

B. v. p. a. n. - I - 10,687 - 2009 - C. 2

PE-ECI-67
5689
C. 2

Reestructuración de puestos y compensaciones del hotel y restaurante Jungle Lodge, ubicado en el Parque Nacional Tikal
Práctica Empresarial dirigida-PED-

Por: Yesenia Magalí Solórzano Vargas

Licda. Maria Amparo Osorio Chiguichón, Asesora

Licda. Rossana Pinillos Brocke, Revisora

Santa Elena de la Cruz, Flores, Petén, febrero de 2009



Autoridades de la Universidad Panamericana

Ing. Abel Antonio Girón Arévalo

Rector

Licda. Alba de González

Vicerrectora Académica

Lic. Mynor Herrera Lemus

Vicerrector Administrativo

Licda. Alba de González

Secretaria General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

Lic. César Augusto Custodio Cobar

Decano

Lic. Cándido Abimael Reynoso López

Coordinador Petén.

**Tribunal que practicó el examen general de la
Práctica Empresarial Dirigida –PED-**

**Ing. Diego Muñoz
Examinador**

**Ing. Adolfo Vinicio Linares
Examinador**

**Lic. Luis Fernando Tepé
Examinador**

**Licda. María Amparo Osorio Chiguichón
Asesora**

**Licda. Rossana Pinillos Brocke
Revisora**



Facultad de Ciencias Económicas
Teléfonos 2261-1663 al 65
Telefax 2261-1663 al 65
Campus Central,
Carretera a San Isidro Zona 16,
Guatemala, ciudad.
Correo electrónico:
cienciaseconomicasupana@yahoo.com

REF.:C.C.E.E.0001-2009-ACA-A.E.

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
GUATEMALA, 30 DE ENERO DEL 2009**

De acuerdo al dictamen rendido por licenciada María Amparo Osorio, tutora y licenciada Rossana Pinillos, revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada “REESTRUCTURACIÓN DE PUESTOS Y COMPENSACIONES DEL HOTEL Y RESTAURANTE JUNGLE LODGE, UBICADO EN EL PARQUE NACIONAL TIKAL”. Presentada por la estudiante Yesenia Magalí Solórzano Vargas, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 00002.2008 de fecha 20 de septiembre del 2008; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a su graduación profesional como Administradora de Empresas, en el grado académico de Licenciada.

Lic. César Augusto Custodio
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

Nombre completo del asesor: Licda. María Amparo Osorio Chiguichón
Título: Licenciada en Informática y Administración de Empresas, MBA

Dirección: 13 calle 4-19 zona 2 El Ceibal, Villa Canales

No. Teléfono Of. 22544666

No. Teléfono Cel. 57200081

No. De Fax ---

E-Mail : acaupana@yahoo.com

Guatemala, Abril 25 del 2008.

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Carrera Administración de Empresas

Universidad Panamericana.

Ciudad.

Estimados señores:

En relación al trabajo de tutoría de la Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema " Reestructuración de puestos y compensaciones del hotel y restaurante Jungle Lodge, ubicado en el Parque Nacional Tikal; realizado por la Srita Yesenia Magalí Solórzano Vargas estudiante de la carrera de Programa de Actualización Académica, sede Peten de la Licenciatura en Administración de Empresas; he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida, con la nota de 100 puntos de cien 100.

Al ofrecerse para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Licda. María Amparo Osorio Chiguichón, MBA

(Nota especial, la PED se gana con 70 puntos como mínimo)

cc. archivo

ROSSANA DEL SOCORRO PINILLOS BROCKE
LICENCIADA EN LETRAS

Dirección: Km. 25.5 Carretera a San Lucas, Entrada Principal a Bosques de San Lucas,
Granja "Los Chatos"
No. Teléfono Of. 78303752
No. Teléfono Cel. 58910255
No. de Fax.
E-mail. rossanapinillos@yahoo.com.mx

Guatemala, 5 de julio de 2008

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Actualización y Cierre Académico, Licenciatura en Administración de Empresas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados señores:

En relación con el trabajo de revisión de la Práctica Empresarial Dirigida (EPS), del tema "Reestructuración de puestos y compensaciones del Hotel y Restaurante Jungle Lodge, ubicado en el Parque Nacional Tikal", realizada por **Yesenia Magali Solórzano Vargas**, estudiante de la carrera de Actualización y Cierre Académico, Licenciatura en Administración de Empresas; he procedido a la revisión de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Técnico Profesional (ETP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado, al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


Rossana Pinillos Brocke



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 028.2009

La infrascrita Directora de Registro y Control Académico de la Universidad Panamericana, hace constar que la estudiante **Solórzano Vargas, Yesenia Magali**, con carné No. 0703798 aprobó el Examen Técnico Profesional con 93 puntos, de la Licenciatura en Administración de Empresas del Programa de Actualización y Cierre Académico -ACA-, el día 20 del mes de septiembre del año 2008-.

Para los usos que el (la) interesado (a) estime convenientes, se extiende la presente en hoja membretada a los 31 días del mes de enero del año 2009.

Atentamente,


Arq. Vicky Sicajol
Directora
Registro y Control Académico


ARQ. VICKY SICAJOL
DIRECTORA
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO


Vo.Bo. Licda. Alba de González
Vicerrectora Académica



Brenda Pérez.
CC. Archivo

Contenido

	Página
Resumen.	1
Introducción	2
1. Planteamiento	4
1.1 Objetivos	4
1.2 Alcances y límites.	5
1.3 Aportes.	5
1.4 Metodología	6
2. Presentación y análisis.	7
3. Exposición y discusión.	9
4. Propuesta de solución.	10
Referencias bibliográficas.	14
Anexos	16

Resumen

Como parte de la Práctica Empresarial Dirigida, se hizo una evaluación integral del Hotel y Restaurante Jungle Lodge (Posada de la Selva) con el propósito de identificar sus debilidades y convertirlas en fortalezas.

La evaluación permitió establecer que la empresa posee más debilidades en el área de recursos humanos porque carece de un organigrama, tiene deficiencias en su comunicación y no cuenta con perfiles para cada puesto. La contratación de personal se hace de forma empírica y no se cuenta con un banco de datos de candidatos para ocupar un puesto dentro del hotel. Además, se observó que en la nómina solo existen tres escalas de salarios, lo que indica que las compensaciones y los beneficios no están distribuidos equitativamente, de acuerdo con las capacidades y responsabilidades de cada uno de los puestos.

El presente informe describe los hallazgos de la evaluación integral y una propuesta para eliminar o minimizar los problemas o debilidades de la empresa y fortalecerla de manera que alcance eficazmente sus objetivos.

Introducción

Guatemala es visitada anualmente por turistas de diferentes partes del mundo, quienes vienen a conocer y disfrutar la belleza de nuestro país. La afluencia de visitantes es marcada por temporadas de acuerdo con las vacaciones y estaciones de otros países. El turismo contribuye al desarrollo de Guatemala pues es una fuente importante de ingresos, aumenta la captación de divisas y el mayor pago de impuestos de contribuyentes por concepto de INGUAT, IVA, ISR, IETAAP.

El Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT ha implementado estrategias para mejorar los servicios en los hoteles y restaurantes para captar un mayor número de visitantes. Entre las acciones del INGUAT se puede mencionar las visitas a los hoteles y restaurantes para verificar la calidad de los servicios y si estos cumplen con las condiciones de su categoría, además de verificar que se tomen en cuenta las quejas y sugerencias de los huéspedes y/o comensales.

Petén es considerado la cuna de la gran cultura Maya. En él se encuentran importantes centros arqueológicos como Tikal, Yaxha, Topoxte, Río Azul, Mundo Perdido, Uaxactún, Piedras Negras, Yaxchilán, El Naranjo, Ceibal y muchos más. Tikal es uno de los centros más atractivos para los turistas.

Además posee incomparables e incontables bellezas naturales como las grutas de Jobtzinaj (Actun Can), el lago de Petén Itzá, el cual es el segundo lago más grande de Guatemala, la laguna de Yaxhá y otras lagunas que por menores que sean, no dejan de tener gran belleza; sin dejar de mencionar sus majestuosos y cristalinos ríos que serpentean en toda la selva virgen que aún existe en este verde departamento.

San José es uno de los municipios más atractivos del departamento, se encuentra a orillas del lago Peten Itzá, se caracteriza por sus hermosas playas, la hospitalidad de sus habitantes y los restaurantes en los que se sirve el delicioso Pescado Blanco.

Tikal se encuentra a 65 kilómetros de Flores, la cabecera departamental. Tiene una extensión territorial de 576 kms² y se sitúa en el corazón de la Biosfera Maya. Existen tres hoteles que se dedican a la prestación de servicios, tres restaurantes en el área de servicios, dos restaurantes ubicados a pocos metros de las ruinas, un centro de visitantes en el que se puede encontrar toda clase de artesanías y ropa típica, además de contar con un museo de cerámica en el que se exhiben los restos de un Dios maya, Jade y cerámica encontrado en las excavaciones, otro museo de lítica en el que se encuentran fotografías y algunas estelas.

La demanda de servicios de los turistas nacionales y extranjeros cada vez es mayor. Gracias a esta demanda se han creado nuevas empresas dedicadas a la prestación de servicios de transporte, guiaje y hospedaje; con ello se han generado nuevas fuentes de empleo. Además, empresas posicionadas en el mercado, llegan e instalan sus plantas productoras, y con ello crece la economía del departamento.

El hotel y restaurante Jungle Lodge, propiedad del señor Antonio Ortiz, está ubicado en el Parque Nacional Tikal. Inició sus labores desde enero del año 1956, al surgir la necesidad de prestar servicios básicos a los investigadores y los patrocinadores estadounidenses del proyecto de excavación de las ruinas de Tikal.

Está clasificado por el Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT como categoría cuatro estrellas. Su actividad principal es la prestación de servicios de hospedaje, alimentación, guiaje y venta de boletos aéreos y terrestres, además de la venta de paquetes turísticos. La empresa está dividida en las áreas de administración, contabilidad, recepción, restaurante, bar, cocina, bodega, mantenimiento, ama de llaves y cocina de personal, además cuenta con una tienda típica.

Existen actualmente 35 personas laborando en las diferentes áreas. Debido a que el 98% de los clientes son extranjeros, los colaboradores se encuentran frecuentemente con clientes exigentes, demandantes de servicios de calidad. Los encargados deben velar por que todas las personas que

se contraten tengan o cuenten con buenas relaciones humanas; además los encargados del área de recepción deben dominar perfectamente el idioma inglés, el cual es indispensable para la comunicación con los huéspedes.

El hotel cuenta con una oficina ubicada en la 29 calle 18-01 zona 12 Colonia Santa Rosa II, en la que se encuentra el departamento de ventas, contabilidad y la gerencia general, y desde allí se monitorean todas las operaciones. Existe otra oficina ubicada en la 4ta. Calle 4-68 zona 1 Santa Elena, Flores, Petén, en la cual se centralizan todas las operaciones de las empresas familiares.

1. Planteamiento del problema

Con base en la documentación analizada se estableció que la empresa Hotel y Restaurante Jungle Lodge (Posada de la Selva) está en constante crecimiento por lo que es necesario reestructurar sus procesos, además de corregir todos aquellos que de alguna manera no contribuyan al logro de las metas.

En la evaluación realizada se detectó que el mayor problema del Hotel y Restaurante Jungle Lodge es la carencia de una estructura formal dentro del área de recursos humanos, en la que se definen líneas de mando, canales de comunicación que conduzcan al logro de las actividades de manera eficaz y perfiles para cada uno de los puestos. Así mismo, no cuenta con una escala de salarios actualizada y, de acuerdo con la investigación, este rubro refleja el mayor porcentaje de inconformidad en los colaboradores.

1.1 Objetivos

Generales

Proponer los criterios técnicos para la selección del personal, así como la reestructuración de los beneficios y las compensaciones para cada uno de los puestos dentro de la empresa.

Específicos

Analizar los diferentes puestos dentro de la empresa para definir un organigrama.

Definir los perfiles adecuados para cada uno de los puestos.

Recopilar información de sueldos, bonificaciones y otras prestaciones en hoteles del área que tengan categoría Cuatro estrellas, para definir los beneficios y las compensaciones para cada uno de los puestos.

1.2 Alcances y límites

El Hotel y Restaurante Jungle Lodge (Posada de la Selva) tiene su domicilio comercial en el Parque nacional Tikal, Flores, Petén, cuenta con una oficina en la ciudad de Guatemala y otra oficina en Santa Elena, Flores, Petén.

Éste Proyecto se llevó a cabo específicamente en el Hotel y Restaurante Jungle Lodge ubicado en el Parque Nacional Tikal. El área financiera está restringida debido a políticas internas, por lo que figurará en este proyecto únicamente con datos relativos.

1.3 Aporte

Para Guatemala

Guiar a empresas que se dediquen a la prestación de servicios turísticos y que carezcan de una estructura organizacional interna de recursos humanos para que puedan ser más competitivas en su entorno.

Para la Empresa

Ofrecer a los colaboradores una estructura organizacional en la que se identifiquen las líneas de mando, para que la comunicación fluya de manera correcta y se logren los objetivos de manera eficaz con el mínimo esfuerzo.

Para la Universidad

Proporcionar una fuente de información para los estudiantes y profesionales de cualquier carrera de la Universidad Panamericana de Guatemala para que puedan hacer sus consultas, enriquecer su conocimiento; además de servir de guía para elaborar proyectos de consultaría con giro de servicios turísticos.

1.4 Metodología

Para el estudio se utilizó la metodología siguiente:

- **Sujetos de Investigación**

El Gerente Residente

Todo el personal de hotel

- **Unidades de análisis**

Hoteles que tengan la misma categoría

Código de Trabajo (horarios laborales, sueldos y horas extras).

Reglamento Interno de Trabajo del hotel y restaurante Jungle Lodge

1.4.1 Instrumentos

- Entrevistas al gerente residente y el colaborador más antiguo de cada una de las áreas del hotel
- Cuestionario a todo el personal del hotel para recopilar información
- Observación

1.4.2 Procedimientos

- Investigación con el personal para conocer acerca de su escolaridad, determinar el grado de conocimiento que poseen de la empresa y otros datos que contribuyeron a la redacción del organigrama y los perfiles.
- Recopilación de información para analizarla y que sirviera de ayuda en la toma de decisiones dentro del área financiera; así se determinó la capacidad de inversión en la implementación de los procedimientos y el tiempo proyectado de recuperación de la inversión.
- Análisis Documental que sirvió de soporte y ayuda para la elaboración de la propuesta.
- Recopilación de información de otros hoteles y empresas que presten servicios similares, la cual sirvió de referencia para determinar las categorías de los sueldos.
- Análisis del código de trabajo para tener el conocimiento en cuanto a horarios de trabajo y turnos extras.
- Análisis del Reglamento Interno de Trabajo, herramienta que sirvió para conocer las reglas de la empresa y de los colaboradores.

2. Presentación y análisis de resultados

Con base en la metodología se llevó a cabo la entrevista con el gerente residente del hotel, con el fin de conocer la forma en la que se maneja al recurso humano, la existencia de encargados en

cada una de las áreas, la escolaridad de los mismos y las compensaciones y beneficios para cada uno de los puestos.

Se elaboró un cuestionario para todo el personal en el que se recopiló información relacionada con el nombre del puesto, jefe inmediato, escolaridad, tiempo que cada uno tiene de laborar para la empresa, tareas que desempeña cada uno. Se estableció que no todos conocen sus responsabilidades y en su gran mayoría no tienen claro quién es su jefe inmediato o a quién deben reportar cualquier incidente, lo que provoca malos entendidos y fuga de información.

Es necesario notar que el mayor número de colaboradores se encuentra en las áreas de restaurante, bar, cocina y recepción, debido a que es aquí donde se atiende a todos los huéspedes, comensales y turistas que visitan el hotel con el plan "One Day". Es en estas áreas donde se encuentra frecuentemente problemas derivados de la contratación de personas no idóneas al puesto y es allí donde existe más rotación de personal, además de la inconformidad por los salarios poco atractivos que devengan.

La gerencia general, consciente de la problemática de los salarios dentro de la empresa, consideró la necesidad de reestructurarlos, debido a que solamente existen tres escalas. Con el fin de proponer una solución a este problema se tuvo entrevistas con algunos gerentes de hoteles que operan en el área central de Petén, que tienen la misma categoría y se dedican a la prestación de servicios, y se estableció que cuentan con salarios atractivos y se basan en las responsabilidades y tareas de cada uno de los puestos; esto le permite ser competitivos en el mercado laboral.

El hotel y restaurante Jungle Lodge, a través de la gerencia administrativa, lleva a cabo algunas actividades de recursos humanos entre los que se pueden mencionar: contratación del personal, elaboración de contratos, conceder permisos con o sin goce de salarios, elaborar cartas de goce de vacaciones, además de organizar actividades recreativas. Actualmente se encuentra asesorada por la empresa SAEPSA, quienes le brindan los servicios de auditorías, determinación de impuestos, cierres fiscales y todo lo concerniente a la contabilidad en general.

Con la propuesta se pretende que:

- El hotel cuente con los canales formales de comunicación descendente para poder transmitir la misión, visión, objetivos, metas, etc. y ascendentes para retroalimentar a los encargados de cada área y a los gerentes, así como sugerir las mejoras que sean necesarias para el logro de las actividades con los menores recursos posibles.
- La gerencia administrativa tenga criterios técnicos al seleccionar al personal y que este sea el idóneo para ocupar un puesto dentro de la empresa y así minimizar la fluctuación del personal.
- Contar con salarios actualizados dentro del área de Petén y que estos sean competitivos con los demás hoteles con categoría cuatro estrellas logrando con esto que el recurso humano altamente demandado tome la decisión de quedarse dentro de la empresa, y de esta manera pueda establecerse una competencia entre la demanda y la oferta laboral.

3. Exposición y discusión

El Hotel y Restaurante Jungle Lodge (Posada de la Selva) es una empresa comprometida con sus clientes internos y externos, debido a ello debe mejorar todos aquellos procedimientos que conlleven al logro de sus objetivos de manera eficiente. Para ello, se hace necesario que la gerencia administrativa tenga bases sólidas al momento de contratar personal para ocupar un puesto dentro de la organización y que estos cumplan con las expectativas de la empresa. Así, se evitará contratar a las personas únicamente por afinidad o recomendaciones, quienes en muchas ocasiones no tienen los conocimientos y habilidades necesarias para desenvolverse y cumplir con las tareas propias del puesto.

A partir del análisis del Informe del Empleador, el cual es presentado todos los años al Ministerio de Trabajo, se determinó que debido a la falta de criterios técnicos para la selección y contratación y a los bajos salarios la empresa tuvo una rotación anual de personal equivalente al 65.71% en el 2006, cifra que se minimizará al contar con Perfiles para cada uno de los puestos y al reestructurar los salarios.

Se evidencia la falta de un organigrama en el que se definan las líneas de mando y se establezca la forma en la que la comunicación debe fluir. La mayor parte de los colaboradores de la empresa no tienen claro quién es su jefe inmediato o a quién deben reportar, no reconocen a los encargados de áreas y constantemente existen discrepancias por la falta de soluciones a sus problemas.

Al analizar la nómina se estableció que los salarios no responden a las capacidades y responsabilidades de cada uno de los puestos debido a que solamente existen tres escalas: el área de gerencia, con un salario mensual de 3,900.00; contabilidad, recepción y encargados de cocina, con un salario mensual de 1,800.00, y el resto del personal tiene el salario mínimo de 1624.60. Así, los jefes de las áreas de mantenimiento, camareras, capitanes de meseros y encargado de bodega, devengan el mismo salario que sus subalternos, lo que provoca inconformidad porque el puesto tiene más responsabilidades.

