

Instituto Tecnológico de Costa Rica  
Sede Regional San Carlos  
Escuela de Administración de Empresas



Práctica de especialidad para optar por el grado académico  
de Bachiller en Administración de Empresas

Creación de un Manual Descriptivo y Análisis de Puestos  
para el Hotel Arenal Kioro S.A.



Elaborado por:  
Cynthia Vargas Pérez

Profesora Asesora:  
Licda. Eileen Barrantes Barrantes

I Semestre, 2006

Instituto Tecnológico de Costa Rica  
Sede Regional San Carlos  
Escuela de Administración de Empresas



Práctica de especialidad para optar por el grado académico  
de Bachiller en Administración de Empresas

Creación de un Manual Descriptivo y Análisis de Puestos  
para el Hotel Arenal Kioro S.A.



Elaborado por:  
Cynthia Vargas Pérez

Profesora Asesora:  
Licda. Eileen Barrantes Barrantes

I Semestre, 2006

## Agradecimientos

*Quiero agradecer especialmente a Dios, por que me dio la fortaleza y sabiduría para lograr una de mis metas; por darme la oportunidad de disfrutar cada minuto de mi vida y un momento tan especial como este..*

*Gracias Señor!*

*Al Sr. Ricardo Araya por haberme permitido realizar mi práctica de especialidad en su prestigioso Hotel, y en especial al MBA. José Luis Gamboa por su comprensión, guía y por toda la ayuda brindada.*

*Muchas Gracias.*

*A los compañeros y a todo el personal del Hotel Arenal Kioro S A., por la ayuda que me brindaron durante este tiempo.*

*A la Srta. Eileen Barrantes, Coordinadora de la Carrera y Profesora Asesora de Práctica por el apoyo y la excelente tutoría que manifestó durante el desarrollo del trabajo.*

*A mis compañeros y amigos del Tec, por los momentos que compartimos.. hicieron que estos años fueran una de las mejores épocas de mi vida....*

*Al personal docente y administrativo de la Sede Regional San Carlos que han contribuido en cumplir una de mis metas. ...*

*Y finalmente a todas aquellas personas que de alguna u otra manera prestaron su ayuda para el desarrollo de este trabajo.*

**Muchas Gracias !!!**

## Dedicatoria

*A mis padres, Rigoberto Vargas Zúñiga y Carmen Pérez González, por todo el amor, comprensión, confianza, consejos, ayuda y apoyo incondicional que me han brindado a lo largo de toda mi vida, a ellos les dedico este logro, por ser mi mayor orgullo, mi eterno amor, cariño, respeto y agradecimiento por siempre.*

*A mis hermanos Meylin, Yerlin, Triana, José Andrés y a mis sobrinos por el afecto, cariño y el apoyo que me han brindado...*

*Los quiero mucho...*

Cynthia F. Vargas Pérez

# Índice

I. Introducción .....	1
1.1. Antecedentes de la empresa.....	3
1.1.1. Reseña.....	3
Misión.....	3
Visión .....	4
1.1.2. Estructura Organizativa .....	4
1.2. Tema .....	6
1.3. Problema .....	6
1.4. Justificación .....	6
1.5. Objetivo General .....	7
1.6. Objetivos Específicos .....	7
1.7. Alcance del Estudio .....	8
2. Marco Teórico .....	10
Administración de Personal.....	10
El vocabulario del análisis de cargos.....	11
2.1. Descripción y Análisis de Cargos.....	13
2.1.1 Concepto de Cargo .....	13
2.1.2 Concepto de descripción de cargos .....	14
2.1.3 Concepto de análisis de cargos.....	14
2.1.4 Métodos de recolección de datos sobre cargos.....	17
➤ Método de la entrevista.....	17
Ventajas y desventajas del método de la entrevista.....	18
Ventajas .....	18
Desventajas.....	18
➤ Método del cuestionario .....	19
➤ Método de observación.....	19
2.1.5 Etapas del proceso de análisis de cargos .....	19
3. Definición de Metodología.....	23
3.1. Tipo de Investigación .....	23
3.1.1. Investigación Descriptiva .....	23
3.2. Fuentes de Información .....	24
3.2.1 Fuente de Información Primaria.....	24
3.2.2 Fuente de información Secundaria .....	25
3.3. Etapas de la Metodología .....	25
3.3.1 Planteamiento del problema y objetivos.....	25
3.3.2 Confección del Marco de Referencia .....	26
3.3.3 Recopilación de la información para el Marco Teórico .....	26
3.3.4 Diseño de instrumentos para la recolección de la información .....	26
3.3.5 Recolección de la Información.....	27
3.3.6 Procesamiento y análisis de datos .....	28
Organización de la empresa.....	31
Manual Descriptivo y Análisis de Puestos .....	43
Presentación.....	43
Manual Descriptivo de Puestos .....	50
Nombre del puesto      Gerente General.....	50
Nombre del puesto      Gerente Administrativo Financiero .....	56
Nombre del puesto      Auxiliar o Asistente de Contabilidad.....	61

Nombre del puesto	Gerente de Mercadeo y .....	67
Nombre del puesto	Asistente de Mercadeo y Ventas.....	70
Nombre del puesto	Gerente Comercial .....	74
Nombre del puesto	Gerente Operativo.....	79
Nombre del puesto	Cajero.....	82
Nombre del puesto	Encargado de Recepción.....	85
Nombre del puesto	Recepcionista.....	88
Nombre del puesto	Reservas .....	91
Nombre del puesto	Directora del Spa .....	94
Nombre del puesto	Terapeuta .....	97
Nombre del puesto	Proveedor.....	101
Nombre del puesto	Bodeguero.....	104
Nombre del puesto	Encargado Mantenimiento.....	108
Nombre del puesto	Mantenimiento.....	111
Nombre del puesto	Encargado de Seguridad .....	115
Nombre del puesto	Oficial de Seguridad .....	118
Nombre del puesto	Miscelánea .....	122
Nombre del puesto	Jefa de Lavandería .....	125
Nombre del puesto	Lavandería .....	128
Nombre del puesto	Mucama .....	134
Nombre del puesto	Chofer .....	137
Nombre del puesto	Jefe Cocina.....	163
Nombre del puesto	Cocinero.....	166
Nombre del puesto	Ayudante de Cocina.....	169
Nombre del puesto	Panadero .....	172
Nombre del puesto	Pilero.....	175
Nombre del puesto	Encargado de Saloneros.....	178
Nombre del puesto	Salonero .....	181
Conclusiones.....		185
Recomendaciones .....		187
Bibliografía.....		189
Apéndice # 1.....		191

## *Índice de Figuras*

Figura 1 .....	16
Figura 2.....	20
Figura 3.....	21

## *Índice de Cuadros*

Cuadro #1.....	34
Cuadro #2.....	34
Cuadro #3.....	34
Cuadro #4.....	35
Cuadro #5.....	37
Cuadro #6.....	37
Cuadro #7.....	37
Cuadro #8.....	38



# Capítulo I

---

# Introducción

## *I. Introducción*

Toda empresa u organización actualmente está compuesta principalmente de personas, de las cuales dependen para alcanzar el éxito, donde el recurso humano es considerado como el factor de mayor relevancia de la organización.

Cada empresa que toma conciencia de la importancia del Recurso Humano en el logro de sus objetivos, debe procurar que se satisfagan tanto las necesidades personales de cada uno de sus trabajadores para así poder alcanzar los objetivos organizacionales.

El definir las tareas, obligaciones y responsabilidades de los empleados o colaboradores de la empresa, es lo que motiva a la creación de un manual descriptivo de puestos. El manual descriptivo de puestos es de gran importancia para la empresa que desea superarse, pues realiza ordenamientos de las actividades, deberes y responsabilidades de cada puesto, con lo que se logra un aprovechamiento máximo del trabajo realizado por cada miembro de su personal; dicho manual contribuye a disminuir la subutilización, tanto del recurso humano como el tiempo y los recursos económicos con que se dispone.

En la organización moderna el desempeño humano debe ser excelente en todo momento, para que ésta sea competitiva y obtenga los resultados esperados en el mundo globalizado de hoy.

El objetivo del Análisis y Descripción de Puestos es definir de una manera clara y sencilla las tareas que se van a realizar en un determinado puesto de trabajo y los factores que son necesarios para llevarlas a cabo con éxito; siendo el aspecto fundamental el contar con un personal motivado, altamente capacitado para desarrollar su trabajo de la manera más eficiente y muy identificado con la labor.

Este proyecto contiene la descripción y análisis de los 32 puestos ocupados por 96 empleados que laboran para el Hotel Arenal Kioro S.A.

Para una mejor interpretación y utilización de este documento, se le ha dividido en seis capítulos, donde a continuación se presenta:

**El capítulo primero** contiene el Marco Introdutorio, el cual esta compuesto por Introducción, Antecedentes de la empresa, el Tema, Problema, Justificación del estudio, Objetivo general y Objetivos específicos y el Alcance del estudio.

**En el segundo capítulo** corresponde al Marco Teórico, se hace referencia a la base teórica que sustenta la investigación.

**En el capítulo tercero,** se encuentra la Metodología, donde se menciona el tipo de investigación, las fuentes de información y etapas de la metodología.

Seguidamente **el cuarto capítulo** donde se encuentran los resultados, en este caso la Propuesta del Manual Descriptivo y Análisis de Clases de Puestos.

**En el quinto capítulo,** Conclusiones y Recomendaciones, consiste en presentar las conclusiones obtenidas durante la realización del trabajo, así como plantear las recomendaciones que se consideran necesarias para un mejor aprovechamiento de los resultados.

Para finalizar se menciona la bibliografía utilizada y los anexos del Trabajo.

## ***1.1. Antecedentes de la empresa***

### ***1.1.1. Reseña***

El Hotel Arenal Kioro Erre Cuatro S.A., se perfila como un proyecto de desarrollo turístico creado bajo el concepto de un Resort de montaña con muy poca competencia en su segmento de mercado, ya que la proyección se enfoca a satisfacer al turista de clase alta; dentro de un área de 11 hectáreas, con un paisaje excepcional se facilita la prestación de los más diversos y variados servicios turísticos, entre ellos el servicio de aventura, con puentes colgantes en los cañones de los ríos y paralelos a cataratas de gran caída, cables aéreos o tirolesa y senderos de alta dificultad en la selva, servicios de ecoturismo, con senderos autoguiados en un bosque primario lluvioso. Situado en la Palma de la Fortuna, distrito 07 del cantón de San Carlos, Alajuela.

Adicional a estos servicios se brindaran el de hospedaje, alimentación y recreación, además de una serie de opciones como hidromasaje en cada una de las habitaciones, restaurante internacional, televisión por cable, Internet, cajas de seguridad, un balneario de aguas termales, un centro de tratamiento antiestrés con una amplia diversidad de terapias alternativas como terapias aromático-florales, reflejoterapia, dietas, meditación, yoga, acupuntura, hierbas medicinales, quiropráctica y la venta de tours a los lugares seleccionados por el turista entre otras. Siguiendo los más estrictos principios de arquitectura paisajista y de diseño y construcción sostenible, así como de conservación del medio ambiente natural predominante.

### ***Misión***

*"Crear en nuestros clientes experiencias inolvidables, sustentadas en las bellezas naturales que nos rodean con servicios de primera categoría, en armonía con el medio ambiente".*

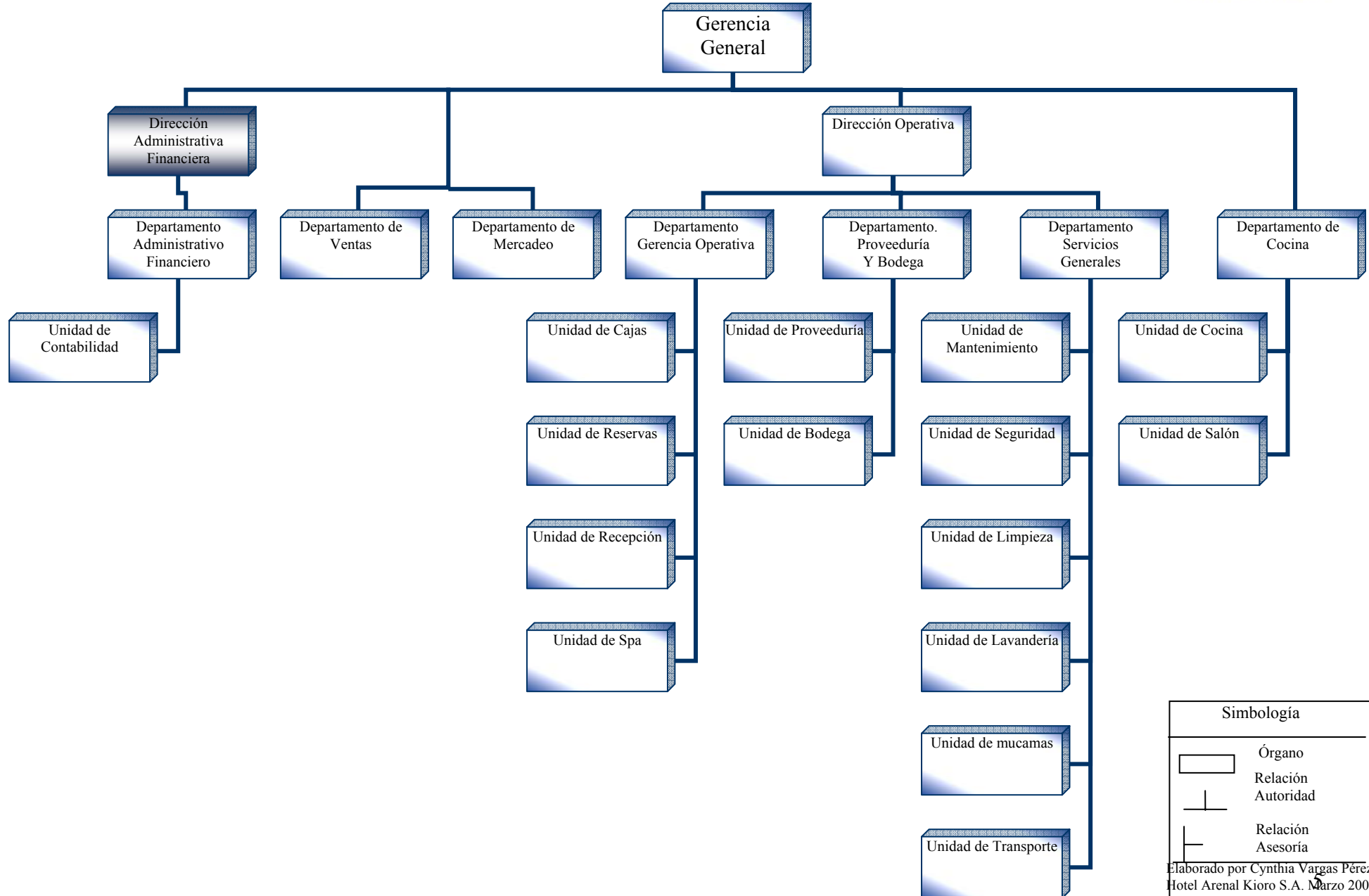
## ***Visión***

*"Procurar la conservación de las bellezas naturales cercanas y el desarrollo socioeconómico de nuestra empresa brindando un servicio de primera categoría".*

### ***1.1.2. Estructura Organizativa***



Organigrama Estructural



**Simbología**

	Órgano
	Relación Autoridad
	Relación Asesoría

Elaborado por Cynthia Vargas Pérez  
Hotel Arenal Kioro S.A. Marzo 2006

## ***1.2. Tema***

Creación de un Manual Descriptivo y Análisis de Puestos para el Hotel Arenal Kioro S.A.

## ***1.3. Problema***

El Hotel Arenal Kioro S.A. no cuenta con un Manual Descriptivo de Puestos que les permita contar con una herramienta en el Recurso Humano.

## ***1.4. Justificación***

El Hotel Arenal Kioro S.A. es una empresa dedicada al turismo de esparcimiento, naturalista, de descanso y relajamiento tanto al turista nacional como al extranjero, en la Zona Norte, específicamente en la Palma de la Fortuna de San Carlos, donde actualmente dispone de 102 empleados.

Hoy en día, para las empresas es fundamental disponer de una fuerza laboral altamente competitiva, que se encuentre debidamente identificada con sus funciones y responsabilidades, considerando al recurso humano la herramienta fundamental y básica para cualquier organización.

Es importante que en el momento de contratar nuevo personal, éste cumpla con todos los requisitos para desempeñar su labor y para ello es necesario contar con un Manual Descriptivo de Puestos en el cual se defina tanto la descripción de tareas como la especificación del puesto el cual es esencial para cualquier organización, donde éste se ajuste a la situación real de la empresa.

De ahí se deriva la importancia de la razón por la cual, se ha decidido elaborar un Manual de Descripción y Análisis de Puestos; ya que este es una herramienta vital en el recurso humano de toda organización; sirviendo como base y criterio para la toma de decisiones positivas dentro de la misma.

## ***1.5. Objetivo General***

- Elaborar un Manual Descriptivo y Análisis de Puestos para el Hotel Arenal Kioro S.A.

## ***1.6. Objetivos Específicos***

- Identificar los diferentes puestos existentes en la empresa Hotel Arenal Kioro S.A.
- Determinar la estructura organizacional de la empresa Hotel Arenal Kioro S.A., según su funcionamiento actual.
- Determinar la estructura actual de los puestos, revisando la información preliminar que se tenga sobre cada cargo.
- Definir la estructura del Manual de puestos del Hotel Arenal Kioro. S.A.
- Determinar responsabilidades y requisitos que incluye cada puesto.
- Obtener información acerca de las funciones específicas de cada puesto de trabajo por medio de las siguientes técnicas de recolección de información: cuestionario, entrevistas, diario de trabajo y observación directa.
- Realizar el levantamiento de la información obtenida por medio de las diferentes técnicas de recolección para elaborar el Manual Descriptivo de Puestos.



### ***1.7. Alcance del Estudio***

- Lograr el objetivo general y los objetivos específicos propuestos al inicio del Proyecto de manera que el Hotel Arenal Kioro S.A. cuente con el Manual Descriptivo y Análisis de Puestos.

### ***1.8. Limitantes***

- El Hotel Arenal Kioro S.A. no posee una estructura organizativa adecuada para la elaboración del Manual Descriptivo y Análisis de Puestos.

# Capítulo II

---

## Marco Teórico

## ***2. Marco Teórico***

Para la realización de este trabajo es necesario un fundamento teórico como base, en lo que respecta a Descripción y Análisis de Cargos, específicamente del Manual Descriptivo de Clases de Puestos.

### **Administración de Personal**

Tal y como lo define Dessler, 1991, antes de determinar qué es la Administración de Personal, hay que preguntarse primero qué hacen los gerentes. La mayoría de expertos coinciden que existen cinco funciones básicas que todos los gerentes desempeñan; estas funciones representan lo que con frecuencia se denomina Proceso de Administración, el cual se detalla a continuación.

**Planeación:** Establecer metas y estándares, desarrollar reglas y procedimientos, desarrollar planes y proyecciones, es decir, predecir o pronosticar algunos acontecimientos futuros.

**Organización:** Asignar a cada subordinado una tarea específica, establecer departamentos, delegar autoridad a los subordinados, establecer canales de autoridad y comunicación, coordinar el trabajo de los subordinados.

**Formación de un Equipo de Trabajo:** Decidir qué tipo de personas se deben contratar, reclutar y seleccionar a posibles empleados, establecer estándares para el desempeño, compensar, evaluar el rendimiento, asesorar, capacitar y desarrollar a los trabajadores.

**Dirección:** Lograr que los demás hagan el trabajo, mantener la moral elevada, motivar a los subordinados.

**Control:** Fijar estándares tales como cuotas de ventas, estándares de calidad o niveles de producción, comparar la forma en que el desempeño real corresponde a estos estándares, tomar acciones correctivas cuando se requiera.

Alusivo a este mismo tema de Análisis y Clasificación de Puestos, cabe recalcar la siguiente definición de Administración de Personal, según Dessler:

*"La administración de personal se refiere a los conceptos y técnicas requeridas para desempeñar adecuadamente lo relacionado con el personal o la gente en el trabajo administrativo."*

Dentro de esta función se trabajará, específicamente en el área de Análisis de Puestos y por ello a continuación se desarrolla teóricamente el tema, iniciando con la definición del mismo:

### El vocabulario del análisis de cargos

El US Employment Service y el US Office of Personnel Management utilizan los siguientes conceptos básicos sobre análisis de cargos:

**Análisis de cargos:** proceso sistemático para recoger información sobre los aspectos más importantes relacionados con la actividad de un cargo.

**Descripción de cargos:** Resumen escrito del cargo como unidad organizacional identificable.

**Especificaciones del cargo:** Explicación escrita de los conocimientos, habilidades, capacidades, rasgos y características necesarias para desempeñar de manera adecuada determinado cargo.

**Tareas:** Series agregadas y coordinadas de elementos del trabajo necesarias para producir determinado resultado (por ejemplo, unidad de producción o servicio al cliente).

**Posición:** Responsabilidades y deberes de una persona.

**Cargo:** Agrupación de posiciones semejantes en sus deberes; por ejemplo, un programador o un vendedor.

**Familia de cargos:** Grupo de dos o más cargos con deberes semejantes.

## ***2.1. Descripción y Análisis de Cargos***

A continuación se presenta el fundamento teórico sobre el cual se basó el trabajo realizado en lo que respecta a Análisis y Clasificación de Puestos, específicamente en cuanto al Manual Descriptivo de Puestos propuesto:

### ***2.1.1 Concepto de Cargo***

Según Chiavenato, las personas trabajan en las organizaciones desempeñando determinado cargo. En general, cuando se pretende saber qué función cumple una persona en la organización, se pregunta cuál es el cargo que desempeña; así, se sabe qué hace en la organización y cuál es su importancia y el nivel jerárquico que ocupa. Para la organización, el cargo es la base de la aplicación de las personas en las tareas organizacionales, para la persona, el cargo constituye una de las mayores fuentes de expectativas y de motivación en la organización. Cuando las personas ingresan en la organización, y durante su trayectoria profesional, siempre ocupan algún cargo.

Desde otra perspectiva, el cargo es una unidad de la organización y esta compuesta por un conjunto de deberes y responsabilidades que lo separan y distinguen de los demás cargos. A través de los cargos, la empresa asigna y utiliza los recursos humanos para alcanzar objetivos organizacionales, ayudada por determinadas estrategias. Así mismo, los cargos permiten a las personas ejecutar tareas en la organización para conseguir determinados objetivos individuales. En suma, los cargos representan la intersección entre la organización y las personas que trabajan en ella.

### ***2.1.2 Concepto de descripción de cargos***

Describir un cargo significa relacionar qué hace el ocupante, cómo lo hace, en qué condiciones lo hace y por qué lo hace.

*"La descripción del cargo es un retrato simplificado del contenido y de las principales responsabilidades de éste"*<sup>1</sup>

El formato común de una descripción de cargo incluye el nombre del cargo, el resumen de las actividades que se deben desempeñar y las principales responsabilidades del cargo. Muchas veces, también puede incluir las relaciones de comunicación del cargo con otros cargos.

La descripción de cargos es una definición escrita de lo que hace el ocupante del cargo, cómo lo hace y en qué condiciones desempeña el cargo. Este concepto se utiliza para definir las especificaciones de cargo, las cuales relacionan los conocimientos, habilidades y capacidades necesarias para desempeñar el cargo de manera satisfactoria.

La descripción del cargo que relaciona de manera breve las tareas, los deberes y las responsabilidades- es narrativa y expositiva, y destaca los aspectos intrínsecos del cargo, es decir, su contenido. Hecha la descripción, sigue el análisis que aborda los aspectos extrínsecos o requisitos que debe cumplir el ocupante para desempeñar el puesto.

### ***2.1.3 Concepto de análisis de cargos***

Analizar un cargo significa detallar qué exige el cargo del ocupante en términos de conocimientos, habilidades y capacidades para desempeñarlo de manera adecuada.

---

<sup>1</sup> Chiavenato, Idalberto. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. Editorial Mc Graw Hill. Colombia.2003.

El análisis se realiza a partir de la descripción del cargo. Aunque la descripción y el análisis de cargos estén estrechamente relacionados, la diferencia radica en que mientras la descripción de cargos se concentra en el contenido (qué hace el ocupante, cuándo lo hace, cómo lo hace y por qué lo hace), el análisis de cargos busca determinar cuáles son los requisitos físicos e intelectuales que debe cumplir el ocupante, las responsabilidades que el cargo le impone y las condiciones en que debe realizar el trabajo.

