

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE
CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Ejercicio Profesional Supervisado



“Diseño de un Manual de Descripción de Puestos y Modelo de Evaluación
de Desempeño para el Hotel “La Colonia”

Presentado a las autoridades del
Centro Universitario del Suroccidente CUNSUROC
Universidad de San Carlos de Guatemala

Por:

JUAN FELIPE PERUSSINA CASTILLO

CARNÉ: 200131341

Previo a conferírsele el título de:
Administrador de Empresas en el Grado
Académico de Licenciado

Msc. Alvaro Estuardo Gutiérrez Gamboa
Docente Supervisor

Mazatenango, Julio de 2015

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE

Autoridades

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo Rector
Dr. Carlos Enrique Camey Rodas Secretario General

Miembros del Consejo Directivo del Centro Universitario del Suroccidente

Dra. Alba Ruth Maldonado de León Presidente

Representantes De Profesores

MSc. Mirna Nineth Hernández Palma Vocal
MSc. Jose Norbeto Thomas Villatoro Secretario

Representante Graduado del CUNSUROC

Lic. Ángel Estuardo López Mejía Vocal

Representantes Estudiantiles

MEPP Elisa Raquel Martínez González Vocal
Br. Irrael Esduardo Arriaza Jerez Vocal

AUTORIDADES DE COORDINACIÓN ACADÉMICA

Coordinador Académico
Msc. Carlos Antonio Barrera Arenales

Coordinador Carrera Licenciatura en Administración de Empresas
MSc. Bernardino Alfonso Hernández Escobar

Coordinador Carrera de Licenciatura en Trabajo Social
Lic. Edin Aníbal Ortiz Lara

Coordinador de las Carreras de Pedagogía
MSc. Nery Edgar Saquimux Canastuj

Coordinador Carrera Ingeniería en Alimentos
Dr. Marco Antonio del Cid Flores

Coordinador Carrera Ingeniería en Agronomía Tropical
Ph. D. Reynaldo Alarcón Noguera

Coordinador Carrera Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales Abogado y
Notario
Lcda. Tanía María Cabrera Ovalle

Coordinador Carrera Ingeniería en Gestión Ambiental Local
MSc. Celso González Morales

CARRERAS PLAN FIN DE SEMANA DEL CUNSUROC

Coordinadora de las carreras de Pedagogía
Lcda. Tania Elvira Marroquín Vásquez

Coordinador Carrera Periodista Profesional y Licenciatura en Ciencias de la
Comunicación
MSc. Paola Marisol Rabanales

ACTO QUE DEDICO

A DIOS:	Por ser la fuente de sabiduría
A MIS PADRES:	Juan Diego Perussina Liquidano y Carmen Esthela Castillo de León de Perussina, por ser un ejemplo de vida, virtudes y esfuerzo.
A MI ESPOSA:	Astrid Beatriz Motta Ramírez, por el apoyo incondicional y comprensión durante esta etapa.
A MIS HERMANOS:	Por el apoyo brindado en todo momento en especial Gladys, Juan Diego y Marta Perussina Castillo.
A MIS AMIGOS:	Por las muestras sinceras de amistad y cariño.
A MIS CENTROS EDUCATIVOS	Por las enseñanzas y momentos vividos.
A LA GLORIOSA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Y PERSONAL DOCENTE /CUNSUROC	Por guiarme en las sendas del conocimiento en las cuales he culminado otra etapa de mi formación profesional.

Índice Temático

Introducción

Capítulo I

I.	Diagnóstico Administrativo.....	01
1.	Antecedentes.....	01
2.	Situación actual y perspectivas.....	02
3.	Naturaleza de la empresa.....	02
3.1	Tipo, ubicación, actividad principal y tamaño.....	02
3.1.1	Ubicación.....	04
3.2	Situación legal.....	05
3.3	Productos y/o servicios.....	14
3.4	Ciclo de vida.....	20
4.	Macroentorno.....	21
4.1	Condiciones demográficas.....	21
4.2	Condiciones económicas.....	25
4.3	Condiciones sociales-culturales.....	28
4.4	Condiciones legales y políticas.....	33
4.5	Condiciones tecnológicas.....	37
4.6	Condiciones ecológicas.....	38
4.7	Condiciones globales.....	42
5.	Microentorno.....	45
5.1	Proveedores.....	45
5.2	Competencia.....	45
5.3	Clientes.....	54
5.4	Grupos de presión.....	55
5.5	Productos sustitutos.....	55
6.	Administración estratégica.....	56
6.1	Misión, visión, filosofía y valores.....	56
6.2	Objetivos, estrategias y políticas.....	57
6.3	Tipos de planes.....	57

6.4	Responsabilidad social empresarial.....	58
7.	Estructura organizativa.....	58
7.1	Sistema organizativo.....	60
7.2	Diseño organizacional.....	61
7.3	Cultura organizacional.....	63
7.4	Desarrollo organizacional.....	64
7.5	Clima organizacional.....	65
8.	Talento humano.....	65
8.1	Proceso integración de personal.....	65
8.2	Salarios, compensaciones, bonificaciones.....	66
8.3	Evaluación del desempeño.....	67
9.	Control empresarial.....	67
10.	Análisis FODA.....	67
11.1	Situaciones y problemas encontrados.....	70
11.2	Priorización de problemas.....	71
11.	Diagrama de causa y efecto Hotel “La Colonia”.....	73
12.	Conclusiones y recomendaciones.....	74

Capítulo II

II.	Plan del Ejercicio Profesional Supervisado.....	76
2.	Título.....	76
2.1	Planteamiento del Problema.....	76
2.2	Objetivos.....	78
2.2.1	Objetivo general.....	78
2.2.2	Objetivos específicos.....	78
2.3	Justificación.....	79
2.4	Elementos de estudio.....	80
2.5	Definición de los elementos de estudio.....	80
2.5.1	Definición Manual de Descripción de Puestos.....	80
2.5.2	Definición Evaluación de Desempeño.....	81
2.6	Alcances y limitantes.....	82
2.7	Aporte.....	82

2.8	Marco teórico.....	82
2.8.1	Antecedentes del estudio.....	82
2.9	Marco metodológico.....	97
2.10	Tipo de investigación.....	97

Capítulo III

3.	Resultados obtenidos de la investigación.....	105
3.1	Actividades y resultados.....	105
3.2	Resultados evaluación del Desempeño Personal Operativo.....	108
3.3	Resultados evaluación del Desempeño Personal Administrativo.....	109
3.3.1	Escala de ponderación para evaluación del desempeño.....	110
3.4	Actividades de Extensión.....	110
3.5	Actividades de Docencia.....	112

Capítulo IV

IV	Comentario general de la sistematización de la experiencia.....	116
----	---	-----

Capítulo V

V	Propuesta.....	121
1.	Estructura organización propuesta para hotel “La Colonia”.....	127
2.	Modelo Manual de descripción de Puestos Hotel “La Colonia”.....	129
3.	Modelo Evaluación de Desempeño Hotel “La Colonia”.....	169
	Conclusiones.....	174
	Recomendaciones.....	176
	Referencia bibliográfica.....	178
	Anexos.....	181

Índice de Cuadros

1.	Calculo de I.S.R. renta Imponible.....	11
2.	Régimen sobre utilidades I.S.R.....	12
3.	Renta de las actividades lucrativas.....	12
4.	Valor inscrito Impuesto Único sobre Inmuebles.....	14
5.	Tarifas en Hotel “La Colonia”.....	16
6.	Población indígena y no indígena, San Sebastián, Retalhuleu.....	22
7.	Perfil socio económico San Sebastián Retalhuleu.....	27

8.	Tasa de matriculación, San Sebastián Retalhuleu.....	31
9.	Guatemala frente a Tratados de Libre Comercio.....	44
10.	Comparativo de tarifas y servicios de Hoteles en Retalhuleu.....	53
11.	Frecuencia de visitantes a Hotel “La Colonia”.....	54
12.	Priorización de problemas Hotel “La Colonia”.....	71
12.1	Priorización de problemas (Técnica de Ponderación).....	71
12.2	Priorización de problemas Ordenados.....	72
13.	Diferencias entre métodos de Evaluación de Desempeño.....	93
14.	Actividades y resultados Manual de Descripción de Puestos.....	105
15.	Actividades y resultados Evaluación del Desempeño.....	106
18.	Escala de ponderación Evaluación de Desempeño Hotel “La Colonia”....	110

Índice de Gráficas

1.	Pirámide poblacional, San Sebastián, Retalhuleu.....	23
2.	Frecuencia de visitantes a Hotel “La Colonia”.....	55
3.	Evaluación de Desempeño Personal Operativo Hotel “La Colonia”.....	108
4.	Evaluación de Desempeño Personal Administrativo.....	109

Indice de Diagramas

1.	Estructura Organizacional Hotel “La Colonia”.....	59
2.	Diagrama Causa y Efecto Hotel “La Colonia”.....	73
3.	Estructura Organización propuesta para Hotel “La Colonia”.....	127
3.	Estructura Organizacional Original Hotel “La Colonia”.....	182

Índice de Fotografías

1.	Ubicación Hotel “La Colonia”.....	04
2.	Habitaciones Hotel “La Colonia”.....	15
3.	Parqueo Hotel “La Colonia”.....	15
4.	Cancha de Foot Ball Hotel “La Colonia”.....	16
5.	Piscinas Hotel “La Colonia”.....	17
6.	Piscinas privada Hotel “La Colonia”.....	17
7.	Restaurantes Hotel “La Colonia”.....	18
8.	Platillos Hotel “La Colonia”.....	18

9. Bar Hotel “La Colonia”	18
10.Rancho para eventos especiales Hotel “La Colonia”	19
11.Tradiciones San Sebastián Retalhuleu.....	30
12.Tradiciones San Sebastián Retalhuleu 2.....	30
13.Kit de cepillado niños Escuela Cantón Samalá.....	111
14.Charla Odontológica niños Escuelas Cantón Samalá.....	111
15.Donación de jugos conferencia sobre higiene Bucal.....	111
16.Conferencia sobre Valores, Actividades de Extensión.....	112
17.Agradecimiento Estudiante Escuela Cantón Samalá.....	112
18.Supervisores Hotel “La Colonia”	113
19.Refacción capacitación Evaluación del Desempeño.....	113
20.Servicio al Cliente Meseros.....	114
21.Servicio al Cliente Meseros2.....	114
22.Servicio al Cliente Meseros Maitred.....	114
23.Servicio al Cliente Meseros Maitred.....	114
24.Salón para eventos especiales Hotel “La Colonia”	115
25.Capacitación Manual de Descripción de Puestos.....	115
26.Manta Vinílica Misión y Visión Hotel “La Colonia”	115

Introducción

El sector de servicios en Guatemala, por las tendencias a nivel mundial ha tenido un crecimiento considerable en los últimos años, se ve que el sector hotelero, especialmente, en el Departamento de Retalhuleu ha crecido considerablemente debido a causas que van desde la ubicación geográfica que posee, quien funciona como un puente entre los países Centroamericanos con México y Estados Unidos, derivado de los tratados de libre comercio, hasta la construcción de complejos turísticos de gran magnitud; es aquí donde se ve la importancia del estudio en el sector turístico, pero especialmente en el sector hotelero en el departamento de Retalhuleu.

Como parte del proceso de Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Administración de Empresas se realizó la investigación en Hotel “La Colonia” ubicado en el municipio de San Sebastián, del departamento de Retalhuleu, el informe se encuentra dividido en cinco capítulos que se señalan a continuación:

Capítulo I, Diagnóstico Administrativo que señala elementos generales del Hotel “La Colonia”, tales como: Antecedentes, Macroentorno, Microentorno, Administración estratégica, Estructura Organizativa, Talento Humano, finalizando con un análisis situacional de la empresa.

Capítulo II, indica la Planificación del Ejercicio Profesional Supervisado partiendo del diseño de Investigación, así como las actividades de docencia y extensión realizadas.

Capítulo III, Señala los resultados obtenidos en la investigación, juntamente con las herramientas utilizadas para su aplicación.

Capítulo IV, expresa el comentario general de la sistematización de la experiencia.

Capítulo V, Se presenta la propuesta para la empresa: Diseño de un Manual de Descripción de Puestos y Modelo de Evaluación de Desempeño para el Hotel “La Colonia.

CAPITULO I.

I. Diagnóstico Administrativo del Hotel “La Colonia”

1. Antecedentes

Los datos históricos demuestran que la hotelería en Guatemala parte del año de 1882, cuando “el Gran Hotel San Carlos inicia sus actividades en la ciudad de Guatemala fundado por el guatemalteco Enrique Rittscher”. “En 1883, surge el Hotel Modelo, en Quezaltenango.

Posteriormente, en 1920, Don Salvador Herrera construye el Hotel Palace, situado en la ciudad de Guatemala”. “En 1928 y 1929, se fundó el Comité Nacional de Turismo, constituido por personas de la iniciativa privada, dando origen así al turismo moderno en Guatemala”. “En 1935 con la llegada a Guatemala del grupo más grande de turistas en ese entonces, que sobrepasó los 400 visitantes traídos por el barco “Manolo”, nacen varios hoteles: la Pensión Bonifaz en Quezaltenango, el señor James Clark inaugura en 1936 el Hotel Maya Inn en Chichicastenango, en 1938 se funda el Hotel Casa Contenta en Panajachel y en 1942 surge el Hotel Pan American – antes Hotel Astoria- en la ciudad de Guatemala”.

Al remontarse en el sector hotelero en Retalhuleu, se encuentran registros como el de Hotel Astor, fundado en 1,923 por la familia Ruiz Javalois, quien cuenta con una construcción estilo colonial que data de finales del siglo XIX; Cuenta con 20 habitaciones entre sencillas, dobles, triples y cuádruples; todas en un estilo muy acogedor y que recuerda la estancia en casa. Restaurante Los Bodegones, Bar La Carreta, salones para eventos ejecutivos y sociales; piscina, parqueo y front desk 24 horas.

De estos antecedentes y basados en un registro de contabilidad y en relatos de los empleados, en marzo del año 1,957 nació Hotel “La Colonia”. Anteriormente la propiedad del hotel junto con la gasolinera vecina estación de servicio Shell, fué campamento y bodegas de Ingenieros de Johnson Drake & Piper Overseas Corporation, empresa constructora de la carretera del Pacífico en ese entonces

llamada Colonia. De ahí se deriva el nombre que posteriormente le fue adjudicado a este hotel, en sus inicios contaba con 16 habitaciones y comedor. La estadía costaba Q.1.50 = \$ 1.50 por habitación.

2. Situación actual y perspectivas:

Actualmente hay 42 habitaciones de tres tipos diferentes, bungalows, romano y cabañas tipo canadiense, con parqueo y distribuidas dentro de jardines tropicales, tiene además, restaurante de comida nacional e internacional, salón multieventos, dos piscinas una de uso privado y la otra para el público en general que solicite el servicio y campo de césped polideportivo, tiene 44 empleados distribuidos en diferentes áreas o departamentos, dentro del marco de perspectivas por la situación vivida en la crisis económica de años anteriores no se visualizan cambios significativos, aunque se han implantado servicios modernos como lo es el servicio de Wi-fi en áreas definidas por el hotel.

Dentro de las actividades se toma en cuenta como principal cliente el viajero moderno, quien demanda experiencias basadas en sus necesidades personales. Hotel "La Colonia" es consciente que debe ir más allá en su adopción de las redes sociales. Las opiniones de los usuarios sacan a la luz la verdad de una marca hotelera tal es el caso de Hotel "La Colonia" quien es reconocida no solo por su servicio sino que también como una tradición para algunas empresas en el medio para hospedar a sus empleados en las distintas actividades laborales y de recreación que realicen, ya que a menudo los clientes recurren a personas de su mismo grupo social como fuente principal de información.

3. Naturaleza de la empresa

3.1 Tipo, Ubicación, Actividad Principal y tamaño

La hotelería se encuentra ubicada en el sector terciario, ya que se debe específicamente al servicio. Hotel "La Colonia" se desarrolla y especializa para darle una atención personalizada a los visitantes.

Cabe estudiar algunos aspectos sobre el sector hotelero en Guatemala para conocer el tipo de actividad al que se dedican y sus clientes.

- a. Hotel: Es una institución de carácter público que ofrece al viajero alojamiento, alimentos, bebidas y entretenimientos.
- b. Turismo: Se define como una actividad económica, social y cultural, que consiste en la captación de personas individuales o grupos que se desplazan de sus lugares habituales de residencia, por motivos de recreación, negocios, salud, trabajo, y que demandan bienes y servicios entre los cuales están: servicio de hospedaje, restaurante, transporte, artesanía, teléfonos, internet y otros.
- c. Turista: Se define como turista al visitante o residente en el extranjero que temporalmente permanece en el país, al menos veinticuatro horas con fines de distracción, placer, vacaciones, salud, instrucción, religión y deportes. Se agrega también como razones del turista; negocios, asuntos de familia, misiones y reuniones.
- d. Turismo receptor: El turismo receptor se interpreta como el conjunto de turistas que ingresan al país y que consecuentemente constituye, entrada de divisas. En este sentido, toda persona no residente en Guatemala y que ingresa al territorio nacional, por cualquiera de sus vías de acceso legalmente establecidos y que viene a contribuir con su dinero temporalmente en la generación de empleo, inversiones y posteriormente aumento de divisas.
- e. Turismo emisor: En contraposición del turismo receptor como medio de captar divisas, el turismo emisor es el que está constituido por todos aquellos guatemaltecos que salen temporalmente del territorio nacional hacia al extranjero, ya sea en viaje de placer, vacaciones,

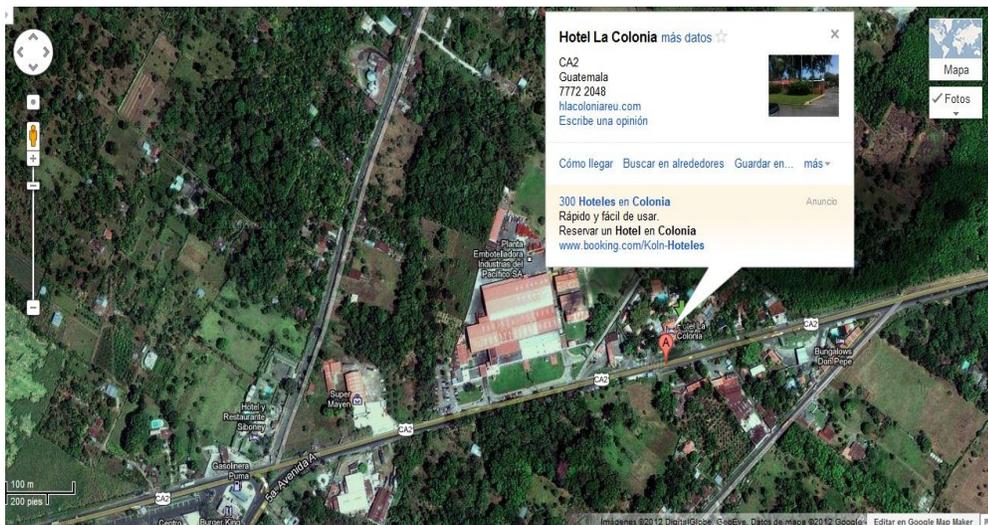
salud, estudios o negocios, etc. Y que obviamente necesitan adquirir dólares para realizar tales propósitos.