4. Propuesta de solución

Para minimizar las debilidades y convertirlas en fortalezas se hace necesario que el Hotel y Restaurante Jungle Lodge implemente:

- Organigrama

Un organigrama en el que figuren los diferentes nombres de los puestos y los niveles de autoridad de mayor a menor jerarquía, en el cual se revelen:

- división de las funciones,
- niveles jerárquicos,
- líneas de autoridad y responsabilidad,
- canales formales de la comunicación,
- jefes de cada grupo de colaboradores y
- relaciones que existen entre cada uno de los puestos dentro de la empresa.

Éste permitirá apreciar a simple vista la estructura general y las relaciones de trabajo dentro del hotel, quién depende de quién o a quién debe de reportarse. Más adelante, puede servir de guía para planear expansiones, estudiar los cambios que se propongan y en la formulación de planes.

Es necesario dibujar y exponer el organigrama para que todos los colaboradores conozcan la forma en la que se han asignado las diferentes tareas y actividades, además de ubicarse dentro del mismo.

- **Descripción de puestos y perfiles**

La descripción de puestos y perfiles dentro del organigrama debe incluir:

- **Identificación del puesto:**
 - Título del puesto
 - Ubicación administrativa
 - Subalternos.
- **Descripción**
 - Naturaleza (descripción genérica del puesto)
 - Funciones (descripción específica del puesto)
 - Relaciones de trabajo
 - Autoridad
 - Responsabilidad

- Especificaciones del puesto (requisitos mínimos exigidos)
 - Educación
 - Experiencia
 - Habilidades y destrezas

- Reestructuración de las compensaciones y beneficios

Dentro de los beneficios se le sugiere al hotel y restaurante Jungle Lodge:

- Proporcionar a sus colaboradores, como lo ha hecho hasta el momento, el servicio de transporte Flores, Tikal – Tikal, Flores, y de esta manera contribuir con la economía de cada uno de los que deseen utilizarlo.
- Continuar brindando el servicio de desayuno, almuerzo y cena al personal que está laborando en cada turno, que esté basada en una dieta sana para contribuir con la salud física de los colaboradores.
- Incentivar a todos aquellos colaboradores que deseen seguir estudiando para continuar una carrera de nivel medio, tomar cursos de ingles o universitario en plan fin de semana, adaptando los horarios de acuerdo con sus necesidades.
- Permitir que los colaboradores que trabajan en el área administrativa escojan un Horario Flexible (*flexitime*) con ciertas limitaciones, sus propios horarios de trabajo, siempre respetando el total de horas de trabajo al día. También se le conoce como Banda Ampliada. Esto contribuye a minimizar los conflictos entre sus necesidades personales y los requisitos del puesto.

- Aplicar el marketing interno dentro de la gerencia administrativa, contribuyendo con esto al bienestar de todos los colaboradores, persuadiéndolos para que se comprometan a brindar un servicio de calidad a los huéspedes y/o comensales.

Como parte del marketing interno es necesario que se trabaje en la satisfacción del cliente interno para que éste a su vez busque satisfacer al cliente externo. La satisfacción del cliente interno se alcanza a través de reconocer el esfuerzo de los colaboradores que se identifican y sienten empatía por la empresa, además de compensar y divulgar el compromiso y los logros alcanzados.

Se necesita entonces que los colaboradores conozcan la misión y la visión de la empresa, brindarles mejores condiciones laborales, que tengan mayor participación, que el clima laboral sea agradable y fomentar los grupos de trabajo y la motivación para hacerlos más productivos.

Para venderles la empresa a los colaboradores se necesita de una herramienta muy importante como lo es la comunicación. Ésta debe ser descendente, es decir de arriba hacia abajo, para así poder transmitir políticas, objetivos, metas y acciones por seguir; y ascendente para saber la opinión de los empleados o colaboradores, teniendo como objetivo final la motivación de los mismos y el incremento global en la producción o mejoras en la calidad del servicio.

La gerencia administrativa podría tomar como base la siguiente tabla en la que se muestran las diferencias entre el marketing tradicional y el marketing interno.

Marketing tradicional o general	Marketing interno
Se enfoca al cliente	Se enfoca al trabajador
Productos	Empresa
Técnicas de ventas	Comunicación interno / participación
Fuerza de ventas	Gerentes / mandos medios
Objetivo	Incrementar la motivación / Incrementar la productividad

Referencias Bibliográficas

R. Wayne Mondy y Robert M. Noe. (2004) *Administración de Recursos Humanos*. México. Sexta Edición, Prentice Hall.

Perdomo Salguero, Mario Leonel. (2005) *Análisis e Interpretación de Estados Financieros Parte I y II*. Guatemala. Segunda edición. Ediciones Contables, Administrativas ECA.

James Paul, (1997) *Gestión de la Calidad Total Un texto introductorio*. Madrid, España. Prentice Hall.

Gómez Ceja, Guillermo, (1994) *Planeación y Organización de Empresas*. México. Octava Edición. McGraw Hill.

Cohen, William A. (2003) *Cómo ser un consultor exitoso*. Bogotá. Grupo Editorial Norma.

Robbins Ins. Stephen, (1996) *Comportamiento Organizacional. Controversias y aplicaciones, [en línea] San Diego California, Estados Unidos de América*. Disponible en: <http://www.jmcprl.net/PRESENTACIONES/comportamiento%20organizacional.ppt>. [2007, 6 de octubre]

Félix de Azara, (2006) año 3, Sección de Marketing, estrategia consultora, [en línea] argentina. Edición N. 50. Disponible en: www.e-estrategia.com.ar [2007, 2 de noviembre]

Ministerio de trabajo y previsión social de Guatemala (2007, 10 de octubre) Código de trabajo [en línea] disponible en: <http://www.geocities.com/organiz.geo/otro/guatemala.html>

Instituto Nacional de Turismo (2007, 05 de mayo) INGUAT [en línea] disponible en: <http://www.visitguatemala.com/>

Reglamento Interno de Trabajo. Hotel y restaurante Jungle Lodge. Parque Nacional Tikal. Guatemala. (2006)

ANEXOS

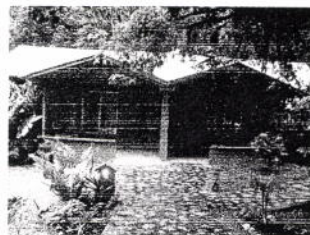
Anexo I

Desarrollo de la metodología

1. Antecedentes

El Hotel y Restaurante Jungle Lodge (Posada de la Selva) inició sus operaciones en enero del año 1956; surgió de la necesidad de brindar servicios básicos a todas las personas que trabajarían en el proyecto Tikal.

Cuenta con una oficina de reservaciones ubicada en la 29 calle 18-01 zona 12, Colonia Santa Rosa II, Guatemala, Guatemala. En esta oficina se maneja gran parte de la administración, el departamento de ventas y el departamento de contabilidad. Tiene otra oficina en la 4ta. Calle 4-68 zona 1, Santa Elena, Petén, en la cual se centralizan todas las operaciones de las empresas de la familia.



Actualmente, el hotel está dividido en las siguientes áreas: Administración, Contabilidad, Recepción, Restaurante, Bar, Cocina, Mantenimiento, Ama de llaves, Bodega, Transporte y Tienda Típica. En total, directamente en las operaciones y atención al cliente, laboran 35 personas.

El hotel tiene 50 habitaciones divididas en: 2 Júnior Suite, 36 Bungalows con baño privado, ventilador de techo, agua caliente, dos camas dobles, mosquiteros y un corredor en el que se puede descansar y 12 cuartos con baño compartido. Presta los servicios de hospedaje, bar, restaurante, guajes, transporte, además de contar con una hermosa piscina.

Se debe tomar en cuenta que el 98% de los clientes son extranjeros y el 2% nacionales, debido a ello, todos los colaboradores se encuentran frecuentemente con clientes exigentes, demandantes de servicios de calidad.

Por lo anterior los procesos no pueden ser estáticos y los servicios han tenido que diversificarse para brindar una mayor atención a los visitantes cada vez más demandantes de la calidad. El propietario, gerente general y todos los trabajadores, quienes de ahora en adelante se les denominarán *colaboradores*, desde la fundación de Hotel hasta hoy han hecho esfuerzos incalculables por satisfacer a sus huéspedes, aunque no siempre logran ese objetivo.

2. Forma en la que se estructuró la información para definir el dictamen de la solución del problema detectado en el anteproyecto.

La información se estructuró en cinco etapas:

Primera etapa: se hizo el **contacto inicial** con el Hotel y Restaurante Jungle Lodge. Se conoció la empresa, se hizo la planeación del estudio y se solicitaron documentos de la empresa.

Segunda Etapa: **Instrumentación**, se elaboraron todos los documentos para la recopilación de información tales como: entrevistas, cuestionarios al personal, listas de cotejo para observar algunos procedimientos.

Tercera etapa: **Recopilación de la información**, se solicitaron los documentos tales como: nóminas, estadísticas de ventas, información financiera, libros contables, contratos laborales e informes.

Cuarta etapa: **Análisis**, se identificaron las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas, por medio de una matriz FODA y se analizaron todas las debilidades y amenazas. Se llevó a cabo el análisis de los cuestionarios y entrevistas, con ello se determinaron los posibles problemas.

Y por último, se hizo la propuesta para contrarrestar las amenazas con el propósito de convertirlas en fortalezas y minimizar los problemas.

3. Instrumentación

Después de identificar las debilidades y amenazas por medio de la evaluación integral, se recabó información con el propósito de conocer más a fondo la forma en que opera la empresa. Para esto fue necesario utilizar instrumentos de apoyo como una entrevista estructurada con el Gerente Residente del Hotel y Restaurante Jungle Lodge (Posada de la Selva), entrevistas con los empleados más antiguos del hotel, cuestionarios para todo el personal y una lista de cotejo para observar los procedimientos de algunas áreas, esa misma lista se utilizará para el desarrollo de la propuesta.

3.1 Entrevista 1

Sujeto de Investigación: Gerente Residente

1. ¿Existe un jefe para cada una de las áreas de la empresa?
2. ¿Qué escolaridad tienen las personas que laboran de jefes en las diferentes áreas de la empresa?
3. ¿Cuáles son las tareas que realiza la persona que está en la gerencia administrativa?
4. ¿Cuáles son las áreas que cuentan con jefes?
5. ¿Considera que la asesoría que tienen es eficiente y si es así, ¿cree que realmente vale la pena seguir trabajando con ella e incluirla en el organigrama de la empresa?
6. ¿Cuál es la forma de pago de la nómina?

7. ¿La nómina se hace efectiva por mes o por quincena?
8. ¿Como usted sabe esta asesoría propondrá las compensaciones y beneficios para cada uno de los puestos dentro de la empresa. ¿Qué opina usted al respecto?
9. ¿Cree que dentro de las tareas u obligaciones de la persona encargada de la gerencia administrativa se puedan agregar algunas de recursos humanos?

Entrevista 2 con el Gerente Residente.

Como parte del seguimiento de la propuesta de los beneficios y compensaciones elaborada para el hotel se hace necesario verificar los avances de la misma y si ésta fue implementada. ¿Podría informar cuales son los avances obtenidos y si la misma está teniendo los resultados esperados?

3.2 Entrevista

Sujetos de Investigación: Los colaboradores más antiguos de la empresa. (5 personas)

1. ¿Cuánto tiempo tiene laborando para la empresa?
2. ¿Hasta qué grado cursó en la escuela?
3. ¿Le gusta realmente lo que hace?
4. ¿La empresa cubre sus expectativas en cuanto a horarios de trabajo y motivación?
5. ¿Cree usted que un organigrama ayudará a tener una mejor comunicación dentro de la empresa?
6. ¿Estaría dispuesto a tener reuniones semanales y quincenales con sus jefes?
7. ¿Su salario corresponde a sus obligaciones y capacidades?
8. ¿Qué opina acerca de readecuar los salarios para cada colaborador dentro de la empresa?
9. ¿Cree usted que beneficiaría de alguna manera a la empresa si se llegara a dar tal readecuación de salarios?

3.3 Cuestionario de respuesta abierta.

Sujetos de investigación: Todo el personal de la empresa.

El presente cuestionario esta diseñada para proporcionar información acerca de su puesto actual, el cual no tiene intención de medir su desempeño o productividad. Es una herramienta que servirá para analizar y describir su puesto.

Nombre del puesto: _____
Jefe inmediato: _____
A quién supervisa: _____
Escolaridad: _____
Tiempo laborando para la empresa: _____
¿Habla inglés?: _____

Por favor, describa las actividades diarias que realiza.

Por favor, describa sus actividades semanales.

Por favor, describa sus actividades mensuales.

Por favor, describa las actividades eventuales.

3.4 Lista de cotejo para el análisis documental

- Revisar Nómina
- Analizar Estados Financieros
- Revisar código de trabajo
- Revisar Reglamento Interno de Trabajo
- Observar las tareas que realiza la persona encargada de la gerencia administrativa

3.5 Entrevista en dos hoteles del área central que tienen categoría cuatro estrellas

Sujetos de investigación: Los gerentes

Soy estudiante de la Universidad Panamericana de Guatemala y estoy realizando mi Práctica Empresarial Dirigida en un hotel que tiene categoría cuatro estrellas. Dentro de la propuesta está la reestructuración de los beneficios y las compensaciones. Por lo anterior la información que me brinde será de mucha ayuda para mi proyecto.

1. ¿Cree que tener salarios competitivos, hará que los empleados estén motivados y emigren con menos frecuencia a otra empresa?
2. ¿Qué política de sueldos manejan en su hotel?
3. ¿El pago de la nómina la hacen mensual o quincenal?
4. ¿Podría usted describirme las escalas de salarios que se manejan en su hotel?
5. ¿Los salarios son completos o se manejan sobre sueldos bases?

4. Análisis de respuestas

Narrativa de la entrevista 1 con el gerente residente del Hotel y Restaurante Jungle Lodge (Posada de la Selva)

El Hotel y Restaurante Jungle Lodge tiene un jefe en cada una de las áreas. Los jefes se encargan de velar por el buen funcionamiento de su área y que se lleven a cabo las tareas que corresponden.

La escolaridad del personal del área de mantenimiento es de 6°. Primaria; el encargado de Bodega, 3°. Básico; la recepcionista es completamente bilingüe con título de nivel medio; el encargado del bar es perito contador; la encargada del departamento de ama de llaves cursó 6to. Primaria; el jefe de cocina, 6°. Primaria y el encargado del restaurante es Perito Contador.

La persona encargada de la gerencia administrativa es universitaria, actualmente tiene cuatro semestres en la carrera de Administración de Empresas, lo que ayuda al desarrollo de sus actividades de manera eficiente. Entre sus principales tareas están:

Elaborar el calendario de horarios para las áreas de restaurante, cocina y recepción, revisar pedidos de bodega, chequear los reportes de recepción, bar y restaurante, verificar bitácoras, coordinar servicios de grupos, verificar limpieza, elaborar los contratos de personal de nuevo ingreso, reclutar personal cuando es necesario, elaborar cartas de goce de vacaciones y hacer informes cuando se le solicitan.

El pago de la nómina se hace mensualmente, vía Internet, en la cuenta que cada uno de los colaboradores tiene en un banco del sistema y posteriormente firman de recibido en una planilla, este sistema ha ayudado a que el pago se reciba sin ningún contratiempo.

En cuanto a las compensaciones y beneficios para cada uno de los colaboradores, sería de mucha utilidad la readecuación de los salarios, debido a que ayudaría a la economía de la familia de cada uno de los colaboradores y estos a su vez pondrían más empeño y dedicación en su trabajo.

Con referencia a las reuniones, se ha notado que gran parte de los problemas se debe a la mala comunicación que existe entre las diferentes áreas.

Y por último la empresa que brinda asesoría en cuanto a auditorías y todo lo concerniente a cierres fiscales, es seria y se ha trabajado con ella desde hace varios años por lo que podría figurar en el organigrama.

Narrativa de la entrevista 1 con el gerente residente del Hotel y Restaurante Jungle Lodge (Posada de la Selva)

La empresa estaba consciente de la necesidad de reestructurar los sueldos y que estos fueran competitivos en el mercado laboral para con ello evitar la migración de personal, por lo que a partir de enero 2008 se implementó la reestructuración de los sueldos con base en la propuesta, haciendo énfasis en los salarios de cada uno de los jefes y sus subordinados, las responsabilidades propias de cada puesto, así como los requerimientos de los mismos, por lo que fue necesario hacer algunos movimientos a fin de lograr los objetivos trazados.

A la vez se han dado algunas bajas y nuevas contrataciones en el personal en algunas áreas llegando a un total de 8 personas retiradas y 9 personas contratadas hasta agosto, es decir se contrató a una persona más llegando a un total de 36 personas laborando directamente para la empresa.

También se ha notado que los colaboradores están más motivados, datos que se reflejarán al final del año.

Narrativa de la entrevista con las personas más antiguas de la empresa

Algunos de los colaboradores tienen más de diez años trabajando, éste es el caso del jefe de mantenimiento, lo que hace desarrollar su trabajo sin ningún inconveniente. Otros, sólo tienen poco más de un año, gran parte de ellos solamente cursó hasta sexto primaria.

Cada una de las personas entrevistadas indicó que le gusta el ambiente y disfruta su trabajo debido a que está en constante relación con turistas de todas partes del mundo, esto ayuda a conocer las costumbres de otros países.

El horario de trabajo que se tiene actualmente es de ocho de la mañana de un día a ocho de la mañana del siguiente día, y se debe al transporte, debido a que los colaboradores del área de

restaurante, cocina y recepción tenían que esperar mucho tiempo para tomar un bus con destino al área central.

Se necesita saber por escrito quiénes son las personas que tienen a su cargo todas las áreas del hotel, esto ayudaría a tener mejor comunicación y, al tener reuniones periódicas, se tendría información real y no simples rumores.

Los salarios son un poco bajos, la gran mayoría tiene el salario mínimo aunque su responsabilidad es grande debido a que la mayor parte de las personas que visitan el hotel son extranjeros demandantes de servicios con calidad y esperan ser atendidos en su idioma. Al readecuarlos ayudaría a la economía de los empleados y de la familia de cada uno, sí se hiciera cada uno estaría más motivado y haría su trabajo de la mejor manera posible.

Narrativa del cuestionario de respuesta abierta efectuada a todo el personal de la empresa

El cuestionario de respuesta abierta servirá de base para la elaboración de los perfiles de cada uno de los puestos dentro de la empresa, entre los datos más importantes se puede mencionar que no todas las personas tienen definido su jefe inmediato, esto se debe a que hay duplicidad de mando.

El gerente residente y el (la) gerente administrativo (a) tienen las mismas tareas asignadas, con la diferencia de que tienen días específicos para ciertas áreas; es decir, revisan alternadamente los reportes de todas las áreas. Esto provoca que los colaboradores no tengan claro quién es la persona directa a quien deben reportar. Aunque es necesario hacer la observación de que algunas tareas son específicas de sus puestos, como por ejemplo la contratación de personal a cargo de la gerencia administrativa.

Las actividades diarias propias de cada puesto serán anotadas en los perfiles, algunas tendrán que ser modificadas para lograr un trabajo eficientemente.



Análisis Documental

Nómina

La nómina fue revisada minuciosamente y se observó que está desglosada de manera fácil la cual se detalla a continuación: número correlativo, los nombres y apellidos de cada uno de los colaboradores, días laborados, sueldo base, bonificación decreto 37.2001, otras bonificaciones, cuota del IGSS, descuentos (anticipos de salarios, otros), líquido a recibir y firma.

