0	12,5	9,34	6,74	4,87	3,94	3,25	2,56	2,16
11	26,8	24,7	21,9	19,7	17,5	13,7	10,3	7,58	5,58	4,57	3,82	3,05	2,60
12	28,3	26,2	23,3	21,0	18,5	14,8	11,3	8,44	6,30	5,23	4,40	3,57	3,07
13	29,8	27,7	24,7	22,4	19,8	16,0	12,3	9,30	7,04	5,89	5,01	4,11	3,57
14	31,3	29,1	26,1	23,7	21,1	17,1	13,3	10,2	7,79	6,57	5,63	4,66	4,07
15	32,8	30,6	27,5	25,0	22,3	18,2	14,3	11,0	8,55	7,26	6,26	5,23	4,60
16	34,3	32,0	28,8	26,3	23,5	19,4	15,3	11,9	9,31	7,96	6,91	5,81	5,14
17	35,7	33,4	30,2	27,6	24,8	20,5	16,3	12,8	10,1	8,67	7,56	6,41	5,70
18	37,2	34,8	31,5	28,9	26,0	21,6	17,3	13,7	10,9	9,39	8,23	7,01	6,26
19	38,6	36,2	32,9	30,1	27,2	22,7	18,3	14,6	11,7	10,1	8,91	7,63	6,84
20	40,0	37,6	34,2	31,4	28,4	23,8	19,3	15,5	12,4	10,9	9,59	8,26	7,43
21	41,4	38,9	35,5	32,7	29,6	24,9	20,3	16,3	13,2	11,6	10,3	8,90	8,03
22	42,8	40,3	36,8	33,9	30,8	26,0	21,3	17,2	14,0	12,3	11,0	9,54	8,64
23	44,2	41,6	38,1	35,2	32,0	27,1	22,3	18,1	14,8	13,1	11,7	10,2	9,26
24	45,6	43,0	39,4	36,4	33,2	28,2	23,3	19,0	15,7	13,8	12,4	10,9	9,89
25	46,9	44,3	40,6	37,7	34,4	29,3	24,3	19,9	16,5	14,6	13,1	11,5	10,5
26	48,3	45,6	41,9	38,9	35,6	30,4	25,3	20,8	17,3	15,4	13,6	12,2	11,2
27	49,6	47,0	43,2	40,1	36,7	31,5	26,3	21,7	18,1	16,2	14,6	12,9	11,8
28	51,0	48,3	44,5	41,3	37,9	32,6	27,3	22,7	18,9	16,9	15,3	13,6	12,5
29	52,3	49,6	45,7	42,6	39,1	33,7	28,3	23,6	19,8	17,7	16,0	14,3	13,1

Fuente: Rojas Soriano, Raúl. Guía para realizar investigaciones sociales. 2013. p. 429

## h) Sustentación teórica de la propuesta

## Gestión de recursos humanos

La gestión de recursos humanos es esencial para el éxito de cualquier organización, ya que se enfoca en el activo más valioso de una empresa: su personal. Según Chiavenato (2009), “La administración de recursos humanos es el conjunto integral de actividades de especialistas y administradores como integrar, organizar, recompensar, desarrollar, retener y evaluar a las personas que tiene por objeto proporcionar habilidades y competitividad a la organización” (p. 9).

En este sentido al gestionar de manera efectiva a los colaboradores, una empresa puede mejorar su productividad, retener el talento y crear un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.

La administración de recursos humanos se puede describir como un sistema completo y cohesivo de procesos que son dinámicos y se relacionan entre sí de manera interactiva, uno de esos procesos es organizar a las personas.

Son los procesos para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, para orientar y acompañar su desempeño. Incluyen el diseño organizacional y de puestos, el análisis y la descripción de los mismos, la colocación de las personas y la evaluación del desempeño. (Chiavenato, 2009, p. 15)

Lo anterior implica establecer una estructura de trabajo efectiva que permita a los colaboradores desempeñar sus roles de manera eficiente.