3.1.1 Ubicación:

Hotel “La Colonia” se ubica en el municipio de San Sebastián Retalhuleu en el kilómetro 180.5 de la carretera que conduce a la frontera con México, lugar que tiene una extensión territorial de 28 km cuadrados, una altura de 311 metros sobre el nivel del mar, a continuación se presenta topografía y mapa de su ubicación.

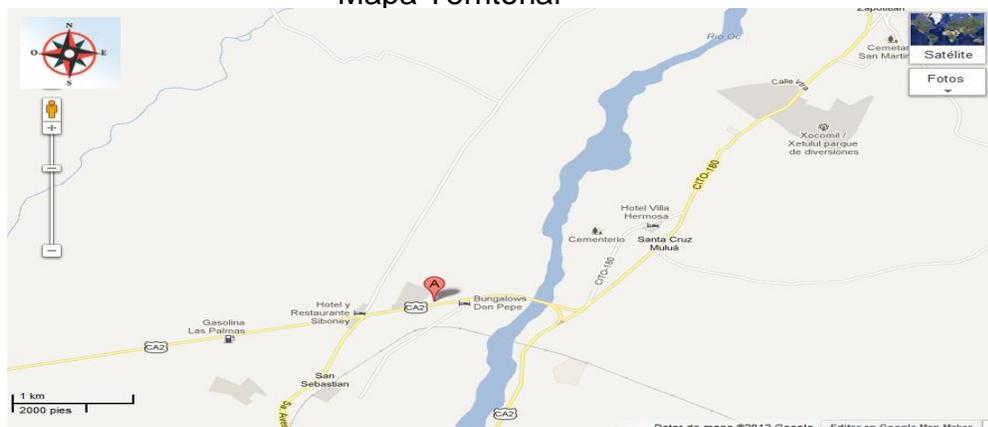
Fotografía No. 01.

Ubicación Territorial de Hotel “La Colonia”



Fuente: <https://maps.google.com/consultado mayo 2012> (GOOGLE MAPS)

Mapa Territorial



Fuente: <https://maps.google.com/consultado mayo 2012> (GOOGLE MAPS)

3.2 Situación Legal

Hotel “La Colonia” se encuentra regido por las leyes nacionales, con apego a las diversas disposiciones fiscales, normativas, contables, legales y demás disposiciones aplicables a cada entidad.

A continuación se detallan las principales leyes del país que regulan la actividad hotelera en Guatemala, que como toda actividad con fin de lucro, se encuentra afecta a las siguientes leyes e impuestos:

✓ Ley Orgánica del INGUAT (Decreto 1701)

El Instituto Guatemalteco de Turismo I.N.G.U.A.T como generalmente se conoce a esta institución gubernamental, es la encargada por ley de coordinar, promover y fomentar la actividad turística del país. Esta institución dirige y controla el fomento y desarrollo de la actividad turística a nivel nacional, lleva a cabo sus planes de acuerdo con la política gubernamental. El decreto 1701 del Congreso de la República y sus reformas, “Ley Orgánica del INGUAT” describe las funciones, organización y funcionamiento, el régimen financiero y otras estipulaciones referentes al turismo y al desarrollo de la actividad hotelera. A continuación se mencionan algunos aspectos relevantes y fundamentales de la Ley Orgánica del Inguat. La ley obliga a los establecimientos de hospedaje (hoteles) a cobrar al huésped el 10% sobre hospedaje que se aplica al importe del mismo sin incluir alimentación. Dicho impuesto es a favor del Inguat y el monto del impuesto se entregará mensualmente, quien además autoriza, de acuerdo con la clasificación por categorías de los hoteles, las tarifas máximas de hospedaje.

Código de Comercio (Decreto 2-70)

El Código de Comercio regula la actividad mercantil, las sociedades mercantiles, las obligaciones del comerciante y los contratos mercantiles. En los artículos del 866 al 873 en donde indica lo siguiente:

✓ Artículo 866. Contrato de hospedaje.

Por el contrato de hospedaje, una persona se obliga a dar albergue a otra mediante la retribución convenida, comprendiéndose o no la alimentación.

El contrato de hospedaje se registrará, según disposiciones legales o pactos, por los preceptos que hubiere aprobado la autoridad competente y por los del reglamento interior del establecimiento.

Para que los reglamentos se consideren aplicables, el hotelero deberá mantenerlos colocados en lugar visible del establecimiento, además de colocar en cada habitación un extracto de lo que sea pertinente.

Artículo 867. Responsabilidad del hotelero.

Los hoteleros a quienes fuere imputable culpa o negligencia, resarcirán los daños que sufran los huéspedes, en sus personas o bienes que, conforme a los reglamentos respectivos, hubieren introducido en sus alojamientos.

Si los daños se ocasionaren sin culpa o negligencia del hotelero, sus responsabilidad se limitará a una cantidad igual al importe de un mes de alojamiento, por las pérdidas o averías que sufran los bienes de los huéspedes que se encuentren en el local de la negociación, y hasta por una cantidad igual al importe del alojamiento durante un año, por los daños que sufran los propios huéspedes encontrándose en él.

Artículo 868. Objetos de valor.

Los huéspedes tendrán derecho a entregar a los hoteleros, dinero y objetos de valor, para su guarda en concepto de depósito.

El hotelero podrá negarse a recibirlos, cuando sean de excesivo valor en relación con la importancia del establecimiento o de un volumen desproporcionado a la capacidad de los locales.

El depositario expedirá al cliente, un resguardo pormenorizado de las cosas que reciba.

La responsabilidad del hotelero será la del depositario.

✓ Artículo 869. Exención de responsabilidad.

El hotelero no se eximirá de las responsabilidades que le imponen los artículos precedentes, aun cuando por medio de sus reglamentos, avisos o carteles, anuncie que no responde de los efectos introducidos en el establecimiento, salvo que dicha exención resultará de pacto en contrario con el huésped.

✓ Artículo 870. Retención de equipaje.

Los equipajes y efectos del huésped responden preferentemente al hotelero por el importe del hospedaje y a ese efecto podrán ser retenidos por éste mientras no se le pague lo que el huésped adeude.

✓ Artículo 871. Extinción.

El contrato de hospedaje termina:

1º. Por el transcurso del plazo convenido. En defecto del convenio, el huésped podrá denunciar el contrato antes de las quince horas del día de su salida.

2º. Por violación de los pactos y reglamentos que lo regulen.

3º. Por cometer el huésped falta a la moral o hacer escándalos que perturben a los demás huéspedes.

4º. Por ausencia del huésped por más de setenta y dos horas sin dejar aviso o advertencia.

5º. Por falta de pago en la forma convenida.

6º. Por las demás causas que se convengan.

✓ Artículo 872. Extracción de equipaje.

Terminado el contrato de hospedaje, el hotelero podrá extraer de las habitaciones del huésped, el equipaje y los defectos personales de éste, mediante inventario que formulará con intervención a lo menos de dos testigos, que no sean dependientes suyos. Los baúles, maletas y otros objetos que se encontraren cerrados, se conservarán en ese estado, y se les pondrán sellos que firmarán los testigos.

Si treinta días después, el huésped no liquidare su cuenta, el hotelero podrá vender los bienes, mediante notario. Del precio que se obtenga, se cubrirán los gastos de la venta, se entregará al hotelero una cantidad igual al importe de su cuenta y el saldo se depositará en una institución bancaria. Transcurridos dos años sin que el huésped reclame el saldo depositado, éste se pondrá a disposición de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

✓ Artículo 873. Desocupación inmediata.

Si terminado el contrato de hospedaje, por cualquier circunstancia, el huésped se negare desocupar la habitación, o a retirarse del establecimiento el hotelero podrá solicitar el auxilio inmediato de la autoridad, para lograr la desocupación de la habitación sin ningún otro trámite.

✓ Código Tributario (Decreto 6-91)

El código tributario contiene las normas jurídicas que regulan la relación entre el sujeto activo (Estado) y el sujeto pasivo (contribuyente). La Administración Tributaria está obligada a verificar el correcto cumplimiento de las leyes tributarias, para el efecto tomará como base entre otros: libros y registros de contabilidad, documentos que respalden operaciones, archivos, e información de terceras personas señalando como infracciones las siguientes:

1. No emitir o no entregar facturas, notas de débito, notas de crédito o documentos exigidos por las leyes tributarias específicas, en la forma y plazo establecidos en las mismas.
2. Emitir facturas, notas de débito, notas de crédito u otros documentos exigidos por las leyes tributarias específicas que no estén previamente autorizados por la Administración Tributaria.
3. Utilizar máquinas registradoras, cajas registradoras u otros sistemas no autorizados por la Administración Tributaria, para emitir facturas u otros documentos.
4. No haber autorizado los libros contables u otros registros obligatorios establecidos en el Código de Comercio y las leyes tributarias específicas.

En los casos anteriores el artículo 85 señala: Se aplicará la sanción de cierre temporal de empresas, establecimientos o negocios, cuando se incurra en la comisión de cualquiera de las infracciones.

✓ Ley del Impuesto sobre la Renta (Decreto 26-92)

La ley del impuesto sobre la renta (ISR) grava las rentas que obtenga toda persona individual o jurídica, nacional o extranjera, domiciliada o no en el país, así como cualquier ente, patrimonio o bien que especifique la ley; que provenga de la inversión de capital, del trabajo o de la combinación de ambos. El impuesto sobre la renta para las personas jurídicas y las individuales, que realizan actividades mercantiles y otros patrimonios afectos es del 31%. El impuesto sobre la renta se efectuará por períodos fiscales de un año. De acuerdo a las modificaciones establecidas con el decreto 10-2012, la superintendencia de administración tributaria de oficio dará a conocer el régimen al cual estarán inscritas las empresas de acuerdo al volumen de ventas obtenidas tomando como base el año 2012.

En este tema Hotel "La Colonia" se encuentra en el Régimen Optativo del Impuesto Sobre la Renta (pagos trimestrales), el cual se convirtió en el periodo 2013, en el "Régimen Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas (RESUAL)". Según el artículo 38 del impuesto sobre la renta en relación a pagos trimestrales señala lo siguiente: Los contribuyentes sujetos al Impuesto Sobre la Renta Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas deben realizar pagos trimestrales. Para determinar el monto del pago trimestral el contribuyente podrá optar por una de las siguientes fórmulas:

Efectuar cierres contables parciales o una liquidación preliminar de sus actividades al vencimiento de cada trimestre, para determinar la renta imponible; o, sobre la base de una renta imponible estimada en ocho por ciento (8%) del total de las rentas brutas obtenidas por actividades que tributan por este régimen en el trimestre respectivo, excluidas las rentas exentas.

Una vez seleccionada cualquiera de las opciones establecidas en los numerales anteriores, ésta no podrá ser variada sin la autorización previa de la Administración Tributaria.

El pago del impuesto se efectúa por trimestres vencidos y se liquida en forma definitiva anualmente.

El pago del impuesto trimestral se efectúa por medio de declaración jurada y debe realizarse dentro de los diez (10) días siguientes a la finalización del trimestre que corresponda, excepto el cuarto trimestre que se pagará cuando se presente la declaración jurada anual. Los pagos efectuados trimestralmente serán acreditados para cancelar el Impuesto Sobre la Renta de este régimen en el referido período anual de liquidación.

Artículo 39. Indica la Obligación de determinar y pagar el impuesto en el Régimen Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas. Los contribuyentes que obtengan rentas por cualquier monto, deben presentar ante la Administración Tributaria,

dentro de los primeros tres (3) meses del año calendario, la determinación de la renta obtenida durante el año anterior, mediante declaración jurada anual.

También están obligados a presentar la declaración jurada los contribuyentes que obtengan rentas parcial o totalmente exentas, o cuando excepcionalmente no hayan desarrollado actividades lucrativas durante el período de liquidación definitiva anual.

La liquidación definitiva del impuesto se realizará con la presentación de la declaración jurada anual del total de las rentas obtenidas por actividades que tributan por este régimen en el trimestre respectivo, excluidas las rentas exentas y sobre esta renta estimada tributar el 31%.

Los contribuyentes inscritos bajo este régimen deben enterar a la administración tributaria de forma directa el impuesto de cada trimestre durante los primeros 10 días hábiles del mes siguiente al vencimiento, y liquidar el Impuesto Sobre la Renta cada 31 de marzo del año siguiente mediante una declaración jurada anual. La tasa impositiva del impuesto en este régimen, se reducirá gradualmente de la siguiente forma: para el periodo de liquidación 2013 será del 31%; para el 2014 será del 28% y del 25% para el 2015 en adelante. A continuación se detalla información sobre el cálculo del Impuesto Sobre la Renta.

Cuadro No. 01:

Calculo del I.S.R. Renta Imponible



Fuente: <http://portal.sat.gob.gt/sitio/consultado> mayo 2012.

Cuadro No. 02
Régimen sobre utilidades I.S.R.



Fuente: <http://portal.sat.gob.gt/sitio/consultado> mayo 2012.

Cuadro No. 03:
Renta de las Actividades Lucrativas



Fuente: <http://portal.sat.gob.gt/sitio/consultado> mayo 2012.

✓ Ley del Impuesto al Valor Agregado (Decreto 27-92)

Consiste en la adición del 12% en la compra, venta, permuta, donación de bienes; así como también en la prestación de servicios. El período de liquidación es mensual vencida y su regularización se obtiene mediante la determinación del impuesto cobrado en la adquisición de bienes o servicios que se relacionan con la actividad principal del contribuyente.

Ley del Impuesto Extraordinario y Temporal de Apoyo a los Acuerdos de Paz (Decreto 19-04)

A cargo de las personas individuales o jurídicas que a través de sus empresas mercantiles o agropecuarias, así como de los fideicomisos, los contratos de participación, las sociedades irregulares, las sociedades de hecho, el encargo de confianza, las sucursales, agencias o establecimientos permanentes o temporales de personas extranjeras que operen en el país, que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y que obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos. El periodo de imposición es trimestral y se computará por trimestre calendario. La base imponible la constituye la que sea mayor entre: la cuarta parte del monto del activo neto o la cuarta parte de los ingresos brutos, el tipo impositivo será el siguiente:

Del uno de julio al treinta y uno de diciembre dos mil cuatro, 2.5%

Del uno de enero dos mil cinco al treinta de junio dos mil seis, 1.25%

Del uno de julio dos mil seis al treinta y uno de diciembre dos mil siete, 1%.

✓ Impuesto Único sobre Inmuebles (Decreto 15-98)

Establece un impuesto único anual sobre el valor de los bienes inmuebles situados en el territorio guatemalteco. Para la determinación del impuesto anual, se establece las escalas y tasas siguientes:

Cuadro No. 04
Valor Inscrito Impuesto Único Sobre Inmuebles

Valor Inscrito			Impuesto
Hasta Q. 2,000.00			Exento
De Q. 2,000.01	a	Q. 20,000.00	2 por millar
De Q. 20,000.01	a	Q. 70,000.00	6 por millar
De Q 70,000.01	En Adelante		9 por millar

Fuente: <http://contraloria.gob.gt/iusi.pdf>, pag.11 (Contraloría General de Cuentas)

El impuesto único sobre inmuebles se puede dividir en cuatro trimestres, debiendo pagar las cuotas en los meses de abril, julio, octubre, enero de cada año.

Leyes Municipales: El hotel se encuentra suscrito a un arbitrio municipal denominado establecimientos y servicios en el rubro 10,282, la cual se paga de forma mensual, siendo esta de acuerdo al tipo de hotel y/o actividad que realicen, ya que se encuentran por categorías, el pago es por un monto de Q.40.00 aproximadamente.

3.3 Productos y/o servicios

Dentro de los productos y servicios se pueden mencionar como principales el hospedaje y la alimentación, adicionando a estas actividades el servicio de piscina, así también un campo de césped polideportivo, el cual pueden utilizar para realizar tareas deportivas o bien utilizar el área verde para eventos especiales, otra de las ramas en las que puede desempeñarse el hotel.

Hotel “La Colonia” es catalogado como hotel tres estrellas en donde el costo es de nivel medio. Dentro de las características de este tipo de hoteles encuentran; que cuentan con amplios espacios en cada habitación y mobiliario completo con sillas, mesas, armarios, televisor, teléfono privado y baños confortables.