Todos los colaboradores tienen el sueldo base de Q. 1,374.60, el cual corresponde al salario mínimo hasta diciembre 2007, los colaboradores que ganan más del salario mínimo lo agregan en la casilla *Otras bonificaciones*, lo que ayuda a la empresa a no incrementar el pasivo laboral.

Existen solamente tres escalas de salarios. Para el área administrativa, Q.3900.00 que incluye sueldo base más la bonificación decreto 37-2001 más un rubro que en el hotel se le llama otras bonificaciones, para el área de recepción, contabilidad y cocina Q. 1800.00 al igual que el anterior incluye sueldo base más la bonificación decreto 37-2001 más un rubro que en el hotel se le llama otras bonificaciones y para el resto de los colaboradores Q. 1,624.60 este último es el salario mínimo más bonificación decreto 37-2001.

Es necesario mencionar que a partir del 1 de enero del 2008, el salario mínimo se incrementó en un 5.4 %, según Acuerdo Gubernativo 625-2007, esto equivale a un incremento de Q. 72.60 para las actividades no agrícolas. Dicho aumento fue publicado en el Diario Oficial, el lunes 7 de enero del año en curso.

Para determinar la rotación de personal se utilizó la fórmula siguiente:

$$\frac{PA+PB}{PP} \times 100$$

En donde PA son las personas de nuevos Ingreso, PB son el número de bajas y PP son el número de personal permanente o el total de plazas que deben estar ocupadas.

Estados Financieros

El Hotel y Restaurante Jungle Lodge (Posada de la Selva) reflejó, en sus estados financieros correspondientes al año 2006, un incremento del 20% en las utilidades, comparado con los dos años anteriores; y un incremento del 40% en la prestación de servicios. Esto se debe a que la empresa ha remodelado constantemente sus bungalows y áreas públicas; además del esfuerzo de toda la organización por brindar un mejor servicio, pudiendo así mantenerse en el mercado y ser la empresa líder en la prestación de servicios de hospedaje y alimentación en el Parque Nacional Tikal.

La nómina se incrementará en un 27.86% incluyendo el aumento al salario mínimo del 5.4% según decreto 625-2007 vigente a partir de enero 2008. Los gastos se sufragarán con el 3.05% de la renta neta. Con esta inversión se espera se minimice la rotación de personal y se mejore la calidad del servicio.

Es necesario mencionar que la gerencia general reconoció la necesidad de readecuar las compensaciones para cada uno de los colaboradores y lograr que sus salarios sean atractivos en el mercado laboral.

Base Legal: Código de trabajo

El código de trabajo es una herramienta importante que servirá de base para el análisis de los horarios y días de asueto, a continuación se detallan los artículos más importantes para este proyecto.

Capítulo tercero. Jornadas de trabajo

Artículo 116. La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno no puede ser mayor de ocho horas diarias, ni exceder de un total de cuarenta y ocho horas a la semana.

La jornada ordinaria de trabajo efectivo nocturno no puede ser mayor de seis horas diarias, ni exceder de un total de treinta y seis horas a la semana.

Tiempo de trabajo efectivo es aquel en que el trabajador permanezca a las órdenes del patrono.

Trabajo diurno es el que se ejecuta entre las seis y las dieciocho horas de un mismo día.

Trabajo nocturno es el que se ejecuta entre las dieciocho horas de un día y las seis horas del día siguiente.

La labor diurna normal semanal será de cuarenta y cinco horas de trabajo efectivo, equivalente a cuarenta y ocho horas para los efectos exclusivos del pago de salario. Se exceptúan de esta disposición, los trabajadores agrícolas y ganaderos y los de las empresas donde labore un número menor de diez, cuya labor diurna normal semanal será de cuarenta y ocho horas de trabajo efectivo, salvo costumbre más favorable al trabajador. Pero esta excepción no debe extenderse a las empresas agrícolas donde trabajan quinientos o más trabajadores.

Artículo 117. La jornada ordinaria de trabajo efectivo mixto no puede ser mayor de siete horas diarias ni exceder de un total de cuarenta y dos horas a la semana.

Jornada mixta es la que se ejecuta durante un tiempo que abarca parte del período diurno y parte del período nocturno.

No obstante, se entiende por jornada nocturna la jornada mixta en que se laboren cuatro o más horas durante el período nocturno.

Artículo 118. La jornada ordinaria que se ejecute en trabajos que por su propia naturaleza no sean insalubres o peligrosos, puede aumentarse entre patronos y trabajadores, hasta en dos horas diarias, siempre que no exceda, a la semana, de los correspondientes límites de cuarenta y ocho horas, treinta y seis horas y cuarenta y dos horas que para la jornada diurna, nocturna o mixta determinen los dos artículos anteriores.

Artículo 119. La jornada ordinaria de trabajo puede ser continua o dividirse en dos o más períodos con intervalos de descanso que se adopten racionalmente a la naturaleza del trabajo de que se trate y a las necesidades del trabajador.

Siempre que se pacte una jornada ordinaria continua, el trabajador tiene derecho a un descanso mínimo de media hora dentro de esa jornada, el que debe computarse como tiempo de trabajo efectivo.

Artículo 120. Los trabajadores permanentes que por disposición legal o por acuerdo con los patronos laboren menos de cuarenta y ocho horas a la semana, tienen derecho de percibir íntegro el salario correspondiente a la semana ordinaria diurna.

Artículo 121. El trabajo efectivo que se ejecute fuera de los límites de tiempo que determinan los artículos anteriores para la jornada ordinaria, o que exceda del límite inferior que contractualmente se pacte, constituye jornada extraordinaria y debe ser remunerada por lo menos con un cincuenta por ciento más de los salarios mínimos o de los salarios superiores a éstos que hayan estipulado las partes.

No se consideran horas extraordinarias las que el trabajador ocupe en subsanar los errores imputables sólo a él, cometidos durante la jornada ordinaria, ni las que sean consecuencia de su falta de actividad durante tal jornada, siempre que esto último le sea imputable.

Artículo 122. Las jornadas ordinarias y extraordinarias no pueden exceder de un total de doce horas diarias, salvo casos de excepción muy calificados que se determinen en el respectivo reglamento o que por siniestro ocurrido o riesgo inminente, peligren las personas, establecimientos, máquinas, instalaciones, plantíos, productos o cosechas y que sin evidente perjuicio, no sea posible sustituir a los trabajadores o suspender las labores de los que estén trabajando.

Se prohíbe a los patronos ordenar o permitir a sus trabajadores que trabajen extraordinariamente en labores que por su propia naturaleza sean insalubres o peligrosas.

En los casos de calamidad pública rige la misma salvedad que determina el párrafo primero de este artículo, siempre que el trabajo extraordinario sea necesario para conjurarla o atenuarla. En dichas circunstancias el trabajo que se realice se debe pagar como ordinario.

Artículo 123. Los patronos deben consignar en sus libros de salarios o planillas, separado de lo que se refiera a trabajo ordinario, lo que paguen a cada uno de los trabajadores por concepto de trabajo extraordinario.

Artículo 124. No están sujetos a las limitaciones de la jornada de trabajo:

- los representantes del patrono;
- los que laboren sin fiscalización superior inmediata;
- los que ocupen puestos de vigilancia o que requieran su sola presencia;
- los que cumplan su cometido fuera del local donde esté establecida la empresa, como agentes comisionistas que tengan carácter de trabajadores; y
- los demás trabajadores que desempeñen labores que por su indudable naturaleza no están sometidas a jornadas de trabajo.

Sin embargo, todas estas personas no pueden ser obligadas a trabajar más de doce horas, salvo casos de excepción muy calificados que se determinen en el respectivo reglamento, correspondiéndoles en este supuesto el pago de las horas extraordinarias que se laboren con exceso al límite de doce horas diarias.

El organismo ejecutivo, mediante acuerdos emitidos por conducto del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, debe dictar los reglamentos que sean necesarios para precisar los alcances de este artículo.

Artículo 125. Dentro del espíritu de las disposiciones del presente Código, el organismo ejecutivo, mediante acuerdos emanados por conducto del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, debe precisar la forma de aplicar este capítulo a las empresas de transportes, de comunicaciones y a todas aquellas cuyo trabajo tenga características muy especiales o sea de naturaleza continua.

Igualmente, el organismo ejecutivo queda facultado para emitir por el conducto expresado los acuerdos conducentes a bajar los límites máximos que determina este capítulo, en el caso de trabajos que sean verdaderamente insalubres o peligrosos por su propia naturaleza.

Todos estos acuerdos deben dictarse oyendo de previo a los patronos y a los trabajadores que afecten y tomando en cuenta las exigencias del servicio y el interés de unos y otros.

Capítulo cuarto. Descansos semanales, días de asueto y vacaciones anuales

Artículo 126. Todo trabajador tiene derecho a disfrutar de un día de descanso remunerado después de cada semana de trabajo. La semana se computará de cinco a seis días según costumbre en la empresa o centro de trabajo.

A quienes laboran por unidad de obra o por comisión, se les adicionará una sexta parte de los salarios totales devengados en la semana.

Para establecer el número de días laborados de quienes laboran por unidad de tiempo, serán aplicadas las reglas de los incisos *c)* y *d)* del artículo 82.

Artículo 127. Son días de asueto con goce de salario para los trabajadores particulares: el 1.º de enero; el jueves, viernes y sábado santos; el 1.º de mayo, el 30 de junio, el 15 de septiembre, el 20 de octubre, el 1.º de noviembre, el 24 de diciembre, medio día, a partir de las 12 horas, el 25 de diciembre, el 31 de diciembre, medio día, a partir de las 12 horas y el día de la festividad de la localidad.

El patrono está obligado a pagar el día de descanso semanal, aun cuando en una misma semana coincidan uno o más días de asueto, y asimismo cuando coincidan un día de asueto pagado y un día de descanso semanal.

Artículo 128. En las empresas en las que se ejecuten trabajos de naturaleza muy especial o de índole continua, según determinación que debe hacer el reglamento, o en casos concretos muy calificados, según determinación de la Inspección General de Trabajo, se puede trabajar durante los días de asueto o de descanso semanal, pero en estos supuestos el trabajador tiene derecho a

que, sin perjuicio del salario que por tal asueto o descanso semanal se le cancele el tiempo trabajado, computándosele como trabajo extraordinario.

Artículo 129. El pago de los días de descanso semanal o de los días de asueto se debe hacer de acuerdo con el promedio diario de salarios ordinarios y extraordinarios que haya devengado el trabajador durante la semana inmediata anterior al descanso o asueto de que se trate.

Es entendido que cuando el salario se estipule por quincena o por mes, incluye en forma implícita el pago de los días de descanso semanal o de los días de asueto que no se trabajen.

En el caso del párrafo anterior, si dichos días se trabajan, el pago de los mismos debe hacerse computando el tiempo trabajado como extraordinario, de conformidad con los salarios ordinarios y extraordinarios que haya devengado el trabajador durante la última quincena o mes, según corresponda.

Artículo 130. Todo trabajador sin excepción, tiene derecho a un período de vacaciones remuneradas después de cada año de trabajo continuo al servicio de un mismo patrono, cuya duración mínima es de quince días hábiles. El hecho de la continuidad del trabajo se determina conforme a las reglas de los incisos *c)* y *d)* del artículo 82.

Artículo 131. Para que el trabajador tenga derecho a vacaciones, aunque el contrato no le exija trabajar todas las horas de la jornada ordinaria ni todos los días de la semana, deberá tener un mínimo de 150 días trabajados en el año. Se computarán como trabajados los días en que el trabajador no preste servicios por gozar de licencia retribuida, establecida por este Código o por pacto colectivo, por enfermedad profesional, enfermedad común o por accidente de trabajo.

Artículo 132. El patrono debe señalar al trabajador la época en que dentro de los sesenta días siguientes a aquel en que se cumplió el año de servicio continuo, debe gozar efectivamente de sus vacaciones. A ese efecto, debe tratar de que no se altere la buena marcha de la empresa ni la efectividad del descanso así como evitar que se recargue el trabajo de los compañeros de labores del que está disfrutando de sus vacaciones.

Artículo 133. Las vacaciones no son compensables en dinero, salvo cuando el trabajador que haya adquirido el derecho a gozarlas no las haya disfrutado por cesar en su trabajo cualquiera que sea la causa. Se prohíbe al trabajador prestar sus servicios a cualquier persona durante el período de vacaciones.

Cuando el trabajador cese en su trabajo, cualquiera que sea la causa, antes de cumplir un año de servicios continuos, o antes de adquirir el derecho a un nuevo período, el patrono debe compensarle en dinero la parte proporcional de sus vacaciones de acuerdo con su tiempo de servicio.

Artículo 134. Para calcular el salario que el trabajador debe recibir con motivo de sus vacaciones, debe tomarse el promedio de las remuneraciones ordinarias y extraordinarias

devengadas por él durante los últimos tres meses, si el beneficiario presta sus servicios en una empresa agrícola o ganadera, o durante el último año en los demás casos. Los respectivos términos se cuentan en ambos casos a partir del momento en que el trabajador adquiera su derecho a las vacaciones.

El importe de este salario debe cubrirse por anticipado.

Artículo 135. Las faltas injustificadas de asistencia al trabajo no deben descontarse del período de vacaciones, salvo que se hayan pagado al trabajador.

Si el salario del trabajador se ha estipulado por quincena o por mes, no debe el patrono descontar las faltas injustificadas que haya pagado aquél, en lo que exceda de un número de días equivalentes a la tercera parte del correspondiente período de vacaciones.

Artículo 136. Los trabajadores deben gozar sin interrupciones de su período de vacaciones y sólo están obligados a dividirlos en dos partes como máximo, cuando se trate de labores de índole especial que no permitan una ausencia muy prolongada.

Los trabajadores deben de gozar sin interrupciones de su período de vacaciones. Las vacaciones no son acumulables de año en año con el objeto de disfrutar posteriormente de un período de descanso mayor, pero el trabajador a la terminación del contrato puede reclamar la compensación en efectivo de las que se les hayan omitido correspondiente a los cinco últimos años.

Artículo 137. De la concesión de vacaciones se debe dejar testimonio escrito a petición del patrono o del trabajador. Tratándose de empresas particulares se presume, salvo prueba en contrario, que las vacaciones no han sido otorgadas si el patrono, a requerimiento de las autoridades de trabajo, no muestra la respectiva constancia firmada por el interesado o con su impresión digital, si no sabe hacerlo.

Artículo 137 bis. Se prohíbe la discriminación por motivo de sexo, raza, religión, credos políticos, situación económica, por la naturaleza de los centros en donde se obtuvo la formación escolar o académica y de cualquier otra índole para la obtención de empleo en cualquier centro de trabajo.

El acceso que las o los trabajadores puedan tener a los establecimientos a los que se refiere este artículo, no puede condicionarse al monto de sus salarios ni a la importancia de los cargos que desempeñan.

Observación de las tareas de la persona de gerencia administrativa

La gerencia administrativa es el área que más contacto directo tiene con todo el personal del hotel, esto se debe a que dentro de las tareas diarias se encuentran el chequeo de reportes de recepción, restaurante, bar, cocina, bodega, contabilidad, mantenimiento y camareras.

Además todos los colaboradores se apoyan en esta área para obtener información en cuanto a servicios especiales para grupos o para solicitar algún permiso especial.

Se observó que esta área es la encargada de coordinar los turnos de trabajo y velar porque todos cumplan con sus deberes y obligaciones, así como mantener la calidad de servicio a los clientes.

Es la encargada de contratar al personal necesario, dar bajas a aquellas personas que no llenen los requerimientos, elaborar los contratos individuales de trabajo, hacer los informes de los movimientos anuales para el Ministerio de Trabajo y se encarga de velar porque se cumpla el reglamento interno de trabajo.

Otra función importante es organizar las actividades con el personal tales como: convivios navideños y cumpleaños lo que ayuda a la armonía y convivencia de todos los colaboradores.

Reglamento interno de trabajo del hotel y restaurante Jungle Lodge

El reglamento interno de trabajo está elaborado de conformidad con lo establecido en el Título II, Capítulo IV, Artículos 57 al 60 del Código de Trabajo, con el objeto de regular las obligaciones precisas y obligatorias que rigen la prestación de servicios y realizaciones concretas de los trabajadores del Hotel y Restaurante Jungle Lodge (Posada de la Selva).

En los artículos 9 y 10 se encuentran las condiciones de ingreso y textualmente dice:

“La relación laboral entre trabajadores y empleador, se formalizará a través de la celebración de un contrato individual de trabajo, de conformidad con las leyes laborales respectivas, y una vez el trabajador haya llenado los requisitos establecidos en este reglamento. Los dos primeros meses de trabajo, para los contratos por tiempo indefinido, se reputan de prueba conforme a la ley según el

artículo 81, por lo que por durante dicho periodo la terminación de la relación laboral se produce sin responsabilidad de las partes”.

“Todo persona para ingresar como trabajador de una empresa, deberá cumplir con los requisitos siguientes: Cédula de vecindad, pasar satisfactoriamente un reconocimiento médico, practicado por el facultativo que la empresa asigne, llenar solicitud de empleo. Deberá de llenar todos los renglones, contestar con veracidad a todas y cada una de las preguntas, demostrar su capacidad para el trabajo que solicitó, sometiéndose a las pruebas que la empresa determine. La calificación de dichas pruebas, es inapelable y la selección del personal es un derecho de la empresa, presentar constancia de los antecedentes penales y policíacos, 3 cartas de recomendación, tarjeta de salud, currículum vitae, llenar perfil del puesto y por último deberá de firmar el contrato individual de trabajo”.

Además, este reglamento hace mención de los horarios de trabajo, según el Código de Trabajo. Así como las obligaciones y las prohibiciones a los colaboradores entre ellas se encuentran:

- Desempeñar el servicio contratado bajo la dirección del patrono, representante legal o jefe inmediato.
- Ejecutar su trabajo con la eficiencia, eficacia, cuidado y esmero apropiados y en la forma, tiempo y lugar convenidos.
- Restituir los materiales no usados y velar por el buen uso de los mismos.
- Observar buenas costumbres durante y después de su trabajo.
- Guardar los secretos técnicos, comerciales, así como los que por confianza se le han conferido.
- Observar las medidas preventivas para la seguridad personal y de sus compañeros de labores o del departamento del Hotel en donde laboren.
- Cumplir con el horario de trabajo.
- Acatar lo establecido en el Reglamento Interior de Trabajo.

- Portar el uniforme que la empresa le proporcione en el lugar de trabajo, hacer buen uso de él, cuidarlo y mantenerlo en condiciones óptimas.
- Portar siempre su carné de identificación o gafete con el nombre.
- Mantener el cabello recortado y con peinado no voluminoso, no usar barba o candado y en el caso de las mujeres, utilizar el cabello recogido y maquilladas con decoro. No utilizar uñas largas o pintadas ni aretes largos.
- Utilizar siempre los zapatos bien lustrados.
- Utilizar y cuidar el equipo de trabajo de la empresa.
- No es permitido sostener cualquier tipo de relación amorosa con alguno de sus compañeros de trabajo, ya sea de la misma área o de cualquier otra, en las instalaciones de la empresa.

Entre las principales obligaciones de la empresa se encuentran:

- Proporcionar a los trabajadores maquinaria, equipo e instrumentos en buenas condiciones para así prevenir accidentes.
- Prevenir enfermedades.
- Prevenir Incendios.
- Proveer un ambiente agradable de trabajo.
- Suministrar cuando sea necesario, ropa y equipos apropiados para el desempeño de las actividades.
- Advertir a los trabajadores los peligros de no acatar las instrucciones de trabajo.
- Capacitar al personal según su ramo y categoría.