### **Diseño de puestos**

El diseño de puesto se refiere a la creación y estructuración de un puesto de trabajo dentro de una organización. Según Chiavenato (2009):

El diseño de puestos (job design) especifica el contenido de cada posición, los métodos de trabajo y las relaciones con los demás. Cada puesto exige ciertas competencias de su ocupante para que lo desempeñe bien. Esas competencias varían conforme al puesto, el nivel jerárquico y el área de actuación. Exigen que el ocupante sepa manejar los recursos, las relaciones interpersonales, la información, los sistemas y la tecnología con diferentes grados de intensidad. El diseño de puestos es la manera en que cada uno se estructura y dimensiona. Diseñar un puesto significa definir cuatro condiciones básicas:

- El conjunto de tareas o atribuciones que el ocupante debe desempeñar (cuál es el contenido del puesto).

- La manera en que las tareas o atribuciones se deben desempeñar (cuáles son los métodos y los procesos de trabajo).
- Con quién se debe reportar el ocupante del puesto (responsabilidad), es decir, quién es su superior inmediato.
- A quién debe supervisar o dirigir el ocupante del puesto (autoridad), es decir, quiénes son sus subordinados o las personas que dependen de él para trabajar. (pp. 205-206)

### **Descripción y análisis de los puestos**

La descripción de puestos es una herramienta fundamental en la gestión de recursos humanos y tiene varios propósitos. “La descripción de los puestos es una definición escrita de lo que hace el ocupante del puesto, de cómo lo hace y por qué lo hace” (Chiavenato, 2009, p. 221). En este sentido es una guía que ayuda a las personas a comprender qué se espera de ellas en un puesto de trabajo específico.

El análisis de puestos es una práctica esencial en la gestión de recursos humanos que proporciona una base sólida para la toma de decisiones relacionadas con el personal. “El análisis de los puestos es una información en tanto de lo que hace el ocupante del puesto y los conocimientos, habilidades y capacidades que debe tener para desempeñar el puesto correctamente” (Chiavenato, 2009, p. 224). Lo anterior ayuda a garantizar la eficiencia y la equidad en la organización.

### **Organigramas**

Los organigramas son representaciones gráficas que muestran la estructura jerárquica y las relaciones entre las diferentes unidades, departamentos o áreas de una organización. Según Munch (2014), “Un organigrama es una representación gráfica de la estructura formal de una organización, muestra las interrelaciones, las funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y

las líneas de autoridad” (p. 66). Esto es fundamental para la comunicación eficaz y la toma de decisiones dentro de la empresa.

Ventajas de los organigramas:

- ✓ “Reflejan la situación actual.
- ✓ Son lo suficientemente flexible para los futuros cambios en cuanto a mercados, productos o servicios.
- ✓ Presenta niveles adecuados de autoridad y responsabilidad” (Gide (s.f.), p. 19)

### **Manuales de funciones**

Los manuales de descripción de puestos, son documentos que contienen información detallada sobre las responsabilidades, tareas y requisitos de un puesto dentro de una organización. “Los manuales son documentos que contienen en forma sistemática, información acerca de la organización” (Munch, 2014, p. 69). En este sentido son útiles para la toma de decisiones de recursos humanos, como la contratación, la capacitación, el desarrollo de colaboradores, y la evaluación del desempeño.

“Los manuales de acuerdo con su contenido pueden ser de políticas, departamentales, organizacionales, de procedimientos, específicos, técnicos y de puestos” (Munch, 2014, p. 69). Un manual de funciones bien elaborado es una herramienta valiosa para la comunicación interna, la asignación de tareas y la evaluación del desempeño en una organización. Por lo anterior, es importante dedicar tiempo y recursos adecuados a su desarrollo y mantenimiento.

### **Ventajas de los manuales**

Los manuales tienen varias ventajas importantes en el entorno empresarial y organizacional. Son un medio para lograr que se observen y se respeten la estructura formal y los procesos; Promueve la eficiencia de los empleados, ya que indican lo que debe hacerse y como

debe hacerse; Evitan la duplicidad y las fugas de responsabilidad; Son una base para el mejoramiento de sistemas, procesos y operaciones. (Munch, 2014, p. 69)

En resumen, los manuales son herramientas esenciales que contribuyen a la eficiencia, consistencia y comunicación efectiva dentro de una organización.