Generalmente cuenta con servicio de comida estilo buffet, a la carta y comida rápida en los horarios de mañana, tarde y noche, además de una amplia oferta turística para los viajeros mediante excursiones. La mayoría incluye el servicio de botones, servicio de cuarto 24 horas, conserjes y servicio bilingüe en el espacio designado a la recepción de los huéspedes.

Los servicios principales que Hotel “La Colonia” presta principalmente son:

42 habitaciones en tres diferentes tipos, Bungalows, Romanos y Cabañas tipo Canadiense, en un entorno de exuberante vegetación equipada con:

- Camas matrimoniales,
- Aire acondicionado,
- T.V. con cable,
- Baño privado con agua fría y caliente,
- Extensión telefónica,
- Parqueo frente a la habitación,
- Derecho a utilizar la piscina,
Servicio a la habitación,

Fotografía No. 2

Habitaciones



Fuente: www.hotellacolonias.com

Fotografía No. 03

Parqueo



Fuente: www.hotellacolonias.com

Cuadro No. 5
Tarifas en Hotel "La Colonia"

Tipo de habitación	Tarifa	Viajero Aplican restricciones
Sencilla	Q. 305.00	Q. 160.00
Doble	Q. 366.00	Q. 295.00
Triple	Q. 427.00	N/A

Fuente: www.hotellacolonias.com

Áreas Recreativas

Cancha de Foot Ball:

Perfecta para realizar retiros juveniles, actividades escolares, religiosas, deportivas, etc.

Fotografía No. 4
Cancha de Foot Ball



Fuente: www.hotellacolonias.com

Piscina Pública

Para niños, jóvenes y adultos donde podrán tomar el sol y disfrutar de un ambiente agradable, esta área cuenta con servicio de alimentación y bebidas.

Fotografía No. 5
Piscina Pública



Fuente: www.hotellacolonia.com

Piscina Privada

Única en la costa sur, se ofrece para todo tipo de celebración: cumpleaños, baby shower, etc. ya que cuenta con rancho de palma y un espacio de área verde.

Fotografía No. 06
Piscina Privada



Fuente: www.hotellacolonia.com

Restaurante:

Se puede disfrutar en un ambiente acogedor. De comidas nacionales e internacionales, variedad de la carta y un menú para cada día.

Fotografía No. 07
Restaurante



Fuente: www.hotellacolonias.com

Fotografía No. 08
Platillos



Fuente: www.hotellacolonias.com

La mejor variedad de licores, nacionales e internacionales, cervezas, cocteles, vinos, aperitivos y un ambiente agradable para celebrar, en horario de Lunes a Viernes de 11:00 a 22:00 Hrs., Sábado de 08:00 a 22:00 Hrs. Y Domingo de 8:00 a 21:00

Fotografía No. 09
Bar



Fuente: www.hotellacolonias.com

Eventos y Convenciones: Se realizan eventos especiales para todo tipo de reuniones

- Reuniones corporativas,
- Capacitaciones,
- Bodas,
- 15 Años,

- Bautizos,
- Graduaciones,
- Convivios,

Salón de Conferencias: Con capacidad máxima para 50 personas y 100 personas con montaje auditorium para todo tipo de reunión corporativa que incluye:

- Aire acondicionado
- Pantalla
- Pizarrón
- Televisor a colores
- Extensión telefónica
- Sonido

Rancho: Ubicado a la orilla de la piscina donde se puede realizar todo tipo de celebración.

Fotografía No. 10

Rancho



Fuente: www.hotellacolonia.com

Valor agregado de Hotel La Colonia: funciona como estación de abordaje, donde los clientes pueden realizar compra de los boletos, envío y recepción de encomiendas, por medio de Transportes Galgos Internacional. Esto proporciona mayor comodidad a los clientes que quieran viajar desde la ciudad capital de Guatemala hasta el Hotel, para este valor se firmo un convenio entre el hotel y la empresa de transporte, que consiste en un porcentaje sobre el volumen de venta de boletos.

Tapachula a Guatemala 07:30 a 08:00 Hrs. 12:00 a 12:30 Hrs. 16:30 a 17:00 Hrs. Destino 7 Av. 19-44 Zona 1	Tapachula a El Salvador 12:00 a 12:30 Hrs. Destino Puerto Bus Local 13-A Terminal Juan Pablo II	Guatemala a Tapachula 10:30 a 11:00 Hrs. 17:00 a 17:30 Hrs. Destino 13 Calle Oriente # 43 entre 9 y 11 Av. Norte Nota: Los Horarios son variables, según el horario de México
---	---	--

3.4 Ciclo de Vida de Hotel “La Colonia”

El estudio del ciclo de vida es importante para cualquier empresa, ya que sirve como un indicativo de la situación actual y de esta manera crear estrategias que mejoren la situación o si el estado es excelente, se realicen innovaciones; para Hotel “La Colonia” se refleja una etapa de madurez con el riesgo de declive, esto debido a que al estudiar los niveles de madurez, los cuales son divididos en dos grupos: internos y externos. Los primeros representan un 90% del total de empresas y son representados por los niveles de Control y Productividad, en donde se ve un punto débil en la administración del hotel, lo que se atribuye a que una sola persona lleva los controles financieros de la empresa, siendo ella quien debe tomar decisiones en cuanto a estrategias de productividad, los externos son representados por los niveles de Relación y Colaboración en donde el ambiente es aceptable, pero en el primer nivel la palabra clave es “CONTROL”. La empresa busca controlar, centralizar e integrar la información y/o procesos que tiene en diferentes áreas pero de alguna manera le afecta debido a que el tamaño y crecimiento de la empresa ya no permite que sea manejada por una sola persona y se ve reflejado en donde la administración no tiene control de cuánto produce al día, cuánto tiene en inventarios, cuánto se cobró, cuánto se vendió y principalmente en cuanto se gasta. Estos datos son la base para el desarrollo y crecimiento sustentable de la empresa para los

próximos años, es por ello que el ciclo de vida de Hotel “La Colonia” necesita dar un paso adelante en la administración estratégica de sus operaciones y elevar su nivel hacia la productividad ya que la oferta de crecimiento es fuerte en el área de influencia del hotel, aunque saturada por hoteles en similitud de servicios, tomando en consideración que hace un tiempo estimado de seis años atrás (2006), se poseía un alto número de visitantes, datos que hoy en día se ven reducidos a un porcentaje comprendido en un rango de 30 a un 40 %, dando como resultado un aspecto de declive en sus actividades, siendo este un efecto que no solo afecto al hotel en particular, sino que a su entorno global derivado de la situación económica nacional, esto sumado a la competencia existente en el área de influencia del hotel.

4. Macro entorno

4.1 Condiciones Demográficas

a. Población

La población urbana es el 57.1% y la rural es el 42.9%. El grupo etario de 0 a 19 años, representa un total 14,112 personas de ambos sexos que constituyen el 52% del total de la población. Si a este se le agrega el rango de las edades entre 20 a 29 años sumaria un total de 70% del total de la población. Lo anterior, indica que San Sebastián tiene una población mayoritariamente joven con un potencial enorme, pero con grandes desafíos por parte del Estado de dotarles de servicios básicos como salud y educación.

Los idiomas que se hablan son el Quiché y español. La población indígena se encuentra dispersa en el área urbana (cabecera municipal) y en las siguientes comunidades: Cantón Xulá I, Cantón Ocosito, Samalá, Pucá, Aldea San Luís y; los no-indígenas en el resto del municipio, así como en la cabecera municipal. Un dato importante a tomar en cuenta es que, la población ha mantenido sus costumbres, tradiciones y otras formas de expresiones culturales. De alguna manera se dejan sentir procesos de aculturación, como por ejemplo: el vestuario,

celebraciones, hábitos de consumo, entre otros): cosmovisión e idioma, en este caso ambas categorías se correlacionan al ser el idioma el puente por excelencia en la percepción e interpretación primaria de la realidad y que, a la vez, refuerza el pensamiento cosmogónico y este se traslada nuevamente por el idioma. La cultura exterior, entonces, allana el camino para la cohesión del sistema de valores característicos de esta población maya-k'iche'. El municipio de San Sebastián, Retalhuleu registra para el año 2010, una población estimada de 27,139 habitantes, que se distribuyen en 13,065 (49.75%) hombres y 13,460 (50.25%) mujeres. La población del municipio de San Sebastián, ha tenido un crecimiento durante el período de 2002 al 2010 del orden de 4,543 habitantes que representa el 20.80 por ciento con relación al último censo según datos proyectados al 2,010, del censo 2,002 realizado por el INE.

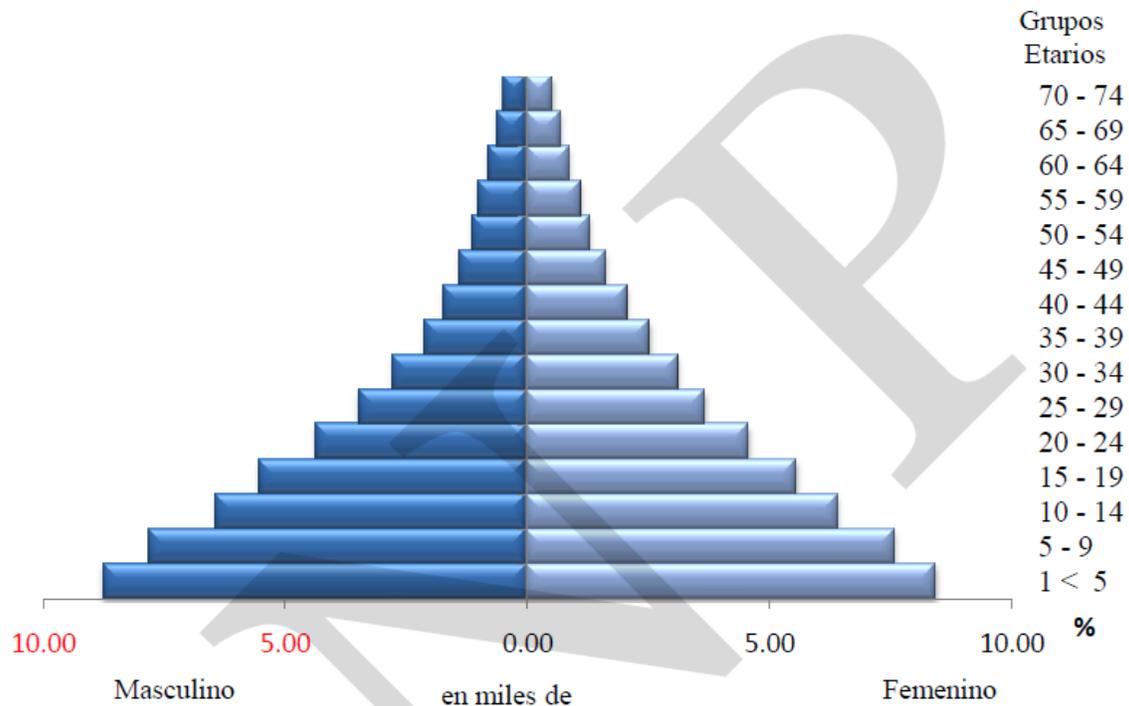
Cuadro No. 06

Población indígena y no indígena San Sebastián, Retalhuleu

Etnia	Número	Porcentaje %
Indígena	11,480	42.3
No indígena	15,659	57.7
Total	27,139	100

Fuente:<http://desarrollohumano.org.gt/sites/default/files/11%20Fasciculo%20Retalhuleu.pdf>

Gráfico No. 1
Pirámide poblacional
San Sebastián, Retalhuleu



Fuente: INE. XI censo de población y VI de habitación. Guatemala. 2002

El Municipio limita al Norte con: San Felipe y San Martin Zapotitlán; al Sur con: Santa Cruz Muluá y Retalhuleu; al Este: Santa Cruz Muluá y el río Samalá de por medio; al Oeste: Retalhuleu. Ubicación de San Sebastián, mapa No. 1

La villa de San Sebastián esta bañada por los ríos que atraviesan su territorio los cuales son: Samalá, siendo éste el más caudaloso. Xulá, Ocosito, Muluá o el Niño, Pucá, Cachel, Xocán, Ixmay, Tzununá e Ixpatz este último atraviesa la cabecera Municipal de norte a sur. Según el análisis de riesgo efectuado el Río Samalá presenta un alto riesgo para la población, mientras el rio Ixpatz se implica mediante en términos de riesgo alto y en relación ambiental es uno de los ríos más contaminados.

Su jurisdicción municipal comprende una cabecera municipal denominada San Sebastián, que se encuentra dividida en cuatro cantones urbanos que son: Zona

1, Cantón Ixpatz, que su significado se deriva del río que atraviesa el cantón en la proliferación de la especie acuática del Sapo que en lengua K'iche es IXPUTZ; Zona 2, Cantón Pajosom, que su significado se deriva de un árbol de jaboncillo el cual utilizaban los vecinos para lavar la ropa; Zona 3, Cantón Paoj que su significado se deriva del árbol de aguacate ya que en principio era un lugar con árboles de aguacate y Zona 4, Cantón Parinox que su significado se deriva de que en dicho lugar existían varios pocitos y el sabor del agua era salada por lo cual los vecinos mencionaban que era el centro del mar, que en idioma Quiché significa Parimux.

El área rural se divide en cuatro cantones rurales siendo estos: Samalá y sus sectores I y II; Ocosito y sus sectores Pelicó, Mejía, Ambrosio y Los Vicente; Xulá y Pucá; Y una aldea llamada San Luis. El área urbana de la Villa de San Sebastián registra nueve calles y ocho avenidas en su mayoría pavimentadas o adoquinadas, con viviendas que se encuentran alineadas ordenadamente.

Características Físicas y geográficas

Altitud	328 metros sobre el nivel del Mar			
Temperatura		Entre 24 y 32°		
Latitud		14° 33' 40"		
Longitud		91° 38' 50"		
Clima			Cálido	
Precipitación				2,000 y 3,500 Milímetros por año
Topografía			Generalmente plana (Región Tropical Sur)	

Fuente: <http://www.deguate.com.gt/municipios/pages/retalhuleu/retalhuleu/economia.php> (consultado el 02 de noviembre 2012)

b. Área Histórica: Después de la independencia de 1,821 y al promulgarse la Constitución Política del Estado de Guatemala el 11 de Octubre de 1,925, el territorio del Estado se divide en once “Distritos” con sus correspondientes “Circuitos” y de esta manera San Sebastián aparece integrado al Distrito No. 11 correspondiente a Suchitepéquez y dentro del circuito de Retalhuleu. Posteriormente al establecerse el departamento de Retalhuleu por Acuerdo Gubernativo No. 194 del 16 de Octubre de 1,877; San Sebastián queda integrado como uno de los municipios que forman el departamento de Retalhuleu hasta la fecha. En 1986 San Sebastián fue elevado a la categoría de Villa.

b. Área Política: El gobierno local lo integra el Consejo Municipal integrado por 5 concejales y 2 síndicos que son precedidos por el Alcalde Municipal. Existen grupos que representan a los diferentes partidos políticos de Guatemala. Las organizaciones civiles apolíticas que desarrollan el mejoramiento del municipio son: Consejo Comunitario de Desarrollo, Comité Pro-mejoramiento, Comité de Padres de Familia, Comité Pro-introducción de agua potable y Comité Pro-introducción de energía eléctrica.

4.2 CONDICIONES ECONOMICAS

Para Hotel “La Colonia” es importante estudiar el ambiente local en el que se encuentra y así verificar los principales indicadores económicos en la región de influencia de este centro hotelero, tal es el caso del municipio de San Sebastián Retalhuleu, que dentro de sus actividades económicas principales, se encuentran:

a. Producción Agropecuaria del Municipio de San Sebastián, Retalhuleu

Maíz: El maíz se encuentra dentro de los granos básicos, afortunadamente es cultivado en toda la comunidad. Es designado para consumo familiar y comercio, este representa un 22 % de la producción del sector agropecuario.

Fríjol: Es uno de los productos que con más frecuencia cosechan para la venta y también está designado para consumo familiar.

Hortalizas: Se producen hortalizas de distintas especies. Las hortalizas están destinadas al comercio ya que se venden en los mercados: Haba, Yuca, Güisquil, etc.

Frutas: Las frutas están destinadas al comercio ya que se venden en los mercados, siendo estas: banano, jocote de marañón, plátano, mandarina, naranja, guayaba, papaya, tamarindo, cacao, limón y piña.

b. Producción Pecuaria

Ganado Mayor: Existen crianzas de ganado bovino en las fincas Xelajú y Buena Vista, que poseen datos de razas finas de altos rendimientos, aprovechando la leche para la venta o elaboración de productos lácteos como queso y crema. Se cría ganado vacuno en el área rural del municipio. Estos se venden en diferentes mercados y ferias representan el 15 % del sector agropecuario.

Aves de corral: Regularmente las personas crían pollos, chompipes, patos, estos los utilizan como fuente de alimento y también los venden en distintos lugares del departamento.

c. Producción Artesanal

Talleres: Funcionan varios talleres de tejidos, el más grande de ellos es el de elaboración de paños típicos del sector Santo Domingo. También hay algunas industrias tradicionales de café molido, elaboración de candelas, jabón negro de bola denominado localmente como “jabón de coche”, chocolate de barras en ruedas el cual goza de gran calidad y se comercializa toda la región.

Mercado: Posee un mercado el cual fue construido en el año 1880 y reconstruido en el año 1930, según información proporcionada por pobladores, habitantes de la comunidad.

Comercialización: Sobre la Carretera al Pacífico existen varios comercios que están dentro de la Villa, Tales como: Tecún, S.A, Industrias del Pacífico “Coca Cola” que viene siendo una industria y comercio, Fabrigas, Agroford, Vepasa, Cargill, S.A. así mismo dentro del área urbana existen: nueve farmacias, tres panaderías, tres librerías, dos ventas de telas, tres discotecas para servicio de fiestas, ocho carnicerías, una agencia de electrodomésticos, un depósito de granos básicos, cinco de gas propano, un depósito de granos básicos, dos de materiales de construcción y eléctricas, una venta de madera, un club nocturno, ocho cantinas, cuatro gasolineras, cuatro hoteles de renombrado prestigio: Costa Real, “La Colonia”, Sibilia y Siboney: así como dos hospedajes siendo ellas San Sebastián y Livingston, ochenta tiendas que venden artículos de primera necesidad.