Narrativa de la entrevista efectuada a gerentes de hoteles con la misma categoría cuatro estrellas

Los gerentes opinaron que el mantener salarios competitivos hace que el personal esté motivado y que de esta manera emigren menos a otras empresas en busca de mejores oportunidades

salariales. El tener sueldos bajos hace que las personas busquen sus propios intereses y no el de la empresa y esto sucede por el alto costo de la canasta básica. Además dijeron “Una familia de cinco personas no puede sobrevivir con un sueldo mínimo”.

Se cree que a cada trabajador se le debe proporcionar un salario justo que vaya de acuerdo con las tareas y responsabilidades propias de su puesto, las nóminas se hacen efectivas mensualmente en un hotel y quincenal en otro, los que lo hacen quincenal es en beneficio de los trabajadores.

Las escalas de salarios son manejadas de acuerdo con las responsabilidades y tareas propias de cada puesto, las cuales van desde 1,500.00 hasta Q 1800.00. En ambos se trabaja sobre sueldos base pero no aplica para todo el personal.

5. Matriz de Estrategias

- **Estrategias Maxi- Maxi**

Hacen uso de las fortalezas aprovechando las oportunidades.

- **Estrategias Mini-Maxi**

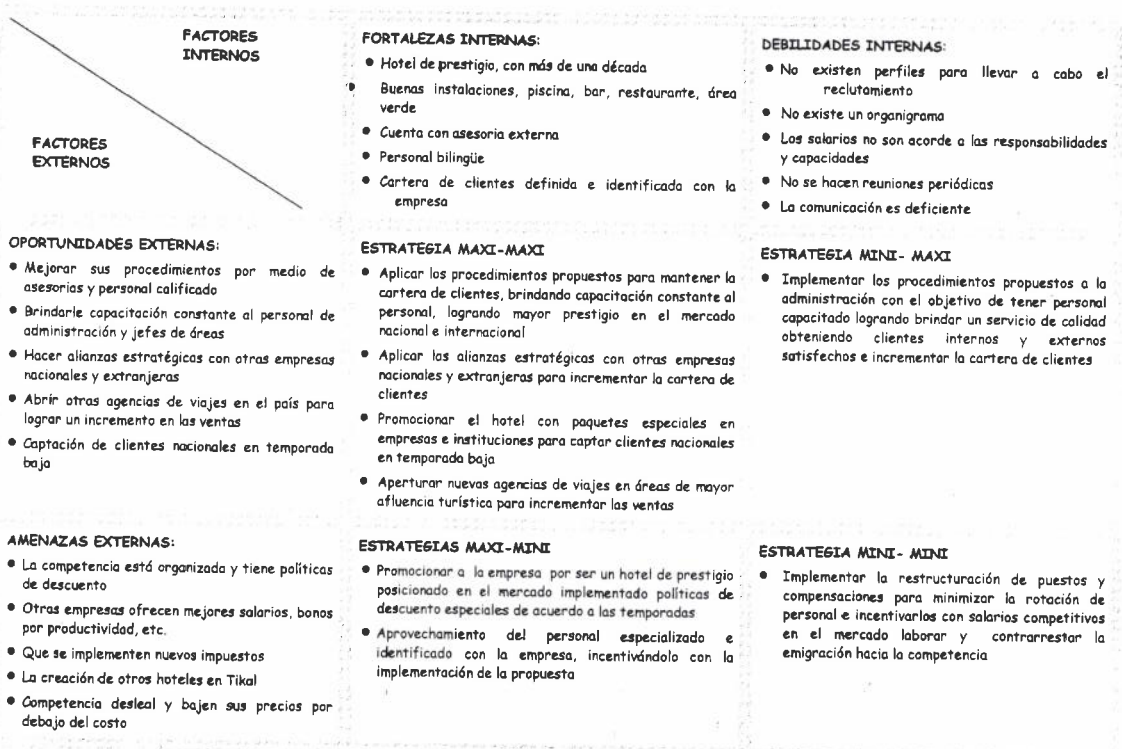
Reducen al mínimo las debilidades al optimizar las oportunidades.

- **Estrategias Maxi- Mini**

Aprovechan al máximo las fortalezas para enfrentar o evadir las amenazas de su entorno.

- **Las estrategias Mini-Mini**

Reducen al mínimo las debilidades y las amenazas al aprovechar las oportunidades que se le presenten.



6. Diagnóstico

Externo

Guatemala fue visitada en el 2006 por 1,502,069 turistas extranjeros según el Instituto Nacional de Turismo (2007) quienes vinieron a disfrutar de los hermosos paisajes y a observar las diferentes tradiciones, así como admirar la enorme arquitectura de nuestros antepasados los Mayas.

Nuestro País cuenta lugares atractivos entre los más concurridos y populares según el INGUAT son: Antigua Guatemala, Basílica de Esquipulas, Castillo de San Felipe, Chichicastenango, San Juan Comolapa, Lago de Atitlan, Panajachel, Parque Ecológico del Sur, Parque Nacional Tikal, Quetzaltenango, Quiriguá, Río Dulce, Santo Tomás Cuchumatán y el Volcán de Pacaya.

Las empresas que se dedican a la prestación de servicios turísticos están reguladas por el Instituto Guatemalteco de Turismo, INGUAT, entidad encargada de verificar que las empresas cumplan con el pago del diez por ciento en las tarifas de hospedaje, cumplan con los estándares de calidad y buen servicio al cliente, regula los precios máximos de acuerdo con la categoría de los hoteles y hace publicidad a nuestro país mediante varios programas y una página Web.

La Superintendencia de Administración Tributaria es la encargada de velar porque todas las empresas con actividad mercantil o que se dediquen a la prestación de servicios cumplan con el pago de sus impuestos de acuerdo con los ingresos y el régimen en que estén inscritas. Actualmente existen tres opciones para el Impuesto al Valor Agregado, las que van de acuerdo con los ingresos; así, una pequeña empresa puede inscribirse en el régimen del 5% cuota simplificada pago directo, el cual solo tiene la obligación de pagar directamente de sus ingresos por prestación de servicios o venta de bienes el 5% trimestral en cualquier banco del sistema.

La segunda opción es inscribirse como Pequeño Contribuyente del 12%, en la que clasifican todos aquellos cuyos ingresos anuales sean menores a Q60,000.00, en este régimen se debe pagar Impuesto Sobre la Renta. Los contribuyentes se pueden acoger en el artículo 44 o 44A de la Ley

del Impuesto Sobre la Renta. Pueden pagar directamente el 5% de sus ingresos brutos mensuales o acogerse al régimen optativo en el que existen varias opciones de pago, aunque la más común es la del 5% x 31% en el que todos los contribuyentes acogidos en este rubro deberán pagar trimestralmente. En ambos casos del ISR se debe presentar una declaración jurada anual informativa.

Y la última opción es la del régimen general, en la que los ingresos anuales deben ser mayores de Q60,000.00 anuales y, al igual que el pequeño contribuyente del 12%, deberán afiliarse al Impuesto Sobre la Renta y acogerse en el que crean más conveniente según el giro de la empresa.

Además todas las empresas mercantiles deberán pagar trimestralmente IETAAP (Impuesto Extraordinario Temporal en Apoyo a los Acuerdos de Paz), en el que existen dos formas de acreditamiento, este impuesto vence el 31 de Diciembre del 2008.

Interno

En el Parque Nacional Tikal existen tres hoteles de nombre Tikal Inn, Jaguar Inn y Hotel y Restaurante Jungle Lodge (Posada de la Selva). El Hotel Jungle Lodge cuenta con 36 habitaciones con baño privado, 2 júnior suite y 12 Cuartos con baño general, un restaurante con capacidad para 90 personas, salón de conferencias, piscina, bar y en general, amplias instalaciones, todo ello hace que entre los otros hoteles sea el que ofrece más comodidad.

El Hotel y Restaurante Jungle Lodge (Posada de la Selva) se dedica a la prestación de servicios de hospedaje, alimentación y tour, entre otros. Está dividido en área de Administración, Recepción, Restaurante, Bar, Cocina, Contabilidad, Mantenimiento y Bodega.

La Gerencia General y el departamento de Ventas están ubicados en la ciudad de Guatemala, desde allí se maneja y monitorea la empresa.

De acuerdo con la información revisada se determinó que el hotel es uno de los pioneros en la industria, que ha estado en constante remodelación y se ha esmerado en mejorar continuamente

sus procesos. Actualmente se encuentra asesorada por la empresa SAEPSA, quienes le brindan los servicios de auditorías, determinación de impuestos, cierres fiscales y todo lo concerniente a la contabilidad en general.

Con base en la documentación proporcionada se estableció que el hotel cuenta con una cartera de clientes (agencias de viajes) bien definida, con los que mantiene buena relación comercial, además se determinó que las ventas han venido incrementándose notablemente a partir del año 2005 y 2006, siendo este último uno de los años que más incremento ha tenido, comparado con años anteriores con un 65%, cifra que refleja el esmero y dedicación de toda la organización y el afán de mantener la cartera de clientes.

Al Hotel y Restaurante Jungle Lodge se le detectó que el mayor problema es la falta de un organigrama que identifique y agrupe las tareas y trabajos que se desarrollan dentro de la empresa. Un organigrama le brindaría una cadena de mando y los más apropiados canales de comunicación para el logro de las actividades eficientemente y con el mínimo esfuerzo.

La carencia de un organigrama provoca que la comunicación no fluya de manera correcta y no se tomen en cuenta las opiniones y sugerencias de los trabajadores. Además, la empresa no cuenta con los perfiles para cada uno de los puestos los que serían de mucha utilidad al momento de que algún departamento requiera personal para que la persona encargada del reclutamiento tenga bases sólidas en cuanto a características específicas de los candidatos.

Otro factor importante son los salarios debido a que solamente existen tres escalas y de acuerdo con la investigación este rubro refleja el mayor porcentaje de inconformidad en los colaboradores.

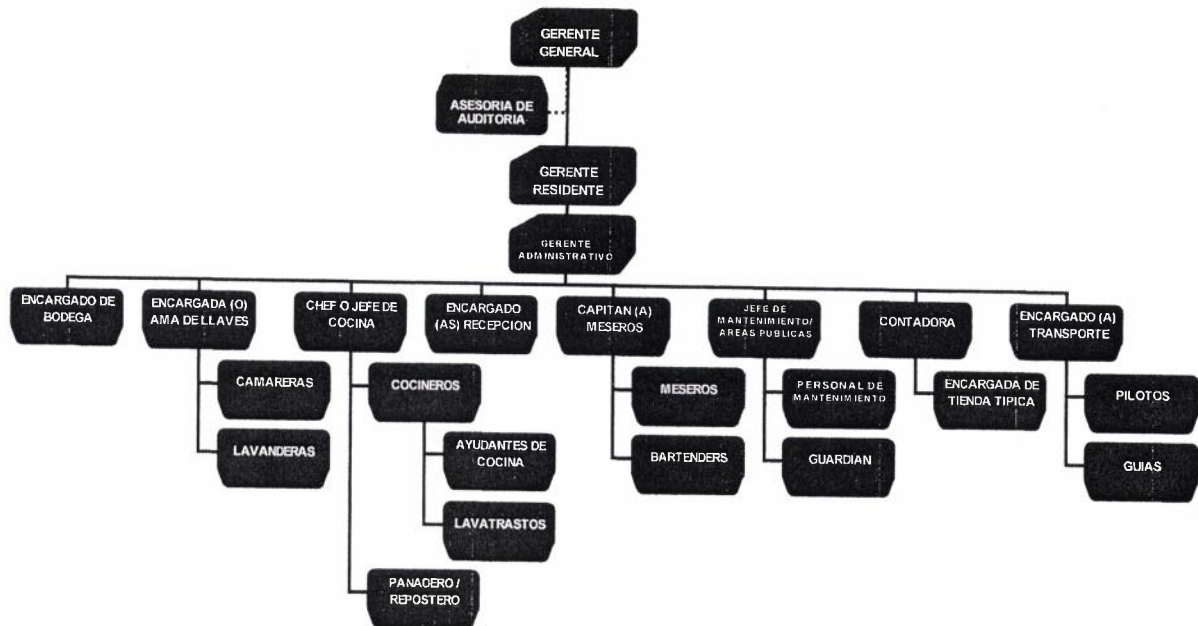
ANEXO II

Propuesta

El objetivo principal del Hotel es mejorar el servicio al cliente enfocado en la excelencia y que esto conlleve a un incremento en las ventas. Para lograrlo se necesita que los colaboradores se desenvuelvan en un ambiente agradable, estén muy motivados y que este sentimiento se refleje en su trabajo.

Por lo anterior se hace necesario que la empresa reestructure los puestos y salarios, que los colaboradores conozcan las líneas de mando y sus responsabilidades y se descentralicen las operaciones para minimizar los problemas de comunicación. A continuación se desarrolla la propuesta.

ORGANIGRAMA PROPUESTO



Descripciones y perfiles de puestos

FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO
HOTEL Y RESTAURANTE JUNGLE LODGE

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE GENERAL
El que aparece en el Organigrama

JEFE INMEDIATO: NINGUNO

SUPERVISA A:

Gerente Residente, Gerencia Administrativa y a los diferentes responsables de las áreas de: Contabilidad, Recepción, Cocina, Bar, Mantenimiento, Bodega y Ama de llaves.

B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

El (la) Gerente General no dependerá de ningún otro nivel dentro de la empresa y este deberá responder única y exclusivamente al (los) propietario(s) cumpliendo con esto una función de carácter ejecutivo. El (la) Gerente General deberá tener conocimiento de todos los procesos de la empresa y de las áreas que la conforman.

C. FUNCIONES QUE CONTRIBUYEN AL LOGRO DEL OBJETIVO

- Dirigir la administración general de la empresa
- Velar porque se cumplan todas las normas y lineamientos o procedimientos establecidos por la empresa
- Supervisar el trabajo de todas las personas que laboran en las distintas áreas de la empresa
- Trazar metas a corto, mediano y largo plazo
- Mantener estrecha comunicación con el departamento de contabilidad, y estar así pendiente de los estados financieros de la empresa
- Guiar a los responsables de las áreas para efectuar e implementar seguimientos de control y desempeño a los equipos de trabajo
- Implementar cursos de capacitación

- Evaluar la calidad y eficacia del servicio al cliente
- Es el responsable del éxito o el fracaso de la Empresa

D. HABILIDADES Y DESTREZAS

- Ser de reconocida honorabilidad
- Poseer habilidades y destrezas numéricas
- Conocedor de paquetes de Microsoft Office
- Poseer buenas relaciones humanas
- Tenacidad a la hora de tomar decisiones
- Capacitado para brindar una buena motivación a su personal
- Tener facilidad de palabra
- Tener espíritu de liderazgo
- Ser creativo, leal y tolerante

II. PERFIL DEL PUESTO

A. ESCOLARIDAD Y/O CONOCIMIENTOS

NIVEL DE ESTUDIOS: Licenciatura en Administración de Empresas.

B. EXPERIENCIA LABORAL Y OTROS

ÁREAS DE EXPERIENCIA (área general): 3 años como mínimo en puestos similares

SEXO: sin distinción de género

ESTADO CIVIL: de preferencia casado (a)

EDAD MÍNIMA: entre 30 y 50 años

C. CONDICIONES DE TRABAJO

SE REQUIERE:

Disponibilidad para viajar Frecuencia: Cuando sea necesaria.

Horario de Trabajo Sin horario Periodos: de 12:00hrs. diarias como máximo

Condiciones especiales:

¿El puesto está bajo condiciones de estrés? Sí no

¿El ejercicio de las funciones pone en riesgo al ocupante y a su familia?

Sí no

D. CAPACIDADES GERENCIALES Y TÉCNICAS DEL PUESTO

CAPACIDADES GERENCIALES:

NIVEL DE DOMINIO

VISION ESTRATÉGICA

LIDERAZGO

ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS

TRABAJO EN EQUIPO

NEGOCIACIÓN

CAPACIDADES TÉCNICAS

NOCIONES GENERALES DE:

Contabilidad

Recursos Humanos

CONOCIMIENTO DE OTROS IDIOMAS:

IDIOMA Y/ LENGUA	NIVEL DE DOMINIO		
	LEER	HABLAR	ESCRIBIR
Español	X	X	X
Inglés	X	X	X

OBSERVACIONES:

Debido a la naturaleza del trabajo, el gerente general podrá residir dentro de las instalaciones del hotel, para el efecto cuenta con una habitación y las comodidades necesarias.



FIRMAS

OCUPANTE DEL PUESTO

Nombre y Firma

JEFE INMEDIATO

Nombre y Firma

Gerencia Administrativa
Nombre y Firma

Día _____ mes _____ año _____

FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO HOTEL Y RESTAURANTE JUNGLE LODGE

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE RESIDENTE
El que aparece en el Organigrama

JEFE INMEDIATO: GERENTE GENERAL

SUPERVISA A: todo el personal

B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Dirigir todas las actividades que ayuden a la empresa al logro de los objetivos o metas.

C. FUNCIONES QUE CONTRIBUYEN AL LOGRO DEL OBJETIVO

Entre las principales están:

Mantener el firme propósito de mejorar los servicios
Dejar de depender de inspecciones masivas por parte de la gerencia general
Mejorar constante y permanentemente el sistema de producción (en el área de cocina, bar) y servicios
Instituir métodos modernos de capacitación de trabajo
Instituir el liderazgo
Promover la comunicación
Abatir los obstáculos entre las áreas de la empresa
Incentivar los grupos de trabajo
Crear un ambiente de armonía y respeto
Velar por el buen uso de la materia prima y así contribuir al incremento de las utilidades
Elaborar programas mensuales de trabajo

D. HABILIDADES Y DESTREZAS

- Ser de reconocida honorabilidad
- Poseer habilidades y destrezas numéricas
- Conocedor de paquetes de Microsoft Office
- Poseer buenas relaciones humanas
- Tenacidad a la hora de tomar decisiones
- Capacitado para brindar una buena motivación a su personal
- Tener facilidad de palabra
- Tener espíritu de liderazgo
- Ser creativo, leal y tolerante
- Conocer las leyes y códigos del país

II. PERFIL DEL PUESTO

A. ESCOLARIDAD Y/O CONOCIMIENTOS

NIVEL DE ESTUDIOS: Licenciatura en Administración de empresas.

B. EXPERIENCIA LABORAL Y OTROS

AREAS DE EXPERIENCIA: 3 años como mínimo en puestos similares (Administración de empresas, Contabilidad, recursos humanos)

SEXO: sin distinción de género.

ESTADO CIVIL: de preferencia casado (a).

EDAD MÍNIMA: entre 30 y 50 años.

C. CONDICIONES DE TRABAJO

SE REQUIERE:

Disponibilidad para viajar Frecuencia: Siempre

Horario de Trabajo Sin horario Periodos: de 12 hrs. como máximo.

Condiciones especiales:

El puesto está bajo condiciones de estrés? Si



El ejercicio de las funciones pone en riesgo al ocupante y a su familia?

Si no

D. CAPACIDADES GERENCIALES Y TÉCNICAS DEL PUESTO

CAPACIDADES GERENCIALES:	NIVEL DE DOMINIO
VISION ESTRATÉGICA	<input checked="" type="checkbox"/>
LIDERAZGO	<input checked="" type="checkbox"/>
ORIENTACION HACIA RESULTADOS	<input checked="" type="checkbox"/>
TRABAJO EN EQUIPO	<input checked="" type="checkbox"/>
NEGOCIACION	<input checked="" type="checkbox"/>

CAPACIDADES TECNICAS

NOCIONES GENERALES DE:

Paquetes Windows.