*"El análisis de cargos es la información sobre lo que hace el ocupante del cargo, y los conocimientos, habilidades y capacidades que requiere para desempeñarlo de manera adecuada"*<sup>2</sup>

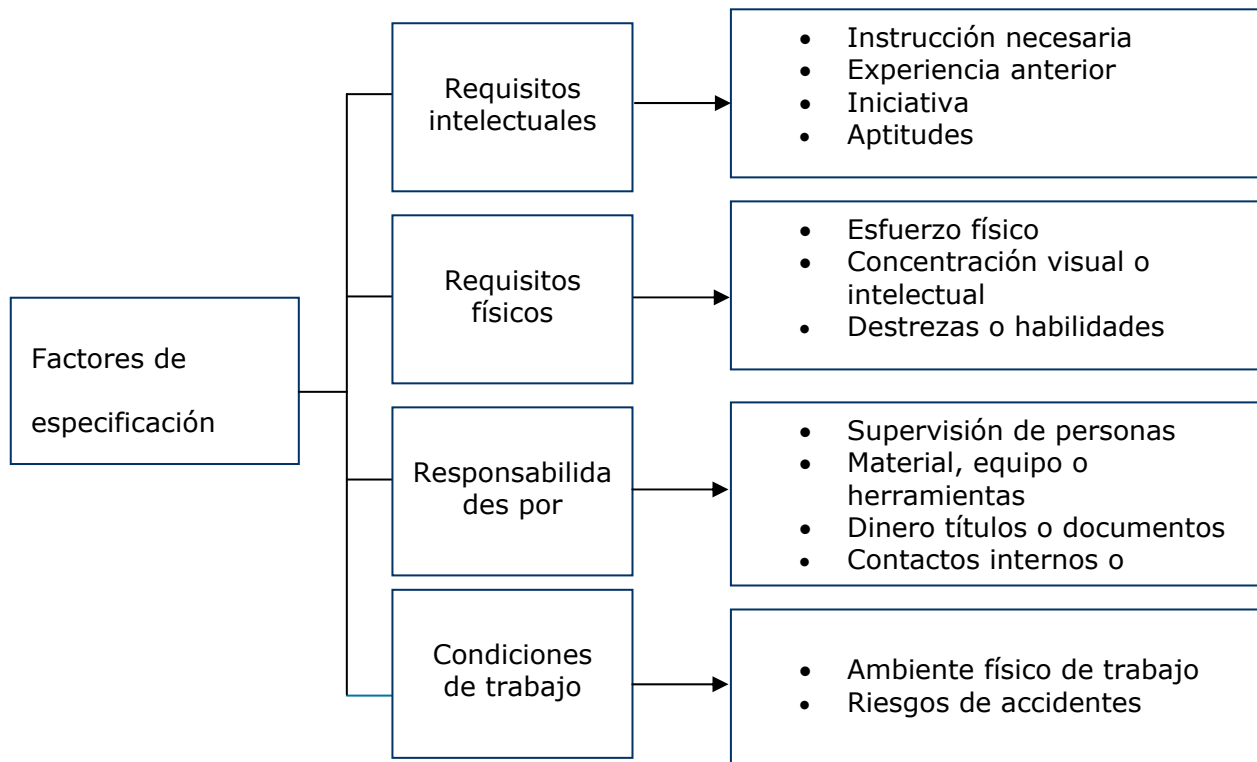
El análisis de cargos es un proceso sistemático de recolección de información para tomar decisiones respecto de los cargos; identifica las tareas, los deberes y las responsabilidades de éstos.

En consecuencia, el análisis de cargos se ocupa por las especificaciones del cargo en relación con la persona que deberá ocuparlo. Dicho análisis funciona como un estudio comparativo de las exigencias (requisitos) que impone a la persona que lo ocupa, desde el punto de vista intelectual, físico, de responsabilidades y de condiciones de trabajo. Para que el análisis de cargos tenga una base concreta de comparación, se debe fundamentar en factores de especificación. La figura 1 muestra los principales factores de especificación utilizados en las empresas.

---

<sup>2</sup> Chiavenato, Idalberto. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. Editorial Mc Graw Hill. Colombia.2003.



**Figura 1****Factores de especificación en el análisis de cargos**

La descripción y el análisis de cargos es responsabilidad de línea y función de Staff. En otros términos, los gerentes de línea tienen la responsabilidad de la información acerca de los cargos, mientras que la presentación de servicios o de consultoría interna es responsabilidad de los especialistas en Recursos Humanos.

La recolección de datos e información sobre los cargos que se deben describir y analizar puede efectuarla el gerente, el ocupante del cargo o un especialista en Recursos Humanos, que generalmente recibe el nombre de Analista de cargos. Cada vez más, los gerentes están asumiendo la responsabilidad de línea en el análisis y la descripción de los cargos que dependen de ellos, para rediseñarlos y adecuarlos a las características de

sus empleados y aumentar la eficacia y la satisfacción de las personas. Por consiguiente, es necesario conocer los métodos de recolección de datos, para describir y analizar los cargos.

#### ***2.1.4 Métodos de recolección de datos sobre cargos***

Existen tres métodos para obtener datos sobre los cargos: entrevista, cuestionario y observación. A continuación, se examinará cada uno de estos métodos:

##### ➤ ***Método de la entrevista***

La obtención de los datos acerca de los cargos del Manual se puede realizar a través de entrevistas. Existen tres tipos de entrevista para la obtención de la información: entrevista individual con cada empleado, entrevista grupal con los empleados que ocupan el mismo cargo y entrevistas con el supervisor que conoce los cargos que se deben analizar. Las entrevistas grupales se utilizan cuando varias personas tienen el mismo cargo, como en los casos de cajero (a) de banco, operadores (as) de máquinas semejantes, secretarios (as) y vendedores (as), etc.

El supervisor inmediato deberá conducir las sesiones de los grupos o el supervisor será entrevistado por separado, para proporcionar a los empleados una perspectiva personal sobre los deberes y responsabilidades de su cargo.

Los principales temas abordados en una entrevista característica sobre cargos son:

1. ¿Cuál es el cargo que usted desempeña?
2. ¿Qué hace usted?
3. ¿Cuándo lo hace: diariamente, semanalmente o mensualmente?
4. ¿Cómo lo hace? ¿Cuáles son los métodos y procesos utilizados?
5. ¿Por qué lo hace? ¿Cuáles son los objetivos y resultados de su trabajo?
6. ¿Cuáles son sus principales deberes y responsabilidades?

7. ¿En qué condiciones físicas trabaja usted? ¿Cuáles son las exigencias de salud y de seguridad?
8. ¿Qué escolaridad, experiencia y habilidad exige el cargo?
9. ¿Cuáles son los requisitos físicos que el cargo exige? ¿Cuáles son los requisitos intelectuales?
10. ¿Quién es su proveedor interno (entrada) y su cliente interno (salida)?
11. ¿Quién es su supervisor inmediato? ¿De qué le informa?
12. ¿Quiénes son sus subordinados? Explique la respuesta.

Muchas entrevistas se estructuran en una lista de preguntas cuyas respuestas escribe el entrevistador en el momento de la misma.

Según Chiavenato, las entrevistas pueden ser muy beneficiosas, pero también tienen sus inconvenientes, ambos se detallan a continuación.

### ***Ventajas y desventajas del método de la entrevista***

#### *Ventajas*

1. Es el método de obtención de datos más ampliamente utilizado.
2. Permite que el ocupante del cargo relacione las actividades y comportamientos que otros no conseguirían definir.
3. Proporciona la oportunidad de mostrar las posibles frustraciones que causa el cargo, y que el supervisor no percibe.
4. Método sencillo y rápido para obtener información.

#### *Desventajas*

1. Puede presentar distorsión de la información, falsificación o ideas preconcebidas.
2. El ocupante puede exagerar ciertas responsabilidades mientras minimiza otras.
3. El ocupante puede legitimar su visión del cargo para obtener ventajas personales relacionadas con la remuneración o la importancia del cargo.

### ➤ *Método del cuestionario*

La recolección de datos sobre un cargo se puede realizar a través de cuestionarios distribuidos a los ocupantes o al supervisor.

El cuestionario sigue la misma ruta de entrevista, pero es resuelto por el ocupante del cargo, por el supervisor o por ambos. Algunos cuestionarios están bien estructurados para facilitar la contestación y utilización. La principal ventaja del cuestionario es la eficiencia y rapidez para recoger información de un gran número de empleados. Su costo operacional es menor que el de la entrevista. En cambio, su planeación y montaje requieren tiempo y pruebas preliminares.

### ➤ *Método de observación*

La observación directa de lo que el ocupante hace es otro método de recolectar información sobre el cargo. El método de observación se aplica en cargos sencillos, rutinarios y repetitivos, como operadores de línea de montaje, operadores de máquina, secretarías, etc. Es común que el método de observación emplee un cuestionario que debe ser diligenciado por el observador, para garantizar la cobertura de la información necesaria.

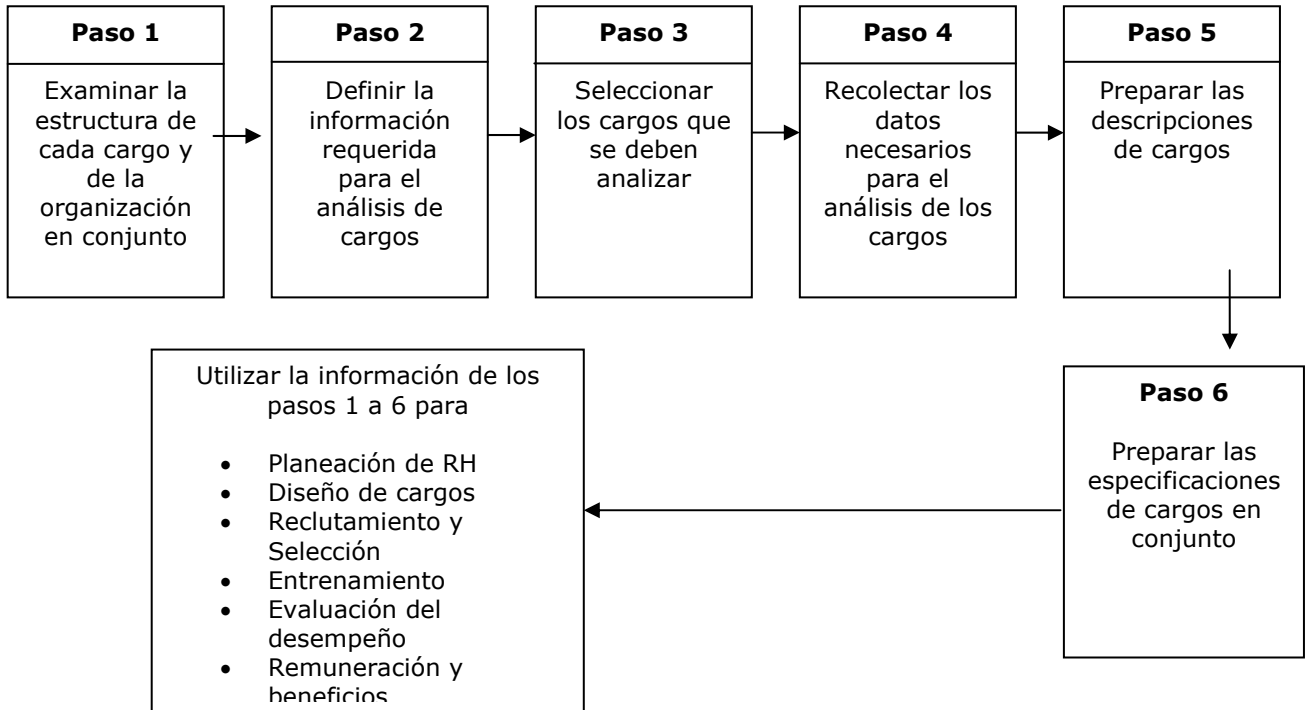
### ***2.1.5 Etapas del proceso de análisis de cargos***

El proceso de analizar los cargos comprende seis etapas o fases representadas en la Figura 2. El proceso debe tener en cuenta que la organización no es inmutable ni detenida en el tiempo, sino que está en constante cambio dinámico.

Los cargos se deben describir, analizar y redefinir constantemente para seguir los cambios producidos en la organización y en su contenido.

**Figura 2.**

**Los seis pasos del proceso de análisis de cargos**



El programa de descripción y análisis de cargos se debe planear y desarrollar de manera cuidadosa y detallada. Los principales aspectos a considerar se muestran en la Figura 3.

**Figura 3.****Procedimientos generales en el análisis y descripción de cargos**

<b>Pasos</b>	<b>Aspectos que se deben considerar</b>
1. Revisar información preliminar sobre el cargo	a. Verificar los documentos existentes para desarrollar una visión del cargo, su misión, principales deberes o funciones, estándar de trabajo. b. Preparar una lista preliminar de deberes que sirva de referencia al conducir la entrevista. c. Anotar los principales ítems oscuros o ambiguos, que requieran más claridad
2. Conducir las entrevistas	a. Localizar al ocupante capaz de proporcionar una visión global del cargo y sus principales deberes; por ejemplo, un supervisor o empleado experimentado. b. El ocupante del cargo deberá ser un empleado típico que conoce el cargo (nunca un aprendiz o un recién contratado).
3. Consolidar la información sobre el cargo	a. Los entrevistados deben ser experimentados (ocupantes) o responsables (supervisor). b. Reunir la información obtenida a través de diversas fuentes en una descripción amplia y coherente del cargo. c. Un ocupante experimentado del cargo debe ser un recurso accesible al analista de cargos durante la fase de consolidación.
4. Verificar la descripción del cargo	a. Verificar que todos los ítems de la lista inicial y preliminar de deberes, y preguntas, sean respondidos o confirmados. b. La fase de verificación se debe hacer en grupo. Copias escritas de la descripción del cargo (descripción narrativa más la lista de tareas) se deben distribuir al supervisor y a los ocupantes del cargo. c. La finalidad es verificar si la descripción es precisa y completa.

El análisis y clasificación de puestos de trabajo es considerado de suma importancia ya que constituye el ordenamiento sistemático y racional

de las tareas de cada uno de los puestos existentes en la empresa, valorado como pilar imprescindible para su óptimo desarrollo.

# Capítulo III

---

# Metodología



### ***3. Definición de Metodología***

Se entiende como metodología a la determinación y aplicación de un método que orienta las actividades previamente planeadas y que se realizarán de una forma secuencial y lógica, con el propósito de lograr un determinado objetivo.

En la elaboración del presente proyecto se siguió la siguiente metodología:

#### ***3.1. Tipo de Investigación***

De acuerdo al nivel de información y conocimientos a los que se desea llegar en la realización del trabajo, es como identificamos los tipos de investigación, para el desarrollo de este proyecto se utilizara la investigación descriptiva para la elaboración del Manual Descriptivo y Análisis de Clases de Puestos.

##### ***3.1.1. Investigación Descriptiva***

Para iniciar con la elaboración de este documento se procede a describir y detallar cada uno de los puestos de trabajo que conforman la empresa, dicha información se recolecto por medio de varias fuentes de información primaria, la cual fue brindada por cada uno de los ocupantes del puesto.

Esta investigación tiene sustento en la investigación exploratoria, ya que describirá situaciones y eventos que en muchos casos se han conocido a través de esta, para iniciar su aplicación se detalla las propiedades más importantes de los puestos, en cuanto a las tareas, responsabilidades, competencias y requisitos por lo cual se busca la Creación del Manual y Análisis de Clases de puestos.

En resumen, la investigación descriptiva mide o evalúa diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar.

## ***3.2. Fuentes de Información***

Esta investigación utilizó fuentes de información tanto primarias como secundarias, con el objetivo de obtener los suficientes datos que permitiera contar con una visión amplia de los procesos a describir.

### ***3.2.1 Fuente de Información Primaria***

#### ***➤ Cuestionario***

La información de la fuente primaria fue obtenida por medio de un cuestionario, el cual se aplicó a cada uno de los funcionarios del Hotel Arenal Kioro S.A., el cual brinda información importante para el desarrollo del trabajo.

#### ***➤ Entrevista***

Otra fuente de información primaria se dio a través de entrevistas no estructuradas realizadas al Sr. José Luis Gamboa, Gerente Administrativo Financiero, permitiendo conocer tanto la estructura organizacional según su funcionamiento y los puestos existentes, así mismo aspectos importantes para llevar a cabo la realización del Manual Descriptivo de Puestos.

Con la información que se obtuvo a través de la entrevista se fundamenta la determinación de la estructura organizacional de la empresa, permitiendo la identificación de cada uno de los puestos existentes en la empresa.

Además se realizaron entrevistas a varios de los colaboradores del Hotel Arenal Kioro S.A., para así obtener información más precisa sobre sus deberes y responsabilidades.

### ***3.2.2 Fuente de información Secundaria***

Además de las fuentes primarias antes descritas, se utilizaron fuentes secundarias como lo son:

#### ***✦ Revisión Bibliográfica***

Se consultaron notas técnicas y libros relacionados con los temas en estudio, es decir, bibliografía propia del área de Desarrollo Humano en este caso se utilizó información del libro Gestión del Talento Humano así como la compilación de Administración Recursos Humanos I.

### ***3.3. Etapas de la Metodología***

A continuación, se hará referencia a las etapas que permitieron desarrollar el presente proyecto de una manera óptima en aspectos de orden, tiempo, secuencia de actividades y de todos aquellos elementos que permitieron la obtención de una serie de resultados derivados del desarrollo del mismo, además cada información recolectada fue tema de estudio lo que logro un mejor análisis de cada uno de los puestos tanto para la descripción como la evaluación a realizar.

#### ***3.3.1 Planteamiento del problema y objetivos***

Para iniciar el presente proyecto de Práctica Profesional, se llevó a cabo una reunión previa con el MBA. José Luis Gamboa, Gerente Administrativo Financiero, con la idea de hacer el planteamiento de los objetivos de acuerdo a la necesidad existente en el Hotel Arenal Kioro S.A.,

en donde se definió la importancia que representa para ellos contar con un Manual Descriptivo y Análisis de Clases de Puestos.

Seguidamente con base en las necesidades de la empresa se procede a plantear tanto el problema como los objetivos que van a dar inicio al Manual Descriptivo de Puestos para el Hotel Arenal Kioro Erre Cuatro S.A.

### ***3.3.2 Confección del Marco de Referencia***

El Gerente Administrativo Financiero MBA. José Luis Gamboa proporcionó toda la información referente a la reseña del Hotel Arenal Kioro S.A., servicios turísticos que ofrece y demás información que fue presentada en el marco de referencia, con la cual se puede tener una idea clara de lo que actualmente es el Hotel Arenal Kioro Erre Cuatro S.A., y de su creación.

### ***3.3.3 Recopilación de la información para el Marco Teórico***

Para la elaboración de la investigación relacionada con Manuales Descriptivos y Análisis de Puestos, se recurrió a fuentes bibliográficas que establecieran una base teórica que permitiera al lector entender los temas en cuestión y enriquecer de manera óptima el trabajo.

### ***3.3.4 Diseño de instrumentos para la recolección de la información***

Para la recolección de la información del Manual Descriptivo y Análisis de Puestos fue necesaria la elaboración de un diario de trabajo y del cuestionario como fuentes principales de información y la demás información utilizada se obtuvo a través de entrevistas no estructuradas.

Dichos instrumentos se diseñaron basándose en revisión bibliográfica lo que permitió obtener la información necesaria para el inicio del Manual Descriptivo y Análisis de Puestos.

### 3.3.5 *Recolección de la Información*

#### ➤ *Método de la entrevista*

Se realizó una serie de entrevistas informales y no estructuradas al Gerente Administrativo Financiero M.B.A. Sr. José Luis Gamboa, el cual contestó todas las preguntas y consultas realizadas, tanto relacionadas con la estructura organizacional según el funcionamiento actual de la empresa así como de los puestos existentes en la misma.

Además al supervisor inmediato encargado y en algunos casos a ocupantes de los puestos de trabajo con el fin de aclarar dudas respecto a los puestos existentes. Esto se hizo todas las veces que se considerara necesario y en las que se presentó la oportunidad de tener una conversación abierta con alguno (a) de los colaboradores (as), procurando obtener la mayor cantidad de información posible de cada uno de ellos.

#### ➤ *Método del cuestionario*

Se utilizó un cuestionario de tipo directo estructurado. Fue el principal instrumento para la recolección de información, con el que se pretendió obtener la mayor cantidad de detalles acerca de las funciones y requisitos que exige cada puesto de trabajo. Este método se aplicó en el transcurso de 8 días: del 27 al 31 de marzo del 2006. (*Ver apéndice # 1*)

#### ➤ *Método del “Diario del Trabajador”*

Se entregó un libretto denominado “Diario de trabajo” a cada uno de los colaboradores donde ellos (as) anotan las actividades que desempeñan durante su jornada diaria de trabajo, con el fin de tener una idea más amplia acerca de las funciones de cada puesto. Esta técnica se aplicó en el transcurso de 15 días: del 20 de marzo al 7 de abril del 2006. (*Ver apéndice # 2*)

### ***3.3.6 Procesamiento y análisis de datos***

Una vez finalizada la etapa anterior, se procede a ordenar y analizar la información recolectada, la cual servirá como punto de partida para la elaboración del Manual Descriptivo y Análisis de los Puestos del Hotel Arenal Kioro Erre Cuatro S. A.

A continuación se describe el proceso de análisis utilizado en la elaboración del Manual Descriptivo y Análisis de los Puestos en el Hotel Arenal Kioro S.A.

#### ***Elaboración del Manual Descriptivo y Análisis de Clases de Puestos***

La elaboración del Manual Descriptivo y Análisis de Puestos para el Hotel Arenal Kioro Erre Cuatro S.A. dio inicio con una entrevista realizada al Gerente Administrativo Financiero, donde se logra determinar la estructura organizacional de la empresa, según su funcionamiento actual.

Con base en esta información se procede a realizar el organigrama estructural de la empresa, y de ahí también se determina la estructura actual de los puestos existentes en la organización. Luego con la planilla se definen los puestos existentes y de igual forma el personal que ocupa cada uno de los cargos.

Posteriormente, se procede a clasificar al personal por el área a la cual pertenecen, de acuerdo al departamento y unidad respectivamente, logrando con esto conocer cuanto personal labora para cada departamento y la cantidad de puestos existentes en la empresa.

La información que resultó de este análisis se convirtió en la base para desarrollar el presente trabajo

Seguidamente para la elaboración del Manual Descriptivo y Análisis de Puestos se procedió a definir la estructura del Manual de Puestos del Hotel Arenal Kioro Erre Cuatro S.A.

Se procede a elaborar el Diario de Trabajo que se envió a cada uno de los ocupantes del puesto con el fin de que se detallen todas las actividades o descripciones específicas del puesto que realiza mientras desempeña su labor.

A continuación se lleva a cabo la elaboración del Cuestionario para ser enviado a cada uno de los colaboradores, permitiendo obtener más información sobre su puesto de trabajo.

Posteriormente se recogió el cuestionario y con ello se dio inicio con el análisis respectivo de cada uno de los puestos existentes en la empresa, y de igual forma con la elaboración del documento. Una semana después se recoge el diario de trabajo, lo que permite el perfeccionamiento del documento.

A continuación elaborado el Manual Descriptivo de Puestos es llevado a cada colaborador, luego se hacen las correcciones indicadas y es enviado a cada uno de los supervisores inmediatos para su respectiva revisión, seguidamente es revisado por el Gerente Administrativo Financiero y de ahí se da la autorización para así establecer el Manual Descriptivo de Puestos del Hotel Arenal Kioro Erre Cuatro S.A.

Con la elaboración del Manual Descriptivo de Puestos se da el surgimiento de una serie de conclusiones que darán paso a sus respectivas recomendaciones, sirviendo de apoyo para el mejor funcionamiento de la empresa.

# Capítulo IV

---

# Resultados



## *Organización de la empresa*

El análisis y clasificación de los puestos de trabajo es una técnica cuyo objetivo primordial lo constituye el ordenamiento sistemático y racional de las tareas de los puestos de una entidad y el discernimiento de su justo valor por medio del examen de las tareas que estructuran las ocupaciones y la comprensión de las habilidades, conocimientos y aptitudes que se requieren del trabajador para su desempeño satisfactorio.