Cuadro No. 07.

Perfil Socio Económico San Sebastián Retalhuleu, Retalhuleu

Descripción:	Unidad:
Extensión: (Extensión Territorial expresada en Km ² , Valles, Montañas y cuerpos de agua en porcentajes)	Extensión territorial de 28 km cuadrados
Población: (No. % Crecimiento, % Indígena y no indígena, Urbano y Rural % PEA, Densidad Poblacional. Establecer Rangos etareos, porcentaje de Desempleo, Pobreza y Pobreza extrema, Índice de Desarrollo Humano)	27,139 habitantes
	20.80 % crecimiento de la población, del 2002 al 2010.
	41.3% urbano 58.7% rural.
	Indígena 43.5% y No indígena 56.5%
	Densidad poblacional 969.25 habitantes / km ²
Producción (% Agricultura, % Cultivos Permanentes, % Bosque, % Centros poblados), Expresado en Áreas	PEA 5,897 personas entre hombres y mujeres, Pobreza 49.9% y Pobreza extrema 6.7%
	70% agropecuario (Piña 30%, maíz 22, cacao 8%, hule 5%, tomate 10%, palma africana 5%, hierba mora 5%, 15% ganadería bovina) 2% bosque, 6% Infraestructura Turística e Industrial, Centros Poblados 17%, 5% Arbustos y matorrales. Fuente Maga Retalhuleu

Fuente: <http://www.deguate.com.gt/municipios/pages/retalhuleu/retalhuleu/economia.php> (consultado el 02 de noviembre 2012)

4.3 Condiciones Sociales/culturales

Área Social: Las principales actividades económicas son: La agricultura, producción pecuaria, el comercio, la construcción de infraestructura, etc.; tiene también, entre sus habitantes, estudiantes y profesionales de las diferentes carreras del nivel medio como: bachilleres, secretarias, profesores, peritos contadores, mecánicos, electricistas, etc. y profesionales universitarios en los diferentes grados académicos: Doctores, Ingenieros, y Licenciados (en Ciencias Jurídicas y Sociales, Administración de Empresas, Administración Hotelera y Administración de Negocios).

Entre las agencias educacionales se encuentran: escuelas de Preprimaria, primaria del sector oficial, tanto del área urbana como rural, Colegios y una escuela para adultos. En el área urbana existe un instituto de educación básica por cooperativa.

Entre las agencias sociales y de salud están: la oficina de protección indígena, el Centro de Salud.

Existen tres tipos de vivienda en el municipio, una que está construida con block, otro tipo de vivienda es la que está construida con adobe y un tercer tipo de construcción de vivienda es la de bajareque. De acuerdo al CENSO 2002, del INE, se proyecta 4,669 viviendas de las cuales 4,444 son construidas formalmente, 16 apartamentos, 29 cuartos en vecindad, 34 ranchos, 152 casas improvisadas.

Entre los centros de recreación están: el campo de fútbol, las canchas sintéticas de fútbol, las canchas de basquetbol de algunos establecimientos educativos.

Existen varios medios de transporte que ayudan a que las personas se trasladen a la cabecera departamental, a los diferentes municipios y a varios lugares del País.

Entre los grupos religiosos se encuentran: cristianos, católicos, cristianos protestantes, cristianos carismáticos y mormones.

La feria de San Sebastián se celebra cada 20 de enero donde miles de feligreses hacen su devoción al Santo patrono Bataneco, (como cariñosamente se le conoce) se realizan actividades religiosas, culturales, deportivas y folclóricas. Donde miles de personas se aglomeran en las casas, comercios y restaurantes para degustar del delicioso Chojín. (Plato típico y famoso de San Sebastián.)

Desde tempranas horas cientos de feligreses empiezan a abarrotar las instalaciones de la iglesia católica de San Sebastián ubicada en el parque central de la localidad para venerar su patrono. Año con año los vecinos Batanecos y retaltecos se congregan para realizar sus peticiones al Santo, con cantos, velas e incienso se lleva a cabo las peticiones de mejor producción de frutas y protección ante las fuerzas de la naturaleza.

El Folklore se hace presente también en las actividades Batanecas con el Baile de la Conquista, donde espectadores locales, nacionales y extranjeros aprecian las tradiciones y costumbres. Más que un evento folklórico, estas manifestaciones tienen un profundo carácter ritual, razón por la que se realizan durante las celebraciones de fiestas patronales, civiles y regionales.

Otra de las costumbres culinarias de San Sebastián es el recado de iguana, plato de exquisito sabor, donde se prepara una iguana chojiniandola (palabra en lengua maya en donde se pone a soasar a fuego lento en una parrilla como quien va a hacer carne asada, solo que se hace a fuego lento, pero se usa carbón o leña para que genere humo) para luego dejarla caer en el recado. De este plato exótico se degusta la carne como los huevos de iguana. Este otro plato es tradición culinaria que se degusta en la Feria de San Sebastián.

Fotografía No. 11
Tradiciones San Sebastián



Fotografía No.12
Tradiciones San Sebastian



Fuente:<http://www.deguate.com.gt/municipios/> Fuente:<http://www.deguate.com.gt/municipios/>

El idioma Predominante es: el Castellano o Español, pero la población Indígena habla su propia lengua que es el Quiché.

4.3.1 Educación:

El reporte de índice de avance educativo municipal preparado en colaboración entre el Ministerio de Educación y el proyecto USAID/Dialogo para la inversión social, permite mostrar los datos encontrados a nivel nacional y específicamente en cada municipio. San Sebastián Retalhuleu se encuentra en la posición 171 del ranking nacional, a pesar de ocupar la posición más baja de su departamento su índice de crecimiento entre el año 2002 a 2006, fue de 13 puntos porcentuales. En el mapa se muestran los avances a nivel municipal y el posicionamiento de cada uno de los municipios.

La cobertura en educación según estadísticas del Ministerio de Educación departamental de Retalhuleu se aprecia que el municipio de San Sebastián registra en nivel preprimaria un número de 80 niños estudiantes bilingües y 1239 monolingüe, atendiéndolos a todos ellos en 4 establecimientos, con 37 docentes y 4 directores. En el nivel primario se registran 4950 niños estudiantes de los

diferentes grados teniendo un total de 15 establecimientos asignados, 209 docentes y 15 directores.

En el nivel primario para adultos se registran 93 estudiantes teniendo un establecimiento asignado, cuatro docentes y un director. Para el nivel básico se registran 1067 estudiantes teniendo tres establecimientos, atendiéndolos con un número no determinado de docentes. En el nivel diversificado se registran un total de 568 estudiantes teniendo un establecimiento. Cabe mencionar que la mayoría de establecimientos pertenecen al nivel primario y funcionan como establecimientos auxiliares para otros niveles.

Cuadro No. 08
Tasa de Matriculación
Tasa de matriculación todos los niveles
San Sebastián, Retalhuleu

Nivel académico	Pre primaria bilingüe		Pre primaria monolingüe		Primaria		Primaria de adultos		Básico		Diversificado		Totales	
	m	f	m	f	m	f	m	f	m	f	m	f	m	f
Sexo	m	f	m	f	m	f	m	f	m	f	m	f	m	f
Cantidades	45	35	606	63	2649	23	52	41	633	43	442	126	44	35
Total del municipio	80		1239		4950		93		1067		568		7997	
Establec. educativo público.	1		3		15		1		3		1		24	
Docentes	1		36		193		4						234	

Fuente: MINEDUC. Memoria de labores. San Sebastián. 2009

4.3.2 Salud

Mortalidad Neonatal	Días	Porcentaje
Tasa de mortalidad	0 a 7 días	3.17
	8 a 28 días	3.17
	Menores de un año	14.26

Mortalidad Infantil	Porcentaje
Faringitis	20.43
Rinofaringitis	16.11
Dermatitis Aguda	09.97
Micosis	06.98
Impetigo	06.81
Amigdalitis Aguda	05.07
Bronquitis Aguda	03.07
Infección Intestinal	02.99
Resto de causas	21.35
Total	92.78 %

Tiene un centro de Salud, construido por la Corporación Municipal 2000-2004, administración del profesor Ramón Poz Chochón, Alcalde Municipal.

4.3.3 Vivienda

Tipo de construcción: Existen tres tipos de vivienda en el municipio, siendo estas de block, adobe y bajareque.

4.3.4 Social

Hoy en día en un mundo saturado por el estrés del trabajo principalmente en las ciudades grandes de todo el mundo el ser humano busca de cierta manera escapar del mundo laboral en donde los trabajadores guatemaltecos no son la excepción y se ve reflejado en la visita frecuente que se tiene en el área de Retalhuleu, en algunas ocasiones por las diferentes atracciones turísticas que se han dado a conocer, dando como resultado un aspecto oportuno para la comunidad hotelera en la región.

Hotel “La Colonia” por encontrarse en el municipio de San Sebastián Retalhuleu, cuenta con la oportunidad de explotar tradiciones tales como el famoso “Chojín”, consistente en un delicioso caldo con la diferencia que se utilizan diferentes ingredientes propios de los habitantes del lugar, realizando un proceso diferente a la carne y verduras que en él se encuentran, la feria titular del pueblo en donde se realiza esta actividad es visitada por personas de diferentes municipios y departamentos vecinos a San Sebastián Retalhuleu, creando un alto potencial para la captación de huéspedes al hotel.

Existen otras fechas especiales pero más generales en donde realizan promociones tales como: Día del Cariño, Día de la Madre; Día de la Secretaria, Día del empleado Municipal, etc.

4.4 Condiciones legales y políticas

Al referir el tema de condiciones legales y políticas, en el municipio de San Sebastián, Retalhuleu se pueden mencionar las siguientes:

a. Funcionamiento del gobierno municipal

La Constitución Política de la República en el artículo 254 describe la conformación del gobierno municipal mediante un Consejo integrado por el Alcalde, los Síndicos y Concejales electos en sufragio universal y en secreto, para un periodo de 4 años.

b. Instituciones

La municipalidad de San Sebastián, para el desarrollo de las políticas municipales cuenta con el apoyo institucional en el área de Educación con una oficina de Supervisión Educativa de Distrito, así como con un coordinador Municipal de CONALFA; en el área de Salud se cuenta con Medico Representante del Centro de Salud y en el área de Registro Civil con un Director de RENAP, un Registrador de Ciudadanos del Tribunal Supremo Electoral; En el área del organismo Judicial se cuenta con la presencia de un Juzgado de Paz. En el área de Gobernación se cuenta una sub estación de la PNC, con quienes según la ley de los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural decreto 11-2002 participan obligatoriamente en la conformación del Concejo Municipal de Desarrollo, COMUDE.

c. El IDESAC, Instituto para el Desarrollo Económico Social de América Central

Tiene presencia en el municipio con la ejecución del proyecto Promoción de una Democracia Participativa, promueve las leyes de Descentralización, Consejos de Desarrollo Urbano Rural y el Código Municipal en las comunidades a líderes comunitarios a través de capacitaciones y pequeños proyectos sostenibles.

d. Gestión municipal

La gestión municipal se orienta a la administración de los recursos de la municipalidad, gestión de fondos ante el Consejo Departamental de Desarrollo y otros entes gubernamentales, solución de problemas cotidianos de los vecinos, cobros de arbitrios y tasas.

e. Formas de organización comunitaria

Los representantes del Consejo Comunitario de Desarrollo (COCODE) electos en cada comunidad; cumplen casi de forma exclusiva con la función de recabar y trasladar demandas de la población hacia el Concejo Municipal, y de transmitir información de las autoridades a las comunidades. Esto a pesar que la ley de Consejos de Desarrollo les asigna otras funciones. También existen comités pro mejoramiento que algunas veces entran en conflicto con los COCODE. Hay cofradías organizadas en torno al patrono del pueblo.

f. Organización de mujeres e indígenas

La organización de mujeres es débil y coyuntural, a la fecha hay 8 grupos organizados por SOSEP, que dependerá del interés para que puedan mantenerse en actividad.

g. Políticas a nivel nacional

Al mencionar políticas a nivel nacional, Guatemala asume el Desarrollo Turístico Sostenible como Política de Estado en un acto sin precedentes para la industria turística nacional y el desarrollo económico a través de la Política Nacional Para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2016, en donde el Presidente de la República señala, que se está cumpliendo con uno de los principales componentes del plan de Gobierno, el cual es implementar el turismo como política de Estado, en donde se propone posicionar a Guatemala como uno de los mejores destinos turísticos a nivel mundial, e incrementar así la afluencia de visitantes al país, lo que generaría más fuentes de trabajo y divisas. La nueva política también contempla la creación de la Secretaría de Turismo de la Presidencia de la República, además de la actualización y modificación de la Ley Orgánica del INGUAT vigente.

Por su parte, Pedro Duchez, actual Director del Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT- y futuro Secretario de Turismo indicó que se ha convocado a diversos actores para ser parte de este cambio: autoridades locales, líderes comunitarios,

industria turística, organismos internacionales, sector privado interesado en promover una imagen positiva de Guatemala, medios de comunicación y con mayor énfasis a los entes ejecutores de Gobierno. Todos trabajando por un mismo objetivo, contar al mundo que Guatemala es más que lo que hasta hoy se ha dicho y que esta lista para recibir a visitantes con los brazos abiertos”.

El objetivo fundamental es fortalecer el turismo para convertirlo en el principal motor de desarrollo para el país, con la visión de sostenibilidad y competitividad y que esto se convertiría en un instrumento efectivo para erradicar la violencia”.

La intención es fortalecer al Inguat, para realizar nuevos planteamientos y así incrementar las divisas por concepto de turismo. Eso sólo se logrará creando ambientes idóneos para que más visitantes se acerquen a Guatemala”. Hoy en día, el volumen de negocio del turismo iguala o incluso supera al de las exportaciones de petróleo, productos alimentarios o automóviles. El turismo se ha convertido en uno de los principales actores del comercio internacional, y representa al mismo tiempo una de las mayores fuentes de ingresos de numerosos países en desarrollo. En Guatemala representa el segundo rubro de ingreso de divisas para el país lo que en el año 2011 significó ingresos por US\$ 1.3 millones de dólares generados por la llegada al país de más de 1.8 millones de turistas, procedentes principalmente del mercado regional (El Salvador, Honduras, El sur de México y Estados Unidos).

La Política Nacional fue posible a un trabajo de diversos actores, entre los que destacan: la Cámara Guatemalteca de Turismo –CAMTUR-, Asociación de Investigaciones y Estudios Sociales –ASIES-, asesores técnicos y expertos de INGUAT.

Según la Organización Mundial del Turismo, el turismo sostenible se sustenta en tres pilares fundamentales:

El uso óptimo de los recursos ambientales para conservar la diversidad biológica, el respeto hacia la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas y las

expresiones arquitectónicas, y la gestión que promueva la rentabilidad económica de las empresas.

Estas condiciones serán favorables para el sector turístico, pero principalmente al sector hotelero, ya que por medio de estas políticas se logrará atraer a más visitantes, por lo que necesitaran de lugares confortables para su alojamiento, es bajo este aspecto que el sector hotelero en Retalhuleu, principalmente Hotel “La Colonia” puede aprovechar la ubicación geográfica privilegiada que posee y así captar un porcentaje aceptable de los turistas que visiten los centro turísticos de Retalhuleu.

4.5 Condiciones tecnológicas

A medida que crece la complejidad de la gestión de la distribución, del canal y del contenido, garantizar una plena integración entre los sistemas tecnológicos es ya una de las grandes prioridades de los hoteles. En Hotel “La Colonia” es necesario facilitar la integración de las aplicaciones, las bases de datos y las redes técnicas, entre ellas y con sistemas de terceros, para optimizar la colaboración con socios, actualmente el Hotel cuenta con redes telefónicas en las habitaciones, Internet (En algunas zonas del Hotel) y la pagina Web por lo tanto el servicio es más de cara al huésped, dentro de otras condiciones tecnológicas cuenta con cámaras de vigilancia en algunas áreas para seguridad de sus huéspedes, pero innegablemente la creciente importancia del canal móvil ve como una necesidad el uso de redes sociales para interactuar con sus clientes y de esta manera poder realizar transacciones en línea para sus reservaciones. Aunque el uso de dispositivos más pequeños para efectuar reservaciones todavía no se ha generalizado, se prevé que las plataformas tecnológicas utilizadas por las empresas hoteleras deberán permitir al usuario todo tipo de interacciones para integrar en el futuro teléfono, fax, PC, PDA y móvil, pero indudablemente tendrán un costo que actualmente no se contempla en Hotel “La Colonia”

4.6 Condiciones ecológicas

Hotel “La Colonia” se encuentra en el departamento de Retalhuleu, bañada por una gran cantidad de ríos se encuentra la “Capital del Mundo”, como llaman sus pobladores a Retalhuleu. “El mayor atractivo de esta calurosa tierra lo constituyen sus playas. Otro lugar muy visitado por los turistas es el complejo turístico Instituto de Recreación de los Trabajadores de la empresa privada IRTRA, en el cual se encuentran los parques, Xocomil, Xetulul y los hostales ubicados en San Martín Zapotitlán. Los sitios arqueológicos abundan en Retalhuleu, y aunque son poco frecuentados poseen una gran importancia. Ellos evidencian la cultura prehispánica y fueron habitados en una época anterior a Tikal. En este departamento se encuentran descendientes mayas k'iche'es y kaqchikeles que conservan muchas de sus tradiciones. La fertilidad y riqueza de sus suelos está bien aprovechada por los retaltecos, con la ganadería y el turismo, que son trascendentales para el desarrollo económico de este departamento, uno de los más prósperos del país.” (P.A.E., 2011)

Con respecto a los ríos, en este municipio se cuenta con nacimientos de agua los cuales están ubicados en el “Cantón Parinox” identificados con el nombre de: “Los Pocitos”, los cuales consisten en 7 pozos de agua nacida los cuales van a desembocar a un río, dichos pozos pueden ser considerados como un lugar ecoturístico debido al nacimiento de agua que no es muy común ver y encontrar.