### **Importancia de los manuales**

Los manuales son herramientas esenciales para la organización, la eficiencia, la calidad y el cumplimiento en una variedad de contextos.

La importancia de los manuales radica en que ellos explican de manera detallada los procedimientos de una organización; a través de ellos logramos evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa. Estos pueden detectar fallas que se presentan con regularidad, evitando la duplicidad de funciones. Además, son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que le explican todo lo relacionado con la misma, desde su reseña histórica, haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinado departamento. (Ramos, 2018, p. 4)

Esto indica que los manuales ayudan a las organizaciones y a sus colaboradores a operar de manera efectiva y coherente, lo que es fundamental para el éxito a largo plazo.

### **Objetivos de los manuales**

Estos objetivos varían según el tipo de manual y el contexto organizativo. En general se pueden mencionar los siguientes:

- Presentar una visión del conjunto de la organización.
- Precisar las funciones de cada unidad administrativa.
- Precisar funciones, actividades y responsabilidades para un área específica (manual por función específica).

- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso facilitando su incorporación al organismo (manuales administrativos).
- Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales (manuales administrativos). (Ramos, 2018, pp. 5-6)

Lo anterior indica que los manuales desempeñan un papel esencial en la gestión, la eficiencia y la eficacia de una organización.

### **Funciones y responsabilidades**

Las funciones se refieren a las tareas específicas que realiza una persona en su trabajo, mientras que las responsabilidades se relacionan con el alcance más amplio de su rol y las expectativas en términos de resultados e impacto en la organización. Según Bueno et al. (2018):

Una vez establecidos los niveles jerárquicos y definidas las responsabilidades por departamentos, es necesario establecer con claridad cada una de las actividades que deberán realizarse por cada puesto de trabajo. Para Reyes (2014, p.313) el puesto puede definirse como una unidad de trabajo específica e impersonal; es decir:

- a) Unidad de trabajo, determinación última de lo que cada hombre concreto debe hacer; b) Específica, el puesto se constituye con lo que “debe hacerse” y “lo que se requiere que el trabajador tenga para poder ocuparlo”; c) Impersonal, el puesto puede estar ocupado por varias personas simultáneamente.

Lo anterior indica que ambos son componentes esenciales de la descripción de un puesto y ayudan a los colaboradores a comprender lo que se espera de ellos en su trabajo.

### **Pasos para la elaboración de los manuales**

La elaboración de manuales es un proceso importante para documentar y comunicar información relevante en una empresa. Para conseguir el éxito dentro de una organización se deben seguir los siguientes pasos que menciona Gutiérrez (como se citó en Ruiz y Cepeda, 2018),



“Recolección de datos; Indagación y estudios de documentos recopilados; Opinión del directivo a cargo; Planteamiento concluyente del manual inspeccionado; Aprobación de la máxima autoridad de la organización; Divulgación del manual aprobado” (p. 24). En este sentido la elaboración de un manual puede llevar tiempo y esfuerzo, pero es una herramienta valiosa para proporcionar orientación y estandarizar procesos.

### **¿Por qué se debe actualizar los manuales?**

La actualización de los manuales es esencial para mantener la eficiencia, el cumplimiento normativo y la alineación con los objetivos empresariales en constante evolución. “En un contexto general, pueden enumerarse tres razones básicas para actualizar uno o varios manuales: Otorgar uniformidad a los procesos y sus indicaciones de ejecución; Mantenerse actual y vigente frente al desarrollo de nuevos procesos; Detectar y corregir posibles omisiones o deficiencias” (“Por qué se debe de actualizar un Manual de Organización”, 2023). Los manuales desactualizados pueden dar lugar a malentendidos, errores y falta de eficiencia en la organización.