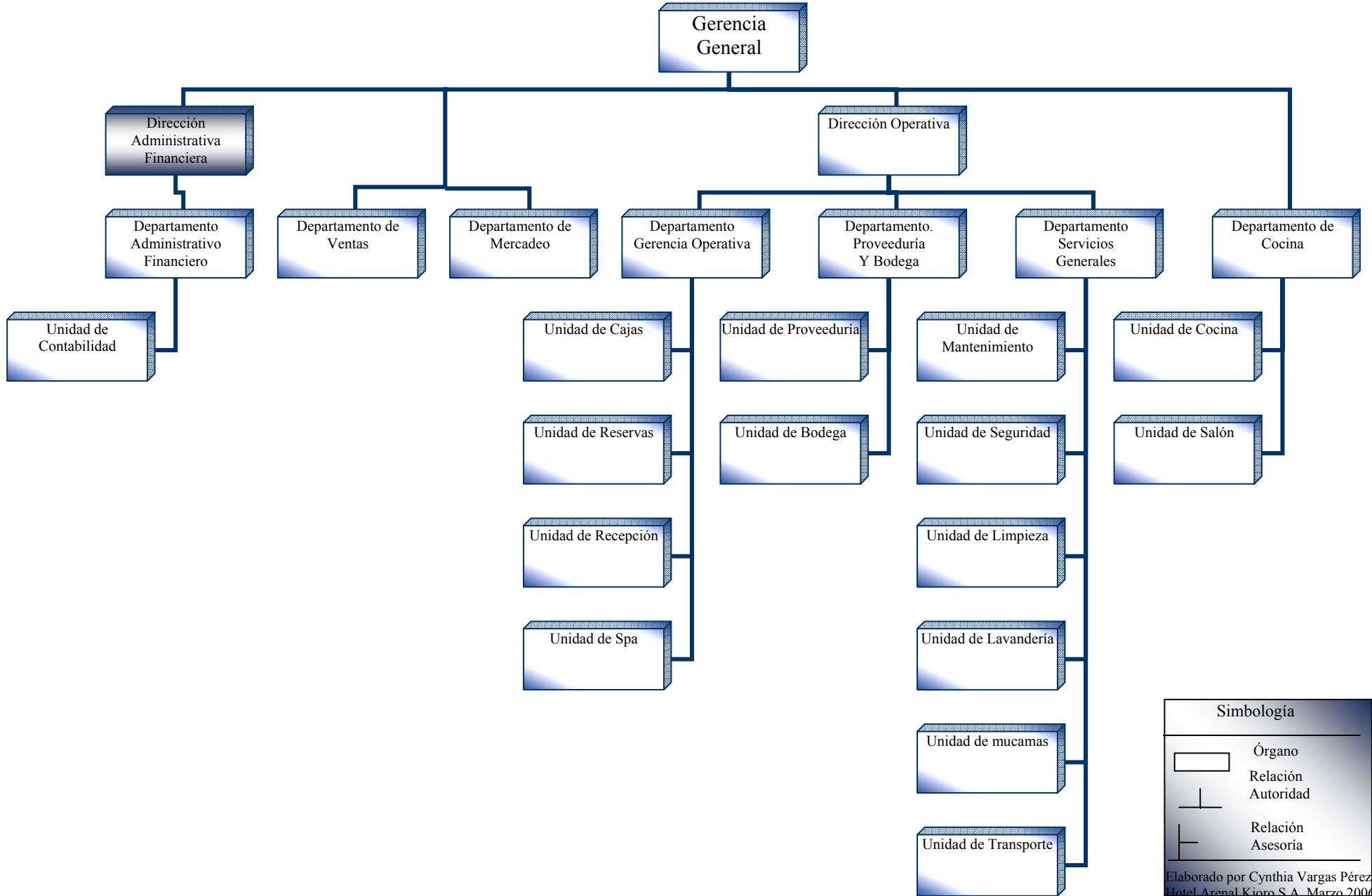
La estructura organizacional se caracteriza por una marcada división y especialización del trabajo, donde se muestra una clara idea sobre la distribución que servirá de base al Manual Descriptivo y Análisis de Puestos. La estructura presentada hace referencia al funcionamiento actual de la empresa, la cual se considera debe ser revisada y mejorada debido al tamaño y actividad intensiva a la que se dedica; ya que cada empresa debe diseñar su estructura organizativa de acuerdo a sus necesidades, donde la identificación y el diseño de la estructura organizacional sea indispensable para alcanzar los fines establecidos. En el último capítulo se indican algunas conclusiones y recomendaciones relacionadas con este tema.

El Hotel Arenal Kioro Erre Cuatro S.A., no cuenta con la clasificación de puestos respectiva, motivo por el cual se procederá a especificar la ubicación de cada puesto dentro de la estructura organizacional. Al iniciar el proceso de descripción y análisis de puestos es necesario e importante ubicarlo dentro de la estructura organizacional, definiendo el área, departamento, unidad de trabajo a la cual pertenece cada uno de los puestos.

La ubicación de los cargos dentro de la estructura organizacional del Hotel Arenal Kioro S.A., se encuentra establecida de la siguiente forma:



Organigrama Estructural



Simbología	
	Órgano
	Relación Autoridad
	Relación Asesoría

## **1. Área: Gerencia**

### **1.1. Departamento Gerencia**

## **2. Área: Dirección Administrativa financiera**

### **2.1. Departamento Administrativo financiero**

#### 2.1.1. Unidad de Contabilidad

## **3. Área: Dirección Ventas y Mercadeo**

### **3.1. Departamento de Ventas**

### **3.2. Departamento de Mercadeo**

## **4. Área: Dirección Operativa**

### **4.1. Departamento Gerencia Operativa**

#### 4.1.1. Unidad de Cajas

#### 4.1.2. Unidad de Reservas

#### 4.1.3. Unidad de Recepción

#### 4.1.4. Unidad de Spa

### **4.2. Departamento de Proveeduría y bodegas**

#### 4.2.1. Unidad de Proveeduría

#### 4.2.2. Unidad de Bodega

### **4.3. Departamento de Servicios Generales**

#### 4.3.1. Unidad de Mantenimiento

#### 4.3.2. Unidad de Seguridad

#### 4.3.3. Unidad de Limpieza

#### 4.3.4. Unidad de Lavandería

#### 4.3.5. Unidad de Mucamas

#### 4.3.6. Unidad de Transporte

### **4.4. Departamento de Cocina**

#### 4.4.1. Unidad de Cocina

#### 4.4.2. Unidad de Salón

Cuadros de Distribución de Puestos de acuerdo al departamento, unidades, puesto de trabajo y la cantidad de empleados que laboran para cada área, basado en la planilla del mes de Abril del 2006.

**Cuadro #1**

**Área: Gerencia General**

<b>Número</b>	<b>Departamento</b>	<b>Unidad</b>	<b>Puesto</b>	<b>Número Empleados</b>
1.	Gerencia	Gerencia	Gerente General	1

Fuente: Elaboración Propia

**1**

**1**

**Cuadro #2**

**Área: Dirección Administrativa financiera**

<b>Número</b>	<b>Departamento</b>	<b>Unidad</b>	<b>Puesto</b>	<b>Número Empleados</b>
2.1.	Administrativo Financiero	Contabilidad	Gerente Financiero Contable	1
2.1.	Administrativo Financiero	Contabilidad	Auxiliar de Contabilidad	3

Fuente: Elaboración Propia

**2**

**4**

**Cuadro # 3**

**Área: Dirección Ventas y Mercadeo**

<b>Número</b>	<b>Departamento</b>	<b>Unidad</b>	<b>Puesto</b>	<b>Número Empleados</b>
3.1.	Ventas	Ventas	Gerente de Ventas	1
3.1.	Ventas	Ventas	Auxiliar de Ventas	1
3.1.	Mercadeo	Mercadeo	Gerente Comercial	1

Fuente: Elaboración Propia

**3**

**3**

**Cuadro #4**  
**Área: Dirección Operativa**

<b>Número</b>	<b>Departamento</b>	<b>Unidad</b>	<b>Puesto</b>	<b>Cantidad de Empleados</b>
4.1.	Gerencia Operativa	Gerencia Operativa	Gerente Operativo	1
4.1.	Gerencia Operativa	Cajas	Cajero	2
4.1.	Gerencia Operativa	Reservas	Reservaciones	2
4.1.	Gerencia Operativa	Recepción	Encargado de Recepción	1
4.1.	Gerencia Operativa	Recepción	Recepcionista	7
4.1.	Gerencia Operativa	Spa	Directora del Spa	1
4.1.	Gerencia Operativa	Spa	Terapeuta	6
4.2.	Proveeduría y bodegas	Unidad de Proveeduría	Proveedor	1
4.2.	Proveeduría y bodegas	Unidad de Bodega	Encargado de Bodega	1
4.3	Servicios Generales	Mantenimiento	Encargados de Mantenimiento	1
4.3	Servicios Generales	Mantenimiento	Mantenimiento	30
4.3	Servicios Generales	Seguridad	Encargado de Seguridad	1
4.3	Servicios Generales	Seguridad	Oficiales de Seguridad	9
4.3	Servicios Generales	Limpieza	Misceláneas	4
4.3	Servicios Generales	Lavandería	Encargadas de Lavandería	1
4.3	Servicios Generales	Lavandería	Lavandería	2

4.3	Servicios Generales	Mucamas	Encargada de Mucamas	1
4.3	Servicios Generales	Mucamas	Mucamas	9
4.3	Servicios Generales	Transporte	Chofer	1
4.4.	Cocina	Cocina	Chef Encargado cocina	1
4.4.	Cocina	Cocina	Cocineros	5
4.4.	Cocina	Cocina	Panadero	1
4.4.	Cocina	Cocina	Ayudantes de cocina	3
4.4.	Cocina	Cocina	Pilero	1
4.4.	Cocina	Salón	Encargado Salonero	1
4.4.	Cocina	Salón	Salonero	9

Fuente: Elaboración Propia

**26****102**

Es importante recalcar que existe una diferencia en el total de empleados del Cuadro #4 en comparación con el total al final del Cuadro #8, ya que el puesto de proveedor y encargado de bodega esta siendo ejercido por una misma persona y el puesto de chofer se encuentra vacante.

Cuadros de Distribución de Puestos de acuerdo al departamento, unidades, puesto de trabajo y nombre del personal que labora para cada área.

### **Cuadro #5**

#### **Área: Gerencia General**

<b>Número</b>	<b>Departamento</b>	<b>Unidad</b>	<b>Puesto</b>	<b>Nombre</b>
1.	Gerencia	Gerencia	Gerente General	Ricardo Araya Cubillo

Fuente: Elaboración Propia

**1**

**1**

### **Cuadro #6**

#### **Área: Dirección Administrativa financiera**

<b>#</b>	<b>Departamento</b>	<b>Unidad</b>	<b>Puesto</b>	<b>Nombre</b>
2.1.	Administrativo Financiero	Contabilidad	Gerente Financiero Contable	José Luis Gamboa Araya
2.1.	Administrativo Financiero	Contabilidad	Auxiliar de Contabilidad	Luis Allan Blanco Zamora
2.1.	Administrativo Financiero	Contabilidad	Auxiliar de Contabilidad	Ana M <sup>a</sup> . Guzmán Monge
2.1.	Administrativo Financiero	Contabilidad	Auxiliar de Contabilidad	John Ramírez Jiménez

Fuente: Elaboración Propia

**2**

**4**

### **Cuadro #7**

#### **Área: Dirección Ventas y mercadeo**

<b>#</b>	<b>Departamento</b>	<b>Unidad</b>	<b>Puesto</b>	<b>Nombre</b>
3.1.	Ventas	Ventas	Gerente de Ventas	Ricardo Araya Jiménez
3.1.	Ventas	Ventas	Asistente de Ventas	Carolina Sánchez Arias
3.1.	Mercadeo	Mercadeo	Gerente Comercial	Roger Araya Jiménez

Fuente: Elaboración Propia

**3**

**3**

**Cuadro #8**  
**Área: Dirección Operativa**

<b>#</b>	<b>Departamento</b>	<b>Unidad</b>	<b>Puesto</b>	<b>Nombre</b>
4.1.	Gerencia Operativa	Gerencia Operativa	Gerente Operativo	John Clark Vargas
4.1.	Gerencia Operativa	Recepción	Reservas	Patricia Alvarado Cordero
4.1.	Gerencia Operativa	Recepción	Reservas	Francinia Solano Vargas
4.1.	Gerencia Operativa	Recepción	Encargado de Recepción	Hubeth Pérez Cordero
4.1.	Gerencia Operativa	Recepción	Recepcionista	Alexander Lund Aragón
4.1.	Gerencia Operativa	Recepción	Recepcionista	Ericka Montero Delgado
4.1.	Gerencia Operativa	Recepción	Recepcionista	M <sup>a</sup> . Angélica Chinchilla Castro
4.1.	Gerencia Operativa	Recepción	Recepcionista	Albín Rolando Pérez Torres
4.1.	Gerencia Operativa	Recepción	Recepcionista	Miriany Porras Blandón
4.1.	Gerencia Operativa	Recepción	Recepcionista	Jorge Espinoza Altamirano
4.1.	Gerencia Operativa	Recepción	Recepcionista	Justino Medina Arana
4.1.	Gerencia Operativa	Cajas	Cajero	Luis Keneth Mejías Rodríguez
4.1.	Gerencia Operativa	Cajas	Cajero	Daniel Cordero Jara
4.1.	Gerencia Operativa	Spa	Encargada del Spa	Nadia Dinu
4.1.	Gerencia Operativa	Spa	Terapeuta	Siria Miranda Alvarado
4.1.	Gerencia Operativa	Spa	Terapeuta	Karla Peña Chávez
4.1.	Gerencia Operativa	Spa	Terapeuta	Gina Porras Zamora
4.1.	Gerencia Operativa	Spa	Terapeuta	Martha Retana Vargas
4.1.	Gerencia Operativa	Spa	Terapeuta	Beatriz Liliana Rodríguez Martínez
4.1.	Gerencia Operativa	Spa	Terapeuta	Samaria Salazar Padilla
4.2.	Proveeduría y	Proveeduría	Proveedor	Eliécer González



	Bodega			González
4.2.	Proveeduría y Bodega	Bodega	Encargado de Bodega	Eliécer González González
4.3.	Servicios Generales	Mantenimiento	Encargados de Mantenimiento	Luis Fernando Valverde Mora
4.3.	Servicios Generales	Mantenimiento	Mantenimiento	Luis Guillermo Alvarado Arrieta
4.3.	Servicios Generales	Mantenimiento	Mantenimiento	Jorge Alejandro Arroyo Ortíz
4.3.	Servicios Generales	Mantenimiento	Mantenimiento	Abel Gerardo Chaverri Hidalgo
4.3.	Servicios Generales	Mantenimiento	Mantenimiento	Carlos Luis González Solano
4.3.	Servicios Generales	Mantenimiento	Mantenimiento	Alvaro Luna Solano
4.3.	Servicios Generales	Mantenimiento	Mantenimiento	Jorge Luis Aguilera Malta
4.3.	Servicios Generales	Mantenimiento	Mantenimiento	Juan Roberto Lira Espinoza
4.3.	Servicios Generales	Mantenimiento	Mantenimiento	Ronald López Martínez
4.3.	Servicios Generales	Mantenimiento	Mantenimiento	Reinaldo López Obregón
4.3.	Servicios Generales	Mantenimiento	Mantenimiento	Isidro Luna Romero
4.3.	Servicios Generales	Mantenimiento	Mantenimiento	Wilfredo Luna Romero
4.3.	Servicios Generales	Mantenimiento	Mantenimiento	Michael Fernando Mayorga Jiménez
4.3.	Servicios Generales	Mantenimiento	Mantenimiento	Wilberth Obando Sosa
4.3.	Servicios Generales	Mantenimiento	Mantenimiento	Luis Raúl Palacios Córdoba
4.3.	Servicios Generales	Mantenimiento	Mantenimiento	Omar Antonio Romero Navarro
4.3.	Servicios Generales	Mantenimiento	Mantenimiento	Santo Domingo Rosales Reyes
4.3.	Servicios Generales	Mantenimiento	Mantenimiento	Miguel Ángel Rosales Sevilla
4.3.	Servicios Generales	Mantenimiento	Mantenimiento	Manuel Varela Santamaría
4.3.	Servicios Generales	Mantenimiento	Mantenimiento	Freddy Suárez Alvarado
4.3.	Servicios Generales	Mantenimiento	Mantenimiento	Juan de Dios Vallecillo Hernández
4.3.	Servicios	Mantenimiento	Mantenimiento	Gilbert Varela

	Generales			Venegas
4.3.	Servicios Generales	Mantenimiento	Mantenimiento	Rafael Sevilla Ortega
4.3.	Servicios Generales	Mantenimiento	Mantenimiento	Cristian Godinez Alvarado
4.3.	Servicios Generales	Mantenimiento	Mantenimiento	Jesús Vega Jiménez
4.3.	Servicios Generales	Mantenimiento	Mantenimiento	Jesús Ubeda Blandón
4.3.	Servicios Generales	Mantenimiento	Mantenimiento	Alexander Martín Garro Díaz
4.3.	Servicios Generales	Mantenimiento	Mantenimiento	Eliseo Álvarez Rodríguez
4.3.	Servicios Generales	Mantenimiento	Mantenimiento	Bernardino Álvarez
4.3.	Servicios Generales	Mantenimiento	Mantenimiento	Juan Álvarez Rodríguez
4.3.	Servicios Generales	Seguridad	Encargado de Seguridad	Mario Antonio Cáceres Varela
4.3.	Servicios Generales	Seguridad	Oficial de Seguridad	Juan Diego Cárdenas Núñez
4.3.	Servicios Generales	Seguridad	Oficial de Seguridad	José Alejandro Lazo García
4.3.	Servicios Generales	Seguridad	Oficial de Seguridad	Carlos Alberto Mora Brenes
4.3.	Servicios Generales	Seguridad	Oficial de Seguridad	José Mario Mena Artavia
4.3.	Servicios Generales	Seguridad	Oficial de Seguridad	Freddy Núñez Marín
4.3.	Servicios Generales	Seguridad	Oficial de Seguridad	José Rafael Esquivel Bustos
4.3.	Servicios Generales	Seguridad	Oficial de Seguridad	Sandro Alfonso Ramírez Miranda
4.3.	Servicios Generales	Seguridad	Oficial de Seguridad	Edwin Vega Jiménez
4.3.	Servicios Generales	Limpieza	Miscelánea	Jenny Regalado Herrera
4.3.	Servicios Generales	Limpieza	Miscelánea	Ana Daysi Salas Carmona
4.3.	Servicios Generales	Limpieza	Miscelánea	Ana Lucía Solano Rodríguez
4.3.	Servicios Generales	Limpieza	Miscelánea	Sandra M <sup>a</sup> Ugarte Blanco
4.3.	Servicios Generales	Lavandería	Encargadas de Lavandería	Marisol Angulo
4.3.	Servicios Generales	Lavandería	Lavandería	M <sup>a</sup> Daysi Ávila Varela

4.3.	Servicios Generales	Lavandería	Lavandería	Shirley Gamboa Rojas
4.3.	Servicios Generales	Mucamas	Encargada Mucamas	Sandra Fallas Marín
4.3.	Servicios Generales	Mucamas	Mucamas	Diana Camacho Picado
4.3.	Servicios Generales	Mucamas	Mucamas	Ivannia María Alvarado Mora
4.3.	Servicios Generales	Mucamas	Mucamas	Jessica Raquel Duarte Paz
4.3.	Servicios Generales	Mucamas	Mucamas	Shirlene Fallas Marín
4.3.	Servicios Generales	Mucamas	Mucamas	Ingrid Hidalgo Núñez
4.3.	Servicios Generales	Mucamas	Mucamas	Isabel Lazo García
4.3.	Servicios Generales	Mucamas	Mucamas	Hazel Miranda Marín
4.3.	Servicios Generales	Mucamas	Mucamas	Jenny Espinoza Mejías
4.3.	Servicios Generales	Mucamas	Mucamas	Elizabeth Ballesterro Murillo
4.3.	Servicios Generales	Mucamas	Mucamas	Johanna Zamora Hernández
4.3.	Servicios Generales	Transporte	Chofer	
4.4.	Cocina	Cocina	Chef Encargado cocina	Manuel Silva Cisneros
4.4.	Cocina	Cocina	Cocinero	Carlos Alonso Alvarado Briceño
4.4.	Cocina	Cocina	Cocinero	José Ángel Flores Suárez
4.4.	Cocina	Cocina	Cocinero	Martín Larroquet
4.4.	Cocina	Cocina	Cocinero	José Luis Loaiza Mata
4.4.	Cocina	Cocina	Cocinero	Juan José Vargas Valladares
4.4.	Cocina	Cocina	Panadero	Rodrigo Bañón García
4.4.	Cocina	Cocina	Ayudantes de cocina	Brayan Andrés Rojas Hurtado
4.4.	Cocina	Cocina	Ayudantes de cocina	David Bolaños Boza
4.4.	Cocina	Cocina	Ayudantes de	Nelson Araya

			cocina	Balladares
4.4.	Cocina	Cocina	Pilero	Warren Fernández Salas
4.4.	Cocina	Salón	Encargado de Salón	Keylor Araya Araya
4.4.	Cocina	Salón	Salonero	Jorge Alexander Aguilar Torres
4.4.	Cocina	Salón	Salonero	Deylin Vindas Huertas
4.4.	Cocina	Salón	Salonero	Alexander González Moreno
4.4.	Cocina	Salón	Salonero	Adalberto Lobo Hernández
4.4.	Cocina	Salón	Salonero	José David Madrigal Fernández
4.4.	Cocina	Salón	Salonero	Donald Núñez Fernández
4.4.	Cocina	Salón	Salonero	Henry Vargas Valladares
4.4.	Cocina	Salón	Salonero	Manuel Venegas Guzmán
4.4.	Cocina	Salón	Salonero	Oscar Obregón Fernández
4.4.	Cocina	Salón	Salonero	Juan Carlos Lazo Segovia

Fuente: Elaboración Propia

**26****100**

## *Manual Descriptivo y Análisis de Puestos*

### *Presentación*

El presente manual contiene toda la descripción respectiva de los 32 puestos de trabajo existentes en el Hotel Arenal Kioro Erre Cuatro S.A., ejercidos por 102 colaboradores cada descripción está conformada por el nombre del puesto, área, departamento y unidad de trabajo a la cual pertenece, puesto del supervisor inmediato y puestos que supervisa directamente, seguidamente se realiza la descripción general.

Para la descripción específica del puesto de trabajo se estableció cuatro factores de especificación, cada uno con sus respectivos subfactores. Estos definen las características o requisitos que debe cumplir la persona que ocupe un cargo determinado. Los factores y subfactores de especificación establecidos se muestran a continuación:

- 1. *Requisitos intelectuales*** entre los cuales se encuentran la formación académica, experiencia laboral, capacidad mental).
- 2. *Requisitos físicos*** como esfuerzo físico, capacidad sensorial, destrezas y habilidades.
- 3. *Responsabilidades*** por materiales, herramientas y equipo; por dinero, fondos y/o títulos valores; por manejo de información confidencial.
- 4. *Condiciones de trabajo*** como las condiciones ambientales de trabajo y las relaciones de trabajo.

El presente manual está dividido en las respectivas direcciones y el formato utilizado para la descripción de todos los puestos de trabajo es el siguiente:

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### *Identificación del puesto:*

*Nombre del puesto*

*Área*

*Departamento*

*Unidad*

*Puesto del supervisor*

*Puestos a los que supervisa directamente*

### *Descripción General*

#### *Descripción Específica*

##### *1. Requisitos intelectuales*

- *Formación Académica*
- *Experiencia Laboral*
- *Capacidad Mental*

##### *2. Requisitos Físicos*

- *Esfuerzo Físico*
- *Capacidad Sensorial*
- *Destrezas y Habilidades*

### **3. Responsabilidades**

- *Por materiales, herramientas y equipo*
- *Por dinero Fondos y Títulos Valores*
- *Por manejo de Información Confidencial*
- *Supervisión Recibida*
- *Supervisión Ejercida*

### **4. Condiciones de Trabajo**

- *Condiciones Ambientales de Trabajo*
- *Relaciones de Trabajo*

A continuación se presentan los siguientes cuadros donde se detallan los puestos existentes en la empresa, se clasificaron de acuerdo al área al departamento y la unidad a la cual pertenecen.