En cuanto a las características de éste lugar, no se cuenta con hospedajes lo cual puede ser una desventaja para la explotación de este lugar. Con respecto al transporte se tiene lo que son taxis y triciclos que circulan dentro del municipio ya que se cuenta con un fácil acceso porque las trayectorias están adoquinadas y pavimentadas, no se cuenta con señalizaciones en el lugar, la seguridad que opera pues es la de la PNC. Una de las ventajas de este lugar es que está céntrico, se cuenta con servicios básicos (agua, luz y drenajes) y también se

cuenta con comedores y ventas ambulantes para alimentación de las personas y también se cuenta con todas las empresas de servicio telefónico.

LAGOS:

Se cuenta con una laguna llamada “Bosques de San Sebastián” ubicada en la lotificación que lleva el mismo nombre, esta laguna cuenta con espacio de área verde ideal para días de campo o cualquier otra actividad familiar. Es un área muy bonita con bastantes arboles la cual si se tomara en cuenta puede ser un factor importante para la fomentación del turismo y la atracción de turistas hacia el municipio.

En este lugar no se cuenta con hospedajes, pero se tiene lo que es transporte ya que tiene un fácil acceso porque se cuenta con carreteras y calles asfaltadas y algunas pavimentadas facilitando el acceso a este lugar, no se tiene ningún tipo de señalización, la seguridad que opera en ese lugar es la PNC y se cuenta con varios servicios básicos (agua, luz, drenajes, cable, internet, servicio de todas las compañías de telefonía), por estar ubicadas en el centro del municipio; verdaderamente un lugar muy bonito para pasar un buen día de campo y disfrutar de las mejores actividades familiares.

Parques Eco-Turísticos En El Municipio:

“Con respecto a los parques eco turísticos, en éste municipio se pudo identificar un parque ubicado en el Cantón Samalá sector 1, llamado “El Cerrito” dicho parque cuenta con áreas para la realización de actividades recreativas y deportivas, además de contar con un cerrito de tierra en el cual se realizan ceremonias mayas lo cual puede ser un atractivo eco turístico para este municipio.

De acuerdo a este lugar no se cuenta con ningún tipo de hospedaje, pero se tiene medios de transporte como taxis y triciclos ya que sus calles están adoquinadas y pavimentadas para facilitar el acceso a dicho lugar, en relación a la señalización el lugar no está debidamente señalado, se cuenta con seguridad por parte de la

PNC. Este lugar cuenta con todos sus servicios básicos como lo son: agua, luz, drenajes, cable e internet, como también con el servicio de todas las telefonías que operan en el país; en este parque se pueden hacer camping y actividades recreativas y deportivas, no posee observación de aves, fauna pero tiene un poco de flora que hace más llamativo al lugar rodeado de árboles y plantas ornamentales.

El municipio de san Sebastián se encuentra ubicado en el departamento de Retalhuleu, en donde bañada por una gran cantidad de ríos se encuentra la "Capital del Mundo", como le llaman sus pobladores a Retalhuleu. El mayor atractivo de esta calurosa tierra lo constituyen sus playas, así como también los sitios arqueológicos ubicados en Retalhuleu, y aunque son poco frecuentados poseen una gran importancia. Ellos evidencian la cultura prehispánica y fueron habitados en una época anterior a Tikal. En este departamento se encuentran descendientes mayas k'iche'es y kaqchikeles que conservan muchas de sus tradiciones, así como sus principales sitios arqueológicos, a menos de 15 kilómetros de la cabecera departamental se encuentra situado uno de los más importantes legados de los mayas. Los hallazgos arqueológicos realizados en el municipio del Asintal, llevaron al descubrimiento de uno de los centros ceremoniales más importantes de toda la región, el cual se puede visitar actualmente por medio de un camino transitable en cualquier época del año; su nombre es Abaj Takalik. Este lugar es considerado como uno de los centros ceremoniales más antiguos y extensos de la boca costa guatemalteca. En dicho lugar se han encontrado monumentos del período Preclásico. Allí se puede apreciar la Estela No. 2, fechada en el 200 antes de Cristo y la Estela No. 5, que figura como una de las más tardías de ese período, fechada en la Cuenta Larga y que data del año 126 después de Cristo.

Esta última se considera que fue tallada 166 años antes que la estela más temprana encontrada en el centro de Tikal, (en el departamento de Petén), lo cual nos hace ver comparativamente su importancia. Además se han podido encontrar

evidencias de que Abaj Takalik y otros centros Prehispánicos en el departamento funcionaron como sitios de enlace entre los pueblos ubicados en el sur y occidente con los del centro y norte guatemalteco.

De manera igual a la mayor parte de los centros ceremoniales del mismo período, estas ciudades fueron abandonadas, sin conocerse los motivos exactos que llevaron a sus habitantes a hacerlo. Uno de los atractivos turísticos de mayor importancia con que cuenta Abaj Takalik y por el cual no se debe dejar de visitar, es La Cueva del Encanto en la cual se han descubierto vestigios arqueológicos de los mayas del Preclásico y Clásico, los que han permitido llegar a reconstruir parte de la vida de esta gran civilización y de la cual se narran infinidad de leyendas.

Son también de gran importancia los sitios arqueológicos: Alejos, La Tortuga, San Juan Noj y Río Jesús. En el museo arqueológico ubicado en el centro de la ciudad de Retalhuleu se exhibe un considerable número de piezas arqueológicas, las cuales dan evidencia y manifiestan el notable grado de desarrollo que alcanzaron los antiguos habitantes del departamento, el cual se encuentra abierto a los visitantes que desean apreciar elementos de la cultura material de esta incomparable civilización.

Los más poderosos atractivos de Retalhuleu se encuentran a la orilla del mar. Sus playas marinas son el más fuerte recurso eco turístico, pues las hay para todos los gustos. Con la comodidad de los hoteles y restaurantes de lujo, con las infaltables casetas y comedores que ofrecen platos de mariscos que proceden del mismo sitio, y hasta las más aisladas, que permiten una comunidad más íntima con el abundante sol y la brisa. Aún estas últimas están al alcance de quien las busque. Las más conocidas playas están Tres Cruces, El Chico, Manchón, Champerico y Tulate.

Champerico es un puerto con todas las comodidades que la civilización ofrece: comunicación, energía eléctrica, servicios médicos y de salud pública, hospedajes,

restaurantes, comedores y transportes. A él se llega, pasando por la cabecera del departamento, por medio de la Carretera Departamental 9-S, que entronca con la internacional CA-2 en la población de San Sebastián. La 9-S es una carretera cómoda y totalmente asfaltada,

Las playas del Manchón, Son playas agrestes. Se alcanzan a través de un camino de tierra corto, que parte de la carretera 9-S, a pocos kilómetros antes de llegar a Champerico. En este sitio hay muchos motivos más para entrar en contacto con la Naturaleza, pues persisten varios esteros bordeados de manglares. Se presentan, por consiguiente, innumerables oportunidades para pescar, caminar, fotografiar, bañarse, o disfrutar el abundante sol.

Las playas de Tulate, para llegar ahí debe tomarse una ruta diferente, tan cómoda como la de Champerico, que también enlaza con la CA-2 pero en la población de Cuyotenango, del departamento de Suchitepéquez. No hay tanto desarrollo como en el puerto, pero sí hay servicios como para lograr una visita placentera. Los esteros de Tulate gozan de gran fama por su riqueza biológica, pero también porque forman paisajes de belleza espectacular. Los paseos en lancha son aquí una actividad que nadie desaprovecha, pues constituyen un velado pretexto para adquirir el envidiable bronceado de la gente de mar.” (P.A.E., 2011)

4.7 Condiciones Globales

Los grandes motores de desarrollo para el sector hotelero son: la globalización, en donde no solo se ve como un intercambio comercial, sino que también como un intercambio cultural, es aquí donde Hotel “La Colonia” debe aprovechar la diversidad de culturas que visitan tanto el municipio de San Sebastián Retalhuleu por sus diferentes atractivos, tanto turísticos, arqueológicos, de diversión, de negocios o placer como la cabecera departamental, así como por la globalización y las economías emergentes ratificadas en los tratados de libre comercio que ofrecen grandes oportunidades a nivel general, ya que por sus transacciones comerciales necesitan de complejos hoteleros para hospedar a sus clientes,

colaboradores y familiares, mientras los viajeros crezcan en número, estos demandarán experiencias exigentes basadas en sus necesidades personales. Los clientes más exigentes del futuro querrán interactuar con un hotel en todos los puntos de contacto. Los hoteles tendrán que extraer y almacenar más datos, por lo que el acceso a esta información tendrá que ser más rápido y más preciso para personalizar la experiencia del huésped. Estos aspectos son importantes dentro de una economía con estabilidad, pero en el caso de Guatemala afecta de manera sobrevalorada, ya que los hoteles de amplio poder económico pueden optar a esta tecnología, mientras que quienes no, se enfrentan a una crisis aun mayor, el crecimiento de la competencia es mayor, esto unido a aspectos generales en el país en donde la infraestructura en cuestión de carreteras y a necesidad de seguridad en estas vías aun no se puede controlar en Guatemala y en los países vecinos como el Salvador y México de donde también depende para que lleguen los visitantes.

Cuadro No. 09

Guatemala Frente a tratados de Libre Comercio

GUATEMALA NAFTA, CARICOM y MERCOSÚN



Fuente: Política nacional para el desarrollo turístico sostenible de Guatemala 2004-2014, pág. 7. Asies-Cantur.

También es un periodo que brinda oportunidades nunca vistas hasta ahora y el compromiso es seguir estando a la vanguardia de las necesidades y demandas de los viajeros, tanto ahora como en el futuro. Con la comprensión de estos motores de desarrollo, se espera ofrecer la tecnología que materializará estas promesas y que permitirá a las empresas hoteleras seguir siendo competitivas en este mercado tan cambiante.

Es importante destacar que, en la región de Centroamérica el turismo ha sido intensificado entre las actividades económicas con mayores ventajas comparativas naturales para insertarse por esa vía en la economía global, en función de tres elementos: La posición geográfica de Centro América como puente entre Norte y Sudamérica, y entre los océanos pacifico y Atlántico, a manera de enlace entre diferentes culturas e idiomas; la Diversidad ecológica y los recursos ambientales

únicos; y la potencialidad agrícola y forestal por las condiciones climatológicas estables durante todo el año sin dejar de mencionar que en la región incluye la zona en donde se desarrolló la civilización Maya. Teniendo en cuenta que Hotel “La Colonia” cuenta con una ventaja comparativa en relación a ubicación, ya que este complejo se encuentra a un costado de la carretera internacional que va desde la frontera con México hacia ciudades importante como Quetzaltenango y Ciudad Capital Guatemala, atravesando un número considerable de Municipio de reconocido poder comercial.

5. Micro entorno

5.1 Proveedores

Hotel “La Colonia”, cuenta con los proveedores de carácter principales tales como:

- a) Coca Cola: con lo relacionado a bebidas carbonatadas.
- b) Servi- Restaurantes: Abarrotes varios.
- c) Híper Paiz: abarrotes varios.
- d) Súper mercados La Torre: abarrotes varios
- e) Maxi Despensa: abarrotes varios
- f) Cervecería Centroamericana: bebidas alcohólicas.
- g) Suministros y Alimentos S.A.: alimentos y abarrotes

5.2 Competencia

En el área de influencia de Hotel “La Colonia” se ubican otros Hoteles que por catalogarse de tipo tres estrellas son los que directamente fungen como competencia del mismo, mencionando a continuación los de mayor importancia y características de cada uno de ellos:

HOTEL POSADA DE DON
JOSE



The image shows a website layout for Hotel Posada de Don José. At the top left is a logo with three stars and the text "Hotel Posada de Don José". To the right of the logo is the title "Hotel Posada de Don José" in a decorative font. On the left side, there is a vertical navigation menu with five items: "Inicio", "Quiénes Somos?", "Servicios", "Tarifas", and "Contáctenos". The main content area is a white rectangle containing six categories, each with a small image and a label: "Habitaciones" (bedroom), "La Piscina" (pool), "La Fonda de Don José" (dining area), "Salones" (living area), "La Cafetería" (cafeteria), and "Banquetes" (banquets). At the bottom of the page, there is a footer with the address "5ta. Calle 3-67 zona 1, Retalhuleu, Guatemala C. A."

Hotel Posada de Don José

Inicio

Quiénes Somos?

Servicios

Tarifas

Contáctenos

Habitaciones

La Piscina

La Fonda de Don José

Salones

La Cafetería

Banquetes

5ta. Calle 3-67 zona 1, Retalhuleu, Guatemala C. A.



Hotel Posada de Don José

- Inicio
- Quiénes Somos?
- Servicios
- Tarifas
- Contáctenos

TARIFAS

	RACK	COMERCIAL	CORPORATIVA
HAB. Sencilla	Q. 552.50	Q. 360.00	Q170.00
HAB. Doble	Q. 552.50	Q. 360.00	Q290.00
HAB. Triple	Q. 637.50	Q. 480.00	Q345.00
HAB. Cuádruple	Q. 722.50	Q. 592.00	Q440.00
	SIN DESAYUNO	CON DESAYUNO	CON DESAYUNO
Cama extra	Q. 153.00	Q.120.00	Q115.00

SUITES	HAB. TIPO SUITE		
Sencilla	Q. 637.50	Q. 480.00	Q360.00
Doble	Q. 722.50	Q. 592.00	Q360.00

OBSERVACIONES:

Tarifas en US \$ aplicables al cambio de Q. 8.50 * US \$ 1.00
 Estas Tarifas ya incluyen impuestos (Iva e Inguat)
 Para confirmar la reservación es requisito depositar el 100%.
 Tarifa corporativa aplica únicamente de domingo a jueves a viajeros

5ta. Calle 3-67 zona 1, Retalhuleu, Guatemala C. A.



Hotel Posada de Don José

- Inicio
- Quiénes Somos?
- Servicios
- Tarifas
- Contáctenos

Con una construcción que data del siglo XIX, situado en el centro de la capital del mundo, lo que lo convierte en el lugar ideal para viaje de negocios, placer o ambos.



Nuestra reputación ha sido creada a través del tiempo con una filosofía de servicio y calidad en los productos que ofrecemos, ya que nuestro compromiso es cuidar cada detalle, a fin de asegurar que su estadía sea placentera

Le brindamos diferentes ambientes para disfrutar con su familia, y amigos, salones de convenciones, salas de juntas para cerrar negocios importantes, un hogar para los viajeros, es el lugar perfecto para descubrir la hospitalidad de su gente

5ta. Calle 3-67 zona 1, Retalhuleu, Guatemala C. A.

ECO RESORT SAMALA



HOTEL

HABITACIONES DOBLES

- 2 Camas matrimoniales
- Aire acondicionado
- Televisión con cable
- Baño privado
- Tarifa de Q 275.00 (ya incluye impuestos)

HABITACIONES TRIPLES

- 2 Camas matrimoniales
- 1 Cama imperial
- Aire acondicionado
- Televisión con cable
- Baño privado
- Tarifa de Q 395.00 (ya incluye impuestos)

Tarifa especial para viajeros Q 122.00 por persona
Vigente de día domingo a jueves



[VER MAS](#)

RESTAURANTE

MOJARRA FRESCA

(CON ENSALADA Y ARROZ)..... 74.
(CON ENSALADA Y PAPAS FRITAS) 79.0
FESTIVAL DE CAMARONES..... 335.0

- CAMARONES AL AJO
- CAMARONES AL AJILLO
- CAMARONES AL NATURAL
- CAMARONES A LA PLANCHA
- CAMARONES EMPANIZADOS
- CEVICHES DE CAMARON PEQUEÑOS
- 4 CALDOS PEQUEÑOS
- CALAMARES EN SALSA SOYA
- ARROZ CON CALAMARES
- ENSALADA, ADEREZO, MAYONESA, PAN CON AJO ó MANTEQUIL



Mojarra Tilapia Viva y Fresca

SALON

SALON PARA ACTIVIDADES

Capacidad para 140 personas

Si se instala toldos,

Capacidad para 200 personas

Ideal para

- Bodas
- Cumpleaños
- Convivios
- Reuniones de trabajo, en un ambiente ecológico
- Despedidas de solteros etc.

CUANDO SE RESERVA EL SALON PARA ACTIVIDADES
TIENE DERECHO A:

- Arrendamiento de salón GRATIS.
- Se permite el ingreso de pastel
- Se permite el ingreso de piñata
- Uso de la piscina GRATIS.
- TODA RESERVACION CON 8 DIAS DE ANTICIPACIÓN
Y UN 50% DE ANTICIPO



PISCINAS

- Nuestras piscinas estan rodeadas de un ambiente natural, donde encontrará toda la diversión.
- Además contamos con jardines y área deportiva



Dirección: Km 177.5 San Sebastián

Teléfono: (502) 7759-5306

El Hotel y Restaurante ECO RESORT SAMALA fue creado en 1997, su nombre nació del derivado ECO (ecología) RESORT (área de descanso) SAMALA (en representación del río).

HOTEL EL PARADOR

Dirección: Km. 178.5 Santa Cruz Muluá

Teléfono: (502) 7771-1662

Ubicado en Santa Cruz Muluá lugar de ensueño de la Costa Sur de Guatemala, favorecido por su maravillosa flora y fauna



HOTEL SIBONEY



Misión de Hotel y Restaurante Siboney: Somos una empresa hotelera con más de 15 años de experiencia, atendiendo y haciéndole sentir como en casa.