CONOCIMIENTO DE OTROS IDIOMAS:

IDIOMA Y/ LENGUA	NIVEL DE DOMINIO		
	LEER	HABLAR	ESCRIBIR
Español	X	X	X
Inglés	X	X	X

OBSERVACIONES:

Por la actividad económica de la empresa, es indispensable que el candidato pueda hablar el idioma inglés, además de leerlo y escribirlo.
Por la naturaleza del servicio, la persona a ocupar el puesto debe pernoctar en las instalaciones del hotel cuando sea necesario.



FIRMAS

OCUPANTE DEL PUESTO
Nombre y Firma

JEFE INMEDIATO
Nombre y Firma

GERENCIA ADMINISTRATIVA
Nombre y Firma

Día _____ mes _____ año _____

FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO HOTEL Y RESTAURANTE JUNGLE LODGE

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE ADMINISTRATIVO (A)
El que aparece en el Organigrama

JEFE INMEDIATO: EL GERENTE GENERAL Y GERENTE RESIDENTE

A QUIEN SUPERVISA: A todo el personal del hotel.

B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Organiza e informa de los diferentes turnos, autoriza descansos, convoca a reuniones y está pendiente de las necesidades de cada colaborador.

C. FUNCIONES QUE CONTRIBUYEN AL LOGRO DEL OBJETIVO

Entre las principales están:

Elaborar el calendario de los horarios y turnos de las áreas de Restaurante, Cocina y recepción
Revisar bitácoras de Recepción, Bar, Restaurante, Cocina, Bodega, Camareras y Contabilidad con el propósito de informarse del movimiento diario
Revisar la limpieza de las diferentes áreas y que se cumplan con los estándares de calidad
Revisar diariamente el reporte elaborado por la contadora y hacer las observaciones necesarias en caso de corregirlo
Convocar a reuniones mensuales de acuerdo con el cronograma
Imprimir semanalmente el control de limpieza de camareras
Incentivar los grupos de trabajo

Crear un ambiente de armonía y respeto
Elaborar los contratos individuales de trabajo y enviarlos al Ministerio de Trabajo para su revisión y sello respectivo
Elaborar Cartas de vacaciones, según las necesidades
Reclutar a personal cuando exista una vacante
Administrar la nómina de salarios y otras remuneraciones
Mantener un registro permanente con información personalizada de cada uno de los colaboradores del hotel
Ejercer control de la asistencia para el cumplimiento de las atribuciones y jornada de trabajo, así como la aplicación del régimen disciplinario
Autorizar permisos con y sin goce de sueldo
Verificar las ventas del restaurante, bar y recepción
Informar al gerente residente y gerente general de las ventas mensuales
Organizar para el personal las actividades recreativas como: convivió navideño, celebración de cumpleaños, etc.
Coordinar los servicios de los diferentes grupos

D. HABILIDADES Y DESTREZAS

- Poseer habilidades y destrezas numéricas
- Conocedor de paquetes de Microsoft Office
- Poseer buenas relaciones humanas
- Capacitado para brindar una buena motivación a su personal
- Tener facilidad de palabra
- Tener espíritu de liderazgo
- Conocer las leyes y códigos del país

II. PERFIL DEL PUESTO

A. ESCOLARIDAD Y/O CONOCIMIENTOS

NIVEL DE ESTUDIOS: Sexto semestre, como mínimo, en Administración de Empresas o Recursos Humanos o Licenciatura en Administración de Empresas.

B. EXPERIENCIA LABORAL Y OTROS

AREAS DE EXPERIENCIA: 1 año como mínimo en puestos similares (Administración de Empresas, Contabilidad, Recursos Humanos)

SEXO: sin distinción de género



ESTADO CIVIL: no aplica

EDAD MÍNIMA: entre 20 a 50 años

C. CONDICIONES DE TRABAJO

SE REQUIERE:

Disponibilidad para viajar Frecuencia: Siempre

Horario de Trabajo Diurno Periodos: de 7:00am a 4:00pm

Condiciones especiales:

¿El puesto está bajo condiciones de estrés? Si no

¿El ejercicio de las funciones pone en riesgo al ocupante y a su familia?

Si no

D. CAPACIDADES GERENCIALES Y TÉCNICAS DEL PUESTO

CAPACIDADES GERENCIALES:	NIVEL DE DOMINIO
VISION ESTRATÉGICA	<input checked="" type="checkbox"/>
LIDERAZGO	<input checked="" type="checkbox"/>
ORIENTACION HACIA RESULTADOS	<input checked="" type="checkbox"/>
TRABAJO EN EQUIPO	<input checked="" type="checkbox"/>
NEGOCIACION	<input checked="" type="checkbox"/>

CAPACIDADES TÉCNICAS:

NOCIONES GENERALES DE:

Paquetes Windows.



CONOCIMIENTO DE OTROS IDIOMAS:

IDIOMA Y LENGUA	NIVEL DE DOMINIO		
	LEER	HABLAR	ESCRIBIR
Español	X	X	X
Inglés	X	X	X

OBSERVACIONES:

Por la actividad económica de la empresa es indispensable que el candidato pueda hablar el idioma inglés, además de leerlo y escribirlo.

FIRMAS

OCUPANTE DEL PUESTO
Nombre y Firma

JEFE INMEDIATO
Nombre y Firma

Gerente Administrativo
Nombre y Firma

Día _____ mes _____ año _____

FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO
HOTEL Y RESTAURANTE JUNGLE LODGE

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: ENCARGADO (A) DE BODEGA
El que aparece en el Organigrama

JEFE INMEDIATO: GERENTE RESIDENTE

A QUIEN SUPERVISA: No tiene inmediatos inferiores.

B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Es el encargado (a) de mantener en existencia las materias primas necesarias para el buen funcionamiento del restaurante y del hotel.

C. FUNCIONES QUE CONTRIBUYEN AL LOGRO DEL OBJETIVO

Entre las principales están:

Mantener en existencia las materias primas para la producción en el restaurante, así como abastecer a las demás áreas de los suministros necesarios
Elaborar los pedidos, dos veces por semana, a la bodega general ubicada en Santa Elena
Ingresar los productos a bodega según la nota de envío.
Cargar y descargar en el cardex cada uno de los productos adoptando el método P.E.P.S.
Mantener el orden y la limpieza en su lugar de trabajo y combatir cualquier clase de plagas
Mantener el estricto control del inventario de materias primas
Despachar los productos de acuerdo con las requisiciones.
Adjuntar a sus pedidos los pedidos de licores del bar

D. HABILIDADES Y DESTREZAS

- Poseer habilidades y destrezas numéricas
- Conocedor de paquetes de Microsoft Office
- Poseer buenas relaciones humanas

II. PERFIL DEL PUESTO

A. ESCOLARIDAD Y/O CONOCIMIENTOS

NIVEL DE ESTUDIOS: Perito Contador o carrera afin.

B. EXPERIENCIA LABORAL Y OTROS

AREAS DE EXPERIENCIA: 1 año como mínimo en puestos similares.

SEXO: sin distinción de género.

ESTADO CIVIL: no aplica.

EDAD MÍNIMA: entre 25 a 50 años.

C. CONDICIONES DE TRABAJO

SE REQUIERE:

Disponibilidad para viajar Frecuencia: Siempre

Horario de Trabajo Diurno Periodos: de 7:30am a 4:30pm

Condiciones especiales:

¿El puesto está bajo condiciones de estrés? Si no

¿El ejercicio de las funciones pone en riesgo al ocupante y a su familia?

Si no

D. CAPACIDADES GERENCIALES Y TÉCNICAS DEL PUESTO

CAPACIDADES GERENCIALES:

NIVEL DE DOMINIO

VISION ESTRATÉGICA

LIDERAZGO

ORIENTACION HACIA RESULTADOS

TRABAJO EN EQUIPO

NEGOCIACION

CAPACIDADES TECNICAS:

NOCIONES GENERALES DE:

Paquetes Windows

Recursos humanos

CONOCIMIENTO DE OTROS IDIOMAS:

IDIOMA Y/ LENGUA	NIVEL DE DOMINIO		
	LEER	HABLAR	ESCRIBIR
Español	X	X	X

OBSERVACIONES:



FIRMAS

OCUPANTE DEL PUESTO
Nombre y Firma

JEFE INMEDIATO
Nombre y Firma

Gerencia Administrativa
Nombre y Firma

Día _____ mes _____ año _____

FORMATO DE DESCRIPCION Y PERFIL DE PUESTO HOTEL Y RESTAURANTE JUNGLE LODGE

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: AMA DE LLAVES
El que aparece en el Organigrama

JEFE INMEDIATO: GERENTE RESIDENTE

A QUIEN SUPERVISA: Todo el personal de camareras y lavandería

B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Es la encargada (o) de asignar las tareas para cada empleado del área de limpieza, elaborar programas de limpieza y tiene a su cargo el inventario de Blancos.

C. FUNCIONES QUE CONTRIBUYEN AL LOGRO DEL OBJETIVO

Entre las principales están:

Asignar áreas de limpieza a cada camarera
Asignar el número de habitaciones por limpiar a cada camarera, de acuerdo a la ocupación del día anterior
Supervisar la limpieza de cada una de las habitaciones
Mantener en condiciones óptimas las habitaciones del hotel y que cumplan con las normas de calidad

Mantener el orden y la limpieza en su lugar de trabajo y combatir cualquier clase de plagas
Informar a mantenimiento cualquier desperfecto en las habitaciones y observar que se lleven a cabo dichos trabajos
Mantener la armonía en su grupo de trabajo
Informar a la gerencia administrativa de las personas disponibles para descansos
Observar que las personas de lavandería lleven a cabo el proceso de lavado y la operación de las máquinas de manera correcta para evitar el deterioro de las mismas
Llevar un estricto control del inventario de blancos
Asistir a todas las reuniones que le sean convocadas
Verificar en recepción la ocupación y arribo de grupos
Elaborar programas de limpieza profunda y calendarizarlo
Entregar a contabilidad el informe diario de ocupación
Verificar la correcta limpieza de las lavadoras, secadoras y su correcto uso

D. HABILIDADES Y DESTREZAS

- Poseer buenas relaciones humanas
- Tener conocimiento de manejo de personal
- Conocer y operar las lavadoras y secadoras industriales

II. PERFIL DEL PUESTO

A. ESCOLARIDAD Y/O CONOCIMIENTOS

NIVEL DE ESTUDIOS: Perito en administración turística o carrera afín.

B. EXPERIENCIA LABORAL Y OTROS

AREAS DE EXPERIENCIA: 1 año como mínimo en puestos similares.

SEXO: sin distinción de género.

ESTADO CIVIL: no aplica.

EDAD MÍNIMA: entre 25 a 50 años.

C. CONDICIONES DE TRABAJO

SE REQUIERE:

Disponibilidad para viajar Frecuencia:

Horario de Trabajo Periodos:

Condiciones especiales:

¿El puesto está bajo condiciones de estrés? Si no

¿El ejercicio de las funciones pone en riesgo al ocupante y a su familia?

Si no

D. CAPACIDADES GERENCIALES Y TÉCNICAS DEL PUESTO

CAPACIDADES GERENCIALES:

NIVEL DE DOMINIO

VISION ESTRATÉGICA

LIDERAZGO

ORIENTACION HACIA RESULTADOS

TRABAJO EN EQUIPO

NEGOCIACION

CAPACIDADES TECNICAS:

NOCIONES GENERALES DE:

Manejo de personal, elaboración de informes, operar lavadoras y secadoras industriales y obtener diplomas de capacitación de cursos afines.

CONOCIMIENTO DE OTROS IDIOMAS:

IDIOMA Y/ LENGUA	NIVEL DE DOMINIO		
	LEER	HABLAR	ESCRIBIR
Español	X	X	X

OBSERVACIONES:



FIRMAS

OCUPANTE DEL PUESTO
Nombre y Firma

JEFE INMEDIATO
Nombre y Firma

Gerente Administrativo
Nombre y Firma

Día _____ mes _____ año _____

FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO HOTEL Y RESTAURANTE JUNGLE LODGE

I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: CAMARERA
El que aparece en el Organigrama

JEFE INMEDIATO: AMA DE LLAVES

A QUIEN SUPERVISA: No existe ningún puesto inmediato inferior para supervisar.

B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: El personal que ocupe este puesto será el responsable de realizar la limpieza de las habitaciones o área del hotel que le halla sido asignada.

C. FUNCIONES QUE CONTRIBUYEN AL LOGRO DEL OBJETIVO

Entre las principales están:

Elaborar el reporte diario de limpieza según las habitaciones hechas
Hacer el requerimiento a bodega de los suministros por utilizar
Recibir la ropa de cama y toallas de acuerdo con el movimiento de habitaciones, teniendo el cuidado de entregarlo cuando termine el turno
Informar de cualquier desperfecto a su jefe inmediato, revisando que se lleve a cabo la reparación
Mantener en condiciones óptimas las habitaciones del hotel y que cumplan con las normas de calidad

Mantener el orden y la limpieza en su lugar de trabajo y combatir cualquier clase de plagas
Mantener la armonía en su grupo de trabajo
Darte seguimiento al calendario de limpieza profunda
Asistir a todas las reuniones que le sean convocadas

D. HABILIDADES Y DESTREZAS

- Poseer buenas relaciones humanas.
- Dinámica (o) y extrovertida (o)

II. PERFIL DEL PUESTO

A. ESCOLARIDAD Y/O CONOCIMIENTOS

NIVEL DE ESTUDIOS: 6º. Primaria o saber leer y escribir correctamente.

B. EXPERIENCIA LABORAL Y OTROS

AREAS DE EXPERIENCIA: El puesto no requiere de experiencia

SEXO: sin distinción de género.

ESTADO CIVIL: no aplica.

EDAD MÍNIMA: entre 18 a 50 años.

C. CONDICIONES DE TRABAJO

SE REQUIERE:

Disponibilidad para viajar Frecuencia: Siempre

Horario de Trabajo Diurno Nocturno Mixto
Periodos: de 7:30am a 4:30pm

Condiciones especiales:

¿El puesto está bajo condiciones de estrés? Si no

¿El ejercicio de las funciones pone en riesgo al ocupante y a su familia?

Si no



D. CAPACIDADES GERENCIALES Y TÉCNICAS DEL PUESTO

CAPACIDADES GERENCIALES:

NIVEL DE DOMINIO

VISION ESTRATÉGICA

LIDERAZGO

ORIENTACION HACIA RESULTADOS

TRABAJO EN EQUIPO

NEGOCIACION

CAPACIDADES TECNICAS

NOCIONES GENERALES DE:

Limpieza de pisos, paredes, muebles y arreglo de camas

CONOCIMIENTO DE OTROS IDIOMAS

IDIOMA Y/ LENGUA

NIVEL DE DOMINIO

IDIOMA	NIVEL DE DOMINIO		
	LEER	HABLAR	ESCRIBIR
Español	X	X	X

OBSERVACIONES:

FIRMAS

OCUPANTE DEL PUESTO

Nombre y Firma

JEFE INMEDIATO

Nombre y Firma

Gerente Administrativo
Nombre y Firma

Día _____ mes _____ año _____



FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO
HOTEL Y RESTAURANTE JUNGLE LODGE

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: LAVANDERA
El que aparece en el Organigrama

JEFE INMEDIATO: AMA DE LLAVES

A QUIEN SUPERVISA: No existe ningún puesto inmediato inferior para supervisar

B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: La encargada (o) de este puesto deberá mantener limpia y en optimas condiciones la ropa de las habitaciones y del restaurante.

C. FUNCIONES QUE CONTRIBUYEN AL LOGRO DEL OBJETIVO

Entre las principales están:

Clasificar la ropa según su uso
Desmanchar la ropa que lo necesite
Lavar la ropa teniendo el cuidado de no mancharla, usando la cantidad adecuada de detergente y suavizante
Llevar a cabo la limpieza de las lavadoras y secadoras
Mantener el orden y la limpieza en su lugar de trabajo y combatir cualquier clase de plagas
Informar a mantenimiento de cualquier desperfecto y vigilar que se lleve a cabo
Asistir a todas las reuniones que le sean convocadas
Solicitar a bodega el equipo y detergentes necesarios para la limpieza de la ropa
Todas aquellas actividades que contribuyan al logro del objetivo

D. HABILIDADES Y DESTREZAS:

- Poseer buenas relaciones humanas
- Conocer y operar las lavadoras y secadoras industriales
- Dinámica (o)

II. PERFIL DEL PUESTO

A. ESCOLARIDAD Y/O CONOCIMIENTOS

NIVEL DE ESTUDIOS: 6°. Primaria como mínimo o saber leer y escribir correctamente

B. EXPERIENCIA LABORAL Y OTROS

AREAS DE EXPERIENCIA: no se necesita experiencia para ocupar este puesto.

SEXO: sin distinción de género.

ESTADO CIVIL: no aplica.

EDAD MÍNIMA: entre 25 a 50 años.

C. CONDICIONES DE TRABAJO

SE REQUIERE:

Disponibilidad para viajar Frecuencia: Siempre

Horario de Trabajo Diurno Periodos: de 7:30am a 4:30pm

Condiciones especiales:

¿El puesto está bajo condiciones de estrés? Si no

¿El ejercicio de las funciones pone en riesgo al ocupante y a su familia?

Si no

D. CAPACIDADES GERENCIALES Y TÉCNICAS DEL PUESTO

CAPACIDADES GERENCIALES:

NIVEL DE DOMINIO

VISION ESTRATÉGICA

LIDERAZGO

ORIENTACION HACIA RESULTADOS

TRABAJO EN EQUIPO

NEGOCIACION



CAPACIDADES TECNICAS:

NOCIONES GENERALES DE:

Lavar ropa a mano y con máquina.

CONOCIMIENTO DE OTROS IDIOMAS:

IDIOMA Y LENGUA	NIVEL DE DOMINIO		
	LEER	HABLAR	ESCRIBIR
Español	X	X	X

OBSERVACIONES:

FIRMAS

OCUPANTE DEL PUESTO
Nombre y Firma

JEFE INMEDIATO
Nombre y Firma

Gerente Administrativo
Nombre y Firma

Día _____ mes _____ año _____



FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO
HOTEL Y RESTAURANTE JUNGLE LODGE

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE DE COCINA
El que aparece en el Organigrama

JEFE INMEDIATO: GERENTE RESIDENTE

A QUIEN SUPERVISA: Cocineros, Panadero, Ayudantes de Cocina y Lavatrastos.

B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Es el encargado (a) de Supervisar la producción de los diferentes menús de la carta, verificando que se elaboren de acuerdo con las recetas estándar y con el menor desperdicio posible, para disminuir los costos.

C. FUNCIONES QUE CONTRIBUYEN AL LOGRO DEL OBJETIVO

Entre las principales están:

Elaborar menús (buffete) para grupos especiales
Mantener la calidad de cada uno de los platillos que se ofrecen en la carta
Disminuir los costos de producción, a través de eliminar los desperdicios
Mantener en condiciones óptimas el equipo de cocina
Mantener el Orden y la limpieza en su lugar de trabajo y combatir cualquier clase de plagas
Informar a mantenimiento de cualquier desperfecto y observar que se lleven a cabo dichos trabajos
Mantener la armonía en su grupo de trabajo
Informar a la gerencia administrativa de las personas disponibles para descansos
Revisar los pedidos semanales y darles el Vo. Bo.
Llevar un estricto control del inventario a su cargo
Asistir a todas las reuniones que le sean convocadas
Informarse de la ocupación y programar los eventos especiales
Elaborar programas de limpieza profunda y calendarizarlo
Elaborar los informes que le requieran

D. HABILIDADES Y DESTREZAS

- Poseer buenas relaciones humanas
- Tener conocimiento de manejo de personal
- Conocer sobre manejo de equipo de cocina y enseres

II. PERFIL DEL PUESTO

A. ESCOLARIDAD Y/O CONOCIMIENTOS

NIVEL DE ESTUDIOS: Título de nivel medio como mínimo y estudios de cocinero profesional o haber recibido cursos de cocina y repostería.