### **Cuadro #9**

#### **Puestos existentes en el Hotel Arenal Kioro S.A.**

<b><u>Puestos</u></b>
Gerente General
Gerente Financiero Contable
Auxiliar de Contabilidad
Gerente de Ventas
Auxiliar de Ventas
Gerente Comercial
Gerente Operativo
Cajero
Reservaciones
Encargado de Recepción
Recepcionista
Directora del Spa
Terapeuta
Proveedor
Encargado de Bodega
Encargado de Mantenimiento
Mantenimiento
Encargado de Seguridad
Oficiales de Seguridad
Misceláneas
Encargadas de Lavandería
Lavandería
Encargada de Mucamas



Mucamas
Chofer
Chef encargado de Cocina
Cocineros
Panadero
Ayudante de cocina
Pilero
Encargado de Salón
Salonero

Fuente: Elaboración Propia

---

---

# Manual Descriptivo y Análisis de Puestos

---

---

---

---

# Gerencia General

---

---

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### *Identificación del puesto:*

<b><i>Nombre del puesto</i></b>	Gerente General
<b><i>Área</i></b>	Gerencia
<b><i>Departamento</i></b>	Gerencia
<b><i>Unidad</i></b>	Gerencia
<b><i>Supervisor inmediato</i></b>	
<b><i>Puestos a los que supervisa directamente</i></b>	Ejerce supervisión directa sobre los siguientes puestos

<b>Puestos</b>	<b>Número de personas</b>
Gerente Comercial	1
Gerente de Mercadeo	1
Gerente Administrativo Financiero	1
Gerente Operativo	1
Reservas	2
Directora del Spa	1
Jefe de Cocina	1
Misceláneo	4

### *Descripción General*

Responsable de la administración general de la empresa, debe velar por el funcionamiento adecuado del negocio principalmente desde la perspectiva de servicio al cliente, control de costos y rentabilidad para mantener la mejor relación costo/beneficio de la empresa.

## **Descripción Específica**

### ***Funciones de Dirección***

1. Dirigir y coordinar las labores del personal del Hotel Arenal Kioro S.A.
2. Dirigir y coordinar el funcionamiento de los departamentos que están a su cargo
3. Atender las necesidades de los colaboradores en cuanto a su bienestar y comodidad en la empresa.
4. Resolver problemas, roces o inconvenientes relacionados con la operación del hotel y con los empleados que en él laboran.
5. Analizar y resolver asuntos relacionados con el hotel
6. Firmar los cheques emitidos por razones que conciernen a la operación del mismo
7. Establecer convenios y negociaciones con la agencia de viajes
8. Autorizar gastos y compras
9. Representar al hotel en las diferentes actividades relacionadas con la operación del mismo
10. Asistir a reuniones relacionadas con el funcionamiento, desarrollo del hotel y además para el seguimiento y control de las operaciones de la empresa.

### ***Funciones de Planificación***

11. Planificar los gastos e inversiones de la empresa
12. Planificar actividades para promover los servicios que ofrece el hotel
13. Crear estrategias con el departamento de mercadeo para la tracción de nuevos clientes
14. Coordinar y proponer a los diferentes departamentos nuevos proyectos que busquen el beneficio de la empresa

### ***Funciones de Control***

15. Analizar los distintos aspectos administrativos de la empresa
16. Revisar constantemente los avances y logros que se han alcanzado en las ventas y operaciones del hotel.

## **1. Requisitos intelectuales**

- **Formación Académica.**

Profesional preferiblemente con nivel de post-grado, en Administración de Empresas o carrera afín. Dominio del idioma Inglés. Asimismo, debe dominar el manejo de paquetes computacionales necesarios para desempeñar este cargo.

- **Experiencia Laboral**

El puesto requiere mínimo de 4 años de experiencia en labores similares.

- **Capacidad Mental**

Para desempeñar este puesto es indispensable la concentración mental. Debe tener capacidad analítica y creadora, discreción, ingenio juicio y criterio propio para tomar decisiones.

## **2. Requisitos Físicos**

- **Esfuerzo Físico**

Por lo general, el se realiza en una posición cómoda (sentado la mayor parte el tiempo) y requiere poco esfuerzo físico, el cual es considerado ligero, pero como consecuencia puede provocar fatiga.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera indispensable, tres de los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista, oído y tacto.

- **Destrezas y Habilidades**

Las actividades a las cuales se expone constantemente son muy variadas por lo que debe de contar con indispensable liderazgo, creatividad, tolerancia y comunicación oral a la hora de desempeñar su trabajo, así mismo debe de tener agudeza visual, auditiva y deseable destreza manual, además de comunicación escrita.

### **3. Responsabilidades**

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable por los materiales, herramientas y equipos que se mantengan en el hotel y por el uso adecuado de todo el equipo y mobiliario que se utiliza.

- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

Es responsable de preservar el capital y los activos que posee la empresa.

- **Por manejo de Información Confidencial**

Es responsable del manejo de información confidencial referente a la empresa

- **Supervisión Recibida**

La labor que desempeña no requiere de supervisión e instrucciones.

- **Supervisión Ejercida**

Le corresponde ejercer supervisión sobre los diferentes puestos existentes en la empresa.

### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

Las condiciones ambientales en general son buenas y no presenta riesgos de enfermedades o accidentes laborales. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

La mayor parte del tiempo se relaciona con el personal que labora para su empresa y además con personas externas.

---

---

# Dirección Administrativa Financiera

---

---



# Departamento Administrativo Financiero

---

---

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### Identificación del puesto:

<b>Nombre del puesto</b>	Gerente Administrativo Financiero
<b>Área</b>	Administrativa Financiera
<b>Departamento</b>	Administrativa Financiera
<b>Unidad</b>	Contabilidad
<b>Puesto del supervisor</b>	Gerente General
<b>Puestos a los que supervisa directamente</b> siguientes puestos	Ejerce supervisión directa sobre los

Puestos	Número de personas
Auxiliar o Asistente de Contabilidad	3
Proveedor	1
Bodega	1
Encargado de Recepción	1
Encargado de Salón	1
Encargado de Seguridad	1
Encargado de Mantenimiento	1
Encargada de Mucamas y Jefa de Lavandería	1

### Descripción General

Responsable de coordinar las actividades diarias, semanales, mensuales y anuales relacionadas con la planificación, organización, dirección y control de todos los asuntos administrativos y financieros que tienen que ver con el funcionamiento del hotel. Encargado de los controles, supervisión, asesoramiento de todo lo referente al área financiera contable, además le corresponde el análisis y la situación de los estados financieros de la empresa.

## *Descripción Específica*

### ***Tareas Diarias***

- ✓ Controles para garantizar el buen uso de los materiales de construcción.
- ✓ Supervisión y control de cierres diarios de caja (hotel, tienda y restaurante).
- ✓ Inclusión de los depósitos al sistema contable (colones y dólares).
- ✓ Supervisión e informe de bancos.
- ✓ Supervisión de ventas e inventarios (alimentos, bebidas y tienda).
- ✓ Supervisión de facturación y ocupación del hotel.
- ✓ Supervisión del manejo de las transacciones con tarjetas de crédito.
- ✓ Asesoramiento en el área contable a Gerencia.
- ✓ Supervisión de los cálculos y pagos del impuesto de servicio, de acuerdo al auxiliar.
- ✓ Revisión de cheques con sus respectivas cuentas contables, autorizaciones y facturación.
- ✓ Montaje del sistema contable para que trabaje de manera integrada, (modulo de hotel, cuentas por pagar, ventas del restaurante y tienda, cheques y planillas).
- ✓ Realizar ajustes diarios en el sistema, debido a correcciones en la facturación del hotel, restaurante y tienda.
- ✓ Supervisión y adiestramiento de los empleados en cada uno de los módulos del sistema para evacuar dudas y sugerirlas mejoras respectivas para agilizar el manejo de los mismos.

### ***Tareas Semanales***

- ✓ Revisar facturas de proveedores con inclusión al sistema.
- ✓ Revisión de cheques de proveedores.
- ✓ Revisión de planilla.
- ✓ Revisión de cheques de planillas y aplicación de pagos por Internet.
- ✓ Reuniones con los jefes de Departamentos para evaluar el comportamiento y disciplina del personal, además para evaluar situaciones especiales que se presentan en cada departamento, en relación al manejo de personal.
- ✓ Confeccionar las amonestaciones cada vez que sea necesario.
- ✓ Revisar liquidaciones del personal de construcción.
- ✓ Supervisión y análisis de costos.

### ***Tareas Mensuales***

- ✓ Revisión de planillas (semanales y quincenales) y conciliación mensual en el Balance de Comprobación.
- ✓ Revisión de la planilla de construcción (150 personas).
- ✓ Revisión y supervisión de cuentas por cobrar (clientes) y conciliación en el Balance de Comprobación.
- ✓ Control y supervisión de ajustes en inventarios permanentes.
- ✓ Conciliaciones bancarias.

- ✓ Supervisión de arqueos de caja chica.
- ✓ Análisis de costos del hotel, tienda y restaurante.
- ✓ Supervisión en los cálculos para la declaración del impuesto de ventas de acuerdo al auxiliar.
- ✓ Supervisión de los informes para el cálculo del Impuesto Costarricense de Turismo.
- ✓ Inclusión de activos y generación de depreciaciones en el sistema, así como la supervisión y pase al Balance de Comprobación.
- ✓ Supervisión y conciliación de cuentas en el Balance de Comprobación, tales como gastos diferidos, pólizas, suscripciones, canjes, activos, impuesto de servicio, bancos (tres cuentas nacionales en colones y dólares, y una cuenta internacional.).
- ✓ Implementación de asientos de ajuste de otras cuentas.
- ✓ Cierres mensual de contabilidad.
- ✓ Informe a Gerencia.
- ✓ Análisis financieros de la empresa donde se realizan proyecciones a futuro para analizar diferentes comportamientos y que sirvan de parámetro para toma de decisiones.
- ✓ Informe semestral al banco.

### ***Tareas Anuales***

- ✓ Realizar ajustes por Diferencial Cambiario.
- ✓ Realizar ajustes de inventarios.
- ✓ Realizar el cierre anual de contabilidad.
- ✓ Preparar la declaración de Impuesto de la Renta.
- ✓ Verificación de activos.
- ✓ Análisis de Estados Financieros.
- ✓ Preparar informe para Gerencia, Socios y Banco.
- ✓ Confección de la Declaración Jurada de Consumo Energético.

#### **1. Requisitos intelectuales**

- **Formación Académica**

Para ejercer el puesto se requiere como mínimo de Licenciatura en Administración de Empresas o afín. Deseable Post-grado en especialidades definidas, o equivalentes al desarrollo del puesto. Dominio del Idioma Inglés.

- **Experiencia Laboral**

Requiere como mínimo de 6 años de experiencia previa en puestos afines.

- **Capacidad Mental**

Para el desempeño del puesto se debe tener indispensable concentración mental.

## **2. Requisitos Físicos**

- **Esfuerzo Físico**

El esfuerzo físico es considerado ligero, el trabajo exige permanecer sentado mientras se desempeñan la mayoría de las funciones y en ocasiones debe desplazarse fuera de la oficina.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera indispensable al menos tres de los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista, tacto y oído.

- **Destrezas y Habilidades**

El trabajo que se realiza requiere indispensable comunicación oral, escrita, liderazgo, tolerancia y creatividad.

## **3. Responsabilidades**

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, máquinas, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo. Es responsable, entre otras cosas de: computadora, y suministros de oficina.

- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

Tiene responsabilidad por la recepción, manejo, custodia y entrega de dinero, fondos y/o títulos valores necesarios para la operación de la empresa.

- **Por manejo de Información Confidencial**

Ejerce responsabilidad por el manejo de información confidencial al desempeñar su puesto de trabajo.

- **Supervisión Recibida**

Para el desempeño del puesto de trabajo la supervisión recibida es ocasional

- **Supervisión Ejercida**

Ejerce supervisión sobre otros puestos de trabajo.

#### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

En general, las condiciones ambientales son buenas y se expone a ciertos riesgos cuando desempeña sus funciones como la pérdida de visión y el grado de exposición es alto y dolores de espalda. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

Mantiene relación con personas externas e internas de la empresa, además de su superior y de los compañeros/as de trabajo.

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### *Identificación del puesto:*

<b><i>Nombre del puesto</i></b>	Auxiliar o Asistente de Contabilidad
<b><i>Área</i></b>	Administrativa Financiera
<b><i>Departamento</i></b>	Administrativa Financiera
<b><i>Unidad</i></b>	Contabilidad
<b><i>Puesto del supervisor</i></b>	Gerente Administrativo Financiero
<b><i>Puestos a los que supervisa directamente</i></b>	No ejerce supervisión directa sobre ningún puesto

### *Descripción General*

Responsable de asistir al contador de la empresa en las funciones básicas de costos, realización de planillas, del control de todo lo referente a cuentas por pagar, manejo de caja chica de contabilidad, control y manejo de las cuentas por cobrar. Elaborar los cheques, atender a empleados y llevar el control de los rebajos de cuentas por cobrar a empleados.

### *Descripción Específica*

#### ***Encargado de costos***

- ✓ Hacer los desgloses de monedas y billetes para el pago de la planilla de construcción.
- ✓ Llenar los datos correspondientes a cada empleado de construcción a los sobres para hacer pago de la planilla.
- ✓ Realizar cotizaciones de precios
- ✓ Realizar mensualmente la planilla del INS, incluyendo a empleados nuevos y excluyendo a los que salen.
- ✓ Realizar la planilla de la CCSS mensualmente.
- ✓ Tomar datos a cada empleado que necesite una apertura de cuenta en el Banco Nacional de Costa Rica.
- ✓ Tomar datos personales cuando ingresa un trabajador nuevo a la empresa.

- ✓ Revisar las facturas del Restaurante contra las comandas correspondientes a cada factura.
- ✓ Hacer inventario diario de las bodegas de cocina y bar.
- ✓ Revisión de comandas contra facturas
- ✓ Preparar Constancias salariales.
- ✓ Hacer cartas de recomendación.
- ✓ Atender a empleados para boletas del INS y CCSS.

### ***Encargado de Cuentas por pagar***

- ✓ Hacer cheques para proveedores.
- ✓ Entregar cheques
- ✓ Hacer planilla semanal, quincenal y bisemanal.
- ✓ Llenar los sobres correspondientes al sueldo de cada empleado de construcción para posteriormente hacer el pago respectivo de planilla.
- ✓ Hacer pago de planilla de construcción al mismo tiempo se le toma la firma a cada uno de los empleados de construcción.
- ✓ Preparar liquidaciones.
- ✓ Recibir trámites de pago tour operadores y proveedores.
- ✓ Archivar toda la papelería que se relaciona con esta área.
- ✓ Pasar facturas al sistema Hovisis a Cuentas por pagar
- ✓ Realizar boletas de incapacidades.
- ✓ Realizar cartas de amonestación
- ✓ Realizar cartas de despido
- ✓ Retención del Impuesto de Renta
- ✓ Inclusión de facturas de cuentas por pagar

### ***Encargado de Cuentas por cobrar***

- ✓ Revisión de los cierres de caja de restaurante
- ✓ Determinar el 10% y extra tips en el restaurante.
- ✓ Revisión de los cierres de caja de recepción
- ✓ Sacar las cuentas por cobrar
- ✓ Tramitar las cuentas
- ✓ Enviar documentación a San José
- ✓ Incluir cuentas x pagar al sistema Hovisis
- ✓ Enviar facturas por fax a las agencias
- ✓ Hacer notas de crédito y de débito
- ✓ Manejo de la caja chica de contabilidad
- ✓ Control y manejo de las cuentas por cobrar a las agencias que tienen relaciones comerciales con el hotel.
- ✓ Actualizar la base de datos de cuentas por cobrar de cada agencia en el sistema
- ✓ Hacer los depósitos bancarios de los cierres de restaurante y recepción.
- ✓ Cobrar a las agencias
- ✓ Archivar documentación



## **2. Requisitos intelectuales**

- **Formación Académica**

Secundaria completa y aprobada o un Técnico Medio en Contabilidad.

- **Experiencia Laboral**

Requiere como mínimo de 6 meses a 1 año de experiencia previa en puestos afines.

- **Capacidad Mental**

Debe tener indispensable concentración mental.

## **2. Requisitos Físicos**

- **Esfuerzo Físico**

El esfuerzo físico es considerado ligero, el trabajo exige permanecer sentado mientras se desempeñan la mayoría de las funciones y en ocasiones debe desplazarse fuera de la oficina.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera indispensable al menos tres de los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista, tacto y oído.

- **Destrezas y Habilidades**

El trabajo que se realiza requiere indispensable destreza manual, auditiva y visual, aparte de ser muy ordenado. Además de deseable comunicación oral, escrita y creatividad.

## **3. Responsabilidades**

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, máquinas, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo. Es responsable, entre otras cosas de: computadora, y suministros de oficina.

- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

Tiene responsabilidad por la recepción, manejo, custodia y entrega de dinero, fondos y/o títulos valores necesarios para la operación de la empresa.

- **Por manejo de Información Confidencial**

No ejerce responsabilidad por el manejo de información confidencial al desempeñar su puesto de trabajo.

- **Supervisión Recibida**

Las tareas se ejecutan bajo inmediata supervisión e instrucciones constantes, detalladas y precisas.

- **Supervisión Ejercida**

No ejerce supervisión sobre otro puesto de trabajo.

#### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

En general, las condiciones ambientales son buenas ya que existe buena ventilación, iluminación y limpieza, no está expuesto a riesgos de accidentes o enfermedades de trabajo, pero en grado bajo a la pérdida visual y sedentarismo. Además de dolor de espalda en un grado alto de exposición, dolor de cabeza y cansancio en grado moderado. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

La mayor parte del tiempo se relaciona con personas internas y la relación consiste por lo general, en la atención de consultas de sus compañeros de trabajo. Asimismo con personas externas a la empresa como proveedores.

---

---

# Dirección de Mercadeo y Ventas

---

---

# Departamento Mercadeo

---

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### *Identificación del puesto:*

<b><i>Nombre del puesto</i></b>	Gerente de Mercadeo y Ventas
<b><i>Área</i></b>	Dirección Ventas y Mercadeo
<b><i>Departamento</i></b>	Ventas
<b><i>Unidad</i></b>	Ventas
<b><i>Puesto del supervisor</i></b>	Gerente General
<b><i>Puestos a los que supervisa directamente</i></b>	Ejerce supervisión directa sobre el puesto de asistente de ventas.

<b>Puestos</b>	<b>Número de personas</b>
Asistente de Ventas	1

### *Descripción General*

Encargado de lo relacionado con las ventas y el mercadeo, como la elaboración de políticas de ventas y estrategias de mercadeo. Asimismo responsable de investigaciones de mercado para brindar apoyo a las decisiones gerenciales enfocado al mejoramiento del hotel.

### *Descripción Específica*

- ✓ Elaborar políticas de ventas
- ✓ Establecer estrategias de mercado
- ✓ Presentación de nuevos clientes a nivel nacional e internacional
- ✓ Dar soporte a Reservas
- ✓ Brindar ayuda a la unidad de contabilidad en lo relacionado con las cotizaciones especiales y créditos.
- ✓ Realizar Investigaciones de mercado para apoyar las decisiones gerenciales en aspectos de políticas de ventas y compras.
- ✓ Lectura de correspondencia electrónica

- ✓ Revisión de publicidad del hotel
- ✓ Participar en seminarios, capacitaciones
- ✓ Realizar presentaciones del Hotel
- ✓ Realizar visitas a las Agencias
- ✓ Enviar información de ventas y mercadeo
- ✓ Encargado de la preparación de Informes
- ✓ Preparación anual de mercadeo y ventas

## **1. Requisitos intelectuales**

- **Formación Académica**

Educación universitaria completa, preferiblemente en Administración de Empresas. Además de seminarios de mercadeo y Ventas. Adicional debe de tener un excelente dominio del Idioma Ingles.

- **Experiencia Laboral**

Requiere de más de 1 año de experiencia en puestos similares.

- **Capacidad Mental**

Debe tener indispensable concentración mental para desempeñar su puesto de trabajo.

## **2. Requisitos Físicos**

- **Esfuerzo Físico**

El trabajo exige estar sentado y caminando, el esfuerzo físico en la realización de labores es ligero.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera especial, al menos tres de los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista, oído y tacto.

- **Destrezas y Habilidades**

Las actividades a las cuales se expone constantemente son muy variadas por lo que debe de contar con indispensable liderazgo, creatividad y tolerancia, comunicación oral a la hora de desempeñar su trabajo.

### **3. Responsabilidades**

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo como el material de promoción, computadoras, proyector multimedia, y equipo de oficina.

- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

Es responsable por la recepción, manejo, custodia y entrega de dinero, fondos y/o títulos valores necesarios para la operación de la empresa.

- **Por manejo de Información Confidencial**

Ejerce responsabilidad por el manejo de información confidencial de la empresa.

- **Supervisión Recibida**

La supervisión que recibe es ocasional

- **Supervisión Ejercida**

Le corresponde la supervisión del puesto de asistente de mercadeo y ventas.

### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

Al desempeñar su puesto de trabajo requiere del traslado de un lugar a otro, por lo que se expone a riesgos de accidentes en este caso accidentes de tránsito, asaltos; ya que debe de visitar agencias y empresas dentro y fuera del país. El grado de exposición física es considerado moderado. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

La mayor parte del tiempo mantiene relación con clientes, además de sus compañeros (as) de trabajo y/o sus superiores.

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### *Identificación del puesto:*

<b><i>Nombre del puesto</i></b>	Asistente de Mercadeo y Ventas
<b><i>Área</i></b>	Dirección Mercadeo y Ventas
<b><i>Departamento</i></b>	Ventas
<b><i>Unidad</i></b>	Ventas
<b><i>Puesto del supervisor</i></b>	Gerente de Mercadeo y Ventas
<b><i>Puestos a los que supervisa directamente</i></b>	No ejerce supervisión directa sobre ningún puesto

### *Descripción General*

Responsable de la asistencia a agencias de viaje nacionales y extranjeras, además de velar por que la publicidad y promoción estén acordes al producto, la realización de cotizaciones, el manejo de caja chica, las ventas directas en Internet, la asistencia a reservas y visita asistencia a mercadeo corporativo.

### *Descripción Específica*

- ✓ Revisión de correos
- ✓ Programación diaria y semanal de visitas
- ✓ Reportes de avances
- ✓ Compra de materiales
- ✓ Supervisión de material publicitario
- ✓ Atención de llamadas telefónicas
- ✓ Visitas a las agencias
- ✓ Pagos de recibos (alquiler, electricidad)
- ✓ Realizar cotizaciones
- ✓ Manejo de caja chica
- ✓ Ventas
- ✓ Realizar asistencia a reservas



## **2. Requisitos intelectuales**

- **Formación Académica**

Bachillerato en Mercadeo o en Administración de Empresas Turísticas con Énfasis en Hotelería y Agencias de viajes. Debe tener excelente dominio del Idioma Inglés.

- **Experiencia Laboral**

Requiere más de un año de experiencia previa en puestos similares.

- **Capacidad Mental**

Debe tener indispensable concentración mental para desempeñar su puesto de trabajo.

## **2. Requisitos Físicos**

- **Esfuerzo Físico**

El trabajo exige estar sentado y caminando, el esfuerzo físico en la realización de labores es ligero.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera especial, al menos tres de los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista, oído y tacto.

- **Destrezas y Habilidades**

El desempeño del trabajo requiere de indispensable de comunicación oral y escrita, además de tolerancia, creatividad, liderazgo y destreza manual.

## **3. Responsabilidades**

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo como computadora, material de promoción, muebles y artículos de oficina.

- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

Es responsable por la recepción, manejo, custodia y entrega de dinero, fondos y/o títulos valores necesarios para la operación de la empresa.

- **Por manejo de Información Confidencial**

Ejerce responsabilidad por el manejo de información confidencial de la empresa.

- **Supervisión Recibida**

La supervisión que recibe es ocasional.

- **Supervisión Ejercida**

No le corresponde supervisión de ningún puesto de trabajo.

#### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

Al desempeñar su puesto de trabajo requiere del traslado de un lugar a otro, por lo que se expone a riesgos de accidentes, en este caso accidentes de tránsito y asaltos, donde el grado de exposición física es alto; ya que debe de realizar visitas a agencias, compra de materiales y envío de encomiendas. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

La mayor parte del tiempo tiene relación con contactos exteriores como clientes, además de sus superiores.