Servicios

1. -Piscinas
2. -Habitaciones Completamente Equipadas
3. -Salones para Eventos

4. -Bar y Restaurante Internacional
5. -Room Service
6. -WIFI
7. -TV Cable

Ubicado en un Rincón en el Trópico, en Hotel y Restaurante Siboney en su misión indica como principal interés hacer sentir a sus visitantes como en su segundo hogar.

Ofrece a sus clientes la posibilidad de visitarlos ya sea por trabajo o por placer, logrando disfrutar de la magia de la Costa Sur de Guatemala.





Relajase con nosotros....

Conozca nuestras Instalaciones....

En Hotel Siboney nuestras instalaciones están diseñadas para brindar confort, sin pasar por desapercibido el exótico y maravilloso clima de la región. Se diseñó el Hotel de una manera que permite una experiencia con nuestra vegetación y alrededores única. El Hotel cuenta con su propia piscina, cascada, jacuzzi y resbaladeros para toda la familia.

Habitaciones equipadas:

- Aire Acondicionado
- Camas Matrimoniales
- TV/Cable
- Baños Privados
- Teléfono

Servicios Adicionales:

- Lavandería
- Llamada Despertador
- Amplio y Seguro Parqueo
- Room Service
- Cafetería con servicio en la Piscina



Ambientes Tropicales...



Eventos especiales y a tu medida....

Haz de tu evento algo especial...

Con capacidad de atender desde 10 personas hasta 200 personas Salón Cuscatlán cuenta con los servicios de: Aire Acondicionado, Baños, Cañoneras, Pantallas, Proyector, Audio de Amplificación, Micrófonos inalámbricos y Podium. Así mismo ofrecemos una amplia gama de menús para eventos desde sociales, corporativos o recreativos. Pregunte por nuestros menús hechos a sus necesidades.

Salones para:

- Bodas
- Primeras Comuniones
- Bautizos
- Capacitaciones
- Exposiciones
- Convivios

Ofrecemos:

- Menús Personalizados
- Buffets
- Actividades en Jardines
- Equipo de Audio
- WIFI
- Pantallas y cañoneras



Ambientes a medida....

Dirección: Cuatro Caminos, San Sebastián

Teléfono: (502) 7772-2174

Ubicado en el corazón de la costa sur de Guatemala, se encuentra Hotel y Restaurante Siboney, donde encontrará más que un lugar para descansar.

Cuadro No. 10

Comparativo de Tarifas y Servicios de hoteles en Retalhuleu

	HOTEL	Estrellas	PRECIO POR TIPO DE HABITACION				SERVICIOS DISPONIBLES								
			TARIFA NORMAL			TARIFA VIAJERO		RESTAUR	BAR	WIFI	DISCO	AREA VERDE	PISCIN A	SALON	CANCHAS
			SENCILL A	DOBLE	TRIPLE	SENCILLA	DOBLE	ANTE							
1	HOTEL LA COLONIA	***	Q.305.00	Q 366.00	Q 427.00	Q 160.00	Q 295.00	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI
2	HOTEL POSADA DE DON JOSE	***	Q 360.00	Q 360.00	Q 480.00	Q 170.00	Q 290.00	SI	SI	SI	NO		SI	SI	
3	ECO RESORT SAMALA	***		Q 275.00	Q 305.00	Q 122.00		SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	
4	HOTEL EL PARADOR	***	Q 350.00					SI	SI	NO	NO		SI		
5	HOTEL Y REST. SIBONEY	***		Q 341.60	Q 372.10			SI	SI	SI	NO		SI	SI	
6	Hotel Costa Real	***	Q 350.00	Q 550.00	Q 650.00	Q 150.00		si	si	SI	NO	SI	SI	SI	NO
7	Hotel El Arco	***			Q 365.00		Q 275.00	SI	SI	SI	NO		SI		
8	Hotel Gran Karmel	****	Q 500.00	Q 500.00				SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	
9	Bungalows El Jardin (Cafetos)	***		* Q350.00	*Q700.00			SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO
10	Hotel y Restaurante Sibilia	***	Q 185.00	Q 305.00	Q430.00	Q 100.00		SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI
11	Hotel y Restaurante Villa Hermosa	***		Q 400.00	Q560.00			SI	SI	SI	MUSICA	SI	SI		SI

**Tarifa de viajero aplica de domingo a Jueves

* Bungalows y cabañas en hotel El Jardin

5.3 Clientes

Los visitantes que frecuentan Hotel “La Colonia” son las siguientes:

Viajeros: Personas que van de paso y por la ubicación del hotel no tiene que desviarse hacia zonas céntricas del departamento de Retalhuleu y retomar su camino al amanecer, en este tipo de clientes cabe mencionar que Agronomos e Ingenieros Civiles forman el 66 % de los clientes en hotel “La Colonia”

Visitadores Médicos: Provenientes de empresas tales como Bayer de Guatemala, Agroinsumos, Farmen, Pfizer, etc. que normalmente confían en el trabajo realizado por Hotel “La Colonia” y hospedan a sus ejecutivos en dicha instalaciones, conformando el 16 % de los clientes en el hotel.

Cientes Frecuentes: personas que por tradición se hospedan en el hotel por su amplio historial en el departamento de Retalhuleu

Grupos familiares: En los fines de semana se cuenta con la visita de familias del área de influencia de Hotel “La Colonia”

Paquetes para días especiales: Esto se da con las diferentes fechas especiales como por ejemplo El Día del Maestro, Día de la Madre, Día del Padre, Día de la Secretaria, Semana Santa, Fin de Año (navidad y año nuevo) y la feria titular del municipio de San Sebastián Retalhuleu.

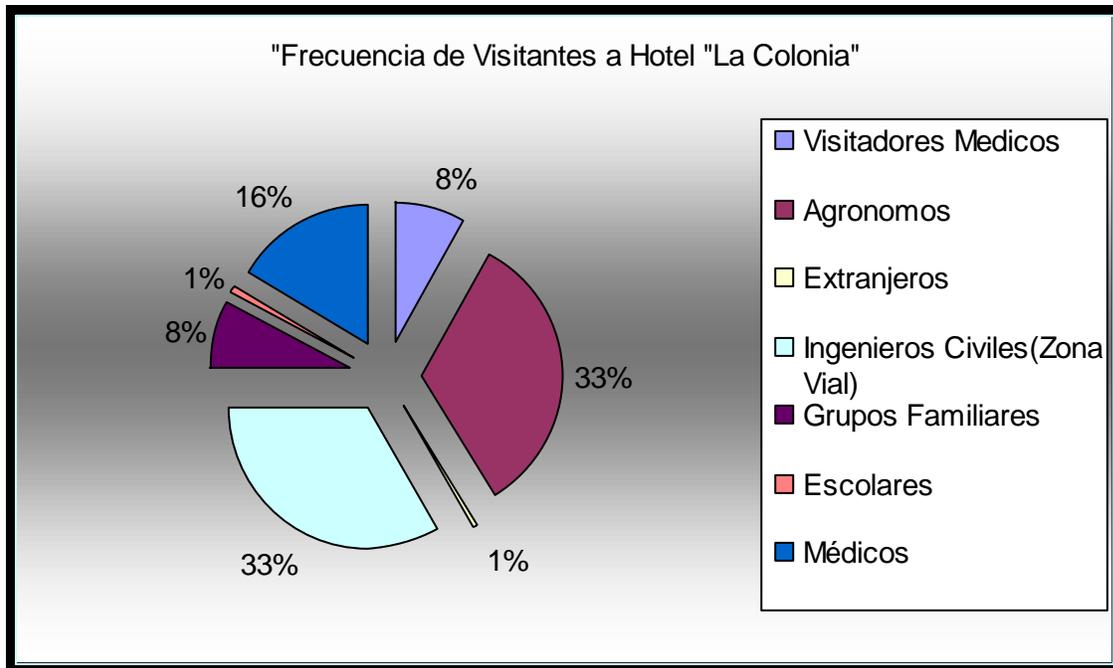
Cuadro No. 11

Frecuencia de visitantes a Hotel “La Colonia”.

Frecuencia de Visitas a Hotel “La Colonia” en un año	%
Agrónomos	33
Ingenieros Civiles(Zona Vial)	33
Médicos	16
Visitadores Médicos	8
Grupos Familiares	8
Extranjeros	1
Escolares	1

Fuente: B.E.4 (boleta de entrevista no.4 dirigida a Clientes Hotel “La Colonia”)

Grafica No. 02
 Frecuencia de Visitantes a Hotel "La Colonia"



Fuente: B.E.4 (boleta de entrevista no.4 dirigida a Clientes Hotel "La Colonia")

5.4 Grupos de presión

Al mencionar grupos de presión existentes en el medio para Hotel "La Colonia" puede verse como principal influyente el de asociaciones de diversas índoles sociales, siendo este desde maestros hasta asociaciones campesinas que por la cercanía del hotel con el famoso puente Castillo Armas del rio Samalá causado por los taponamientos realizados en el lugar llamado Zarco.

5.5 Productos Sustitutos

Evaluando la mística de servicio que posee el hotel y por tener dentro de sus actividades el de restaurante, se puede tomar como productos sustitutos del mismo, restaurantes de comida rápida como Burger King que se encuentra a menos de quinientos metros de la ubicación del hotel, así como los diversos

restaurantes como Los Gauchitos, La Tabla, los distintos comedores ubicados a inmediaciones de la carretera interamericana CA2, esto en el sector de restaurante y en cuanto a hotelería o sustituto de una noche de descanso los diversos Moteles ubicados en Retalhuleu que no prestan el mismo servicio de Hotel “La Colonia” pero si el fin primordial de la hotelería.

6. Administración Estratégica

6.1 Misión, Visión, Filosofía y Valores

Misión

“Somos un equipo de trabajo integro, comprometidos en ofrecer a cada uno de nuestros clientes un servicio personalizado, superando cada una de sus expectativas logrando que su estadía sea placentera bajo un ambiente confortable, agradable y hogareño.”

Visión

“Ser la empresa líder en el departamento de Retalhuleu en ofrecer nuestros servicios de alojamiento y alimentación con la responsabilidad de asegurar un servicio eficiente y eficaz adoptando la calidad como un compromiso integral de la organización.”

Valores:

- ✓ Honestidad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Puntualidad
- ✓ Compromiso
- ✓ Hospitalidad
- ✓ Lealtad

Estas características son las que marcan una ventaja competitiva en Hotel “La Colonia”, ya que muchos de los colaboradores del hotel tienen entre 20, 30 y 40

años de laborar en la institución y cumplen con sus labores con lealtad y un espíritu de servicio de excelencia con las empresas que compiten con Hotel “La Colonia”

Aunque estos valores fueron identificados con los colaboradores según boleta de entrevista dirigida a todo el personal, no son de conocimiento general, ya que se evidenció la falta de un manual en donde los colaboradores estén enterados de los valores que se aplican en Hotel “La Colonia”.

6.2 Objetivos, estrategias y políticas

Al mencionar objetivos estrategias y políticas, estos se encuentran solo plasmados en la visión y misión de la empresa, pero no se encuentran estructurados en un plan estratégico, existe el conocimiento a nivel gerencial pero no está la información al alcance los empleados con lo cual se evidencia la necesidad de plasmar un proceso administrativo en donde se dejen plasmados estos aspectos, en un trabajo conjunto entre la administración de Hotel “La Colonia” y sus colaboradores.

6.3 Tipos de planes

Los planes que utilizan son de tipo informal, se lleva un proceso de toma de decisiones, pero de una manera espontánea, solamente al tener próxima una actividad se reúnen los encargados de las diversas áreas y se planifica, en este tema el Hotel no plantea un plan estratégico para identificar las necesidades existentes en las diversas actividades del hotel.

6.4 Responsabilidad Social Empresarial

En Hotel “La Colonia” no presentan un cuadro de responsabilidad social empresarial enmarcada, aunque se busca de alguna manera la justa oferta del servicio por medio de las regulaciones que el INGUAT realiza y que son respetadas en el hotel, así como un descanso reflejado en la arquitectura del lugar, en donde la naturaleza juega un papel importante con actividades de recreación tales como deportivas y acuáticas y en cuanto al personal que dentro de las instalaciones labora, existe oportunidad de crecimiento laboral así como de salarios de acuerdo a la legislación laboral Guatemalteca, un punto a favor de la responsabilidad social empresarial en el hotel se marca aunque de una manera no planificada en relación al personal que labora bajo el régimen por contrato, con los cuales se les paga una bonificación en las fechas que el personal por planilla tiene derecho a las prestaciones de ley como Bono 14 y Aguinaldo siendo este un porcentaje de acuerdo al tiempo de labores.

7. Estructura Organizativa

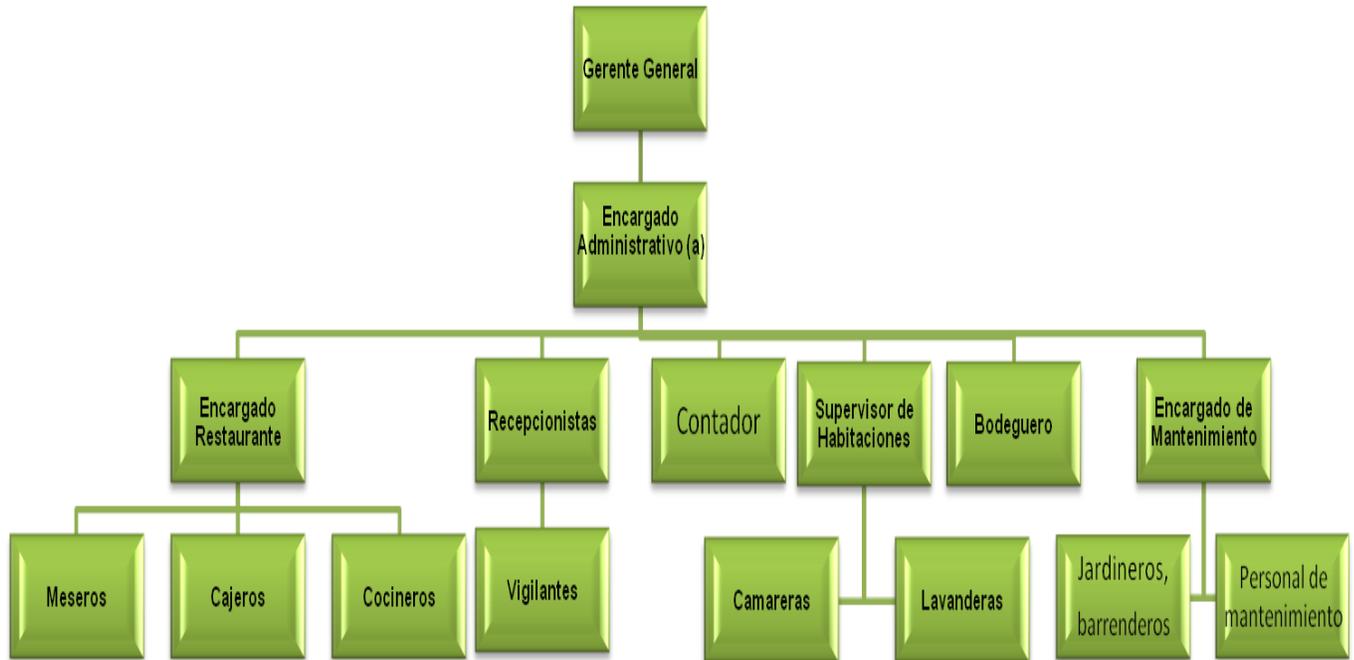
Por estructura organizacional se comprende el diseño de las actividades de una organización. Una empresa necesita diseñar su propia estructura, las líneas de jerarquías, los distintos niveles de ejecución y los distintos departamentos. Es como si la organización fuera el cuerpo humano y la estructura organizacional fuera el esqueleto de ese cuerpo.

En el caso de Hotel “La Colonia” ha sufrido algunas modificaciones en su estructura organizativa, en su inicio contaba con algunos niveles que han desaparecido, tal es el caso del Consejo Administrativo, Representante legal, Administrador informático y Asistente administrativo, en este último se modificó a un Encargado administrativo (ver Anexo No. 01).

A continuación se presente el organigrama actual de Hotel “La Colonia”:

Esquema No. 01.

Estructura Organizacional Hotel “La Colonia”



Fuente: Administración Hotel “La Colonia”

Al estudiar la estructura organización se ve reflejada la carga de trabajo hacia el encargado administrativo, ya que por haber omitido la contratación de un encargado del departamento de restaurante o como se le conoce en el hotel Alimentos y bebidas la responsabilidad recae directamente sobre él, así como el área contable, la recepción del hotel y la de vigilantes.

La estructura se encuentra organizada de manera funcional y aceptable, lo que determina el problema no es el planteamiento del organigrama, sino la ausencia de cubrir las plazas, lo que influye en la capacidad de dirección por parte de la administración del hotel, como es el caso del departamento de Alimentos y Bebidas.

7.1 Sistema Organizativo

Son las diversas combinaciones de la división de funciones y la autoridad por medio de las cuales se realiza la organización, a través de un organigrama.

La organización formal se presenta en un organigrama, que son formas objetivas por medio de los cuales se representa la estructura de una empresa. Como complemento a los organigramas, están los manuales de organización, que definen por escrito la organización de la compañía para asegurarse que las responsabilidades de cada empleado serán comprendidas por los interesados.