B. EXPERIENCIA LABORAL Y OTROS

AREAS DE EXPERIENCIA: 2 años como mínimo en puestos similares.

SEXO: sin distinción de género.

ESTADO CIVIL: no aplica.

EDAD MÍNIMA: entre 25 a 50 años.

C. CONDICIONES DE TRABAJO

SE REQUIERE:

Disponibilidad para viajar Frecuencia: Siempre

Horario de Trabajo Sin horario Periodos: En base a las necesidades.

Condiciones especiales:

¿El puesto está bajo condiciones de estrés? Si no

¿El ejercicio de las funciones pone en riesgo al ocupante y a su familia?

Si no

D. CAPACIDADES GERENCIALES Y TÉCNICAS DEL PUESTO

CAPACIDADES GERENCIALES:

NIVEL DE DOMINIO

VISION ESTRATÉGICA

LIDERAZGO

ORIENTACION HACIA RESULTADOS



TRABAJO EN EQUIPO

NEGOCIACION

CAPACIDADES TECNICAS:

NOCIONES GENERALES DE:

Manejo de personal, elaboración de informes, manejo de paquetes Windows y diplomas de capacitación de cursos afines.

CONOCIMIENTO DE OTROS IDIOMAS:

IDIOMA Y/ LENGUA	NIVEL DE DOMINIO		
	LEER	HABLAR	ESCRIBIR
Español	X	X	X
Inglés		X	

OBSERVACIONES:

Debido a la naturaleza del trabajo el Chef o Jefe de cocina no tendrá un horario establecido y deberá adecuarse a las necesidades del servicio, se debe tomar en cuenta que existen instalaciones cómodas y adecuadas para su hospedaje.

FIRMAS

OCUPANTE DEL PUESTO
Nombre y Firma

JEFE INMEDIATO
Nombre y Firma

Gerente Administrativo
Nombre y Firma

Día _____ mes _____ año _____



FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO
HOTEL Y RESTAURANTE JUNGLE LODGE

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: COCINERO
El que aparece en el Organigrama

JEFE INMEDIATO: Chef o Jefe de cocina.

A QUIEN SUPERVISA: A los Ayudantes de Cocina y Lavatrstos

B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Es el encargado de hacer los requerimientos a bodega de las materias primas por utilizar durante su turno, elaborar las salsas y los aderezos para agilizar la elaboración de los pedidos de acuerdo con las comandas manteniendo la calidad y distribuir tareas de acuerdo con las necesidades.

C. FUNCIONES QUE CONTRIBUYEN AL LOGRO DEL OBJETIVO

Entre las principales están:

Elaborar el pedido a bodega con base en la ocupación, tomando siempre como referencia el stock en cocina y los saldos en bitácora
Elaborar el "massing place" en cada turno
Producir los diferentes platos de acuerdo con las comandas elaboradas en el restaurante, teniendo el cuidado de elaborarlos con las observaciones y especificaciones de la misma
Eliminar cualquier tipo de desperdicios
Mantener el orden y la limpieza en su lugar de trabajo y combatir cualquier clase de plagas
Mantener la armonía en su trabajo
Informar al chef o encargado de cocina sobre cualquier situación que ponga en riesgo la salud de sus compañeros, comensales o de las propias instalaciones
Observar que los ayudantes de cocina hagan su trabajo de la mejor manera posible
Velar por el buen manejo de la materia prima y suministros
Asistir a todas las reuniones a que sea convocado
Elaborar el informe del movimiento de carnes y otros
Llenar bitácora con los movimientos más relevantes de su turno y hacer las observaciones que considere necesarias para el siguiente turno
Verificar que el lavatrstos elabore su trabajo de forma correcta
Cubrir al chef en su ausencia

D. HABILIDADES Y DESTREZAS

- Poseer buenas relaciones humanas
- Tener conocimiento de carnes, lácteos, frutas y verduras, y abarrotes
- Manejo de equipo industrial de cocina

II. PERFIL DEL PUESTO

A. ESCOLARIDAD Y/O CONOCIMIENTOS

NIVEL DE ESTUDIOS: Título de nivel medio y cursos de cocina y repostería.

B. EXPERIENCIA LABORAL Y OTROS

AREAS DE EXPERIENCIA: 2 años como mínimo en puestos similares.

SEXO: sin distinción de género.

ESTADO CIVIL: no aplica.

EDAD MÍNIMA: entre 25 a 50 años.

C. CONDICIONES DE TRABAJO

SE REQUIERE:

Disponibilidad para viajar

Frecuencia: Siempre

Horario de Trabajo

Periodos: De 6:00 a.m. a 14:00 hrs.
De 14:00 al 21:00 hrs.

Condiciones especiales:

¿El puesto está bajo condiciones de estrés? Si no
¿El ejercicio de las funciones pone en riesgo al ocupante y a su familia?

Si no

D. CAPACIDADES GERENCIALES Y TÉCNICAS DEL PUESTO

CAPACIDADES GERENCIALES:

NIVEL DE DOMINIO

VISION ESTRATÉGICA

LIDERAZGO

ORIENTACION HACIA RESULTADOS

TRABAJO EN EQUIPO

NEGOCIACION

CAPACIDADES TECNICAS:

NOCIONES GENERALES DE:

Elaboración de informes, operar equipo de cocina industrial, conocimiento de elaboración de menús.

CONOCIMIENTO DE OTROS IDIOMAS:

IDIOMA Y/ LENGUA	NIVEL DE DOMINIO		
	LEER	HABLAR	ESCRIBIR
Español	X	X	X

OBSERVACIONES:

Se debe tomar en cuenta que se trabaja en turnos por el servicio, teniendo el cuidado de contratar según la necesidad y llenar contrato de acuerdo al horario disponible.

Existen instalaciones cómodas para el personal que tenga que pernoctar en el hotel.

FIRMAS

OCUPANTE DEL PUESTO
 Nombre y Firma

JEFE INMEDIATO
 Nombre y Firma

Gerente Administrativo
 Nombre y Firma

Día _____ mes _____ año _____



FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO
HOTEL Y RESTAURANTE JUNGLE LODGE

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: PANADERO / REPOSTERO
El que aparece en el Organigrama

JEFE INMEDIATO: Chef o Jefe de Cocina

A QUIEN SUPERVISA: No tiene inmediato inferior.

B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Es el encargado de elaborar, de acuerdo con las necesidades y ocupación, los diferentes postres que aparecen en la carta del restaurante, así como los postres de cada comida y las diferentes clases de pan.

C. FUNCIONES QUE CONTRIBUYEN AL LOGRO DEL OBJETIVO

Entre las principales están:

Solicitar los requerimientos de materia prima a bodega
Elaborar los postres para cada comida y los de la carta
Elaborar los diferentes panes tomando como referencia la ocupación y la existencia
Eliminar cualquier tipo de desperdicios
Mantener el orden y la limpieza en su lugar de trabajo y combatir cualquier clase de plagas
Informar al chef sobre cualquier desperfecto en su equipo de trabajo
Mantener la armonía en su grupo de trabajo
Llenar diariamente la bitácora
Llevar un estricto control del inventario a su cargo
Asistir a todas las reuniones a las que sea convocado
Informarse de la ocupación y eventos especiales
Elaborar los informes que le soliciten

D. HABILIDADES Y DESTREZAS

- Poseer buenas relaciones humanas
- Proactivo
- Conocer la operación de hornos industriales

II. PERFIL DEL PUESTO

A. ESCOLARIDAD Y/O CONOCIMIENTOS

NIVEL DE ESTUDIOS: Título de nivel medio o 3°. Básico como mínimo.

B. EXPERIENCIA LABORAL Y OTROS

AREAS DE EXPERIENCIA: 1 año como mínimo en puestos similares.

SEXO: sin distinción de género.

ESTADO CIVIL: no aplica.

EDAD MÍNIMA: entre 20 a 50 años.

C. CONDICIONES DE TRABAJO

SE REQUIERE:

Disponibilidad para viajar Frecuencia: Siempre

Horario de Trabajo Diurno Periodos: de 7:30am a 4:30pm

Condiciones especiales:

¿El puesto está bajo condiciones de estrés? Si No

¿El ejercicio de las funciones pone en riesgo al ocupante y a su familia?

Si no

D. CAPACIDADES GERENCIALES Y TÉCNICAS DEL PUESTO

CAPACIDADES GERENCIALES: NIVEL DE DOMINIO

VISION ESTRATÉGICA

LIDERAZGO

ORIENTACION HACIA RESULTADOS

TRABAJO EN EQUIPO

NEGOCIACION



CAPACIDADES TECNICAS:

NOCIONES GENERALES DE:

Panadería y repostería

CONOCIMIENTO DE OTROS IDIOMAS:

IDIOMA Y/ LENGUA	NIVEL DE DOMINIO		
	LEER	HABLAR	ESCRIBIR
Español	X	X	X

OBSERVACIONES:

FIRMAS

OCUPANTE DEL PUESTO
Nombre y Firma

JEFE INMEDIATO
Nombre y Firma

Gerente Administrativo
Nombre y Firma

Día _____ mes _____ año _____



FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO HOTEL Y RESTAURANTE JUNGLE LODGE

I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: AYUDANTE DE COCINA
El que aparece en el Organigrama

JEFE INMEDIATO: Cocinero.

A QUIEN SUPERVISA: No existe ningún puesto inmediato inferior.

B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Es el asistente del cocinero en turno, hace los trabajos que este último le requiera para la producción necesaria, conduce las materias primas a cocina con base en la requisición elaborada por el cocinero y hace la limpieza de las equipos de cocina.

C. FUNCIONES QUE CONTRIBUYEN AL LOGRO DEL OBJETIVO

Entre las principales están:

Elaborar el "massing place" para cada comida
Asistir al cocinero en la producción de los platos, según requerimiento en comandas
Hacer la limpieza del equipo con base en las tareas designadas
Mantener el orden y la limpieza en su lugar de trabajo
Mantener la armonía con sus compañeros de trabajo
Asistir a todas las reuniones a las que sea convocado
Todas aquellas actividades que le asigne el cocinero para lograr el buen servicio

D. HABILIDADES Y DESTREZAS

- Poseer buenas relaciones humanas
- Tener conocimiento de manejo de personal
- Conocer y operar las lavadoras y secadoras industriales

II. PERFIL DEL PUESTO

A. ESCOLARIDAD Y/O CONOCIMIENTOS

NIVEL DE ESTUDIOS: 6°. Primaria como mínimo

B. EXPERIENCIA LABORAL Y OTROS

AREAS DE EXPERIENCIA: 1 año como mínimo en puestos similares

SEXO: sin distinción de género

ESTADO CIVIL: no aplica

EDAD MÍNIMA: entre 20 a 50 años

C. CONDICIONES DE TRABAJO

SE REQUIERE:

Disponibilidad para viajar Frecuencia: Siempre

Horario de Trabajo Diurno / Mixto Nocturno
Periodos: De 6:00 hrs. a 14:00 hrs.
De 14:00 hrs. a 21:00 hrs.

Condiciones especiales:

¿El puesto está bajo condiciones de estrés? Si No

¿El ejercicio de las funciones pone en riesgo al ocupante y a su familia?

Si no

D. CAPACIDADES GERENCIALES Y TÉCNICAS DEL PUESTO

CAPACIDADES GERENCIALES: NIVEL DE DOMINIO

VISION ESTRATÉGICA

LIDERAZGO

ORIENTACION HACIA RESULTADOS

TRABAJO EN EQUIPO

NEGOCIACION

CAPACIDADES TECNICAS:

NOCIONES GENERALES DE:

Elaboración de salsas, cortes de verduras, ensaladas, etc.

CONOCIMIENTO DE OTROS IDIOMAS:

IDIOMA Y/ LENGUA	NIVEL DE DOMINIO		
	LEER	HABLAR	ESCRIBIR
Español	X	X	X

OBSERVACIONES:

Por la naturaleza del trabajo y por los turnos, hay habitaciones para las personas que se necesite pernecten en el hotel.

FIRMAS

OCUPANTE DEL PUESTO
Nombre y Firma

JEFE INMEDIATO
Nombre y Firma

Gerente Administrativo
Nombre y Firma

Día _____ mes _____ año _____



FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO
HOTEL Y RESTAURANTE JUNGLE LODGE

I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: LAVASTRASTOS
El que aparece en el Organigrama

JEFE INMEDIATO: COCINERO

A QUIEN SUPERVISA: No existe ningún puesto inmediato inferior.

B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Es la encargado de hacer la limpieza de todos los accesorios ocupados en la producción de los diferentes menús, lavar toda la loza que se haya ocupado para brindar el servicio en el restaurante y hacer la limpieza de la cocina.

C. FUNCIONES QUE CONTRIBUYEN AL LOGRO DEL OBJETIVO

Entre las principales están:

Mantener en orden y limpios todos los utensilios de cocina
Lavar la loza utilizada para brindar el servicio a los comensales
Hacer la limpieza en su área de trabajo
Lavar paredes y pulir pisos
Informar al cocinero de cualquier desperfecto en su equipo
Mantener la armonía en su grupo de trabajo
Llevar un estricto control del inventario de trastos
Asistir a todas las reuniones a las que sea convocado
Todas aquellas actividades que le sean asignadas para el logro del objetivo
Llevar a cabo las actividades de limpieza profunda con base en el calendario

D. HABILIDADES Y DESTREZAS

- Poseer buenas relaciones humanas

II. PERFIL DEL PUESTO

A. ESCOLARIDAD Y/O CONOCIMIENTOS

NIVEL DE ESTUDIOS: 6°. Primaria.



B. EXPERIENCIA LABORAL Y OTROS

AREAS DE EXPERIENCIA: no se necesita de experiencia.

SEXO: sin distinción de género.

ESTADO CIVIL: no aplica.

EDAD MÍNIMA: Entre 18 a 50 años.

C. CONDICIONES DE TRABAJO

SE REQUIERE:

Disponibilidad para viajar

Frecuencia: Siempre

Horario de Trabajo Diurno / Mixto

Periodos: De 6:00 hrs. a 14:00 hrs.
De 14:00 hrs. a 21:00 hrs.

Condiciones especiales:

¿El puesto está bajo condiciones de estrés? Si No

¿El ejercicio de las funciones pone en riesgo al ocupante y a su familia?

Si no

D. CAPACIDADES GERENCIALES Y TÉCNICAS DEL PUESTO

CAPACIDADES GERENCIALES:

NIVEL DE DOMINIO

VISION ESTRATÉGICA

LIDERAZGO

ORIENTACION HACIA RESULTADOS

TRABAJO EN EQUIPO

NEGOCIACION



CAPACIDADES TECNICAS:

NOCIONES GENERALES DE:

Este puesto no necesita de especialidades técnicas.

CONOCIMIENTO DE OTROS IDIOMAS:

IDIOMA Y LENGUA	NIVEL DE DOMINIO		
	LEER	HABLAR	ESCRIBIR
Español	X	X	X

OBSERVACIONES:

Por la naturaleza del trabajo y por los turnos, hay habitaciones para las personas que se necesite pernocten en el hotel.

FIRMAS

OCUPANTE DEL PUESTO
Nombre y Firma

JEFE INMEDIATO
Nombre y Firma

Gerente Administrativo
Nombre y Firma

Día _____ mes _____ año _____

**FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO
HOTEL Y RESTAURANTE JUNGLE LODGE**

I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: RECEPCIONISTA Y/O ENCARGADO
El que aparece en el Organigrama

JEFE INMEDIATO: GERENTE RESIDENTE

A QUIEN SUPERVISA: No tiene inmediato inferior

B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Es el encargado (a) de darles la bienvenida a todos los huéspedes, informándoles de los horarios de servicio, las instalaciones, comodidades, paquetes y precios. Además debe llevar una cuenta por los servicios brindados.

C. FUNCIONES QUE CONTRIBUYEN AL LOGRO DEL OBJETIVO

Entre las principales están

Proporcionar información de comodidades, servicios y precios a todos los posibles clientes/huéspedes del hotel
Darles la bienvenida a todos los huéspedes que cuenten con reservación o posean paquetes e informarles de los servicios cubiertos por el voucher
Hacer "check inn" por medio de la tarjeta del INGUAT y si desean tener cuenta abierta para los consumos extras, abrirles una cuenta por medio de una tarjeta de crédito
Informar al restaurante y bar de las habitaciones que tienen cuenta abierta
Informar a cocina de la ocupación y de las personas que tienen comidas incluidas
Hacer el reporte diario de ocupación, transporte y teléfono, según formatos establecidos
Llenar la bitácora con los datos más relevantes, llevando la secuencia de todos aquellos eventos como guiajes, pagos de entradas, habitaciones pendientes de pago, etc.
Informar, según sea necesario, la dieta de algún pasajero o grupo en especial
Hacer entrega de turno por medio de bitácora e informar al turno siguiente los pendientes
Asistir a todas las reuniones a las que sea convocado
Elaborar el reporte para el área de ama de llaves según la ocupación e informar de las habitaciones que estarán ocupadas por más de una noche
Entregar a contabilidad según reportes elaborados de ocupación de bungalows y cuartos, teléfono, transporte
Todas aquellas actividades que sean necesarias para el logro de sus actividades

D. HABILIDADES Y DESTREZAS

- Poseer buenas relaciones humanas
- Manejo de paquetes Windows

- Tener habilidades numéricas
- Hablar y escribir correctamente el idioma Inglés
- Extrovertido y dinámico

II. PERFIL DEL PUESTO

A. ESCOLARIDAD Y/O CONOCIMIENTOS

NIVEL DE ESTUDIOS: Perito en Administración Turística o carrera afín

B. EXPERIENCIA LABORAL Y OTROS

AREAS DE EXPERIENCIA: 1 año como mínimo en puestos similares.

SEXO: sin distinción de género.

ESTADO CIVIL: no aplica.

EDAD MÍNIMA: entre 20 a 50 años.

C. CONDICIONES DE TRABAJO

SE REQUIERE:

Disponibilidad para viajar

Frecuencia: Siempre

Horario de Trabajo Diurno / Mixto

Periodos: De 6:00 a.m. a 14:00 hrs.
De 14:00 hrs. a 21:00 hrs.

Condiciones especiales:

¿El puesto está bajo condiciones de estrés? Si no

¿El ejercicio de las funciones pone en riesgo al ocupante y a su familia?

Si no

D. CAPACIDADES GERENCIALES Y TÉCNICAS DEL PUESTO

CAPACIDADES GERENCIALES:

NIVEL DE DOMINIO

VISION ESTRATÉGICA

LIDERAZGO

ORIENTACION HACIA RESULTADOS

TRABAJO EN EQUIPO

NEGOCIACION

CAPACIDADES TECNICAS:

NOCIONES GENERALES DE:

Elaboración de informes, relaciones humanas, etiqueta y protocolo

CONOCIMIENTO DE OTROS IDIOMAS:

IDIOMA Y/ LENGUA	NIVEL DE DOMINIO		
	LEER	HABLAR	ESCRIBIR
Español	X	X	X
Inglés	X	X	X

OBSERVACIONES:

Por la naturaleza del servicio, se necesita que las personas que laboren en esta área sean contratadas en turnos diurno y mixto, según sea la necesidad. Las personas del turno mixto deberán permanecer en las instalaciones que el hotel tiene designadas para su uso.