# Departamento Ventas

---

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### *Identificación del puesto:*

<i>Nombre del puesto</i>	Gerente Comercial
<i>Área</i>	Dirección Ventas y Mercadeo
<i>Departamento</i>	Ventas
<i>Unidad</i>	Ventas
<i>Puesto del supervisor</i>	Gerente General
<i>Puestos a los que supervisa directamente</i>	No ejerce supervisión directa sobre ningún puesto

### *Descripción General*

Responsable de la cotización y coordinación de compras del menaje de habitaciones, spa y lavandería. Además de coordinar pedidos y pagos.

### *Descripción Específica*

- ✓ Realizar compras
- ✓ Coordinar pedidos
- ✓ Coordinar compras
- ✓ Hacer cotizaciones
- ✓ Ayudar en actividades del restaurante
- ✓ Traer muebles
- ✓ Ayudar a suplir las necesidades del restaurante, mantenimiento y de las mucamas.

### *3. Requisitos intelectuales*

- **Formación Académica**

Requiere como mínimo bachiller en Administración de Empresas, adicional del conocimiento del idioma Inglés.

- **Experiencia Laboral**

De 6 meses a 1 año de experiencia en puestos similares.

- **Capacidad Mental**

Debe tener indispensable concentración mental para desempeñar su puesto de trabajo.

## **2. Requisitos Físicos**

- **Esfuerzo Físico**

El trabajo exige estar sentado y caminando, el esfuerzo físico en la realización de labores es ligero.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera especial, al menos tres de los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista, oído y tacto.

- **Destrezas y Habilidades**

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se efectúan actividades básicas, pero requiere indispensable comunicación oral y escrita además de tolerancia. También deseable destreza manual.

## **3. Responsabilidades**

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo como el vehículo que utiliza.

- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

Es responsable por la recepción, manejo, custodia y entrega de dinero, fondos y/o títulos valores necesarios para la operación de la empresa.

- **Por manejo de Información Confidencial**

Ejerce responsabilidad por el manejo de información confidencial de la empresa.

- **Supervisión Recibida**

La supervisión que recibe es constante.

- **Supervisión Ejercida**

No le corresponde supervisión de ningún puesto de trabajo.

#### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

Al desempeñar su puesto de trabajo requiere del traslado de un lugar a otro, por lo que se expone a riesgos de accidentes en este caso accidentes de tránsito. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

La mayor parte del tiempo tiene relación con clientes, además de sus compañeros (as) de trabajo y/o sus superiores.

---

---

# Dirección Operativa

---

---

# Departamento Gerencia Operativa

---



## *Manual Descriptivo de Puestos*



### Identificación del puesto:

<b>Nombre del puesto</b>	Gerente Operativo
<b>Área</b>	Dirección Operativa
<b>Departamento</b>	Gerencia Operativa
<b>Unidad</b>	Gerencia Operativa
<b>Puesto del supervisor</b>	Gerente General
<b>Puestos a los que supervisa directamente</b>	Ejerce supervisión directa sobre los siguientes puestos

Puestos	Número de personas
Cajero	2

### Descripción General

Responsable de la supervisión del funcionamiento del área correspondiente a la Dirección Operativa, incluye el manejo y la supervisión del personal de esta área de trabajo, atención de consultas y quejas tanto de colaboradores (as), así como mantenerlos altamente motivados. Asimismo es responsable de la operatividad del hotel en las condiciones de excelencia fijadas por la Gerencia General.

### Descripción Específica

- ✓ Coordinar las labores del personal que se encuentra bajo su supervisión. (Área Operativa)
- ✓ Revisar cronogramas de construcción
- ✓ Coordinar cronograma de construcción
- ✓ Detalles de construcción
- ✓ Definir menú del grupo Swiss Travel y tipo de servicio
- ✓ Coordinar con jefes de salones cambio de mobiliario de restaurante
- ✓ Revisar detalles del grupo Disney
- ✓ Avanzar con el planteamiento de estándares para los diversas áreas de servicio

- ✓ Definir con el gerente general y la directora del Spa el traslado del mismo
- ✓ Realizar depósitos en el banco
- ✓ Atender al personal del Banco Nacional
- ✓ Estar pendiente del avance del gimnasio
- ✓ Establecer sitio y estilo del bar de la piscina
- ✓ Establecer mínimos de inventario de vinos en el bar del restaurante
- ✓ Revisar y confirmar menús y tipo de servicio con la unidad de reservas
- ✓ Entrevistas con personal del sistema de satélite para el uso del Internet
- ✓ Definir y solicitar el uso de satélite para el Internet

#### **4. Requisitos intelectuales**

- **Formación Académica**

Requiere como mínimo Bachiller en Administración de empresas, o su equivalente.

- **Experiencia Laboral**

Para desempeñar el puesto se requiere como mínimo de más de 1 año de experiencia en puestos similares.

- **Capacidad Mental**

Debe tener indispensable concentración mental para desempeñar su puesto de trabajo.

#### **2. Requisitos Físicos**

- **Esfuerzo Físico**

El trabajo exige estar trasladándose de un lugar a otro, el esfuerzo físico en la realización de labores es considerado ligero.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera especial, al menos dos de los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista y oído.

- **Destrezas y Habilidades**

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se efectúan actividades básicas. Requiere indispensable comunicación oral, tolerancia, creatividad, liderazgo y deseable destreza manual y comunicación escrita.

### **3. Responsabilidades**

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo.

- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

Es responsable por la recepción, manejo, custodia y entrega de dinero, fondos y/o títulos valores necesarios para la operación de la empresa.

- **Por manejo de Información Confidencial**

Tiene responsabilidad por el manejo de información confidencial de la empresa.

- **Supervisión Recibida**

La supervisión que recibe al se ejecutar las tareas es ocasional.

- **Supervisión Ejercida**

Le corresponde la supervisión del puesto de cajero.

### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

En general, las condiciones ambientales son buenas y adecuadas para el normal desempeño del puesto, no presenta riesgos. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

La mayor parte del tiempo tiene relación con clientes, además de sus compañeros (as) de trabajo y/o sus superiores.

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### *Identificación del puesto:*

<b><i>Nombre del puesto</i></b>	Cajero
<b><i>Área</i></b>	Dirección Operativa
<b><i>Departamento</i></b>	Gerencia Operativa
<b><i>Unidad</i></b>	Cajas
<b><i>Puesto del supervisor</i></b>	Gerente Operativo
<b><i>Puestos a los que supervisa directamente</i></b>	No ejerce supervisión directa sobre ningún puesto

### *Descripción General*

Responsable de realizar el cobro diario de todas las facturas de contado a los clientes que visiten el restaurante, hacer cargos de las facturas de las habitaciones. Es su responsabilidad, al final del día, imprimir los reportes respectivos del cierre de caja.

### *Descripción Específica*

- ✓ Realizar arqueo diarios de apertura y cierre de caja chica
- ✓ Facturar y cobrar las comidas de los clientes
- ✓ Hacer cargos de habitación
- ✓ Ordenar el lugar de trabajo
- ✓ Revisar que los suministros necesarios no falten
- ✓ Utilizar las máquinas de tarjetas de crédito
- ✓ Darle limpieza al lugar de trabajo y herramientas
- ✓ Comisionar a los guías de grupos cuando los traen por su gusto.
- ✓ Digitar el menú e imprimirlo
- ✓ Ayudar en el bar.
- ✓ Pulir cubertería

### 1. Requisitos intelectuales

- **Formación Académica**

Requiere como mínimo del Diplomado de Administración de Empresas, además de conocimiento en el idioma Inglés y computación.

- **Experiencia Laboral**

Para desempeñar el puesto se requiere como mínimo de 3 meses de experiencia en puestos similares.

- **Capacidad Mental**

Debe tener indispensable concentración mental para desempeñar su puesto de trabajo.

### 2. Requisitos Físicos

- **Esfuerzo Físico**

El trabajo exige estar sentado o de pie y desempeñarlo dentro de las instalaciones, el esfuerzo físico en la realización de labores es considerado ligero.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera especial, al menos dos de los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista y tacto.

- **Destrezas y Habilidades**

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se efectúan actividades básicas. Se sigue procedimientos claramente establecidos, pero requiere deseable destreza manual, comunicación oral, comunicación escrita, creatividad y tolerancia.

### 3. Responsabilidades

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo como computadora, caja, impresora, máquina de tarjeta y planta de sonido.

- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

Es responsable por la recepción, manejo, custodia y entrega de dinero, fondos y/o títulos valores necesarios para la operación de la empresa.

- **Por manejo de Información Confidencial**

No tiene ninguna responsabilidad por el manejo de información confidencial de la empresa.

- **Supervisión Recibida**

Las tareas se ejecutan bajo inmediata supervisión, e instrucciones constantes detalladas y precisas.

- **Supervisión Ejercida**

No le corresponde supervisión de ningún puesto de trabajo.

#### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

En general, las condiciones ambientales son buenas y adecuadas para el normal desempeño del puesto, no presenta riesgos. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

La mayor parte del tiempo tiene relación con clientes, además de sus compañeros (as) de trabajo y/o sus superiores.

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### Identificación del puesto:

<b>Nombre del puesto</b>	Encargado de Recepción
<b>Área</b>	Operativa
<b>Departamento</b>	Gerencia Operativa
<b>Unidad</b>	Recepción
<b>Puesto del supervisor</b>	Gerente General
<b>Puestos a los que supervisa directamente</b>	Recepción y transporte

Puestos	Número de personas
Recepcionista	7
Chofer	1

### Descripción General

Responsable de revisar y enseñar todas las labores de una recepción., revisar check-outs, revisar cierres y solucionar consultas de clientes, así como recibir sugerencias.

### Descripción Específica

- ✓ Supervisar la recepción
- ✓ Ayudar a contestar el teléfono
- ✓ Atención al cliente
- ✓ Transferir llamadas
- ✓ Realizar cotizaciones
- ✓ Coordinar eventos
- ✓ Atención a tour operadores
- ✓ Responsable de la contratación del personal.
- ✓ Responsable del servicio al cliente en la recepción.

## **1. Requisitos intelectuales**

- **Formación Académica**

Debe poseer como mínimo una Licenciatura Universitaria, además inglés conversacional avanzado.

- **Experiencia Laboral**

Requiere de experiencia mínima más de un año en puestos similares.

- **Capacidad Mental**

La concentración mental es indispensable para el desempeño del puesto.

## **2. Requisitos Físicos**

- **Esfuerzo Físico**

El trabajo exige estar de pie la mayor parte del tiempo, pero también requiere estar sentado. Incluye la aplicación del esfuerzo físico en la realización de las labores, el cual es considerado ligero.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera deseable, al menos tres de los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista, tacto y la agudeza auditiva.

- **Destrezas y Habilidades**

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se efectúan actividades básicas que requieren deseable destreza manual y concentración mental, tolerancia, comunicación oral, creatividad y comunicación escrita.

## **3. Responsabilidades**

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo, como lo es computadora, teléfono, impresora, sistema de hotelería, llavines y fax.



- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

Es responsable por la recepción, manejo, custodia y entrega de dinero, fondos y/o títulos valores necesarios para la operación de la empresa.

- **Por manejo de Información Confidencial**

Es responsable por el manejo de información confidencial al desempeñar su puesto de trabajo.

- **Supervisión Recibida**

Las tareas se ejecutan siempre bajo supervisión e instrucciones constantes.

- **Supervisión Ejercida**

Tiene la supervisión de personal de recepción y transportes.

#### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

En general, las condiciones ambientales son buenas, aunque se expone a enfermedades como el estrés que se considera de grado alto. El desempeño del trabajo exige que se traslade fuera de la oficina como al restaurante, habitaciones y oficina de contabilidad. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

La mayor parte del tiempo se relaciona con contactos directos con personas externas como clientes, además con personas internas como compañeros (as) de trabajo y/o sus superiores.

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### *Identificación del puesto:*

<i>Nombre del puesto</i>	Recepcionista
<i>Área</i>	Operativa
<i>Departamento</i>	Gerencia Operativa
<i>Unidad</i>	Recepción
<i>Puesto del supervisor</i>	Encargado de Recepción
<i>Puestos a los que supervisa directamente</i> puestos de trabajo.	No ejerce supervisión sobre otros

### *Descripción General*

Responsable de la atención y asesoría a los huéspedes del hotel, además de atender el teléfono, ofrecer y vender atractivos turísticos a los visitantes.

### *Descripción Específica*

- ✓ Atender el teléfono
- ✓ Transferir llamadas
- ✓ Responsable de realizar Check-In y Check-Out.
- ✓ Atención al cliente
- ✓ Venta y reserva de tours
- ✓ Atender quejas y dudas de huéspedes

### *1. Requisitos intelectuales*

- **Formación Académica**

Bachiller Universitario, además conocimientos en turismo, a parte de inglés conversacional avanzado.

- **Experiencia Laboral**

Requiere más de un año de experiencia en puestos similares.

- **Capacidad Mental**

La concentración mental es indispensable para el desempeño del puesto.

## **2. Requisitos Físicos**

- **Esfuerzo Físico**

El trabajo exige estar sentado y de pie la mayor parte del tiempo, no requiere de la aplicación del esfuerzo físico en la realización de las labores, el cual es considerado ligero. No existe el riesgo de sufrir accidentes de trabajo al desempeñar el puesto.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera indispensable, al menos tres de los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista, tacto y oído.

- **Destrezas y Habilidades**

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se efectúan actividades básicas que requieren indispensable destreza manual, agudeza visual, agudeza auditiva, tolerancia, comunicación oral, creatividad y comunicación escrita.

## **3. Responsabilidades**

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo, como lo es computadora, teléfono, impresora, sumadora y fax.

- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

No es responsable por la recepción, manejo, custodia y entrega de dinero, fondos y/o títulos valores necesarios para la operación de la empresa

- **Por manejo de Información Confidencial**

No tiene ninguna responsabilidad por el manejo de información confidencial de la empresa.

- **Supervisión Recibida**

Las tareas se ejecutan siempre bajo supervisión e instrucciones constantes.

- **Supervisión Ejercida**

No le corresponde la supervisión de personal

#### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

En general, las condiciones ambientales son buenas, no presenta riesgos de sufrir accidentes al desempeñar su puesto de trabajo. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

La mayor parte del tiempo se relaciona con contactos exteriores con los clientes, además de los compañeros (as) de trabajo y/o sus superiores.

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### *Identificación del puesto:*

<b><i>Nombre del puesto</i></b>	Reservas
<b><i>Área</i></b>	Operativa
<b><i>Departamento</i></b>	Gerencia Operativa
<b><i>Unidad</i></b>	Reservas
<b><i>Puesto del supervisor</i></b>	Gerente General
<b><i>Puestos a los que supervisa directamente</i></b>	No ejerce supervisión sobre otros puestos.

### *Descripción General*

Responsable del manejo y la atención de llamadas de los clientes, brindando la información solicitada por los mismos, además de procesar solicitudes de reservas por fax, email; chequeo y revisión del sistema y los archivos físicos para generar los reportes. Asimismo manejo y solicitudes de prepago de las agencias.

### *Descripción Específica*

- ✓ Atender llamadas de clientes
- ✓ Atención al cliente y recepción
- ✓ Aclarar consultas o dudas de clientes
- ✓ Brindar información
- ✓ Manejo de llamadas
- ✓ Atención, manejo y seguimiento de llamadas
- ✓ Información, seguimiento y confirmación de reservas
- ✓ Chequear el sistema
- ✓ Hacer revisión de los archivos físicos
- ✓ Elaboración y distribución de reportes semanales y diarios
- ✓ Entrega de documentación del ingreso de clientes
- ✓ Realizar ventas directas
- ✓ Confirmaciones
- ✓ Reporte de ventas
- ✓ Solicitud y revisión de prepago
- ✓ Cargos a tarjetas de crédito

- ✓ Reportes de ocupación

### **1. Requisitos intelectuales**

- **Formación Académica**

Bachiller Universitario o su equivalente, asimismo dominio del idioma inglés y conocimiento en paquetes computacionales. Deseable cursos de servicio al cliente.

- **Experiencia Laboral**

Requiere más de un año de experiencia en puestos similares.

- **Capacidad Mental**

La concentración mental es indispensable para el desempeño del puesto.

### **2. Requisitos Físicos**

- **Esfuerzo Físico**

El trabajo exige estar sentado la mayor parte del tiempo, no requiere de la aplicación del esfuerzo físico en la realización de las labores, el cual es considerado ligero. No existe el riesgo de sufrir accidentes de trabajo al desempeñar el puesto.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera indispensable, al menos tres de los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista, tacto y oído.

- **Destrezas y Habilidades**

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se efectúan actividades básicas que requieren indispensable destreza manual, agudeza visual, agudeza auditiva, tolerancia, comunicación oral, creatividad, comunicación escrita y concentración mental.

### **3. Responsabilidades**

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo, como la computadora, teléfono, impresora, sumadora y fax.

- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

No tiene ninguna responsabilidad por el manejo de dinero fondos y títulos valores a la hora de desempeñar el puesto de trabajo.

- **Por manejo de Información Confidencial**

No ejerce responsabilidad por el manejo de información confidencial de la empresa.

- **Supervisión Recibida**

Las tareas se ejecutan bajo supervisión ocasionalmente.

- **Supervisión Ejercida**

No le corresponde la supervisión de personal

#### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

En general, las condiciones ambientales son buenas y adecuadas para el normal desempeño del puesto, no presenta riesgos. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

La mayor parte del tiempo tiene relación con clientes, además de sus compañeros (as) de trabajo y/o sus superiores.

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### Identificación del puesto:

<b>Nombre del puesto</b>	Directora del Spa
<b>Área</b>	Operativa
<b>Departamento</b>	Gerencia Operativa
<b>Unidad</b>	Spa
<b>Puesto del supervisor</b>	Gerente General
<b>Puestos a los que supervisa directamente</b>	Ejerce supervisión sobre el puesto de terapeuta.

Puestos	Número de personas
Terapeuta	6

### Descripción General

Responsable del funcionamiento del spa, tanto dentro como fuera de este, capacitar al personal del spa, traer las mejores escuelas de estética, organizar programas nuevos en el spa como paquetes para agencias de viajes nacionales e internacionales, realizar el menú además de estar innovando y crear estrategias de venta, mantener el contacto con la Gerencia General y el departamento de Mercadeo para un mejor funcionamiento del Spa y ofrecer el mejor servicio al cliente.

### Descripción Específica

- ✓ Atención al cliente
- ✓ Mantenerse actualizada con las nuevas tendencias
- ✓ Capacitar al personal
- ✓ Enseñar técnicas nuevas
- ✓ Intentar traer las mejores escuelas de estética como Boreal Estética.
- ✓ Organizar programas
- ✓ Organizar paquetes para agencias de viajes
- ✓ Organizar el menú del Spa



- ✓ Introducir nuevos tratamientos
- ✓ Diseñar estrategias de venta
- ✓ Realizar inventarios de productos de uso y de venta

## **1. Requisitos intelectuales**

- **Formación Académica**

Segundo Ciclo de Enseñanza General Básica concluido y aprobado (Secundaria), asimismo cursos libres de masajes, anatomía y fisiología humana y estética, como faciales, tratamiento de hidratación, rejuvenecimiento, anti edad, nutrición de la piel, corporales como envolturas y exfoliaciones, beneficios, indicaciones y contraindicaciones.

- **Experiencia Laboral**

Requiere como mínimo dos años de experiencia en puestos similares.

- **Capacidad Mental**

La concentración mental es indispensable para el desempeño del puesto.

## **2. Requisitos Físicos**

- **Esfuerzo Físico**

El trabajo exige estar sentado, caminando e inclinado, no requiere de la aplicación del esfuerzo físico en la realización de las labores, el cual es considerado pesado. No existe el riesgo de sufrir accidentes de trabajo al desempeñar el puesto.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera indispensable, al menos tres de los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista, tacto y oído.

- **Destrezas y Habilidades**

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se requiere indispensable destreza manual, además se efectúan actividades básicas que requiere de agudeza visual, agudeza auditiva, tolerancia, comunicación oral, creatividad y comunicación escrita.

### **3. Responsabilidades**

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo, como lo son aceites corporales, cremas corporales y faciales, mezclas variadas para las envolturas y exfoliaciones corporales, cremas y kits para tratamientos faciales, kits para manicure y pedicures, kits para depilaciones.

Casilla de estética (masajes, faciales, envolturas exfoliaciones, equipo facial, lupa con rodines, vapor, tiras de manicure y pedicure, aparatología para depilaciones, tiras para baños de parafina para manos y pies).

- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

No ejerce responsabilidad por la recepción, manejo, custodia y entrega de dinero, fondos y/o títulos valores necesarios para la operación del Spa.

- **Por manejo de Información Confidencial**

No ejerce responsabilidad por el manejo de información confidencial de la empresa.

- **Supervisión Recibida**

Las tareas se ejecutan regularmente bajo supervisión e instrucciones constantes.

- **Supervisión Ejercida**

Ejerce supervisión sobre el personal del Spa.

### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

En general, las condiciones ambientales son muy buenas, ya que para desempeñar su puesto debe realizarlo en armonía y tranquilidad, igualmente con música; debe de tener equilibrio y paz interior. El desempeño del puesto puede presentar riesgos de accidentes, como caídas, además de enfermedades como alergias, hongos, infecciones en la piel, cortaduras. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

La mayor parte del tiempo se relaciona con contactos exteriores como clientes, además de los compañeros (as) de trabajo y/o sus superiores.

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### *Identificación del puesto:*

<b><i>Nombre del puesto</i></b>	Terapeuta
<b><i>Área</i></b>	Operativa
<b><i>Departamento</i></b>	Gerencia Operativa
<b><i>Unidad</i></b>	Spa
<b><i>Puesto del supervisor</i></b>	Directora del Spa
<b><i>Puestos a los que supervisa directamente</i></b>	No ejerce supervisión sobre otros puestos.

### *Descripción General*

Responsable de brindar a los clientes una variada línea de tratamientos con el objetivo de hacer sentir mejor a cada una de las personas que visitan el lugar, asesorándolos en la adquisición de los productos que se encuentran a la venta con el fin primordial de hacerlos sentir renovados y llenos de vida; asegurando una agradable experiencia.

### *Descripción Específica*

- ✓ Realizar tratamientos
- ✓ Realizar masajes
- ✓ Encender los instrumentos eléctricos
- ✓ Acomodar la camilla
- ✓ Organizar productos utilizados
- ✓ Esterilizar las brochas y esponjas
- ✓ Hacer manicure y pedicure
- ✓ Recoger paños sucios y esterilizar instrumentos utilizados
- ✓ Realizar masajes
- ✓ Organizar el armario
- ✓ Programar tratamientos
- ✓ Llenar voucher
- ✓ Realizar depilaciones
- ✓ Hacer bolas de algodón
- ✓ Realizar inventarios de productos de venta y uso frecuente del Spa
- ✓ Limpieza del Spa

- ✓ Sacar la basura
- ✓ Quitar sábanas sucias
- ✓ Colocar sábanas limpias
- ✓ Cambiar el mantel del mostrador
- ✓ Cambiar la decoración de los mostradores o exhibidores

## **1. Requisitos intelectuales**

### **• Formación Académica**

Segundo Ciclo de Enseñanza General Básica concluido y aprobado (Secundaria), además  
Curso de masajista  
Curso de estética.  
Dominio del Idioma ingles

### **• Experiencia Laboral**

Requiere como mínimo de 3 meses de experiencia en puestos similares.

### **• Capacidad Mental**

La concentración mental es indispensable para el desempeño del puesto.

## **2. Requisitos Físicos**

### **• Esfuerzo Físico**

El trabajo exige estar de pie, caminando e inclinado la mayor parte del tiempo, el esfuerzo físico en la realización de las labores es considerado muy pesado. No existe el riesgo de sufrir accidentes de trabajo al desempeñar el puesto.

### **• Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera indispensable, al menos tres de los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista, tacto y oído.

### **• Destrezas y Habilidades**

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se efectúan actividades básicas que requieren indispensable destreza manual, agudeza visual, agudeza auditiva, tolerancia, comunicación oral y creatividad.

## **3. Responsabilidades**

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo, como lo son cremas, aceites para masajes, tratamientos faciales y corporales, utensilios para manicure y pedicure, equipo facial como alta frecuencia, corriente galbanica y termoterapia.

- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

No tiene ninguna responsabilidad por el manejo de dinero Fondos y Títulos Valores de la empresa.

- **Por manejo de Información Confidencial**

No ejerce responsabilidad por el manejo de información confidencial de la empresa.