En el caso de Hotel “La Colonia” cuenta con un organigrama general que parte de Gerencia General, quien la administra el dueño del hotel quien reside en la ciudad de Guatemala, pero un aspecto muy importante en este sistema organizacional es que el hotel carece de un Manual de Descripción de Puestos, en la actualidad se encuentra organizado con los siguientes puestos:

- Gerente General
 - a. Encargada Administrativa
 - i. Contadora
 - ii. Encargado de Restaurante (Vacante)
 - 1. Cajero
 - 2. Mesero
 - 3. Cocinero
 - 4. Chef ejecutivo
 - iii. Recepcionista
 - 1. Vigilante
 - iv. Supervisor de habitaciones
 - 1. Camarera
 - 2. Lavandera
 - v. Bodeguero

vi. Encargado de Mantenimiento

1. Barrenderos
2. Jardineros
3. Personal de Mantenimiento

7.2 Diseño Organizacional

Elementos:

División del trabajo: Es la manera por la cual un proceso complejo puede descomponerse en una serie de pequeñas tareas. En Hotel “La Colonia”, existen tareas definidas de acuerdo al puesto que desempeña cada colaborador, con lo que existe una división de trabajo.

Especialización: El esquema organizacional en el hotel está definido por departamentos y puestos, como consecuencia de la división del trabajo, cada cargo pasa a tener funciones específicas y especializadas. Esta es una forma en donde se incrementa la eficiencia y se disminuyen los costos de producción, simplificando las tareas, atribuyéndole a cada puesto de trabajo tareas simples y repetitivas, según experiencia y conocimiento del colaborador.

Departamentalización: Hotel Colonia se encuentra conformado de la siguiente manera:

Gerencia Administrativa: es quien vela por los trámites y gestiones administrativas del hotel, con la colaboración de la contadora del hotel, tiene a su cargo la recepción del hotel y el área de alimentos y bebidas, siempre bajo la dirección del gerente general.

Contabilidad: Este departamento es supervisado por la encargada administrativa del hotel, todo lo relacionado a ingresos y egresos del hotel son centralizados aquí.

Alimentos y bebidas: Consta de cocineros, cajeros, meseros, Chef, actualmente no existe un encargado de este departamento por lo que son supervisados por la encargada administrativa del hotel.

Mantenimiento: Se encargan del buen funcionamiento de los servicios básicos del hotel, tanto en estructura como en imagen y mantenimiento preventivo.

Habitaciones: Existe un encargado quien coordina las actividades relacionadas a la ocupación de las habitaciones y de coordinar con el encargado de mantenimiento por las optimas condiciones de las habitaciones.

Jardinería: El personal de este departamento es quien vela por el área verde del hotel, que se encuentre con una presentación agradable al ambiente que los huéspedes exigen.

Seguridad: Velan por un ambiente seguro dentro del hotel, ellos coordinan el ingreso de personas al hotel, para que los huéspedes salgan del estrés actual que se vive en el tema de seguridad y puedan disfrutar del ambiente ecológico del hotel.

Autoridad: La línea de autoridad se ve reflejada de una manera vertical partiendo del gerente general, la encargada administrativa, Encargado de Mantenimiento, supervisor de habitaciones, mientras que los demás departamentos se encuentran bajo la dirección de la encargada administrativa.

Amplitud de control: Se refiere al número de empleados inmediatos que depende de un gerente. Un control amplio, o sea, un gerente que tiene un número relativamente grande de colaboradores por lo general da como resultado pocos niveles organizacionales y un “aplanamiento” de la estructura.

Un número pequeño de niveles organizacionales facilita la comunicación, pero los controles amplios constituyen un reto para un gerente, ya que el ámbito de las operaciones mayores presenta la oportunidad de crecimiento profesional. El número de empleados dependerá de la habilidad del gerente para coordinar esfuerzos así como de la dimensión de la organización.

Al observar el organigrama de “Hotel “La Colonia”, se evidencia que en el caso de la encargada administrativa posee bajo su línea de mando a un número no controlado de empleados, dándose el problema bajo la dirección del departamento de Alimentos y Bebidas compuesto por Cajeros, Meseros y Cocineros, al observar que es necesaria la contratación de una persona que pueda organizar este departamento, ya que a este puesto se le carga, recepción, contabilidad, supervisión de habitaciones, bodega y mantenimiento del hotel.

Centralización y descentralización: Al observar la situación el proceso de toma de decisiones es de carácter centralizado ya que la encargada administrativa quien es responsable directa de la ejecución de los trabajos de las diversas áreas del hotel, por lo tanto existe una centralización de actividades, esta situación provoca atraso en el funcionamiento del hotel cuando se requiere una acción inmediata.

La centralización en la toma de decisiones de Hotel “La Colonia” no es aceptable, ya que los diferentes departamentos poseen un encargado pero siempre tienen que consultar con la Administradora para realizar cualquier tarea, por muy sencilla que sea, esta situación puede controlarse al delegar esta responsabilidad al encargado del departamento si el problema amerita una acción inmediata, informando posteriormente con la Administración del hotel.

Formalización: Al mencionar la formalización de Hotel “La Colonia”, se pudo observar una estructuración de puestos funciones y obligaciones, aunque no representados en un documento o plan estratégico que los indique, sino que por medio de la experiencia de la administradora y del personal que labora en el hotel.

7.3 Cultura Organizacional

La cultura organizacional que refleja el personal de Hotel “La Colonia”, se basa en la lealtad hacia el complejo hotelero, lugar en donde llevan laborando en el caso de la mayoría de empleados más de 20 años, razón por la cual se sienten comprometidos con el hotel, “La cultura organizacional es el conjunto de normas, hábitos y valores”, de este término se puede indicar que es más un hábito la manera en que los empleados del hotel rigen su manera de comportarse, ya que no existen normas institucionales, sino que por la cultura que los colaboradores tienen por el área de influencia es así el comportamiento dentro de la institución.

7.4 Desarrollo Organizacional

El desarrollo organizacional de hotel presenta un cuadro de inestabilidad en relación a capacitaciones, por el ciclo de vida de la empresa no se programan desde hace dos años.

Se da prioridad en el caso de ascensos al personal que labora dentro del hotel, pero en algunos departamentos se llegó a la conclusión que existe un acomodamiento en el puesto que desempeñan y no quieren optar a puestos con mayor responsabilidad.

La administración del hotel apoya a sus colaboradores para que continúen sus estudios y si ellos requieren tiempo para esta actividad lo coordinan con la encargada del hotel siempre y cuando no sea en épocas de afluencia de visitantes.

Otro aspecto importante para fortalecer las relaciones interpersonales se da con la realización de un convivio anual, entre el personal que labora en la empresa.

Se evidencia un tipo de administración en donde la gestión del talento humano es primero, esto con el fin de lograr colaboradores con competencias laborales que aporten a la empresa y que se comprometan con la misión y visión de la misma.

7.5 Clima Organizacional

El clima organizacional que se percibe dentro de la institución es de respeto, amabilidad, educación, hospitalidad y lealtad, derivado del tiempo de labores de la mayoría de empleados que sobrepasan los 20, 30 y algunos casos hasta los 40 de laborar en el hotel, con un trato personalizado tanto a sus visitantes como entre ellos mismos.

8. Talento Humano

8.1 Proceso de Integración de personal

Dentro de cada empresa existe una metodología para reclutar personal. Cuando más profesional es este proceso, evita costos por renunciadas o abandono prematuro de los puestos. Una adecuada selección de candidatos aumentara la efectividad de permanencia y estabilidad laboral en beneficio de la empresa.

Existen varias formas de reclutamiento, puede ser interna cuando dentro de la empresa se promociona a un miembro a ocupar un nuevo puesto o ascender, O también, de las solicitudes de aspirantes que previamente se han presentado.

Es externa cuando se utilizan los medios de publicidad como anuncios en periódicos, revistas o universidades para reclutar personal.

El proceso se da mediante la supervisión del jefe de área dándole a conocer los lineamientos de trabajo que desempeñara, esto proporcionado por el perfil del puesto.

En el caso de Hotel “La Colonia”, esta actividad respeta algunos lineamientos estudiados anteriormente como por ejemplo el reclutamiento interno, promoción dentro de la organización cualquier plaza existente, permitiendo que los colaboradores puedan optar por un ascenso. Si esto no sucede es la encargada Administrativa quien entrevista a personas que sean recomendados por los propios colaboradores del hotel o bien como a resultado en las ultimas contrataciones optan por reclutar a personal que realiza practicas dentro de la institución, siendo generalmente estudiantes de la carrera de Administración Hotelera en el nivel diversificado.

Inducción: La inducción es realizada por el personal encargado del área o por personal que por su antigüedad conocen el funcionamiento del área, dando a conocer de manera verbal al nuevo empleado cuáles serán sus funciones y obligaciones en Hotel “La Colonia”

8.2 Salarios, Compensaciones, bonificaciones, etc.

Los salarios que se estiman son los designados por el mínimo legislado en el código de trabajo, pero en los últimos años por la búsqueda de minimizar costos se ha creado la modalidad de reclutar personal por contrato, laborando estas personas por un lapso que la administración considere necesario para el funcionamiento óptimo del complejo, el monto de cada salario es de acuerdo a la función o cargo que desempeñe dentro de la institución, según puestos y antigüedad en el hotel de la misma forma es el salario de cada colaborador, pero ninguno es menor al salario mínimo establecido por la ley Q.2,394.40, de conformidad con el acuerdo gubernativo No. 470-2014 publicado en el diario de Centroamérica el 19-12-2014, que se rige a partir del 01-01-2015), todos los trabajadores reciben 14 sueldos anuales los correspondientes a los 12 meses de cada año, más bono 14 y aguinaldo; así mismo al terminar la relación laboral con el hotel se le indemniza según el tiempo que laboró. Las vacaciones se otorgan con goce de sueldo así mismo cada uno tiene la bonificación incentivo que se

indica según la ley (Q.250.00 mensuales) con la salvedad que esta no se incluye en la indemnización.

8.3 Evaluación del desempeño

No se evidencia la utilización de una evaluación de desempeño en Hotel “La Colonia”, la supervisión y evaluación se desarrolla en relación a cada departamento, el jefe o encargado de área lo realiza del modo que más le convenga dependiendo de la disponibilidad de tiempo. Por parte de la gerencia administrativa se contempla la implementación de una evaluación de desempeño, pero su aplicabilidad no ha sido posible por la carga de trabajo existente por la persona encargada de la administración del hotel.

9. Control Empresarial

El Control Empresarial en Hotel “La Colonia” es un Proceso Administrativo muy ligado con la Planeación aunque de una manera centralizada en la encargada del personal administrativo, significando un problema al no existir un proceso administrativo definido, el control se da por medio de la segregación de responsabilidad a través de los jefes de departamentos y estos evalúan los resultados obtenidos en relación con lo planeado a corto plazo, a fin de corregir desviaciones y errores para mejorar continuamente.

10. Análisis FODA

ASPECTOS POSITIVOS

FORTALEZAS (INTERNAS)

- Personal con experiencia y compromiso con la empresa
- Instalaciones con un ambiente natural en condiciones aceptables.
- Adecuado clima organizacional.

- Cualidades en el servicio que se consideran de alto nivel (servicio personalizado con sus clientes frecuentes, trato directo con empresas de prestigio, fidelidad de los colaboradores)
- Excelente ubicación geográfica en relación a los centros turísticos de la región.
- Excelente reputación por los años de funcionamiento del hotel (clientes fieles)
- Tecnología disponible para agilizar el trámite de reservación del hotel.
- Frecuencia de clientes y/o empresas permite la fidelidad en el servicio del hotel.
- Estructura organizativa definida.

OPORTUNIDADES (EXTERNAS)

- Gran variedad de atractivos turísticos en la región.
- Tendencias favorables en el mercado, ubicación geográfica optima para transacciones comerciales, zona turística en crecimiento, principales centros recreativos de Guatemala en el área de influencia, cercanía con la carretera internacional CA2.
- Ampliar los servicios del hotel.
- Implementación de técnicas para mejorar la calidad de productos y servicios como B.P.M. (buenas prácticas de manufactura), cursos de servicio al cliente,
- Alianzas estratégicas.

ASPECTOS NEGATIVOS

DEBILIDADES (INTERNAS)

- Carencia de un proceso administrativo.
- Capacitación a los colaboradores deficiente
- Amplitud de control deficiente
- Inadecuado control empresarial
- Escasa planificación de las actividades a mediano y largo plazo
- Capital de trabajo mal utilizado por no contar con los controles financieros adecuados para su optimización.
- Carencia de un proceso de integración de personal.
- No lleva a cabo actividades de Responsabilidad social empresarial.
- No cuentan con un Plan estratégico.
- Controles obsoletos en la conservación de alimentos.
- Departamentos sin supervisión directa.
- Inexistencia de evaluación del desempeño de los colaboradores.
- Planeación a corto plazo
- Costos fijos muy elevados

AMENAZAS (EXTERNAS)

- Competidores alrededor del hotel.
- Inestabilidad de los precios de los productos básicos.
- Regulación de tarifas.
- Personal antiguo que no acepta cambios en su cultura de servicio por la administración.

11.1 Situaciones y problemas encontrados

Estructura Organizativa

- Existen departamentos sin encargado (Encargado de Restaurante)
- La amplitud de control se encuentra fuera de los límites aceptables para dirigir una empresa, la administradora tiene a su cargo varios departamentos.
- La toma de decisiones tiene que elevarse a niveles superiores.

Administración Estratégica

- No existen objetivos, estrategias, políticas y planes, esto se hace de acuerdo a la proximidad de actividades.
- No aplican la responsabilidad social empresarial, esto se deriva de la poca rentabilidad.
- Talento humano, es necesario implementar un manual de bienvenida que guíe al nuevo empleado en la misión y visión de Hotel “La Colonia”.

Control Empresarial

- Los controles se llevan por experiencia no por un procedimiento (se ve la necesidad de un manual de procedimientos)
- Gastos no controlados.

Naturaleza de la empresa

- El ciclo de vida se encuentra en una etapa de estancamiento.

Macroentorno

- En las condiciones legales y políticas, en relación a impuestos existen algunos periodos atrasados.

11.2 Cuadro No. 12.1

Priorización de problemas (Técnica de Ponderación)

PROBLEMAS	PONDERACIÓN					TOTAL PUNTEO	PRIORIDADES		
	Administrador (e)	Enc. De Cocina	Recepcionista	Sup. De Habitaciones	Enc. De Mantto.		A	B	C
Estructura Organizativa									
Existen departamentos sin encargado (AYB), (manual de descripción de puestos)	5	5	5	5	5	25	A		
La amplitud de control se encuentra fuera de los límites aceptables para dirigir una empresa, la administradora tiene a su cargo varios departamentos.	4	4	4	3	4	19		B	
La toma de decisiones tiene que elevarse a niveles superiores.	4	3	4	4	3	18		B	
Administración Estratégica									
No existen objetivos, estrategias, políticas y planes, esto se hace de acuerdo a la proximidad de actividades.	5	5	5	5	4	24	A		
No aplican la responsabilidad social empresarial, esto se deriva de la poca rentabilidad.	3	3	3	2	4	15			C
Talento humano, es necesario implementar un manual de bienvenida que guíe al nuevo empleado en la misión y visión de hotel la Colonia.	4	4	3	4	5	20		B	
Control Empresarial									
Los controles se llevan por experiencia no por un procedimiento (se ve la necesidad de un manual de procedimientos)	5	5	5	4	4	23	A		
Gastos no controlados.	3	3	3	3	2	14			C
Naturaleza de la empresa									
El ciclo de vida se encuentra en una etapa de estancamiento.	3	4	3	2	2	14			C
Macroentorno									
En las condiciones legales y políticas, en relación a impuestos existen algunos periodos atrasados.	2	2	3	3	3	13			C

Fuente: Sigui Fajardo, Ninette. (1998). Introducción a la Gerencia Social, Guatemala. p.64 .