FIRMAS

OCUPANTE DEL PUESTO
Nombre y Firma

JEFE INMEDIATO
Nombre y Firma

Gerente Administrativo
Nombre y Firma

Día _____ mes _____ año _____



FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO HOTEL Y RESTAURANTE JUNGLE LODGE

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: CAPITÁN DE MESEROS.
El que aparece en el Organigrama

JEFE INMEDIATO: GERENTE RESIDENTE

A QUIEN SUPERVISA: A los meseros y bar tender.

B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Es el encargado de organizar los diferentes servicios en el área de restaurante, arreglo de mesas, ubicación de grupos, asignación de áreas a los meseros; así como de velar por el buen funcionamiento y supervisar porque se brinde una atención personalizada a todos los comensales.

C. FUNCIONES QUE CONTRIBUYEN AL LOGRO DEL OBJETIVO

Entre las principales están:

Dar la bienvenida a todos los comensales
Distribución de tareas entre los meseros y bar tender
Verificar que se brinde el servicio personalizado a todos los comensales
Supervisar la correcta limpieza del restaurante y bar
Supervisar el correcto montaje de las mesas
Organizar los montajes de eventos especiales en coordinación con cocina y recepción
Revisara el informe diario de ventas
Mantener la armonía en su grupo de trabajo
Informar a la gerencia administrativa de las personas disponibles para descansos
Llevar un estricto control del inventario
Asistir a todas las reuniones a las que sea convocado
Verificar en recepción la ocupación y arribo de grupos
Elaborar programas de limpieza profunda y calendarizarlo
Entregar a contabilidad el informe diario de ventas
Elaborar y/o dar el visto bueno a las requisiciones a bodega para el restaurante y el bar

D. HABILIDADES Y DESTREZAS

- Poseer buenas relaciones humanas
- Tener conocimiento de manejo de personas
- Tener conocimiento de montajes para eventos especiales

II. PERFIL DEL PUESTO

A. ESCOLARIDAD Y/O CONOCIMIENTOS

NIVEL DE ESTUDOS: Perito en Administración Turística o carrera afín.

B. EXPERIENCIA LABORAL Y OTROS

AREAS DE EXPERIENCIA: 1 año como mínimo en puestos similares.

SEXO: sin distinción de género.

ESTADO CIVIL: no aplica.

EDAD MÍNIMA: entre 20 a 50 años.

C. CONDICIONES DE TRABAJO

SE REQUIERE:

Disponibilidad para viajar Frecuencia: Siempre

Horario de Trabajo Diurno Periodos: de 7:30am a 4:30pm

Condiciones especiales:

El puesto está bajo condiciones de estrés? Si

El ejercicio de las funciones pone en riesgo al ocupante y a su familia?

Si no

D. CAPACIDADES GERENCIALES Y TÉCNICAS DEL PUESTO

CAPACIDADES GERENCIALES:

NIVEL DE DOMINIO

VISION ESTRATÉGICA

LIDERAZGO

ORIENTACION HACIA RESULTADOS

TRABAJO EN EQUIPO

NEGOCIACION



CAPACIDADES TECNICAS:

NOCIONES GENERALES DE:

Manejo de personal, elaboración de informes, operar lavadoras y secadoras industriales y obtener diplomas de capacitación de cursos afines.

CONOCIMIENTO DE OTROS IDIOMAS:

IDIOMA Y/ LENGUA	NIVEL DE DOMINIO		
	LEER	HABLAR	ESCRIBIR
Español	X	X	X
Inglés	X	X	X

OBSERVACIONES:

Debido a la naturaleza del servicio el Capitán de meseros deberá organizar todos los eventos especiales, además de coordinarlos y de ser necesario deberá adaptarse al horario que estos tengan.

FIRMAS

OCUPANTE DEL PUESTO
Nombre y Firma

JEFE INMEDIATO
Nombre y Firma

Gerente Administrativo
Nombre y Firma

Día _____ mes _____ año _____



FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO
HOTEL Y RESTAURANTE JUNGLE LODGE

I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: MESEROS
El que aparece en el Organigrama

JEFE INMEDIATO: CAPITÁN DE MESEROS

A QUIEN SUPERVISA: No existen inmediatos inferiores para supervisar.

B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Son los encargados de elaborar los diferentes montajes de acuerdo con el tipo de actividad y comida que se servirá, teniendo el cuidado de hacerlo con normas de calidad e higiene; tomar las ordenes en comanda y verificar el pedido, antes de llevarlo a la mesa.

C. FUNCIONES QUE CONTRIBUYEN AL LOGRO DEL OBJETIVO

Entre las principales están:

Elaborar el montaje de acuerdo con la actividad o comida que se servirá
Lavar cristalería y utensilios en cada tiempo de comida
Hacer las actividades que fueron asignadas por el capitán
Mantener en condiciones óptimas su equipo de trabajo
Mantener el orden y la limpieza en su lugar de trabajo
Informar a su jefe inmediato de cualquier inconveniente y solicitar aprobaciones para cortesías
Colocar arreglos florales en las mesas
Hacer una limpieza profunda de mesas, sillas y todo el mobiliario a su cargo
Llevar un estricto control del inventario a su cargo
Asistir a todas las reuniones a las que sea convocado
Todas aquellas actividades que le sean requeridas para el logro del objetivo
Elaborar en cada turno el "massing place"

D. HABILIDADES Y DESTREZAS

- Poseer buenas relaciones humanas
- Tener habilidades numéricas
- Hablar ingles básico como mínimo

II. PERFIL DEL PUESTO

A. ESCOLARIDAD Y/O CONOCIMIENTOS

NIVEL DE ESTUDIOS: Perito en Administración Turística o carrera afín.

B. EXPERIENCIA LABORAL Y OTROS

AREAS DE EXPERIENCIA: 1 año como mínimo en puestos similares.

SEXO: sin distinción de género.

ESTADO CIVIL: no aplica.

EDAD MÍNIMA: entre 18 a 50 años.

C. CONDICIONES DE TRABAJO

SE REQUIERE:

Disponibilidad para viajar

Frecuencia: Siempre

Horario de Trabajo Diurno / Mixto

Periodos: De 6:00 a.m. a 14:00 hrs.
De 14:00 hrs. a 21:00 hrs.

Condiciones especiales:

¿El puesto está bajo condiciones de estrés? Si no

¿El ejercicio de las funciones pone en riesgo al ocupante y a su familia?

Si no

D. CAPACIDADES GERENCIALES Y TÉCNICAS DEL PUESTO

CAPACIDADES GERENCIALES:

NIVEL DE DOMINIO

VISION ESTRATÉGICA

LIDERAZGO

ORIENTACION HACIA RESULTADOS



TRABAJO EN EQUIPO

NEGOCIACION

CAPACIDADES TECNICAS:

NOCIONES GENERALES DE:

Tener diploma de haber recibido curso de mesero

CONOCIMIENTO DE OTROS IDIOMAS:

IDIOMA Y/ LENGUA	NIVEL DE DOMINIO		
	LEER	HABLAR	ESCRIBIR
Español	X	X	X
Inglés		X	

OBSERVACIONES:

Por la naturaleza del servicio, se necesita que las personas que laboraren en está área sean contratadas en turnos diurno y mixto, según sea la necesidad. Las personas del turno mixto deberán pernoctar en las instalaciones que el hotel tiene designadas para su uso.

FIRMAS

OCUPANTE DEL PUESTO
Nombre y Firma

JEFE INMEDIATO
Nombre y Firma

Gerente Administrativo
Nombre y Firma

Día _____ mes _____ año _____

FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO
HOTEL Y RESTAURANTE JUNGLE LODGE

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: BAR TENDER / CAJERO
El que aparece en el Organigrama

JEFE INMEDIATO: CAPITÁN DE MESEROS

A QUIEN SUPERVISA: No existe ningún puesto inmediato inferior para supervisar.

B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Son los encargados de elaborar las diferentes bebidas de la carta, recibir los pagos de comandas y elaborar el informe diario de comandas.

C. FUNCIONES QUE CONTRIBUYEN AL LOGRO DEL OBJETIVO

Entre las principales están

Llevar un estricto control de las comandas
Recibir el pago de las comandas, ya sea en efectivo o con tarjetas de crédito
Mantener en óptimas condiciones el equipo asignado para el servicio
Mantener el orden y la limpieza en su lugar de trabajo y combatir cualquier clase de plagas
Elaborar con base en las requisiciones las bebidas y cócteles
Elaborar el reporte diario de comandas, según el formato establecido
Elaborar los pedidos de licores y obtener el Vo. Bo. del capitán
Llevar un estricto control del inventario a su cargo
Asistir a todas las reuniones a las que sea convocado
Informarse de las habitaciones que tienen cuenta abierta
Entregar a contabilidad el reporte diario y hacer el corte respectivo de bebidas
Todas aquellas actividades que le requieran para el logro del servicio

D. HABILIDADES Y DESTREZAS

- Poseer buenas relaciones humanas
- Tener diploma de cursos de bebidas
- Poseer habilidades numéricas
- Manejo de Windows

II. PERFIL DEL PUESTO

A. ESCOLARIDAD Y/O CONOCIMIENTOS

NIVEL DE ESTUDIOS: Perito en Administración Turística o carrera afín

B. EXPERIENCIA LABORAL Y OTROS

AREAS DE EXPERIENCIA: 1 año como mínimo en puestos similares.

SEXO: sin distinción de género.

ESTADO CIVIL: no aplica.

EDAD MÍNIMA: entre 25 a 50 años.

C. CONDICIONES DE TRABAJO

SE REQUIERE:

Disponibilidad para viajar

Frecuencia: Siempre

Horario de Trabajo Diurno / Mixto

Periodos: De 6:00 a.m. a 14:00 hrs.
De 14:00 hrs. a 21:00 hrs.

Condiciones especiales:

¿El puesto está bajo condiciones de estrés? Si no

¿El ejercicio de las funciones pone en riesgo al ocupante y a su familia?

Si no

D. CAPACIDADES GERENCIALES Y TÉCNICAS DEL PUESTO

CAPACIDADES GERENCIALES:

NIVEL DE DOMINIO

VISION ESTRATÉGICA

LIDERAZGO

ORIENTACION HACIA RESULTADOS



TRABAJO EN EQUIPO

NEGOCIACION

CAPACIDADES TECNICAS:

NOCIONES GENERALES DE:

Elaboración de informes y obtener diplomas de capacitación de cursos afines.

CONOCIMIENTO DE OTROS IDIOMAS:

IDIOMA Y LENGUA	NIVEL DE DOMINIO		
	LEER	HABLAR	ESCRIBIR
Español	X	X	X
Inglés básico		X	

OBSERVACIONES:

Por la naturaleza del servicio, se necesita que las personas que laboraren en está área sean contratadas en turnos diurno y mixto, según sea la necesidad. Las personas del turno mixto deberán pernoctar en las instalaciones que el hotel tiene designadas para su uso.

FIRMAS

OCUPANTE DEL PUESTO

Nombre y Firma

JEFE INMEDIATO

Nombre y Firma

Gerente Administrativo
Nombre y Firma

Día _____ mes _____ año _____



FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO
HOTEL Y RESTAURANTE JUNGLE LODGE

I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: ENCARGADA DE TIENDA
El que aparece en el Organigrama

JEFE INMEDIATO: CONTADOR (a)

A QUIEN SUPERVISA: No existe ningún puesto inmediato inferior para supervisar.

B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Se encarga de las ventas de la tienda típica "Jungle Shop", elabora los pedidos a la oficina central y entrega el informe de ventas semanalmente, teniendo el cuidado de informar a recepción acerca de las ventas efectuadas al crédito.

C. FUNCIONES QUE CONTRIBUYEN AL LOGRO DEL OBJETIVO

Entre las principales están:

Ordenar los artículos para la venta de modo que sean atractivos a la vista de los turistas
Hacer los ingresos y egresos correspondientes en su inventario, según notas de envío
Entregar al contador (a) el informe semanal de ventas
Informar a recepción sobre los artículos pendientes de pago, según las habitaciones, para el cobro correspondiente
Mantener el orden y la limpieza en su lugar de trabajo y combatir cualquier clase de plagas
Elaborar los pedidos mensuales
Llevar un estricto control del inventario
Asistir a todas las reuniones que le sean convocadas
Todas aquellas actividades que le sean asignadas para el logro de sus actividades

D. HABILIDADES Y DESTREZAS

- Poseer buenas relaciones humanas
- Habilidades numéricas

II. PERFIL DEL PUESTO

A. ESCOLARIDAD Y/O CONOCIMIENTOS

NIVEL DE ESTUDIOS: Perito contador, en Administración Turística o carrera afín.

B. EXPERIENCIA LABORAL Y OTROS

AREAS DE EXPERIENCIA: 1 año como mínimo en puestos similares.

SEXO: sin distinción de género.

ESTADO CIVIL: no aplica.

EDAD MÍNIMA: entre 20 a 50 años.

C. CONDICIONES DE TRABAJO

SE REQUIERE:

Disponibilidad para viajar Frecuencia: Siempre

Horario de Trabajo Periodos:

Condiciones especiales:

¿El puesto está bajo condiciones de estrés? Si no

¿El ejercicio de las funciones pone en riesgo al ocupante y a su familia?

Si no

D. CAPACIDADES GERENCIALES Y TÉCNICAS DEL PUESTO

CAPACIDADES GERENCIALES: NIVEL DE DOMINIO

VISION ESTRATÉGICA

LIDERAZGO

ORIENTACION HACIA RESULTADOS

TRABAJO EN EQUIPO

NEGOCIACION



CAPACIDADES TECNICAS:

NOCIONES GENERALES DE:

Elaboración de informes, manejo de paquetes Windows.

CONOCIMIENTO DE OTROS IDIOMAS:

IDIOMA Y/ LENGUA	NIVEL DE DOMINIO		
	LEER	HABLAR	ESCRIBIR
Español	X	X	X

OBSERVACIONES:

FIRMAS

OCUPANTE DEL PUESTO

Nombre y Firma

JEFE INMEDIATO

Nombre y Firma

Gerente Administrativo

Nombre y Firma

Día _____ mes _____ año _____



FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO
HOTEL Y RESTAURANTE JUNGLE LODGE

I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE DE MANTENIMIENTO O ÁREAS PÚBLICAS
El que aparece en el Organigrama

JEFE INMEDIATO: GERENTE RESIDENTE

A QUIEN SUPERVISA: A todo el personal de mantenimiento y guardián.

B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Es la encargado de cumplir con la programación, hacer el mantenimiento preventivo y correctivo de las habitaciones, velar porque se ejecuten o lleven a cabo todos los requerimientos de reparaciones de las diferentes áreas, así como mantener los jardines en óptimas condiciones.

C. FUNCIONES QUE CONTRIBUYEN AL LOGRO DEL OBJETIVO

Entre las principales están:

Velar porque se ejecute o ejecutar el plan de mantenimiento
Distribuir las tareas al personal de mantenimiento
Colaborar en la realización de los trabajos que sean necesarios
Elaborar un plan mensual de fumigación
Dar mantenimiento a las plantas generadoras de electricidad
Dar mantenimiento a la piscina y equipo de limpieza
Mantener la armonía en su grupo de trabajo
Informar a la gerencia administrativa de las personas disponibles para descansos
Mantener los jardines cuidados, asignando tareas para la limpieza
Llevar un estricto control del inventario de herramientas a su cargo
Asistir a todas las reuniones a las que sea convocado
Elaborar los pedidos de materiales necesarios para reparaciones
Elaborar programas de limpieza profunda y calendarizarlo
Entregar informes cuando se le solicite
Programar limpieza de las lavadoras y secadoras
Revisar el tanque de gas propano
Todas aquellas actividades que se necesiten para el logro de sus actividades

D. HABILIDADES Y DESTREZAS

- Poseer buenas relaciones humanas
- Tener conocimiento de manejo de personal
- Habilidades para hacer mantenimiento de equipo industrial

II. PERFIL DEL PUESTO

A. ESCOLARIDAD Y/O CONOCIMIENTOS

NIVEL DE ESTUDIOS: Tener como mínimo 3º. Básico y haber obtenido cursos de electricidad y otros, afines con el puesto.

B. EXPERIENCIA LABORAL Y OTROS

AREAS DE EXPERIENCIA: 1 año como mínimo en puestos similares.

SEXO: masculino

ESTADO CIVIL: no aplica.

EDAD MÍNIMA: entre 25 a 50 años.

C. CONDICIONES DE TRABAJO

SE REQUIERE:

Disponibilidad para viajar Frecuencia: Siempre

Horario de Trabajo Diurno Periodos: de 7:30am a 4:30pm

Condiciones especiales:

¿El puesto está bajo condiciones de estrés? Si no

¿El ejercicio de las funciones pone en riesgo al ocupante y a su familia?

Si no

D. CAPACIDADES GERENCIALES Y TÉCNICAS DEL PUESTO

CAPACIDADES GERENCIALES: **NIVEL DE DOMINIO**

VISION ESTRATÉGICA

LIDERAZGO

ORIENTACION HACIA RESULTADOS

TRABAJO EN EQUIPO

NEGOCIACION



CAPACIDADES TECNICAS:

NOCIONES GENERALES DE:

Manejo de personal, Elaboración de informes, operar lavadoras y secadoras industriales y obtener diplomas de capacitación de cursos afines.

CONOCIMIENTO DE OTROS IDIOMAS:

IDIOMA Y LENGUA	NIVEL DE DOMINIO		
	LEER	HABLAR	ESCRIBIR
Español	X	X	X

OBSERVACIONES:

FIRMAS

OCUPANTE DEL PUESTO
Nombre y Firma

JEFE INMEDIATO
Nombre y Firma

Gerente Administrativo
Nombre y Firma

Día _____ mes _____ año _____



FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO HOTEL Y RESTAURANTE JUNGLE LODGE

I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: MANTENIMIENTO
El que aparece en el Organigrama

JEFE INMEDIATO: ENCARGADO DE MANTENIMIENTO

A QUIEN SUPERVISA: No existe ningún puesto inmediato inferior para supervisar.

B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Son los encargados de mantener en óptimas condiciones las instalaciones del hotel, barrer las áreas públicas y dar mantenimiento a los jardines.

C. FUNCIONES QUE CONTRIBUYEN AL LOGRO DEL OBJETIVO

Entre las principales están:

Barrer todas las áreas públicas del hotel
Darle el mantenimiento necesario a las habitaciones
Dar mantenimiento a los jardines
Pintar
Llevar a cabo todos los trabajos que le soliciten las demás áreas
Cuidar por el buen ornato de las instalaciones del hotel
Asistir a las reuniones a las que sea convocado

D. HABILIDADES Y DESTREZAS

- Poseer buenas relaciones humanas
- Dinámico.

II. PERFIL DEL PUESTO

A. ESCOLARIDAD Y/O CONOCIMIENTOS

NIVEL DE ESTUDIOS: 6°. Primaria o como mínimo, que puedan leer y escribir

B. EXPERIENCIA LABORAL Y OTROS

AREAS DE EXPERIENCIA: no se necesita que tengan experiencia.

SEXO: masculino.

ESTADO CIVIL: no aplica.

EDAD MÍNIMA: entre 18 a 50 años.

C. CONDICIONES DE TRABAJO

SE REQUIERE:

Disponibilidad para viajar Frecuencia: Siempre

Horario de Trabajo Diurno Periodos: de 7:30am a 4:30pm

Condiciones especiales:

¿El puesto está bajo condiciones de estrés? Si no

¿El ejercicio de las funciones pone en riesgo al ocupante y a su familia?