- **Supervisión Recibida**

Las tareas se ejecutan siempre bajo supervisión e instrucciones constantes.

- **Supervisión Ejercida**

No le corresponde la supervisión de personal

#### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

En general, las condiciones ambientales son buenas, aunque presenta riesgos a enfermedades como contagio de hongos o enfermedades, contagio viral e infecciones de grado de exposición alto, alergias a productos en la piel considerado de grado moderado. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

La mayor parte del tiempo se relaciona con contactos exteriores, con los clientes, además de los compañeros (as) de trabajo y/o sus superiores.

# Departamento Proveeduría y Bodega

---

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### *Identificación del puesto:*

<i>Nombre del puesto</i>	Proveedor
<i>Área</i>	Operativa
<i>Departamento</i>	Proveeduría y Bodega
<i>Unidad</i>	Bodega
<i>Puesto del supervisor</i>	Gerente Administrativo Financiero
<i>Puestos a los que supervisa directamente</i>	No ejerce supervisión sobre ningún puesto.

### *Descripción General*

Responsable de hacer los pedidos constantemente a proveedores y llevar el sistema de inventarios.

### *Descripción Específica*

- ✓ Realizar inventario de existencias
- ✓ Hacer órdenes de compra
- ✓ Realizar pedidos de mercadería a distintos distribuidores
- ✓ Atender a los proveedores
- ✓ Codificar la mercadería
- ✓ Supervisar el almacenamiento de la mercadería
- ✓ Revisión de las requisiciones y archivo de las mismas
- ✓ Llevar el sistema de inventarios
- ✓ Recibir facturas
- ✓ Realizar la digitación de inclusión al sistema de las requisiciones y entradas de facturas.

## **1. Requisitos intelectuales**

- **Formación Académica**

Segundo Ciclo de Enseñanza General Básica concluido y aprobado (Secundaria), además conocimiento en manejos de sistema de inventario.

- **Experiencia Laboral**

Requiere 6 meses de experiencia previa en la ejecución de labores relacionadas con el área de especialidad del puesto.

- **Capacidad Mental**

La concentración mental es indispensable para el desempeño del puesto.

## **2. Requisitos Físicos**

- **Esfuerzo Físico**

El trabajo exige estar sentado la mayor parte del tiempo, también el desplazarse de un lugar a otro. Incluye la aplicación del esfuerzo físico en la realización de las labores, el cual es considerado pesado.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera indispensable, al menos tres de los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista, tacto y la agudeza auditiva.

- **Destrezas y Habilidades**

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se efectúan actividades básicas que requieren indispensablemente de destreza manual y concentración mental, tolerancia, comunicación oral, creatividad. Además deseable comunicación escrita.

## **3. Responsabilidades**

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo, como lo es la computadora, calculadora, sistema de inventarios y artículos de oficina.



- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

No ejerce responsabilidad por la recepción, manejo, custodia y entrega de dinero, fondos y/o títulos valores necesarios para la operación de la empresa

- **Por manejo de Información Confidencial**

No tiene ninguna responsabilidad por el manejo de información confidencial de la empresa.

- **Supervisión Recibida**

Las tareas se ejecutan siempre bajo supervisión e instrucciones constantes.

- **Supervisión Ejercida**

No le corresponde la supervisión de personal

#### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

En general, las condiciones ambientales son buenas, aunque existe el riesgo de sufrir enfermedades y accidentes de trabajo como dolor de espalda y la vista en moderado y bajo grado de exposición respectivamente. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

El desempeño del trabajo exige relación la mayor parte del tiempo con personas externas como proveedores y representantes de ventas y también se relaciona con compañeros (as) de trabajo y/o sus superiores.

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### *Identificación del puesto:*

<i>Nombre del puesto</i>	Bodeguero
<i>Área</i>	Operativa
<i>Departamento</i>	Proveeduría y Bodega
<i>Unidad</i>	Bodega
<i>Puesto del supervisor</i>	Gerente Financiero
<i>Puestos a los que supervisa directamente</i>	No ejerce supervisión sobre ningún puesto.

### *Descripción General*

Responsable de distribuir la mercadería de la bodega principal a las diferentes áreas del hotel y de hacer pedido de los productos faltantes.

### *Descripción Específica*

- ✓ Realizar inventario de existencias
- ✓ Recibir mercadería
- ✓ Chequear pedidos
- ✓ Encargado de entregar o distribuir la mercadería
- ✓ Realizar el almacenamiento de la mercadería
- ✓ Chequear la mercadería
- ✓ Repartir comanderos ocasionalmente.

### *1. Requisitos intelectuales*

- **Formación Académica**

Segundo Ciclo de Enseñanza General Básica concluido y aprobado (Secundaria).

- **Experiencia Laboral**

Requiere mínimo de 3 meses de experiencia en puestos similares.

- **Capacidad Mental**

La concentración mental no es requerida para el desempeño del puesto.

## 2. Requisitos Físicos

- **Esfuerzo Físico**

El trabajo exige desplazarse la mayor parte del tiempo. Además al desempeñar el trabajo debe de ejecutar acciones que lo exponen a sufrir accidentes de trabajo, como el levantar objetos pesados y trasladarlos de un lugar a otro, donde el esfuerzo físico en la realización de las labores es considerado pesado.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera indispensable, al menos tres de los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista, tacto y la agudeza auditiva.

- **Destrezas y Habilidades**

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se efectúan actividades básicas que requieren de indispensable destreza manual y comunicación oral. Además deseable comunicación escrita, también ser honesto y responsable.

## 3. Responsabilidades

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo y es responsable de la bodega de la empresa.

- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

No tiene ninguna responsabilidad por la recepción, manejo, custodia y entrega de dinero, fondos y/o títulos valores necesarios para la operación de la empresa

- **Por manejo de Información Confidencial**

No ejerce responsabilidad por el manejo de información confidencial de la empresa.

- **Supervisión Recibida**

La frecuencia con la que recibe supervisión e instrucciones es regular.

- **Supervisión Ejercida**

No le corresponde la supervisión de personal

#### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

En general, las condiciones ambientales son buenas, aunque existe el riesgo de sufrir accidentes de trabajo en grado de exposición moderado. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

El desempeño del trabajo exige relación la mayor parte con compañeros (as) de trabajo y/o sus superiores.

# Departamento Servicios Generales

---

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### Identificación del puesto:

<b>Nombre del puesto</b>	Encargado Mantenimiento
<b>Área</b>	Operativa
<b>Departamento</b>	Servicios Generales
<b>Unidad</b>	Mantenimiento
<b>Puesto del supervisor</b>	Gerente Administrativo Financiero
<b>Puestos a los que supervisa directamente</b>	Ejerce supervisión directa sobre el puesto de mantenimiento.

Puestos	Número de personas
Mantenimiento	29

### Descripción General

Responsable de supervisar el mantenimiento en las diferentes áreas de la infraestructura del hotel; incluyendo las instalaciones; así mismo zonas verdes, planta de tratamiento, piscinas y parqueo. Además de mantener el orden y el aseo general de todas las instalaciones y alrededores.

### Descripción Específica

- ✓ Supervisar a los empleados
- ✓ Ayudar en la labor de mantenimiento (palear, recoger)
- ✓ Verificar que todo este en orden
- ✓ Ayudar en la siembra de pasto
- ✓ Reportar a los supervisores
- ✓ Recoger hojas
- ✓ Recoger basura

## **1. Requisitos intelectuales**

- **Formación Académica**

El noveno año del Segundo Ciclo de Educación General Básica.

- **Experiencia Laboral**

No es requerida la experiencia ya que se puede aprender, deseable 3 meses de experiencia en puestos anteriores.

- **Capacidad Mental**

La concentración mental es indispensable para el desempeño del trabajo.

## **2. Requisitos Físicos**

- **Esfuerzo Físico**

El trabajo exige desplazarse de un lugar a otro en forma constante, además de inclinarse y levantar objetos o cajas, dentro de las instalaciones de la empresa. Incluye la aplicación del esfuerzo físico en la realización de labores de limpieza, el cual es considerado ligero respecto a la actividad desempeñada. Existe riesgo de sufrir accidentes de trabajo.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera indispensable, al menos tres de los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista, tacto y la agudeza auditiva.

- **Destrezas y Habilidades**

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se efectúan actividades básicas que requieren indispensablemente de destreza manual, liderazgo y tolerancia, además deseable comunicación oral, concentración mental y creatividad.

## **3. Responsabilidades**

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, herramientas como moto guadañas, cuchillos, rastrillos, palas, materiales y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo y radio de comunicación.

- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

No ejerce responsabilidad por la recepción, manejo, custodia y entrega de dinero, fondos y/o títulos valores necesarios para la operación de la empresa

- **Por manejo de Información Confidencial**

No tiene ninguna responsabilidad por el manejo de información confidencial de la empresa.

- **Supervisión Recibida**

Las tareas se ejecutan siempre bajo supervisión.

- **Supervisión Ejercida**

Ejerce supervisión sobre el puesto de mantenimiento.

#### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

En general, las condiciones ambientales son buenas, ya que al desempeñar sus labores tiene que desplazarse dentro de las instalaciones y también fuera de ellas, ya que es responsable de coordinar, supervisar y dirigir al personal de mantenimiento. El desempeño del puesto expone a un alto riesgo de sufrir accidentes trabajo. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

La mayor parte del tiempo se relaciona únicamente con compañeros (as) de trabajo y/o sus superiores.



## *Manual Descriptivo de Puestos*



### *Identificación del puesto:*

<i>Nombre del puesto</i>	Mantenimiento
<i>Área</i>	Operativa
<i>Departamento</i>	Servicios Generales
<i>Unidad</i>	Mantenimiento
<i>Puesto del supervisor</i>	Encargado de Mantenimiento
<i>Puestos a los que supervisa directamente</i>	No ejerce supervisión directa sobre ningún puesto

### *Descripción General*

Responsable de dar mantenimiento en el área de restaurante e instalaciones como módulos, zonas verdes, piscinas y parqueo mantener el orden y el aseo general, asimismo de las instalaciones físicas internas como las oficinas, recepción y restaurante.

### *Descripción Específica*

#### *Área de restaurante*

- ✓ Cambiar bombillos.
- ✓ Limpieza de bodegas de electricidad.
- ✓ Limpieza de vidrios, barandales del balcón.
- ✓ Limpieza en zonas verdes.
- ✓ Sacar basura de módulos y del restaurante
- ✓ Ayudar a saloneros (organizar azúcar)
- ✓ Cambiar flores, agua a floreros y lavar floreros.
- ✓ Ayudar a revisar líneas telefónicas
- ✓ Ayudar a llevar frutas al restaurante
- ✓ Aspirar alfombras del restaurante
- ✓ Ayudar en la cocina
- ✓ Retocar muebles.
- ✓ Agregar agua a las plantas
- ✓ Hacer limpieza de planta de tratamiento

### ***Área de bodegas***

- ✓ Rellenar bodegas
- ✓ Recoger ropa
- ✓ Enviar a lavandería
- ✓ Distribuir producto de habitaciones en bodegas
- ✓ Pasar reportes de minibares
- ✓ Dar atención al cliente (huésped)
- ✓ Llevar maletas de huésped
- ✓ Asistir en el restaurante
- ✓ Asistir a las mucamas

### ***Área de módulos***

- ✓ Limpiar y lavar vidrios
- ✓ Destelar
- ✓ Recoger hojas
- ✓ Limpiar pintura
- ✓ Amueblar módulos
- ✓ Sacar basura de módulos
- ✓ Recoger basura
- ✓ Enviar ropa a lavandería
- ✓ Asistir a las Mucamas

### ***Área de piscinas***

- ✓ Hacer pruebas para aclarar el agua
- ✓ Revisar el Ph y la sal del agua
- ✓ Revisar la temperatura del agua
- ✓ Limpiar la piscina y aspirar
- ✓ Recoger hojas de la piscina
- ✓ Recoger basura de las zonas verdes
- ✓ Limpieza de los baños
- ✓ Lavar sanitarios
- ✓ Cambiar bombillos de los senderos
- ✓ Limpiar el techo de la bodega
- ✓ Acomodar bodega

### ***Área de Zonas Verdes (guadañeros)***

- ✓ Recoger y botar basura
- ✓ Sembrar pasto
- ✓ Descargar pasto
- ✓ Cortar pasto
- ✓ Barrer zonas verdes
- ✓ Limpiar los senderos

## ***Área de Jardines***

- ✓ Revisar y limpiar las tomas de agua
- ✓ Atomizar plantas de la huerta
- ✓ Sembrar plantas
- ✓ Fertilizar césped
- ✓ Fertilizar plantas del jardín
- ✓ Regar las plantas
- ✓ Transplantar plantas
- ✓ Limpiar la huerta

### **1. Requisitos intelectuales**

- **Formación Académica**

No requiere la conclusión del Primer Ciclo de Enseñanza General Básica (sexto grado de la escuela). Deseable Tercer grado del Primer Ciclo de Enseñanza General Básica aprobado como mínimo.

- **Experiencia Laboral**

No es requerida la experiencia ya que se puede aprender.

- **Capacidad Mental**

La concentración mental es deseable.

### **2. Requisitos Físicos**

- **Esfuerzo Físico**

El trabajo exige desplazarse de un lugar a otro en forma constante, además de inclinarse y levantar objetos o cajas, dentro y fuera de las instalaciones de la empresa. Incluye la aplicación del esfuerzo físico en la realización de labores de limpieza y reparación, el cual es considerado pesado. El riesgo de sufrir accidentes de trabajo como caídas e intoxicación por químicos utilizados es alto; además de cortaduras.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera indispensable, al menos cuatro de los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista, tacto, oído y olfato.

- **Destrezas y Habilidades**

El trabajo requiere de indispensable destreza manual, visual y auditiva, además de tolerancia, comunicación oral, concentración mental, creatividad.

### **3. Responsabilidades**

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo, como extensiones, limpiones, líquido para la limpieza de vidrios, escalera, radio de comunicación, productos de limpieza personal, mazo, pala, rastrillo, guadaña, delantal, mascarilla protectora, audífonos, entre otros.

- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

No ejerce responsabilidad por la recepción, manejo, custodia y entrega de dinero, fondos y/o títulos valores necesarios para la operación de la empresa

- **Por manejo de Información Confidencial**

No tiene ninguna responsabilidad por el manejo de información confidencial de la empresa.

- **Supervisión Recibida**

Las tareas se ejecutan siempre bajo supervisión e instrucciones constantes.

- **Supervisión Ejercida**

No le corresponde la supervisión de personal

### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

En general, las condiciones ambientales son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes, como caídas ya que exige subir escaleras, además de utilizar equipo que puede provocar accidentes. Exige el desplazamiento constante de un lugar a otro. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

La mayor parte del tiempo se relaciona únicamente con compañeros (as) de trabajo y/o sus superiores.

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### Identificación del puesto:

<b>Nombre del puesto</b>	Encargado de Seguridad
<b>Área</b>	Operativa
<b>Departamento</b>	Servicios Generales
<b>Unidad</b>	Seguridad
<b>Puesto del supervisor</b>	Gerente Administrativo Financiero
<b>Puestos a los que supervisa directamente</b>	Ejerce supervisión sobre los oficiales de seguridad.

Puestos	Número de personas
Oficial de Seguridad	9

### Descripción General

Responsable de supervisar a los oficiales de seguridad y velar por la seguridad, verificar que cumplan con las labores asignadas, y que se le brinde un buen servicio al cliente. Además mantenerse en contacto con la fuerza pública de Fortuna.

### Descripción Específica

- ✓ Elaborar el horario semanal (diurno y nocturno). Seguridad o vigilancia
- ✓ Supervisar que se cumpla con el horario que se encuentra establecido.
- ✓ Verificar que no existan anomalías durante las horas laborales de cada oficial.
- ✓ Velar por al seguridad de los clientes.
- ✓ Informar a gerencia sobre las anomalías que se puedan presentar en cualquiera de los turnos.
- ✓ Mantener contacto con la fuerza pública de la Fortuna
- ✓ Asesorar el personal
- ✓ Realizar las entrevistas de selección de personal con la aprobación de la gerencia.
- ✓ Corregir al personal
- ✓ Estar pendiente de los problemas del personal
- ✓ Organizar sistemas de seguridad para eventos especiales.
- ✓ Asesoramiento de personal

## **1. Requisitos intelectuales**

- **Formación Académica**

- ✓ Tercer año del colegio
- ✓ Curso básico policial (teórico- práctico).
- ✓ Curso psicológico
- ✓ Dictamen médico
- ✓ Estar inscrito en la fuerza pública
- ✓ Preferiblemente dominio del Idioma Inglés

- **Experiencia Laboral**

Requiere más de 1 año de experiencia en seguridad hotelera y servicio al cliente

- **Capacidad Mental**

La concentración mental y estabilidad emocional es indispensable para el desempeño del puesto de trabajo.

## **2. Requisitos Físicos**

- **Esfuerzo Físico**

El trabajo exige estar de pie la mayor parte del tiempo, también el desplazarse de un lugar a otro y estar viajando en forma constante, además de estar levantado y sentado cuando se está en la casetilla. Incluye la aplicación del esfuerzo físico en la realización de las labores, el cual es considerado ligero.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera indispensable, al menos tres de los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista, tacto y la agudeza auditiva.

- **Destrezas y Habilidades**

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se efectúan actividades básicas que requieren indispensablemente de destreza manual y concentración mental, tolerancia, comunicación oral, creatividad. Además deseable comunicación escrita y liderazgo.

### **3. Responsabilidades**

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo, como lo es el radio de comunicación, vara policial, cinturones y esposas.

- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

No tiene responsabilidad por la recepción, manejo, custodia y entrega de dinero, fondos y/o títulos valores necesarios para la operación de la empresa

- **Por manejo de Información Confidencial**

No ejerce ninguna responsabilidad por el manejo de información confidencial de la empresa.

- **Supervisión Recibida**

Las tareas se ejecutan siempre bajo supervisión e instrucciones constantes.

- **Supervisión Ejercida**

Le corresponde la supervisión de personal, específicamente del puesto de oficial de seguridad.

### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

En general, las condiciones ambientales son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes, como caídas ya que exige subir a escaleras y el desplazamiento constante de un lugar a otro. Existe el riesgo de sufrir accidentes de trabajo como caídas en bajo grado de exposición y alto grado en accidentes de tránsito. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

La mayor parte del tiempo mantiene relación con personas externas como clientes, visitantes, proveedores, además de los compañeros (as) de trabajo y sus superiores.

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### *Identificación del puesto:*

<b><i>Nombre del puesto</i></b>	Oficial de Seguridad
<b><i>Área</i></b>	Operativa
<b><i>Departamento</i></b>	Servicios Generales
<b><i>Unidad</i></b>	Seguridad
<b><i>Puesto del supervisor</i></b>	Encargado de Seguridad
<b><i>Puestos a los que supervisa directamente</i></b>	No ejerce supervisión sobre ningún otro puesto.

### *Descripción General*

Responsable de la vigilancia de todas las instalaciones del hotel, iniciando en la entrada principal; además brinda información al cliente o visitante. Asimismo orienta al visitante y es el encargado de velar por la organización vehicular, de igual forma vigilar la seguridad de los clientes.

### *Descripción Específica*

#### ***Puesto de la entrada***

- ✓ Controlar la entrada de vehículos al hotel.
- ✓ Anotar número de placa de todo vehículo que ingresa y cantidad de personas que ingresan
- ✓ Brindar información al cliente o visitante
- ✓ Mantener la bitácora de control diario.
- ✓ Consultar al cliente hacia que lugar del hotel se dirige
- ✓ Consultar si tiene reservación o no.
- ✓ Informar al compañero de parqueo
- ✓ Informar a recepción o restaurante
- ✓ Informar al compañero de parqueo
- ✓ Chequear vehículos de los empleados a la salida
- ✓ Informar al compañero si existe alguna anomalía



- ✓ En la noche barrer caños
- ✓ Encender las luces de la entrada
- ✓ Limpiar la caseta
- ✓ Hacer informe en la bitácora

### ***Puesto del parqueo***

- ✓ Organizar a los vehículos en el parqueo
- ✓ Recibir a los clientes y orientarlos
- ✓ Brindar información al cliente o visitante
- ✓ Consultar si tiene reservación o no.
- ✓ Realizar recorrido por las instalaciones.
- ✓ Ayudar con las maletas
- ✓ Hacer revisión de los bolsos de los empleados
- ✓ Velar por la seguridad de los clientes
- ✓ Realizar la inspección de obreros a la hora de salida
- ✓ Informar al encargado de cualquier anomalía que se presente en el hotel
- ✓ Verificar que las luces de la piscina queden encendidas en la noche
- ✓ Encender las luces del sendero
- ✓ Informar a recepción o restaurante
- ✓ Anotar todo vehículo que ingresa
- ✓ Revisar bodegas

### **1. Requisitos intelectuales**

- **Formación Académica**

- ✓ Primaria completa
- ✓ Curso básico policial (teórico- práctico).
- ✓ Curso psicológico
- ✓ Dictamen médico
- ✓ Preferiblemente dominio del Idioma Inglés

- **Experiencia Laboral**

Requiere de 6 meses a 1 año de experiencia en seguridad hotelera y servicio al cliente

- **Capacidad Mental**

La concentración mental es indispensable para el desempeño del puesto de trabajo.

## 2. Requisitos Físicos

- **Esfuerzo Físico**

El trabajo exige estar de pie o caminando la mayor parte del tiempo, también el desplazarse de un lugar a otro y estar viajando en forma constante, además de estar levantado y sentado cuando se está en la casetilla. Incluye la aplicación del esfuerzo físico en la realización de las labores, el cual es considerado ligero.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera indispensable, al menos tres de los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista, tacto y la agudeza auditiva.

- **Destrezas y Habilidades**

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se efectúan actividades básicas que requieren indispensablemente de destreza manual y concentración mental, tolerancia, comunicación oral, creatividad. Además deseable comunicación escrita y liderazgo.

## 3. Responsabilidades

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo, como lo es el radio de comunicación, vara policial, cinturones, teléfono, papelería para control, linternas y esposas.

- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

No tiene ninguna responsabilidad por la recepción, manejo, custodia y entrega de dinero, fondos y/o títulos valores necesarios para la operación de la empresa

- **Por manejo de Información Confidencial**

No ejerce responsabilidad por el manejo de información confidencial de la empresa.

- **Supervisión Recibida**

Las tareas se ejecutan siempre bajo supervisión e instrucciones constantes.

- **Supervisión Ejercida**

No le corresponde la supervisión de personal

#### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

En general, las condiciones ambientales son buenas, aunque presenta riesgos en grado de exposición alto cuando se encuentran en la casetilla especialmente en la noche ya que están arriesgando a ser asaltados, amordazados o agredidos físicamente por delincuentes, también a sufrir algún percance ya que el desempeño del trabajo exige el desplazamiento constante de un lugar a otro. Existe el riesgo de sufrir accidentes de trabajo como caídas en bajo grado de exposición y alto grado en accidentes de tránsito. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

La mayor parte del tiempo se relaciona con persona externas y además con compañeros (as) de trabajo y/o sus superiores.

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### *Identificación del puesto:*

<b><i>Nombre del puesto</i></b>	Miscelánea
<b><i>Área</i></b>	Operativa
<b><i>Departamento</i></b>	Servicios Generales
<b><i>Unidad</i></b>	Limpieza
<b><i>Puesto del supervisor</i></b>	Gerente General
<b><i>Puestos a los que supervisa directamente</i></b>	No ejerce supervisión directa sobre ningún puesto

### *Descripción General*

Responsable de mantener el orden y el aseo general de las instalaciones físicas internas de las oficinas, recepción y restaurante.

### *Descripción Específica*

- ✓ Barrer y limpiar las oficinas, salas de espera y recepción
- ✓ Limpieza del restaurante y del bar.
- ✓ Limpieza de servicios sanitarios.
- ✓ Limpieza de las oficinas
- ✓ Sacudir las paredes
- ✓ Limpieza del salón.
- ✓ Limpieza de la sala de reuniones.
- ✓ Sacudir muebles, sillas, estantes, archivos, paredes.
- ✓ Agregar agua a las plantas
- ✓ Mantener el mobiliario de las salas de espera limpio y debidamente ordenado
- ✓ Sacar la basura
- ✓ Colocar las bolsas de basura en los respectivos basureros.
- ✓ Limpiar los espejos
- ✓ Sacudir los vidrios
- ✓ Limpiar todos los vidrios y paredes de las oficinas, recepción y restaurante.