### **Las ventajas directas que presenta la actualización de un manual**

La actualización de un manual específico conlleva varias ventajas directas que benefician tanto a la organización como a sus colaboradores.

Organización y funciones: refleja la nueva estructura organizativa de la institución.  
Política: determina el rumbo general que tomará la empresa, así como sus normativas.  
Departamental: presenta las normativas particulares de un grupo o sector específico, Puesto: se refiere a cambios en un puesto de trabajo o labor determinado. Procedimientos: conllevan una evolución en las actividades requeridas para llegar a un resultado o producto final. Bienvenida: pretende ajustar mejores lineamientos de inclusión al personal de integración o políticas de capacitación inherentes. Finanzas: verifica los procedimientos financieros en pro de aumentar la eficiencia. Sistema: mantiene a vanguardia la red de software y los procedimientos automáticos

que esta desempeña. Calidad: generalmente presenta nuevos indicadores de productividad, rendimiento y eficiencia basado en técnicas o tecnologías que permitan su evolución. (“Por qué se debe de actualizar un Manual de Organización”, 2023)

La actualización de un manual específico ofrece una serie de beneficios directos que mejoran la eficiencia, la conformidad, la comunicación y la satisfacción de los colaboradores, al tiempo que fortalecen la capacidad de la organización para adaptarse a los cambios y competir en su industria.

### **Siglas modernas que se usan en las empresas**

En el contexto de la actualización del manual de funciones, es importante tener en cuenta la tendencia actual de utilizar siglas modernas para referirse a los cargos más altos dentro de la organización. Esta práctica se ha vuelto común debido a la necesidad de simplificar y abreviar los títulos que, de lo contrario, serían largos y complicados. Al utilizar estas siglas en el manual de funciones, se logra una comunicación más eficiente y concisa en toda la organización.

Al adoptar esta práctica en la actualización del manual de funciones, se facilita la comprensión de las responsabilidades y roles de los líderes de la organización, ya que las siglas modernas son ampliamente reconocidas en el ámbito empresarial actual. Esto ayuda a agilizar la comunicación interna y a asegurar que todos los miembros de la organización comprendan claramente quiénes son los responsables de cada área y función.

### **¿Qué son los C-Level Executive o C-Suite?**

Los profesionales de Nivel-C son líderes estratégicos y ejecutivos de alto nivel que desempeñan un papel fundamental en la dirección y el éxito de una organización. Según Gonzalez (s.f.):

Los profesionales de Nivel-C tienen el peso de la organización bajo sus hombros y su objetivo último es potenciar el crecimiento del negocio. Por lo tanto, en su día a día estos altos

ejecutivos se encargan de discutir y planear estrategias de desarrollo, gestionar equipos para que se cumplan las metas corporativas, tomar decisiones arriesgadas y, en definitiva, mantener la compañía a flote. (párr. 7)

Sus decisiones y acciones tienen un impacto significativo en la dirección y el rendimiento de la empresa.

### **Competencias de los ejecutivos de Nivel C**

Según un artículo realizado por la Universidad de Pennsylvania (como se citó en Gonzalez, s.f.) los empleados que aspiran a tener un puesto de Nivel-C necesitan una combinación de habilidades de gestión y capacidad de liderazgo:

- Habilidades de liderazgo avanzadas.
- Habilidades comunicativas y facilidad para presentar ideas.
- Capacidad de transformar el entorno.
- Conocimientos sobre el sector que se dirige.
- Pensamiento estratégico y proactividad.
- Saber tomar decisiones acertadas, especialmente en los momentos más críticos.
- Inteligencia emocional.
- Gestión de equipos asegurando su máximo potencial.
- Capacidad para delegar.
- Para que todas esas competencias se hagan realidad, hace falta una cosa

imprescindible. El número 10 de las características de todo Ejecutivo de nivel C y, posiblemente una de las más importantes: Experiencia. (párr. 8)

### **Aspectos clave para los ejecutivos C-Level**

Los ejecutivos de Nivel-C (C-Level) desempeñan un papel crítico en el liderazgo y la toma de decisiones estratégicas de una organización. Según Gonzalez (s.f.):