Si no

D. CAPACIDADES GERENCIALES Y TÉCNICAS DEL PUESTO

CAPACIDADES GERENCIALES:

NIVEL DE DOMINIO

VISION ESTRATÉGICA

LIDERAZGO

ORIENTACION HACIA RESULTADOS

TRABAJO EN EQUIPO

NEGOCIACION



CAPACIDADES TECNICAS:

NOCIONES GENERALES DE:

No aplica.

CONOCIMIENTO DE OTROS IDIOMAS:

IDIOMA Y/ LENGUA	NIVEL DE DOMINIO		
	LEER	HABLAR	ESCRIBIR
Español	X	X	X

OBSERVACIONES:

FIRMAS

OCUPANTE DEL PUESTO
Nombre y Firma

JEFE INMEDIATO
Nombre y Firma

Gerente Administrativo
Nombre y Firma

Día _____ mes _____ año _____



FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO
HOTEL Y RESTAURANTE JUNGLE LODGE

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO:

GUARDIÁN

El que aparece en el Organigrama

JEFE INMEDIATO: JEFE DE MANTENIMIENTO

A QUIEN SUPERVISA: No existe ningún puesto inmediato inferior.

B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: El responsable de éste puesto tendrá a su cargo el resguardo de las instalaciones, la maquinaria, equipo y demás recursos que posea la empresa.

C. FUNCIONES QUE CONTRIBUYEN AL LOGRO DEL OBJETIVO

Entre las principales están:

Vigilar las instalaciones en su horario de trabajo
Apagar y encender la planta generadora de electricidad en su horario
Asistir a todas las reuniones a las que sea convocado
Colocar en cada una de las habitaciones ocupadas una lámpara de gas y recogerlas al finalizar su turno
Informar de cualquier eventualidad al encargado de mantenimiento o al gerente residente
Otras actividades que sean necesarias

D. HABILIDADES Y DESTREZAS

- Poseer buenas relaciones humanas



II. PERFIL DEL PUESTO

A. ESCOLARIDAD Y/O CONOCIMIENTOS

NIVEL DE ESTUDIOS: Como mínimo que pueda leer y escribir

B. EXPERIENCIA LABORAL Y OTROS

AREAS DE EXPERIENCIA: 1 año como mínimo en puestos similares.

SEXO: masculino

ESTADO CIVIL: no aplica.

EDAD MÍNIMA: entre 25 a 50 años.

C. CONDICIONES DE TRABAJO

SE REQUIERE:

Disponibilidad para viajar Frecuencia: una vez por semana

Horario de Trabajo Nocturno Periodos: de 18:00 hrs. a 24 hrs. y de 1:00 a 6:00 hrs.

Condiciones especiales:

¿El puesto está bajo condiciones de estrés? Si no

¿El ejercicio de las funciones pone en riesgo al ocupante y a su familia?

Si no

D. CAPACIDADES GERENCIALES Y TÉCNICAS DEL PUESTO

CAPACIDADES GERENCIALES:

NIVEL DE DOMINIO

VISION ESTRATÉGICA

LIDERAZGO

ORIENTACION HACIA RESULTADOS

TRABAJO EN EQUIPO



CAPACIDADES TECNICAS:

NOCIONES GENERALES DE:

No aplica debido a que por estar dentro del parque Nacional Tikal no se permite el manejo de armas de fuego a personas ajenas a la administración del parque.

CONOCIMIENTO DE OTROS IDIOMAS:

IDIOMA Y LENGUA	NIVEL DE DOMINIO		
	LEER	HABLAR	ESCRIBIR
Español	X	X	X

OBSERVACIONES:

Por la naturaleza del puesto los guardianes deberán de permanecer en las instalaciones del hotel y retirarse, si se considera necesario, u ocupar las instalaciones designadas al personal durante el día.

FIRMAS

OCUPANTE DEL PUESTO
Nombre y Firma

JEFE INMEDIATO
Nombre y Firma

Gerente Administrativo
Nombre y Firma

Día _____ mes _____ año _____



FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO
HOTEL Y RESTAURANTE JUNGLE LODGE

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: CONTADORA
El que aparece en el Organigrama

JEFE INMEDIATO: GERENTE RESIDENTE

A QUIEN SUPERVISA: Encargada de tienda típica.

B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: La persona asignada es la responsable de efectuar diariamente los cortes en las áreas de recepción, bar, restaurante, cocina y bodega, elaborar el informe respectivo y hacer inventarios mensuales.

C. FUNCIONES QUE CONTRIBUYEN AL LOGRO DEL OBJETIVO

Entre las principales están:

Elaborar diariamente los cortes en las áreas de bodega, recepción, bar, restaurante y cocina
Elaborar el informe de todos los ingresos diarios
Elaborar la nómina mensual de pagos
Llevar control de facturas, tarjetas de INGUAT
Mantener en existencia papelería y útiles de oficina
Llevar control de los pendientes de pago
Hacer los inventarios mensuales de restaurante, bar, cocina, bodega, ama de llaves y tienda típica, de acuerdo a la programación
Asistir a todas las reuniones a las que sea convocado
Hacer entrega de ingresos a contadora de Santa Elena
Elaborar los informes que le requiera el Gerente Residente.
Todas aquellas actividades que sean necesarias para el logro del objetivo
Elaborar inventario de licores con su respectivo cuadro
Llevar el control de caja chica y elaborar los pagos que sean necesarios
Hacer corte semanal en tienda típica

D. HABILIDADES Y DESTREZAS

- Poseer buenas relaciones humanas
- Poseer habilidades numéricas
- Manejo de paquetes Windows
- Manejo del equipo con que cuenta la oficina

II. PERFIL DEL PUESTO

A. ESCOLARIDAD Y/O CONOCIMIENTOS

NIVEL DE ESTUDIOS: Perito Contador

B. EXPERIENCIA LABORAL Y OTROS

AREAS DE EXPERIENCIA: 1 año como mínimo en puestos similares.

SEXO: sin distinción de género.

ESTADO CIVIL: no aplica.

EDAD MÍNIMA: entre 20 a 50 años.

C. CONDICIONES DE TRABAJO

SE REQUIERE:

Disponibilidad para viajar Frecuencia: Siempre

Horario de Trabajo Periodos:

Condiciones especiales:

¿El puesto está bajo condiciones de estrés? Si no

¿El ejercicio de las funciones pone en riesgo al ocupante y a su familia?

Si no

D. CAPACIDADES GERENCIALES Y TÉCNICAS DEL PUESTO

CAPACIDADES GERENCIALES: NIVEL DE DOMINIO

VISION ESTRATÉGICA

LIDERAZGO

ORIENTACION HACIA RESULTADOS

TRABAJO EN EQUIPO

NEGOCIACION

CAPACIDADES TECNICAS:

NOCIONES GENERALES DE:

Elaboración de informes, elaboración de inventarios.

CONOCIMIENTO DE OTROS IDIOMAS:

IDIOMA Y/ LENGUA	NIVEL DE DOMINIO		
	LEER	HABLAR	ESCRIBIR
Español	X	X	X

OBSERVACIONES:

FIRMAS

OCUPANTE DEL PUESTO
 Nombre y Firma

JEFE INMEDIATO
 Nombre y Firma

Gerente Administrativo
 Nombre y Firma

Día _____ mes _____ año _____

**FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO
 HOTEL Y RESTAURANTE JUNGLE LODGE**

I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: ENCARGADO DE TRANSPORTE
 El que aparece en el Organigrama

JEFE INMEDIATO: GERENTE RESIDENTE

A QUIEN SUPERVISA: A Todos los pilotos y guías.

B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Es el encargado de programar la recepción de los clientes/huéspedes en el aeropuerto, así como llevar a cabo el itinerario en cuanto a transportación se refiere. Es responsable de darle el mantenimiento preventivo y correctivo a todos los vehículos a su cargo.

C. FUNCIONES QUE CONTRIBUYEN AL LOGRO DEL OBJETIVO

Entre las principales están:

Asignar a cada uno de sus pilotos los transportes que sean necesarios de acuerdo con los itinerarios de cada uno de los huéspedes
Autorizar el mantenimiento de los vehículos
Asignar, mediante tarjeta de responsabilidad, el o los vehículos a cargo de cada piloto
Darle el mantenimiento preventivo y correctivo a los vehículos
Solicitar, cuando sea necesario, a la gerencia las reparaciones
Conceder descansos.
Contratar cuando sea necesario el o los guías "free lance" y en el idioma del cliente/huésped
Asistir a las reuniones que le sean convocadas
Otras actividades que le sean encomendadas para lograr el buen servicio
Elaborar informes cuando le soliciten

D. HABILIDADES Y DESTREZAS

- Poseer buenas relaciones humanas
- Tener conocimiento de manejo de personal
- Saber operar y manejar vehículos
- Tener licencia de conducir profesional

II. PERFIL DEL PUESTO

A. ESCOLARIDAD Y/O CONOCIMIENTOS

NIVEL DE ESTUDIOS: Título de nivel medio.

B. EXPERIENCIA LABORAL Y OTROS

AREAS DE EXPERIENCIA: 1 año como mínimo en puestos similares.

SEXO: masculino

ESTADO CIVIL: no aplica.

EDAD MÍNIMA: entre 25 a 50 años.

C. CONDICIONES DE TRABAJO

SE REQUIERE:

Disponibilidad para viajar Frecuencia: Siempre

Horario de Trabajo Periodos:

Condiciones especiales:

¿El puesto está bajo condiciones de estrés? Si no

¿El ejercicio de las funciones pone en riesgo al ocupante y a su familia?

Si no

D. CAPACIDADES GERENCIALES Y TÉCNICAS DEL PUESTO

CAPACIDADES GERENCIALES:

NIVEL DE DOMINIO

VISION ESTRATÉGICA

LIDERAZGO

ORIENTACION HACIA RESULTADOS

TRABAJO EN EQUIPO

NEGOCIACION



CAPACIDADES TECNICAS:

NOCIONES GENERALES DE:

Manejo de vehículos pesados.

CONOCIMIENTO DE OTROS IDIOMAS:

IDIOMA Y/ LENGUA	NIVEL DE DOMINIO		
	LEER	HABLAR	ESCRIBIR
Español	X	X	X

OBSERVACIONES:

FIRMAS

OCUPANTE DEL PUESTO
Nombre y Firma

JEFE INMEDIATO
Nombre y Firma

Gerente Administrativo
Nombre y Firma

Día _____ mes _____ año _____



FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO HOTEL Y RESTAURANTE JUNGLE LODGE

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: PILOTOS
El que aparece en el Organigrama

JEFE INMEDIATO: ENCARGADO DE TRANSPORTE

A QUIEN SUPERVISA: No existe ningún puesto inmediato inferior para supervisar.

B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Se encargan de transportar a los clientes/huéspedes del aeropuerto a Tikal o según sea el itinerario de cada uno, tomando las precauciones necesarias en carretera.

C. FUNCIONES QUE CONTRIBUYEN AL LOGRO DEL OBJETIVO

Entre las principales están:

Transportar a los huéspedes del aeropuerto/hotel y viceversa o cumplir con el itinerario en cuanto a transporte se refiera
Darle mantenimiento al vehículo o vehículos a su cargo
Cobrar en el área de contabilidad en Tikal las facturas de combustible y las entradas al parque
Llevar bitácora de kilometraje, cambio de aceite, reparaciones y cualquier actividad eventual
Informar al encargado de transporte de cualquier desperfecto en el o los vehículos a su cargo

D. HABILIDADES Y DESTREZAS

- Poseer buenas relaciones humanas
- Poseer licencia de conducir profesional

II. PERFIL DEL PUESTO

A. ESCOLARIDAD Y/O CONOCIMIENTOS

NIVEL DE ESTUDIOS: 3º. Básico como mínimo.

B. EXPERIENCIA LABORAL Y OTROS

AREAS DE EXPERIENCIA: 1 año como mínimo en puestos similares.

SEXO: masculino

ESTADO CIVIL: no aplica.

EDAD MÍNIMA: entre 25 a 50 años.

C. CONDICIONES DE TRABAJO

SE REQUIERE:

Disponibilidad para viajar Frecuencia: Siempre

Horario de Trabajo Periodos:

Condiciones especiales:

¿El puesto está bajo condiciones de estrés? Si no

¿El ejercicio de las funciones pone en riesgo al ocupante y a su familia?

Si no

D. CAPACIDADES GERENCIALES Y TÉCNICAS DEL PUESTO

CAPACIDADES GERENCIALES: NIVEL DE DOMINIO

VISION ESTRATÉGICA

LIDERAZGO

ORIENTACION HACIA RESULTADOS

TRABAJO EN EQUIPO

NEGOCIACION



CAPACIDADES TECNICAS:

NOCIONES GENERALES DE:

Conocer las diferentes carreteras y sitios turísticos del departamento del Petén.

CONOCIMIENTO DE OTROS IDIOMAS:

IDIOMA Y/ LENGUA	NIVEL DE DOMINIO		
	LEER	HABLAR	ESCRIBIR
Español	X	X	X

OBSERVACIONES:

FIRMAS

OCUPANTE DEL PUESTO
Nombre y Firma

JEFE INMEDIATO
Nombre y Firma

Gerente Administrativo
Nombre y Firma

Día _____ mes _____ año _____



FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO
HOTEL Y RESTAURANTE JUNGLE LODGE

I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO:

GUÍAS

El que aparece en el Organigrama

JEFE INMEDIATO: ENCARGADO DE TRANSPORTE

A QUIEN SUPERVISA: No existe ningún puesto inferior para supervisar.

B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: la persona encargada de este puesto deberá dominar más de un idioma, de preferencia inglés/español y deberá conocer la historia de los mayas para transmitir sus conocimientos a los clientes del hotel que en su paquete incluya "tour guiado".

C. FUNCIONES QUE CONTRIBUYEN AL LOGRO DEL OBJETIVO

Entre las principales están:

Guiar dentro del Parque Nacional Tikal a los turistas del hotel, según el recorrido y el tipo de tour solicitado con anticipación
Velar por que ningún turista se aparte del grupo
Asistir a todas las reuniones a las que sea convocado
Proporcionar a los turistas información del Parque Nacional Tikal
Informar a recepción o encargado de transporte cualquier eventualidad, según sea el caso
Todas aquellas actividades que sean necesarias para lograr el objetivo

D. HABILIDADES Y DESTREZAS

- Poseer buenas relaciones humanas
- Saber más de un idioma

II. PERFIL DEL PUESTO

A. ESCOLARIDAD Y/O CONOCIMIENTOS

NIVEL DE ESTUDIOS: Perito en Administración Turística o carrera afin.

B. EXPERIENCIA LABORAL Y OTROS

AREAS DE EXPERIENCIA: 1 año como mínimo en puestos similares.

SEXO: sin distinción de género.

ESTADO CIVIL: no aplica.

EDAD MÍNIMA: entre 25 a 50 años.

C. CONDICIONES DE TRABAJO

SE REQUIERE:

Disponibilidad para viajar Frecuencia: Siempre

Horario de Trabajo Diurno Periodos: de 7:30am a 4:30pm

Condiciones especiales:

¿El puesto está bajo condiciones de estrés? Si no

¿El ejercicio de las funciones pone en riesgo al ocupante y a su familia?

Si no

D. CAPACIDADES GERENCIALES Y TÉCNICAS DEL PUESTO

CAPACIDADES GERENCIALES:

NIVEL DE DOMINIO

VISION ESTRATÉGICA

LIDERAZGO

ORIENTACION HACIA RESULTADOS

TRABAJO EN EQUIPO

NEGOCIACION



CAPACIDADES TECNICAS:

NOCIONES GENERALES DE:

Tener conocimiento de arqueología, flora y fauna.

CONOCIMIENTO DE OTROS IDIOMAS:

IDIOMA Y/ LENGUA	NIVEL DE DOMINIO		
	LEER	HABLAR	ESCRIBIR
Español	X	X	X
Inglés	X	X	
Francés/ Italiano/ Alemán	X	X	

OBSERVACIONES:

Los guíajes dentro del Parque Nacional Tikal tienen una duración máxima de 4 horas, salvo en casos especiales, debido a ello no se necesita que tengan un horario fijo, salvo en los casos especiales en que tengan que viajar a otros sitios arqueológicos.

FIRMAS

OCUPANTE DEL PUESTO
Nombre y Firma

JEFE INMEDIATO
Nombre y Firma

Gerente Administrativo
Nombre y Firma

Día _____ mes _____ año _____



Nómina Propuesta

PLANILLA MENSUAL DEL _____ AL _____ DEL _____
HOTEL Y RESTAURANTE JUNGLE LODGE
EXPRESADA EN QUETZALES

N.	APELLIDOS Y NOMBRES	DÍAS LABORADOS	SALARIO DIARIO	TOTAL DEL MES	BONIFICACION DECRETO 31-2000	OTRAS BONIFICACIONES	CUOTA LABORAL IGSS 2.5%	ANTICIPOS	OTROS	LIQUIDO A RECIBIR	FIRMAS
1	Gerente Residente	30	186.67	5000	250	1000	141.80	0	0	6108.60	
2	Gerente Administrativo	30	100	3000	250	450	84.90	0	0	3815.10	
3	Bodeguero	30	48.24	1447.2	250	302.2	40.96	0	0	1958.44	
4	Arma de llaves	30	48.24	1447.2	250	150	40.96	0	0	1809.24	
5	Camareras	30	48.24	1447.2	250	102.8	40.96	0	0	1759.04	
6	lavanderas	30	48.24	1447.2	250	102.8	40.96	0	0	1759.04	
7	Chef o jefe de cocina	30	66.67	2000	250	1306.6	56.80	0	0	3500.00	
8	Cocineros	30	60	1800	250	352.8	50.94	0	0	2351.86	
9	Panadero	30	48.24	1447.2	250	302.2	40.96	0	0	1958.44	
10	Ayudantes de Cocina	30	48.24	1447.2	250	302.2	40.96	0	0	1958.44	
11	Lavatrastos	30	48.24	1447.2	250	102.8	40.96	0	0	1759.04	
12	Recepcionistas	30	60	1800	250	352.8	50.94	0	0	2351.86	
13	Capitan de meseros	30	60	1800	250	80	50.94	0	0	2049.06	
14	Meseros	30	48.24	1447.2	250	102.8	40.96	0	0	1759.04	
15	Bartender	30	48.24	1447.2	250	302.2	40.96	0	0	1958.44	
16	Jefe de mantenimiento o áreas Publicas	30	53.33	1600	250	150	45.28	0	0	1954.82	
17	Personal de Mantenimiento	30	48.24	1447.2	250	102.8	40.96	0	0	1759.04	
18	Guardian	30	48.24	1447.2	250	102.8	40.96	0	0	1759.04	
19	Cortador: (a)	30	55	1650.0	250	146.69	46.70	0	0	2000.00	
20	Encargada de tienda típica	30	48.24	1447.2	250	202.8	40.96	0	0	1859.04	
21	Encargado de transporte	30	60	1800	250	200.94	50.94	0	0	2200.00	
22	Pilotos	30	48.24	1447.2	250	202.8	40.96	0	0	1859.04	
	Totales	500	2527.72	13228	2500	2447.39	1143.0	0	0	60043.47	



Aceptación del Proyecto

El hotel y restaurante Jungle Lodge (Posada de la selva) implementó la reestructuración de las compensaciones desde enero 2008 logrando minimizar la rotación del personal a agosto 2008 de un 65.78 a un 47%, según entrevista con el gerente residente.