### **1. Requisitos intelectuales**

- **Formación Académica**

Primer Ciclo de Enseñanza General Básica concluido y aprobado (sexto grado).

- **Experiencia Laboral**

Requiere de tres meses de experiencia previa en puestos similares.

- **Capacidad Mental**

La concentración mental no es requerida.

### **2. Requisitos Físicos**

- **Esfuerzo Físico**

El trabajo exige desplazarse de un lugar a otro en forma constante, dentro de las instalaciones de la empresa. Incluye la aplicación del esfuerzo físico en la realización de labores de limpieza, el cual es considerado ligero. Existe el riesgo de sufrir accidentes de trabajo.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera indispensable, al menos dos de los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista y tacto. Y no es requerida la agudeza auditiva.

- **Destrezas y Habilidades**

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se efectúan actividades básicas que requieren indispensablemente la destreza manual, además de comunicación oral, tolerancia y creatividad.

### **3. Responsabilidades**

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo, como escobas, desinfectante, palo piso, entre otros.

- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

No tiene ninguna responsabilidad por la recepción, manejo, custodia y entrega de dinero, fondos y/o títulos valores necesarios para la operación de la empresa

- **Por manejo de Información Confidencial**

No ejerce responsabilidad por el manejo de información confidencial de la empresa.

- **Supervisión Recibida**

Las tareas se ejecutan bajo inmediata supervisión e instrucciones constantes.

- **Supervisión Ejercida**

No le corresponde la supervisión de personal

#### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

En general, las condiciones ambientales son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes, ya que exige el desplazamiento constante de un lugar a otro. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

La mayor parte del tiempo se relaciona únicamente con compañeros (as) de trabajo y/o sus superiores.

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### Identificación del puesto:

<b>Nombre del puesto</b>	Jefa de Lavandería
<b>Área</b>	Operativa
<b>Departamento</b>	Servicios Generales
<b>Unidad</b>	Lavandería
<b>Puesto del supervisor</b>	Encargada de mucamas y lavandería
<b>Puestos a los que supervisa directamente</b>	Lavandería

Puestos	Número de personas
Lavandería	2

### Descripción General

Responsable del lavado de ropa de las habitaciones, restaurante, spa, además de la supervisión de la ropa, distribución y del control del producto.

### Descripción Específica

- ✓ Lavar ropa habitaciones
- ✓ Lavar manteles, servilletas de restaurante
- ✓ Lavar ropa del spa
- ✓ Lavar paños
- ✓ Revisar la ropa
- ✓ Revisar las máquinas
- ✓ Llevar control de productos
- ✓ Solicitar productos
- ✓ Secar la ropa
- ✓ Planchar la ropa
- ✓ Doblar la ropa
- ✓ Empacar la ropa
- ✓ Clasificar la ropa
- ✓ Entregar la ropa

### **1. Requisitos intelectuales**

- **Formación Académica**

Tercer año del Segundo Ciclo de Enseñanza General Básica concluido y aprobado (Noveno año), adicional curso de camarera.

- **Experiencia Laboral**

Requiere de experiencia más de un año en puestos similares.

- **Capacidad Mental**

La concentración mental es indispensable para el desempeño del puesto.

### **2. Requisitos Físicos**

- **Esfuerzo Físico**

El trabajo exige estar de pie la mayor parte del tiempo, pero además requiere estar caminando. Incluye la aplicación del esfuerzo físico en la realización de las labores, el cual es considerado ligero.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera deseable, al menos tres de los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista, tacto y la agudeza auditiva.

- **Destrezas y Habilidades**

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se efectúan actividades básicas que requieren indispensable destreza manual y concentración mental, tolerancia, comunicación oral, creatividad y liderazgo.

### **3. Responsabilidades**

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo, como lo son lavadoras, secadoras, productos de limpieza y la ropa.



- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

No ejerce responsabilidad por la recepción, manejo, custodia y entrega de dinero, fondos y/o títulos valores necesarios para la operación de la empresa

- **Por manejo de Información Confidencial**

No tiene ninguna responsabilidad por el manejo de información confidencial al desempeñar su puesto de trabajo.

- **Supervisión Recibida**

Las tareas se ejecutan siempre bajo supervisión regular.

- **Supervisión Ejercida**

Tiene la supervisión de personal de lavandería.

#### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

En general, las condiciones ambientales son buenas, aunque se expone a la utilización y manipulación de productos tóxicos, donde el grado de exposición es bajo al desempeñar el puesto. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

La mayor parte del tiempo se relaciona con personas internas como compañeros (as) de trabajo y/o sus superiores.

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### *Identificación del puesto:*

<i>Nombre del puesto</i>	Lavandería
<i>Área</i>	Operativa
<i>Departamento</i>	Gerencia Operativa
<i>Unidad</i>	Lavandería
<i>Puesto del supervisor</i>	Jefa de lavandería
<i>Puestos a los que supervisa directamente</i>	No ejerce supervisión sobre ningún puesto.

### *Descripción General*

Responsable del lavado y tratamiento de ropa de las habitaciones, restaurante, spa, además de la clasificación de la ropa y del control del producto.

### *Descripción Específica*

- ✓ Lavar ropa habitaciones
- ✓ Lavar manteles, servilletas de restaurante
- ✓ Restregar la ropa
- ✓ Lavar ropa del spa
- ✓ Colocar en tratamiento la ropa
- ✓ Revisar la ropa
- ✓ Doblar ropa
- ✓ Planchar la ropa
- ✓ Llevar control de productos
- ✓ Clasificar la ropa

### *1. Requisitos intelectuales*

- **Formación Académica**

Tercer año de Secundaria, además de cursos de camarera.

- **Experiencia Laboral**

Requiere de 6 meses a un año de experiencia en puestos similares.

- **Capacidad Mental**

La concentración mental es indispensable para el desempeño del puesto.

## **2. Requisitos Físicos**

- **Esfuerzo Físico**

El trabajo exige estar de pie la mayor parte del tiempo, pero de igual forma requiere estar levantado, caminando e inclinado. Incluye la aplicación del esfuerzo físico en la realización de las labores, el cual es considerado ligero.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera deseable, al menos tres de los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista, tacto y la agudeza auditiva.

- **Destrezas y Habilidades**

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se efectúan actividades básicas que requieren deseable destreza manual y concentración mental, tolerancia, comunicación oral, creatividad.

## **3. Responsabilidades**

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo, como son lavadoras, secadoras, productos de limpieza y la ropa.

- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

No tiene responsabilidad por la recepción, manejo, custodia y entrega de dinero, fondos y/o títulos valores necesarios para la operación de la empresa.

- **Por manejo de Información Confidencial**

No ejerce responsabilidad por el manejo de información confidencial al desempeñar su puesto de trabajo.

- **Supervisión Recibida**

Las tareas se ejecutan siempre bajo supervisión e instrucciones constantes.

- **Supervisión Ejercida**

No ejerce supervisión de personal.

#### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

En general, las condiciones ambientales son buenas, aunque se expone a la utilización y manipulación de productos tóxicos, donde el grado de exposición es bajo al desempeñar el puesto. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

La mayor parte del tiempo se relaciona con personas internas como compañeros (as) de trabajo y/o sus superiores.

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### *Identificación del puesto:*

<b><i>Nombre del puesto</i></b>	Jefa de mucamas y encargada lavandería
<b><i>Área</i></b>	Operativa
<b><i>Departamento</i></b>	Gerencia Operativa
<b><i>Unidad</i></b>	Mucamas
<b><i>Puesto del supervisor</i></b>	Gerente Administrativo Financiero
<b><i>Puestos a los que supervisa directamente</i></b>	Ejerce supervisión sobre los siguientes puestos

<b>Puestos</b>	<b>Número de personas</b>
Mucamas	9
Jefa de Lavandería	1

### *Descripción General*

Responsable de revisar y enseñar todas las labores correspondientes a las habitaciones, como revisar habitaciones, reportar a supervisores sobre las necesidades que se presentan en las mismas, supervisar lavandería y artículos necesarios en las habitaciones.

### *Descripción Específica*

- ✓ Revisar habitaciones
- ✓ Hacer llamadas de atención al personal
- ✓ Capacitar a las personas nuevas
- ✓ Reportar al supervisor averías en habitaciones
- ✓ Supervisar lavandería
- ✓ Solicitar productos cuando se requieran

## **1. Requisitos intelectuales**

- **Formación Académica**

Tercer año del Segundo de Enseñanza General Básica concluido y aprobado (Noveno), además curso de camarera.

- **Experiencia Laboral**

Requiere de experiencia en puestos similares como mínimo de 6 meses a 1 año.

- **Capacidad Mental**

No requiere de concentración mental para el desempeño del puesto.

## **2. Requisitos Físicos**

- **Esfuerzo Físico**

El trabajo exige estar de pie la mayor parte del tiempo, pero también requiere estar sentado, levantado, caminando e inclinado. Incluye la aplicación del esfuerzo físico en la realización de las labores, el cual es considerado ligero.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera deseable, al menos tres de los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista, tacto y la agudeza auditiva.

- **Destrezas y Habilidades**

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se efectúan actividades básicas que requieren indispensable comunicación oral, creatividad, comunicación escrita.

## **3. Responsabilidades**

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo, como lo es radio de comunicación, escoba, gancho, pala, productos de limpieza y productos para jacuzzi.

- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

No tiene responsabilidad por resguardo de dinero, fondos y/o títulos valores al desempeñar su labor.

- **Por manejo de Información Confidencial**

No ejerce responsabilidad por el manejo de información confidencial al desempeñar su puesto de trabajo.

- **Supervisión Recibida**

Las tareas se ejecutan siempre bajo supervisión e instrucciones constantes.

- **Supervisión Ejercida**

Tiene la supervisión de personal de mucamas y lavandería

#### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

En general, las condiciones ambientales son buenas, no se expone a riesgos o enfermedades al desempeñar el puesto. El desempeño del trabajo exige que se traslade fuera de la oficina como a la bodega y habitaciones. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

La mayor parte del tiempo se relaciona con personas internas como compañeros (as) de trabajo y/o sus superiores.

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### *Identificación del puesto:*

<b><i>Nombre del puesto</i></b>	Mucama
<b><i>Área</i></b>	Operativa
<b><i>Departamento</i></b>	Gerencia Operativa
<b><i>Unidad</i></b>	Mucamas
<b><i>Puesto del supervisor</i></b>	Encargada de mucamas y lavandería
<b><i>Puestos a los que supervisa directamente</i></b> puesto	No ejerce supervisión sobre ningún puesto

### *Descripción General*

Responsable de realizar todas las labores de limpieza correspondientes a las habitaciones; como revisar habitaciones, mudar camas, limpiar habitaciones, aplicar productos y colocar paños. Además debe brindar un buen servicio al cliente en su área.

### *Descripción Específica*

- ✓ Revisar habitaciones
- ✓ Mudar camas
- ✓ Destelar
- ✓ Barrer
- ✓ Limpiar muebles, lámparas y piso
- ✓ Limpiar baños
- ✓ Limpiar vidrios
- ✓ Lavar sanitarios
- ✓ Limpiar jacuzzi
- ✓ Cambiar filtros
- ✓ Aplicar productos
- ✓ Colocar paños
- ✓ Reportar averías de las habitaciones
- ✓ Cambiar bombillos



### **1. Requisitos intelectuales**

- **Formación Académica**

Primer Ciclo de Enseñanza General Básica concluido y aprobado (Primaria), además curso de camarera.

- **Experiencia Laboral**

No requiere de experiencia en puestos similares. Puede aprender.

- **Capacidad Mental**

La concentración mental es indispensable para el desempeño del puesto.

### **2. Requisitos Físicos**

- **Esfuerzo Físico**

El trabajo exige estar de caminando la mayor parte del tiempo, pero también requiere inclinarse. Incluye la aplicación del esfuerzo físico en la realización de las labores, el cual es considerado ligero.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera deseable, al menos tres de los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista, tacto y la agudeza auditiva.

- **Destrezas y Habilidades**

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se efectúan actividades básicas que requieren deseable destreza manual y concentración mental, tolerancia, indispensable comunicación oral y creatividad.

### **3. Responsabilidades**

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo, como lo es escoba, palo de piso, pala, productos de limpieza, productos para jacuzzi.

- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

No ejerce responsabilidad por dinero, y/o títulos valores al desempeñar sus actividades.

- **Por manejo de Información Confidencial**

No tiene responsabilidad por el manejo de información confidencial al desempeñar su puesto de trabajo.

- **Supervisión Recibida**

Las tareas se ejecutan siempre bajo supervisión e instrucciones constantes.

- **Supervisión Ejercida**

No ejerce supervisión sobre ningún otro puesto de trabajo.

#### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

En general, las condiciones ambientales son buenas, aunque se expone a enfermedades y accidentes como caídas e intoxicaciones por la manipulación de químicos, que se considera de grado moderado de exposición al desempeñar el puesto. El desempeño del trabajo exige trasladarse de una habitación a otra. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

La mayor parte del tiempo se relaciona con personas internas como compañeros (as) de trabajo y/o sus superiores.

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### *Identificación del puesto:*

<b><i>Nombre del puesto</i></b>	Chofer
<b><i>Área</i></b>	Operativa
<b><i>Departamento</i></b>	Servicios Generales
<b><i>Unidad</i></b>	Transporte
<b><i>Puesto del supervisor</i></b>	Encargado de Recepción
<b><i>Puestos a los que supervisa directamente</i></b>	No ejerce supervisión sobre ningún puesto.

### *Descripción General*

Responsable de dar servicio de transporte, de realizar mandados a la gerencia y contabilidad, además de asistir en recepción en tiempo libre, recibir huéspedes en el parqueo y acompañarlos a los Tours. Además darle mantenimiento al vehículo.

### *Descripción Específica*

- ✓ Recibir huéspedes del hotel.
- ✓ Acompañarlos a recepción
- ✓ Acompañarlos a sus habitaciones
- ✓ Ayudar a los huéspedes con el equipaje.
- ✓ Explicarles el funcionamiento del Aire Acondicionado, TV, llaves
- ✓ Ayudar en recepción a contestar el teléfono
- ✓ Llevar bolsas de ropa sucia a la lavandería
- ✓ Hacer mandados a la gerencia y contabilidad
- ✓ Acompañar a turistas a tours.
- ✓ Revisar el aceite, agua, líquido de frenos, aceite de caja, aceite hidráulico a la buseta.
- ✓ Calentar el motor del vehículo en las mañanas.
- ✓ Limpiar el vehículo.
- ✓ Colaborar con minibares y llenarlos si están incompletos.
- ✓ Cuando llegan turistas a conocer el hotel darles un breve tour por las instalaciones.

## **1. Requisitos intelectuales**

- **Formación Académica**

Indispensable la licencia de conducir  
Segundo Ciclo de Enseñanza General Básica concluido y aprobado (Secundaria)  
Dominio del idioma inglés  
Curso del servicio al cliente

- **Experiencia Laboral**

Requiere como mínimo de 1 año de experiencia en puestos similares.

- **Capacidad Mental**

La concentración mental es indispensable para el desempeño del puesto.

## **2. Requisitos Físicos**

- **Esfuerzo Físico**

El trabajo exige estar sentado la mayor parte del tiempo, también el desplazarse de un lugar a otro y estar viajando en forma constante, además de estar levantado y de pie. Incluye la aplicación del esfuerzo físico en la realización de las labores, el cual es considerado ligero. Existe el riesgo de sufrir accidentes de trabajo como caídas en bajo grado de exposición y alto grado en accidentes de tránsito.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera indispensable, al menos tres de los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista, tacto y la agudeza auditiva.

- **Destrezas y Habilidades**

El trabajo es de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se efectúan actividades básicas que requieren indispensablemente de destreza manual y concentración mental, tolerancia, comunicación oral, creatividad. Además deseable comunicación escrita y liderazgo.

## **3. Responsabilidades**

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo, como lo es el vehículo que está a su cargo y de radio de comunicación.

- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

No ejerce ninguna responsabilidad por la recepción, manejo, custodia y entrega de dinero, fondos y/o títulos valores necesarios para la operación de la empresa

- **Por manejo de Información Confidencial**

No tiene ninguna responsabilidad por el manejo de información confidencial de la empresa.

- **Supervisión Recibida**

Las tareas se ejecutan siempre bajo supervisión e instrucciones constantes.

- **Supervisión Ejercida**

No le corresponde la supervisión de personal

#### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

En general, las condiciones ambientales son buenas, aunque presenta un alto riesgo de sufrir accidentes de tránsito al desempeñar su puesto de trabajo y el desplazamiento constante de un lugar a otro. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

La mayor parte del tiempo tiene relación con personas externas y compañeros (as) de trabajo y/o sus superiores.

# Departamento Cocina

---

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### Identificación del puesto:

<b>Nombre del puesto</b>	Jefe Cocina
<b>Área</b>	Cocina
<b>Departamento</b>	Cocina
<b>Unidad</b>	Cocina
<b>Puesto del supervisor</b>	Gerente General
<b>Puestos a los que supervisa directamente</b>	Cocinero, pilero, asistente de cocina y panadero.

Puestos	Número de personas
Cocineros	5
Ayudante de Cocina	3
Panadero	1
Pilero	1

### Descripción General

Responsable de la manipulación y preparación de alimentos que se ejecutan en la sección de cocina. Encargado del personal de cocina.

### Descripción Específica

- ✓ Alistar las carnes
- ✓ Responsable de control de calidad
- ✓ Responsable de la preparación de los platos
- ✓ Elaboración del horario de cocina
- ✓ Preparar platillos
- ✓ Organizar las labores de la cocina
- ✓ Encargado de distribuir las labores
- ✓ Planeamiento del menú
- ✓ Vigila preparación de alimentos

- ✓ Esmero en el trabajo realizado
- ✓ Responsable de la limpieza del área de cocina así como de los utensilios.
- ✓ Prepara alimentos a la carta
- ✓ Preparar los vegetales
- ✓ Hacer las cremas

## **1. Requisitos intelectuales**

- **Formación Académica**

Primer ciclo de enseñanza general básica concluido y aprobado (sexto grado) y como mínimo el tercer año de secundaria, cursos de cocina, manipulación de alimentos y decoración.

- **Experiencia Laboral**

Mínimo dos años de experiencia en puestos similares.

- **Capacidad Mental**

Para desempeñar este puesto es indispensable la concentración mental. Debe ser capaz de aplicar los principios elementales propios del arte culinario. Además, debe tener juicio y criterio propio para tomar decisiones dentro de los métodos de trabajo y las normas establecidas.

## **2. Requisitos Físicos**

- **Esfuerzo Físico**

El trabajo exige estar de pie, dentro del área de la cocina, el esfuerzo físico considerado ligero. Está expuesto a sufrir accidentes de trabajo como quemaduras y cortaduras.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera indispensable, los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista, olfato, gusto, oído y tacto.

- **Destrezas y Habilidades**

Las actividades asignadas son variadas por lo que debe de contar con indispensable liderazgo, creatividad y comunicación oral a la hora de realizar el trabajo,



### **3. Responsabilidades**

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo como: cuchillos, plancha, parrilla, congeladores y hornos.

- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

No tiene ninguna responsabilidad por la recepción, manejo, custodia y entrega de dinero, fondos y/o títulos valores necesarios para la operación de la empresa

- **Por manejo de Información Confidencial**

No ejerce ninguna responsabilidad por el manejo de información confidencial correspondiente a su puesto de trabajo.

- **Supervisión Recibida**

Las tareas se ejecutan siempre bajo supervisión e instrucciones constantes, detalladas y precisas.

- **Supervisión Ejercida**

Le corresponde ejercer supervisión sobre los siguientes puestos: cocineros, asistentes de cocina, pilero, panadero.

### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

Las condiciones ambientales en general son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes, ya que exige la manipulación de varias herramientas y equipo que puede ocasionar accidentes como cuchillos, plancha, parrilla, congeladores y hornos, que pueden provocar incapacidad temporal o permanente. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

La mayor parte del tiempo se relaciona con sus compañeros (as) de trabajo y supervisores (as).

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### *Identificación del puesto:*

<b><i>Nombre del puesto</i></b>	Cocinero
<b><i>Área</i></b>	Cocina
<b><i>Departamento</i></b>	Cocina
<b><i>Unidad</i></b>	Cocina
<b><i>Puesto del supervisor</i></b>	Jefe de Cocina
<b><i>Puestos a los que supervisa directamente</i></b> puestos	No ejerce supervisión sobre otros

### *Descripción General*

Encargado de asistir al jefe de cocina o chef en las diferentes funciones, además de realizar actividades propias de la preparación de alimentos.

### *Descripción Específica*

- ✓ Alistar los alimentos
- ✓ Limpiar pescado, mariscos, lomo de res, cerdo y vegetales
- ✓ Alistar salsas, cremas, sopas, carnes y vegetales
- ✓ Cocinar los diferentes menús y buffet
- ✓ Limpiar cámaras de frío
- ✓ Ayudarle al jefe o sustituirlo en su ausencia
- ✓ Hacer postres
- ✓ Atender el buffet
- ✓ Ayuda con elaboración del menú
- ✓ Ayuda con elaboración del horario de cocina
- ✓ Encargado de recibir los productos que se necesitan en la cocina
- ✓ Realizar los pedidos
- ✓ Esmero en el trabajo realizado

## **1. Requisitos intelectuales**

- **Formación Académica**

Mínimo el tercer año de secundaria, adicional un curso o inducción de cocina.

- **Experiencia Laboral**

Más de dos años de experiencia en puestos similares.

- **Capacidad Mental**

Para desempeñar este puesto es indispensable la concentración mental. Debe ser capaz de aplicar los principios elementales propios del arte culinario. Además, debe tener destreza manual.

## **2. Requisitos Físicos**

- **Esfuerzo Físico**

El trabajo exige estar de pie o levantado, dentro del área de la cocina, esfuerzo físico considerado pesado. Está expuesto a sufrir accidentes de trabajo como quemaduras, caídas y cortaduras.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera especial, los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista, oído, gusto, olfato y tacto.

- **Destrezas y Habilidades**

Las actividades asignadas son variadas por lo que debe ser indispensable liderazgo, creatividad, comunicación oral, tolerancia y deseable comunicación oral, escrita y agudeza auditiva a la hora de realizar el trabajo.

## **3. Responsabilidades**

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo como: cuchillos, plancha, parrilla, licuadora, sartenes, cocina, congeladores y hornos.

- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

No tiene ninguna responsabilidad por la recepción, manejo, custodia y entrega de dinero, fondos y/o títulos valores necesarios para la operación de la empresa

- **Por manejo de Información Confidencial**

No ejerce responsabilidad por el manejo de información confidencial correspondiente a su puesto de trabajo.

- **Supervisión Recibida**

Las tareas se ejecutan siempre bajo supervisión e instrucciones constantes, detalladas y precisas.

- **Supervisión Ejercida**

Le corresponde la supervisión de los ayudantes de cocina.

#### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

Las condiciones ambientales en general son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes, ya que exige la manipulación de varias herramientas y equipo que puede ocasionar accidentes. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

La mayor parte del tiempo se relaciona con sus compañeros (as) de trabajo y supervisores (as).

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### *Identificación del puesto:*

<b><i>Nombre del puesto</i></b>	Ayudante de Cocina
<b><i>Área</i></b>	Cocina
<b><i>Departamento</i></b>	Cocina
<b><i>Unidad</i></b>	Cocina
<b><i>Puesto del supervisor</i></b>	Jefe de Cocina
<b><i>Puestos a los que supervisa directamente</i></b> puestos	No ejerce supervisión sobre otros

### *Descripción General*

Encargado de asistir al cocinero y chef en las diferentes funciones, además de realizar actividades propias de la preparación de alimentos.

### *Descripción Específica*

- ✓ Montar frutas
- ✓ Preparar guarniciones para platos de la carta o buffet
- ✓ Preparar las entradas de la carta
- ✓ Decorar platos
- ✓ Ayudar en el desayuno
- ✓ Lavar platos
- ✓ Montar platos
- ✓ Preparar ensaladas
- ✓ Preparar puré
- ✓ Preparar algunos alimentos
- ✓ Guardar la verdura en cuarto frío
- ✓ Hacer aseo
- ✓ Acomodar cámara

## **1. Requisitos intelectuales**

- **Formación Académica**

Conclusión del tercer año del Segundo Ciclo de Educación General Básica (Tercer año del colegio), así mismo el curso o inducción de cocina, curso de manipulación de alimentos y ayudante de cocina.

- **Experiencia Laboral**

Requiere como mínimo de 1 año de experiencia en puestos similares.