A la hora de marcar y trabajar por unos objetivos concretos, estos variarán según el modelo de trabajo que adopte el ejecutivo. Así, las prioridades irán en función de si se utiliza un modelo orientado a la explotación del negocio, o a la exploración de sus posibilidades: Objetivo estratégico: coste y beneficio vs innovación y crecimiento; Tareas críticas: operaciones y eficiencia vs adaptabilidad y nuevos productos; Competencias: operacionales vs emprendedoras; Estructura: formal y mecánica vs adaptativa y flexible; Controles: margen y productividad vs hitos y crecimiento; Cultura enfocada a: eficiencia, bajo riesgo, calidad y clientes vs tolerancia al riesgo, flexibilidad y experimentación; Rol del Liderazgo: autoritario vs transformador. (párr. 9)

Estos son solo algunos de los aspectos clave que suelen ser importantes para los ejecutivos de Nivel-C. Los roles específicos y las responsabilidades pueden variar según la empresa y la industria, pero en general, estos líderes desempeñan un papel fundamental en el éxito y la dirección de la organización.

### **Puestos que ocupan los perfiles C-Level**

#### **CEO – chief executive officer / director general.**

Las siglas "CEO" se refieren a chief executive officer en inglés, que en español significa director ejecutivo o director general.

El o la líder supremo de la organización. La persona responsable de la total gestión del negocio, y la que tiene la última palabra sobre cualquier decisión. A pesar de ello, no acostumbra a trabajar solo, sino que lo hace con la colaboración del resto de miembros de la C-Suite, que siempre reportarán su trabajo al CEO. Además, suele ser la cara visible y más reconocible de la compañía. (Gonzalez, s.f., párr. 10)

Lo anterior indica que el CEO es el encargado de comunicar la visión de la empresa a los colaboradores y los accionistas, además de representar a la empresa en el ámbito público y con otras organizaciones.

**COO – chief operating officer / director de operaciones.**

Las siglas "COO" se refieren a chief operating officer en inglés, que en español se traduce como director de operaciones o director de operaciones ejecutivo.

Se trata de la figura del “Vicepresidente”, el ejecutivo que iría por detrás del CEO y la persona encargada de supervisar las funciones operativas del día a día de la organización. Su misión es unir todas las áreas del negocio para que funcionen como una sola. Generalmente, al COO se le considera el futuro CEO. (Gonzalez, s.f., párr. 11)

Lo anterior indica que el COO se enfoca en aspectos operativos clave como la gestión de la cadena de suministro, la producción, la logística y otras áreas que son esenciales para el funcionamiento de la empresa.

**CFO – chief financial officer / director de finanzas.**

El CFO desempeña un papel fundamental en la toma de decisiones estratégicas de la empresa, ya que proporciona información financiera y análisis que respaldan la formulación de políticas y estrategias financieras.

Es la persona encargada de gestionar todo el plan financiero: gestión de riesgos, servicios, registros, informes, análisis de datos... Su objetivo principal es ayudar al CEO a tomar decisiones que aumenten los beneficios económicos, asegurando la buena salud del negocio y una buena inversión de los capitales. (Gonzalez, s.f., párr. 12)

Esto indica que también se encarga de comunicarse con inversores, accionistas y otras partes interesadas para informar sobre el desempeño financiero de la empresa.

**CHO – chief happiness officer / jefe de felicidad.**

El CHO juega un papel importante en la retención de talento, la productividad y la cultura organizacional positiva.

El CHO es una figura reciente en el mundo de las empresas. Su misión es la de asegurar el bienestar de las personas en la organización a través de la implementación de estrategias que sirvan para satisfacer las necesidades de los empleados y mantenerlos contentos, motivados y, en última instancia, productivos. (Gonzalez, s.f., párr. 13)

Esto indica que, al enfocarse en la felicidad de los colaboradores, se espera que este puesto contribuya al éxito a largo plazo de la empresa.