- **Capacidad Mental**

Para desempeñar este puesto es indispensable la concentración mental. Debe ser capaz de aplicar los principios elementales propios del arte culinario.

## **2. Requisitos Físicos**

- **Esfuerzo Físico**

El trabajo exige estar de pie y caminando, dentro del área de la cocina, esfuerzo físico considerado pesado. Está expuesto a sufrir accidentes de trabajo como quemaduras, caídas y cortaduras que pueden provocar incapacidad.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera especial, al menos cuatro de los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista, oído, gusto y tacto.

- **Destrezas y Habilidades**

Las actividades asignadas son variadas por lo que debe ser indispensable la creatividad, destreza manual, comunicación oral, tolerancia, comunicación oral a la hora de realizar el trabajo.

## **3. Responsabilidades**

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo como: cuchillos, cucharas, procesadora, plancha, parrilla, licuadora, sartenes, cocina, congeladores y hornos.

- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

No tiene ninguna responsabilidad por la recepción, manejo, custodia y entrega de dinero, fondos y/o títulos valores necesarios para la operación de la empresa

- **Por manejo de Información Confidencial**

No ejerce responsabilidad por el manejo de información confidencial correspondiente a su puesto de trabajo.

- **Supervisión Recibida**

Las tareas se ejecutan siempre bajo supervisión e instrucciones constantes, detalladas y precisas.

- **Supervisión Ejercida**

No le corresponde la supervisión de ningún puesto de trabajo.

#### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

Las condiciones ambientales en general son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes, ya que exige la manipulación de varias herramientas y equipo que puede ocasionar accidentes. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

La mayor parte del tiempo se relaciona con sus compañeros (as) de trabajo y supervisores (as).

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### *Identificación del puesto:*

<i>Nombre del puesto</i>	Panadero
<i>Área</i>	Cocina
<i>Departamento</i>	Cocina
<i>Unidad</i>	Cocina
<i>Puesto del supervisor</i>	Jefe de Cocina
<i>Puestos a los que supervisa directamente</i> puestos	No ejerce supervisión sobre otros

### *Descripción General*

Encargado de hacer el pan para las diferentes actividades que se requiera, colaborar en las actividades propias de la cocina.

### *Descripción Específica*

- ✓ Hacer pan para cenas y desayunos
- ✓ Realizar postres para el menú
- ✓ Hacer queques de cumpleaños
- ✓ Ayudar con la limpieza de la cocina
- ✓ Colaborar en la pila
- ✓ Servir en los buffet

#### *1. Requisitos intelectuales*

- **Formación Académica**

Conclusión de la educación básica primaria completa y educación adicional como cursos en panadería, repostería y decoración.



- **Experiencia Laboral**

Requiere como mínimo de 2 años de experiencia en puestos similares.

- **Capacidad Mental**

Para desempeñar este puesto es indispensable la concentración mental. Además, debe tener destreza manual.

## **2. Requisitos Físicos**

- **Esfuerzo Físico**

El trabajo exige estar de pie e inclinado, además caminar y levantar objetos, dentro del área de la cocina, esfuerzo físico considerado ligero. Está expuesto a sufrir accidentes de trabajo como quemaduras o cortaduras.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera especial, cuatro de los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista, gusto, oído y tacto.

- **Destrezas y Habilidades**

Las actividades asignadas son variadas por lo que debe ser indispensable concentración mental, tolerancia, creatividad, agudeza visual y destreza manual. Además deseable comunicación oral y agudeza auditiva.

## **3. Responsabilidades**

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, cocina, hornos, batidora y amasadora. Asimismo de productos que utiliza para la elaboración como harina, azúcar, huevos, polvo de hornear, levadura, aceite, mantequilla, chocolate, queso y jamón.

- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

No tiene ninguna responsabilidad por la recepción, manejo, custodia y entrega de dinero, fondos y/o títulos valores necesarios para la operación de la empresa

- **Por manejo de Información Confidencial**

No ejerce responsabilidad por el manejo de información confidencial correspondiente a su puesto de trabajo.

- **Supervisión Recibida**

Las tareas se ejecutan siempre bajo supervisión e instrucciones constantes, detalladas y precisas.

- **Supervisión Ejercida**

No le corresponde la supervisión de ningún puesto de trabajo.

#### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

Las condiciones ambientales en general son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes, ya que exige la manipulación de varias herramientas y equipo que puede ocasionar sucesos como quemaduras y el grado de exposición física es considerado moderado. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

La mayor parte del tiempo se relaciona con sus compañeros (as) de trabajo y supervisores (as).

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### *Identificación del puesto:*

<b><i>Nombre del puesto</i></b>	Pilero
<b><i>Área</i></b>	Cocina
<b><i>Departamento</i></b>	Cocina
<b><i>Unidad</i></b>	Cocina
<b><i>Puesto del supervisor</i></b>	Jefe de Cocina
<b><i>Puestos a los que supervisa directamente</i></b> puestos	No ejerce supervisión sobre otros

### *Descripción General*

Encargado de mantener limpia el área de la cocina, así como lavar todos los utensilios que se manipulan para la elaboración de los alimentos, además de mantener las pilas limpias y realizar actividades propias de la preparación de alimentos.

### *Descripción Específica*

- ✓ Lavar platos, cubertería, ollas, sartenes y cucharas
- ✓ Limpiar cámaras de frío
- ✓ Limpiar la cocina
- ✓ Limpiar el piso
- ✓ Preparar vegetales para la ensalada
- ✓ Preparar alimentos
- ✓ Preparar camarones

## **1. Requisitos intelectuales**

- **Formación Académica**

Conclusión de la educación básica primaria completa.

- **Experiencia Laboral**

No es requerida la experiencia para el desempeño del puesto.

- **Capacidad Mental**

Para desempeñar este puesto es indispensable la concentración mental. Debe ser capaz de aplicar los principios elementales propios del arte culinario. Además, debe tener destreza manual y auditiva.

## **2. Requisitos Físicos**

- **Esfuerzo Físico**

El trabajo exige estar de pie o caminando, dentro del área de la cocina, esfuerzo físico considerado pesado. Está expuesto a sufrir accidentes de trabajo como quemaduras, caídas y cortaduras.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera especial, los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista, oído, gusto, olfato y tacto.

- **Destrezas y Habilidades**

Las actividades asignadas son variadas por lo que debe ser indispensable liderazgo, creatividad, comunicación oral, tolerancia y deseable comunicación oral, escrita y agudeza auditiva a la hora de realizar el trabajo.

## **3. Responsabilidades**

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo como: cuchillos, plancha, parrilla, licuadora, sartenes, cocina, congeladores y hornos.

- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

No tiene ninguna responsabilidad por la recepción, manejo, custodia y entrega de dinero, fondos y/o títulos valores necesarios para la operación de la empresa.

- **Por manejo de Información Confidencial**

No ejerce responsabilidad por el manejo de información confidencial correspondiente a su puesto de trabajo.

- **Supervisión Recibida**

Las tareas se ejecutan siempre bajo supervisión e instrucciones constantes, detalladas y precisas.

- **Supervisión Ejercida**

No tiene responsabilidad sobre ningún otro puesto de trabajo.

#### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

Las condiciones ambientales en general son buenas, aunque presenta riesgos de accidentes, ya que exige la manipulación de varias herramientas y equipo que puede ocasionar accidentes. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

La mayor parte del tiempo se relaciona con sus compañeros (as) de trabajo y supervisores (as).

## *Manual Descriptivo de Puestos*



### Identificación del puesto:

<b>Nombre del puesto</b>	Encargado de Saloneros
<b>Área</b>	Cocina
<b>Departamento</b>	Cocina
<b>Unidad</b>	Salón
<b>Puesto del supervisor</b>	Gerente Administrativo Financiero
<b>Puestos a los que supervisa directamente</b>	Ejerce supervisión directa sobre el puesto de salonero

Puestos	Número de personas
Salonero	10

### Descripción General

Responsable de la organización del área de restaurante y bar, además de la supervisión del personal del salón. Debe procurar que la persona que visita el área de restaurante obtenga una atención personalizada y de muy buena calidad.

### Descripción Específica

- ✓ Delegar tareas
- ✓ Hacer horarios
- ✓ Atención y servicio al cliente
- ✓ Supervisar a los saloneros
- ✓ Recibir a los clientes
- ✓ Revisar la calidad de las bebidas
- ✓ Indicar la mesa asignada
- ✓ Recibir ordenes y pasarlas a la cocina
- ✓ Entregar ordenes a clientes
- ✓ Retirar cubertería
- ✓ Limpieza de las mesas

- ✓ Cambiar la mantelería
- ✓ Preparar la cubertería
- ✓ Hacer recomendaciones de alimentos
- ✓ Doblar servilletas de tela
- ✓ Dar buen servicio a los clientes
- ✓ Montar mesas

## **1. Requisitos intelectuales**

### **• Formación Académica**

- ✓ Conclusión y aprobación de la educación primaria
- ✓ Dominio del idioma Inglés
- ✓ Curso de Bartender
- ✓ Curso de etiqueta y protocolo
- ✓ Curso de servicio al cliente
- ✓ Curso de coctelería
- ✓ Curso de relaciones humanas.

### **• Experiencia Laboral**

El puesto requiere de mínimo 5 años de experiencia

### **• Capacidad Mental**

Para desempeñar este puesto se requiere de indispensable concentración mental.

## **2. Requisitos Físicos**

### **• Esfuerzo Físico**

El trabajo exige desplazarse de un lugar a otro en forma constante. Esto puede generar esfuerzo físico es pesado.

### **• Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera especial, al menos tres de los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista, tacto y oído.

### **• Destrezas y Habilidades**

El trabajo requiere de indispensable concentración mental, tolerancia, creatividad, liderazgo, comunicación oral y escrita. Además debe tener habilidad para las relaciones públicas.

### **3. Responsabilidades**

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, máquinas, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo. Es responsable, entre otras cosas de: máquinas, cámaras, cristalería, cubertería y manteles.

- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

No ejerce responsabilidad por la recepción, manejo, custodia y entrega de dinero, fondos y/o títulos valores necesarios para la operación de la empresa.

- **Por manejo de Información Confidencial**

No tiene ninguna responsabilidad por el manejo de información confidencial de la empresa.

- **Supervisión Recibida**

El puesto está sujeto a prácticas y procedimientos estandarizados. Recibe supervisión regular sobre el desempeño de su trabajo.

- **Supervisión Ejercida**

Ejerce supervisión del personal de salón.

### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

En general, las condiciones ambientales son buenas para el adecuado desempeño del puesto. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

La mayor parte del tiempo se relaciona con personas externas a la empresa. Este tipo de relación consiste, por lo general, en la atención que debe brindar a los clientes. También existe relación con sus compañeros de trabajo y con sus superiores.



## *Manual Descriptivo de Puestos*



### *Identificación del puesto:*

<b><i>Nombre del puesto</i></b>	Salonero
<b><i>Área</i></b>	Cocina
<b><i>Departamento</i></b>	Cocina
<b><i>Unidad</i></b>	Salón
<b><i>Puesto del supervisor</i></b>	Jefe de Salón
<b><i>Puestos a los que supervisa directamente</i></b>	No ejerce supervisión directa sobre ningún puesto

### *Descripción General*

Responsable de atender a todos los clientes del restaurante que visiten el Hotel. Debe procurar que cada persona que ingrese al restaurante del Hotel obtenga una atención personalizada y de muy buena calidad. También, es su responsabilidad estar al tanto de las necesidades o requerimientos del cliente y de la forma en que se realice.

### *Descripción Específica*

- ✓ Recibir a los clientes
- ✓ Revisar la calidad de las bebidas
- ✓ Indicar la mesa asignada
- ✓ Recibir ordenes y pasarlas a la cocina
- ✓ Entregar ordenes a clientes
- ✓ Retirar la cubertería
- ✓ Limpieza de las mesas
- ✓ Cambiar la mantelería
- ✓ Preparar la cubertería
- ✓ Hacer recomendaciones de alimentos
- ✓ Doblar servilletas de tela
- ✓ Dar buen servicio a los clientes
- ✓ Montar mesas
- ✓ Atención al cliente

### **1. Requisitos intelectuales**

- **Formación Académica**

Conclusión y aprobación de la educación secundaria, adicional el dominio del idioma Ingles.

- **Experiencia Laboral**

El puesto requiere de mínimo 1 año de experiencia

- **Capacidad Mental**

Para desempeñar este puesto se requiere de indispensable concentración mental. Debe tener habilidad para las relaciones públicas y poseer conocimientos elementales de aritmética y escritura.

### **2. Requisitos Físicos**

- **Esfuerzo Físico**

El trabajo exige desplazarse de un lugar a otro en forma constante. El esfuerzo físico es considerado ligero.

- **Capacidad Sensorial**

Debe utilizar, de manera especial, al menos tres de los cinco sentidos para desempeñar su trabajo. Estos sentidos son: vista, tacto y oído.

- **Destrezas y Habilidades**

El trabajo requiere de una gran concentración mental, y exige indispensable comunicación oral y escrita. Además de tolerancia y creatividad.

### **3. Responsabilidades**

- **Por materiales, herramientas y equipo**

Debe hacerse responsable únicamente por los materiales, máquinas, herramientas y equipos que utiliza personalmente en su puesto de trabajo. Es responsable, entre otras cosas de: maquinas, cámaras, entre otros.

- **Por dinero Fondos y Títulos Valores**

No ejerce responsabilidad por la recepción, manejo, custodia y entrega de dinero, fondos y/o títulos valores necesarios para la operación de la empresa.

- **Por manejo de Información Confidencial**

No tiene ninguna responsabilidad por el manejo de información confidencial de la empresa.

- **Supervisión Recibida**

El puesto está sujeto a prácticas y procedimientos estandarizados. Recibe supervisión regular sobre el desempeño de su trabajo.

- **Supervisión Ejercida**

No le corresponde la supervisión de personal.

#### **4. Condiciones de Trabajo**

- **Condiciones Ambientales de Trabajo**

En general, las condiciones ambientales son buenas para el adecuado desempeño del puesto. Aunque existe riesgo por una erupción volcánica.

- **Relaciones de Trabajo**

La mayor parte del tiempo se relaciona con personas externas a la empresa. Este tipo de relación consiste, por lo general, en la atención que debe brindar a los clientes. También existe relación con sus compañeros de trabajo y con sus superiores.

---

---

# Conclusiones y Recomendaciones

---

---

## *Conclusiones*

Como resultado de la investigación realizada se han logrado determinar algunas conclusiones importantes

- 1) El Hotel Arenal Kioro Erre Cuatro S.A. es una empresa dedicada al turismo, la cual se enfoca en atender un nicho de mercado de clase alta, por lo tanto tiene pocos competidores directos en su área de influencia.
- 2) No existe en el Hotel Arenal Kioro S.A. un Manual de Descripción y Análisis de Puestos que defina las funciones, deberes y responsabilidades de cada uno de los colaboradores.
- 3) La ausencia de un Manual de Descripción y Análisis de Puestos trae consigo una serie de consecuencias en la eficiencia organizacional, de ahí nace la necesidad de diseñarlo y que sea una herramienta fundamental para el reclutamiento, selección e inducción de empleados.
- 4) Con el Manual de Descripción y Análisis de Puestos se establecen bases para la implementación de diferentes herramientas de Recursos Humanos como la evaluación del desempeño, planes de incentivos y planes de ascensos, remuneraciones, evaluación de desempeño entre otros.
- 5) Con la aplicación de los cuestionarios se determinó que en algunos de los casos los colaboradores de la empresa no tienen claro quien es su superior inmediato, producto de la estructura organizativa actual.
- 6) En el Hotel Arenal Kioro Erre Cuatro S.A., no existe un departamento que se encargue de Recursos Humanos, por lo que las actividades de esta área las ejecutan en el departamento financiero contable específicamente la unidad de contabilidad.

- 7) Existe recargo de funciones específicamente en el puesto de Gerente Administrativo Financiero que corresponden al cargo de Gerente Operativo, lo cual limita el desempeño en su respectivo cargo.
  
- 8) La Gerencia General tiene supervisión directa de varias unidades que conforman la Dirección Operativa, la cual puede ser delegada a otras Gerencias.
  
- 9) La estructura organizacional de la empresa Hotel Arenal Kioro Erre Cuatro S.A., fue desarrollada según su funcionamiento actual.

## *Recomendaciones*

Tomando en cuenta las conclusiones se formularon las siguientes recomendaciones, con el fin de mejorar las labores del Hotel Arenal Kioro Erre Cuatro S.A.

- 1) Implementar el Manual Descriptivo y Análisis de Clases de Puestos propuesto, con el fin de aprovechar esta herramienta para que permita una definición clara de las funciones, responsabilidades y requisitos de cada una de las clases de puestos propias del Hotel Arenal Kioro S.A.
- 2) Utilizar el Manual Descriptivo y Análisis de de Clases de Puestos en labores propias como las de Recursos Humanos, tales como: Reclutamiento, Selección, Capacitación, Inducción, Valoración y Compensación, entre otros. Para ello, es conveniente que tanto las Jefaturas como los colaboradores del Hotel Arenal Kioro S.A. conozcan los perfiles de puestos establecidos en dicho Manual.
- 3) Realizar actualizaciones al Manual Descriptivo y Análisis de de Clases de Puestos cada vez que se requiera o se considere necesario.
- 4) Mostrar al personal del hotel la estructura organizativa de la empresa, así como la descripción de cada uno de los cargos, la cual se encuentra en el Manual de Puestos.
- 5) Es importante el establecimiento de un Departamento o Unidad que se encargue del área de Recursos Humanos.
- 6) Se sugiere la delegación y supervisión de las diferentes unidades que conforman los distintos departamentos de la Dirección Operativa a los puestos de Gerente Operativo y Gerente Comercial, ya que estas pueden

ser controladas por los respectivos gerentes y no recaer totalmente sobre la Gerencia General.

- 7) Se sugiere el rediseño de la estructural organizacional que permita una mejor organización que brinde una mayor eficiencia de las labores administrativas.



## *Bibliografía*

- Administración Recursos Humanos I. 2002? Comp. Hannia Rodríguez Mora. Santa Clara, San Carlos, Itcr. p .irr.
- Carranza, Keisy. "Propuesta de Manual de descripción y análisis de puestos y descripción de condiciones sociográficas del personal en Tabacón Resort Spa-Lodge". Fortuna de San Carlos. San Carlos, Alajuela, Costa Rica, 1999.
- Corella, Marcela. "Creación de un manual descriptivo de puestos, reglamento interno de trabajo. Evaluación del desempeño y plan de incentivos para la empresa Maderera San Miguel S.A." Ciudad Quesada, San Carlos, Alajuela, Costa Rica, 1998.
- C. R. Leyes, decretos, etc. Código de Trabajo—10. ed. —San José: Porvenir, 1995. 266p.
- Chiavenato, Adalberto. "Gestión del Talento Humano". Editorial McGraw – Hill. Primera Edición. Colombia, 2004
- Vargas, Lucía. 2005 "Elaboración de un manual descriptivo de puestos para Agrovet El Colono S. A., Muelle San Carlos. (Disco compacto). Santa Clara, San Carlos". Instituto Tecnológico de Costa Rica.198 p.

---

---

# Apéndices

---

---

*Apéndice # 1*

*Cuestionario para el establecimiento de un*

*Manual Descriptivo de Puestos*

*Hotel Arenal Kioro.*



El presente cuestionario busca describir detalladamente cada uno de los puestos existentes del Hotel Arenal Kioro S.A. Consiste en una serie de preguntas acerca de aspectos que conciernen, exclusivamente, a su puesto de trabajo y a las cualidades y características necesarias para desempeñar eficientemente el cargo que usted ocupa.

Le solicito que dedique un espacio del día para contestar dichas preguntas. Si así lo prefiere, tómese la libertad de llenar este formulario en su casa con mayor tranquilidad. Use sus propias palabras y escriba con suficiente claridad, de manera tal que una persona que no conozca su trabajo lo pueda entender cuando lea esta descripción. Si no le alcanza el espacio para responder alguna pregunta, puede usar hojas adicionales y adjuntarlas luego en este mismo documento.

Recuerde que el cuestionario debe ser respondido única y exclusivamente por usted.

Muchas gracias por su comprensión y colaboración.

**I Identificación del Puesto**

1. Nombre del Ocupante del puesto \_\_\_\_\_
2. Nombre del puesto \_\_\_\_\_
3. Nombre del Superior inmediato: \_\_\_\_\_
4. Puesto del Supervisor: \_\_\_\_\_
5. Jornada de Trabajo: Diurna (  )                      Nocturna (  )                      Mixta (  )
6. Horas de Trabajo:                      por día \_\_\_\_\_                      por semana \_\_\_\_\_
7. Salario (marque con una X)  
Por hora (  )    por día (  )    por semana (  )    por quincena (  )    por mes (  )
8. Recibe beneficios adicionales como transporte, hospedaje, alimentación, uniformes. En caso afirmativo, sírvase indicarlo a continuación  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**II Resumen del Puesto**

Describa en forma clara y concisa el trabajo que usted realiza en forma breve, use sus propias palabras y mencione cuáles son sus principales obligaciones.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



4.2. ¿Su cargo exige supervisión de otras personas? ( ) Si ( )

No

¿Cuántos? \_\_\_\_\_

Nombre	Puesto

4.3. ¿Con qué frecuencia recibe la supervisión de su superior?

( ) Siempre ( ) Regular ( ) Ocasional

<b>Siempre</b>	todos los días
<b>Regular</b>	A menudo
<b>Ocasional</b>	muy pocas veces

## V Requisitos del Puesto

### 5.1. Educación

5.1.1. Para un desempeño adecuado del puesto, ¿cuáles considera usted que serían los requisitos mínimos para ocuparlo? Educación mínima requerida para ocupar el puesto:

**Primaria** Completa ( ) Incompleta ( )  
**Secundaria** Completa ( ) Incompleta ( )  
**Técnico** ( )  
**Diplomado** ( )  
**Universitaria** Completa ( ) Incompleta ( )

5.1.2. Educación adicional esencial para el adecuado desempeño del puesto de trabajo.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 5.2. Capacitación y experiencia

5.2.1. ¿Considera usted que la persona que desarrolle su puesto de trabajo debe tener experiencia para realizarlo? ( ) Si ( ) No

¿Cuánto?

( ) 3 meses ( ) De 6 meses a 1 año  
 ( ) 6 meses ( ) Más de un año

### 5.3. Destreza, Competencias conductuales y Capacidad Sensorial:

5.3.1. Indique cuales de las siguientes habilidades y destrezas son necesarias para desarrollar su trabajo, según el grado de necesidad.

Habilidades y destrezas	Indispensable	Deseable	No requerida
Concentración mental			
Comunicación oral			
Comunicación escrita			
Tolerancia			
Creatividad			
Liderazgo			
Agudeza visual			
Agudeza auditiva			
Destreza manual			
Otra especifique			

### 5.4. Esfuerzo Físico

5.4.1. Indique en orden de prioridad el tipo de actividad física que normalmente realiza al ejecutar su trabajo es:

- Sentado ( )
- Caminando ( )
- Levantando ( )
- Inclinado ( )
- Viajando ( )
- De pie ( )

5.4.2. Cuando desarrolla su trabajo la clase de esfuerzo físico que realiza es:

- Ligero ( )
- Pesado ( )
- Muy pesado ( )

**VI Condiciones de trabajo**

**6.1. Riesgos:**

6.1.1. En el siguiente cuadro mencione los riesgos a los que está expuesto en el desarrollo normal de sus funciones y marque el grado de exposición física.

Riesgos	Bajo	Moderado	Alto

6.1.2. El lugar de trabajo para desempeñar su puesto es:

- ( ) Dentro de la oficina
- ( ) Fuera de la oficina
- ( ) Dentro y fuera de la oficina. ¿Cuándo está fuera donde? \_\_\_\_\_

**6.1. Ambiente de trabajo**

6.2.1. Marque las condiciones de trabajo bajo las cuales desempeña su puesto :

- Ventilación ( )
- Iluminación ( )
- Limpieza ( )
- Olores ( )
- Orden ( )
- Otra, especifique ( ) \_\_\_\_\_

**IX. Observaciones Generales**

Si ha quedado algún punto sin cubrir en este cuestionario y que usted considere importante mencionar por favor indíquelo a continuación. Y si desea agregar algún comentario, observación, sugerencia alusiva a su trabajo puede realizarlo.

---



---



---



---



---



---

*Muchas Gracias!!!*