Rangos: 21-25= A 16-20= B 0-15= C

Ponderación: 5=Muy importante 4=Importante 3=Regular Importancia 2=Poca Importancia 1=Muy poca Importancia

Cuadro No. 12.2 Priorización de problemas ordenados (Técnica de Ponderación)

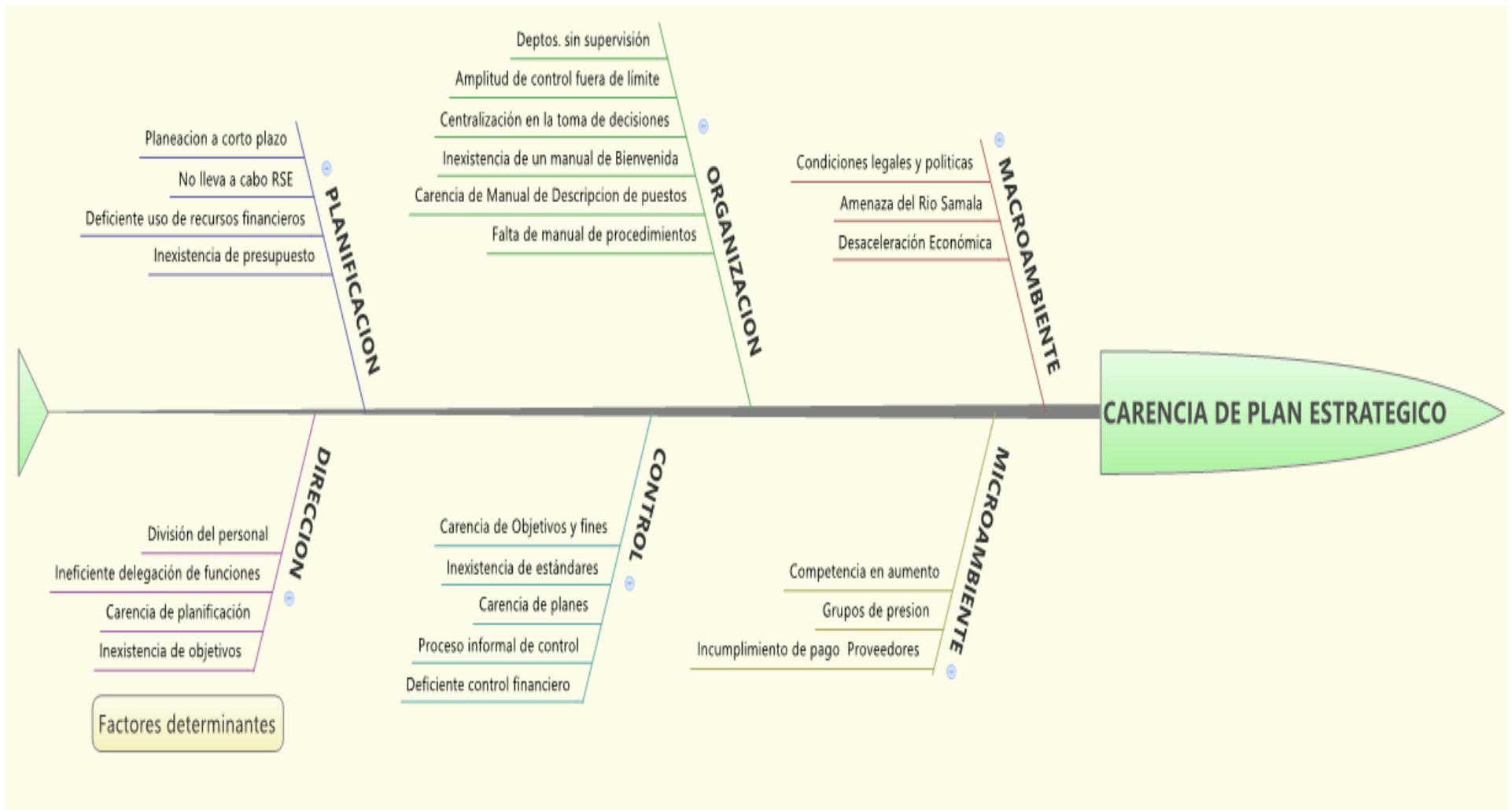
PROBLEMAS	PONDERACIÓN					TOTAL PUNTEO	PRIORIDADES		
	Administrador (a)	Enc. De Cocina	Recepcionista	Sup. De Habitaciones	Enc. De Mantto.		A	B	C
Existen departamentos sin encargado (AYB), (manual de descripción de puestos)	5	5	5	5	5	25	A		
No existen objetivos, estrategias, políticas y planes, esto se hace de acuerdo a la proximidad de actividades.	5	5	5	5	4	24	A		
Los controles se llevan por experiencia no por un procedimiento (se ve la necesidad de un manual de procedimientos)	5	5	5	4	4	23	A		
Talento humano, es necesario implementar un manual de bienvenida que guíe al nuevo empleado en la misión y visión de hotel la Colonia.	4	4	3	4	5	20		B	
La amplitud de control se encuentra fuera de los límites aceptables para dirigir una empresa, la administradora tiene a su cargo varios departamentos.	4	4	4	3	4	19		B	
La toma de decisiones tiene que elevarse a niveles superiores.	4	3	4	4	3	18		B	
No aplican la responsabilidad social empresarial, esto se deriva de la poca rentabilidad.	3	3	3	2	4	15			C
Gastos no controlados.	3	3	3	3	2	14			C
El ciclo de vida se encuentra en una etapa de estancamiento.	3	4	3	2	2	14			C
En las condiciones legales y políticas, en relación a impuestos existen algunos periodos atrasados.	2	2	3	3	3	13			C

Fuente: Sigui Fajardo, Ninette. (1998). Introducción a la Gerencia Social, Guatemala. p.64 .

Rangos: 21-25= A 16-20= B 0-15= C

Ponderación: 5=Muy importante 4=Importante 3=Regular Importancia 2=Poca Importancia 1=Muy poca Importancia

Esquema No. 02
Diagrama Causa y Efecto Hotel “La Colonia”



12. Conclusiones y Recomendaciones

CONCLUSIONES

- 1.** Se establece que el problema principal es la Carencia de un plan estratégico.
- 2.** El organigrama de la empresa ha sido modificado en referencia al original
- 3.** La amplitud de control es fundamental en la administración de cualquier negocio o empresa, en el caso de Hotel “La Colonia”, este se encuentra fuera del límite aceptable para una buena administración.
- 4.** Los gastos en la empresa no tienen un control que regule todas las actividades, carece de un presupuesto para su ejecución.
- 5.** La aplicabilidad de la responsabilidad social empresarial, crea una imagen que puede atraer más clientes, en Hotel “La Colonia” no se ve reflejada en las actividades que realizan.
- 6.** Se carece de objetivos, estrategias, políticas y planes, el personal desconoce el compromiso que genera trabajar en este tipo de actividad.
- 7.** Es necesario el diseño de un manual de bienvenida que permita que el personal nuevo tenga claro lo que sería el objetivo de su contratación y todo lo relacionado a la empresa.
- 8.** No se cuenta con una adecuada descentralización de funciones y responsabilidades la cual no permite que la administración se dedique a tareas que beneficien al negocio, como estrategias de ventas, contrataciones, capacitación, etc.
- 9.** La carencia de evaluaciones del desempeño en los empleados, incide en el servicio a los visitantes.
- 10.** El 82 % de los clientes potenciales de hotel “La Colonia” lo conforman Agrónomos E Ingenieros Civiles con el 66 % y Visitadores Médicos el 16 %.

RECOMENDACIONES

1. Es conveniente elaborar un plan estratégico, pero previamente realizar un diseño de un manual de descripción de puestos y modelo de evaluación del desempeño para hotel “La Colonia”.
2. Es necesario verificar la aplicabilidad de los puestos existentes en el organigrama actual de hotel “La Colonia”, por lo que es importante la creación de un Manual de Descripción de Puestos.
3. La aplicabilidad de un presupuesto de ingresos y egresos debe estudiarse para tener un control preciso de las actividades de Hotel “La Colonia”
4. Debe buscarse estrategias que generen una responsabilidad social empresarial para tener una imagen aceptable por el área de influencia del hotel es necesaria.
5. Conviene diseñar un plan estratégico de las actividades del hotel para su óptimo funcionamiento.
6. Debe crearse un manual de bienvenida para la inducción del nuevo empleado, lo que dará como resultado tener clara la visión y misión de Hotel “La Colonia”
7. Es importante estructurar un manual de procedimientos para cada una de las actividades del personal en las empresas.
8. Conviene implementar evaluaciones del desempeño para competir con un servicio de excelencia.
9. Hotel “La Colonia” debe buscar y mantener la satisfacción a viajeros, especialmente a Agrónomos, Ingenieros Civiles y Visitadores Médicos.

CAPITULO II

II. Plan del Ejercicio Profesional Supervisado

Para la elaboración del presente trabajo, y en base al diagnóstico realizado en Hotel “La Colonia” del Municipio de San Sebastián, del Departamento de Retalhuleu, se determinó desarrollar la investigación de campo de la siguiente manera:

2. Título:

Diseño de Manual de Descripción de Puestos y modelo de evaluación de desempeño para el Hotel “La Colonia”.

2.1. Planteamiento del problema:

La organización moderna, dada su complejidad, incrementa acciones tendentes al logro de sus propósitos y objetivos, labor que se dificulta por los continuos cambios que se presentan en la sociedad, lo que obliga a la administración a reconstruir su estructura y a reforzar la eficiencia del talento humano. Pues en la medida que la empresa se expande, aumenta su número de empleados, las funciones adquieren una complejidad mayor donde la descripción general y específica del puesto debe responder a estos cambios.

El éxito de toda empresa depende del acierto que se tenga al precisar la descripción del puesto, lo cual es posible al analizar elementos claves como objetivos, recursos, tareas y requisitos propios del trabajo, que permitan establecer responsabilidades y atribuciones para canalizar el esfuerzo humano hacia el logro de los objetivos organizacionales.

Los manuales de descripción de puestos, son de gran utilidad para toda institución o empresa, ya que, a través de ellos se hace una relación detallada de las

atribuciones y tareas del cargo (lo que realiza el colaborador), de los métodos utilizados para la ejecución de las tareas (cómo lo hace). Es básicamente un inventario escrito sobre la ejecución del cargo, de los deberes y responsabilidades.

De allí la importancia de un Manual de descripción de puestos, la cual radica en informar a los empleados los procedimientos a seguir para ejecutar las tareas, los deberes y responsabilidades de un determinado puesto, evitando así que se presenten discordancias entre los requisitos exigidos para ocupar un determinado puesto y la preparación real del ocupante.

Cuando una empresa desea alcanzar sus objetivos, dicha organización debe de efectuar una serie de actividades desde barrer las áreas de trabajo , archivar documentos ,inventar nuevos productos o tomar decisiones gerenciales vitales que afecten su supervivencia; estas actividades se pueden realizar a través de maquinas ,son precisas y eficientes pero sin embargo para la ejecución de algunas actividades es mejor el hombre ya que él es más flexible y hay cosas que las maquinas no pueden realizar.

Los empleados dentro de una organización tienden a tomar ciertas actitudes frente a su trabajo ya que no solo se debe proporcionarle una retribución económica por parte de la misma si no también se debe tratar de satisfacer sus necesidades de crecimiento y desarrollo profesional. Es común observar a empleados frustrados en las organizaciones, ya que su trabajo no lo satisface de un todo y solo lo realizan para subsistir.

Cuando un empleado no está satisfecho puede desmotivarse con respecto a él y esto genera que no se identifique con su trabajo ni con la organización. De ahí surge la necesidad de aplicar mecanismos como la evaluación del desempeño, para conocer y medir la potencialidad, llevarla a aplicar totalmente la misma con la finalidad de ser más eficiente y productivo, e impulsar sus energías de acción, determinando así el ambiente adecuado para su funcionamiento y preocupándose

no solo por el comportamiento individual del hombre dentro de la empresa si no principalmente, por el propio comportamiento organizacional.

Es ésta necesidad la que impulsa a Hotel “La Colonia” a adoptar un esquema descriptivo de sus puestos y un diseño de evaluación de desempeño, que le permita aclarar ciertas interrogantes cuyas respuestas serán sólo posibles a través de un análisis descriptivo de cada puesto y un modelo de evaluación de desempeño surgiendo la pregunta; ¿Qué elementos de un manual de descripción de puestos y modelo de evaluación de desempeño permitirá a Hotel “La Colonia” desempeñar una labor de excelencia en el servicio?

2.2. Objetivos

2.2.1. General

Diseñar un manual de descripción de puestos y un modelo de evaluación de desempeño para hotel “La Colonia”, que defina claramente las tareas, los deberes y las responsabilidades de cada uno de los colaboradores, que permita optimizar el talento humano en cada tarea que se le asigne, así como realizar una medición del rendimiento de cada uno por medio de la evaluación periódica de su desempeño.

2.2.2. Específicos

- Identificar cada uno de los puestos existentes, y su posición en la estructura organizacional.
- Definir las funciones de cada uno de los puestos.
- Definir el objetivo de cada cargo.
- Establecer la descripción y especificación de puestos dentro de la empresa.
- Conocer como se realiza la evaluación del personal.

- Identificar los procesos básicos en cada cargo, así como delimitar deberes, derechos y obligaciones.
- Diseñar un Manual de Descripción de Puestos y Modelo de Evaluación de Desempeño.

2.3. Justificación

El diseño del Manual de Descripción de Puestos y Modelo de Evaluación de Desempeño es imprescindible para Hotel “La Colonia”, debido, a que no cuenta con un documento que oriente al personal sobre que tareas desarrollar, así como identificar debilidades por medio de la supervisión inmediata a cada uno, para lo cual debe contar con una estructura administrativa clara, donde se definirá la naturaleza y propósito de sus puestos, así como también permitirá a la institución la contratación del personal eficiente y eficaz e identificar las necesidades de capacitación.

Los manuales de descripción de puestos y modelo de evaluación de desempeño constituyen herramientas de gran ayuda en este tipo de institución, ya que, le sirve de guía al personal para la realización de sus actividades, dando al mismo tiempo garantía del profesionalismo, eficiencia y sensibilidad social en el ejercicio de sus funciones.

Asimismo el manual de descripción de puestos y la evaluación de desempeño le permitirá a la Institución:

- Delimitar las actividades, responsabilidades y funciones.
- Aumentar la eficacia de los empleados, ya que, indican lo que debe hacer y cómo lo deben hacer.
- Ayuda a la coordinación y evita la duplicidad y las fugas de responsabilidad.
- Unificar y controlar el cumplimiento de tareas de la empresa.

- Alcanzar un entorno laboral de alto nivel, debido a que existen puestos definidos.
- Son fuente de información porque muestran la organización de la empresa.
- Permite que el personal tenga un conocimiento claro y preciso de los puestos.
- Permite obtener los objetivos propuestos por la organización.
- Llevar a cabo un proceso de evaluación del desempeño.

2.4. Elementos de Estudio:

- ✓ Manual de Descripción de Puestos
- ✓ Modelo de Evaluación de desempeño

2.5. Definición de los elementos de estudio:

2.5.1. Manual de Descripción de Puestos

2.5.1.1. Definición conceptual

“Proceso que consiste en enumerar las tareas o atribuciones que conforman un cargo y los diferencian de los demás, que existen, en una empresa”. (Chiavenato, 1994)

2.5.1.2. Definición operacional

La descripción de puestos proporciona ventajas a la organización y al trabajador, siempre y cuando se planea, coordina, desarrolla y ejecuta de manera precisa y objetiva.

2.5.1.3. Indicadores

- ✓ Análisis de Puestos
- ✓ Atribución
- ✓ Cargo
- ✓ Desempeño
- ✓ Descripción del Puesto
- ✓ Eficiencia

- ✓ Empresa
- ✓ Especificación del Puesto
- ✓ Función
- ✓ Habilidad
- ✓ Manual
- ✓ Objetivo
- ✓ Puesto
- ✓ Responsabilidades
- ✓ Selección
- ✓ Tarea:

2.5.2. Evaluación de desempeño

2.5.2.1. Definición Conceptual

Evaluar el desempeño constituye una técnica imprescindible en la administración de los recursos humanos mediante, ella se puede encontrar problemas de supervisión, de integración del trabajador a la empresa o al cargo que ocupa de la falta de aprovechamiento de potencialidades y motivación. (Arias Galicia (1980), p.165).

2.5.2.2. Definición Operacional

Para conocer el proceso operacional de un manual de descripción de puestos y modelo de evaluación de desempeño es importante estudiar los siguientes indicadores.

2.5.2.3. Indicadores

- ✓ Innovación y creatividad: Generar ideas creativas y desarrollarlas para construir soluciones a problemas en el trabajo,
- ✓ Trabajo en Equipo: Capacidad para trabajar con otras personas con la finalidad de lograr metas en común para la organización.

- ✓ Planificación y Organización: Determinar eficazmente las metas y prioridades, los plazos y los recursos requeridos para alcanzar los objetivos propuestos,
- ✓ Habilidades de Comunicación: Expresar ideas y opiniones de manera clara y comprensible para el equipo de trabajo.
- ✓ Mejorar el desempeño, mediante la retroalimentación.
- ✓ Decisiones de ubicación: las promociones, transferencias y separaciones se basan en el desempeño anterior o en el previsto.
- ✓ Errores en el diseño del puesto: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto.

2.6. Alcances y Limitantes

La investigación tiene como objeto fundamental el diseño de un manual descriptivo de puestos y un modelo de evaluación de desempeño, dirigido al personal empleado que ejerce funciones en las instalaciones de Hotel “La Colonia”, ubicado en el municipio de San Sebastián Retalhuleu.

2.7. Aporte

Al Hotel “La Colonia” le permite optimizar el talento humano y tener mayor funcionalidad en sus cargos, a la vez que los colaboradores tengan claro el fin esencial del puesto que desempeñan, dando como resultado un servicio de excelencia a las personas que visiten el hotel.

2.8. Marco Teórico

2.8.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.

2.8.1.1 Manual de Descripción de Puestos

Entre las investigaciones realizadas con relación al tema de la Descripción de Puestos se pudo encontrar varias tesis que tratan de dicho tema.

Sirvieron como base y guía para el desarrollo de la investigación y posterior diseño del Manual Descriptivo de Puestos.

La descripción de puestos es una actividad que realizan las empresas con el fin de indicar a todos los funcionarios las responsabilidades, habilidades, destrezas, aptitudes y conocimientos como requisitos intrínsecos para la ocupación de un cargo. Además de brindar una ventaja para la organización de juzgar o conocer las necesidades de crear o no un puesto así como su nivel dentro de la estructura organizacional.

Las organizaciones deben utilizar el Manual de Descripción de Puestos para el desarrollo del proceso de inducción proporcionándole a cada empleado que se inicie, toda la información necesaria acerca de las funciones inherentes al cargo que va a ocupar.

Se sugiere fomentar a través de la gerencia, la creación de Manuales de Políticas y Procedimientos, para las distintas áreas que conforman la organización, con el propósito de documentar los procesos y contar con un detalle preciso de dichos procedimientos.

La Descripción de Puestos sirve de guía a toda organización al momento de elaborar una evaluación de desempeño que permita diseñar una estructura salarial donde se refleje una diferencia de sueldo justa y equitativa dependiendo del nivel jerárquico. Así mismo le ayuda a establecer una clasificación de puestos que se adecue al nivel de responsabilidad que tengan los ocupantes de un puesto de trabajo.

Se concluye que: A través de los resultados obtenidos en el análisis de los datos, se determinó que el Manual de Descripción de Puestos sirve para mejorar los procesos de reclutamiento y selección de personal; empleando las especificaciones de puestos para diseñar el perfil que permita escoger la persona idónea para el cargo.

Antecedentes Históricos de la Descripción de Puestos.

La descripción de puestos ha evolucionado a partir de grandes avances, que exigían muchos esfuerzos e intentos por adaptarse a la nueva concepción del trabajo y a los métodos utilizados en el proceso productivo. Este hecho social apareció simultáneamente con la primera Revolución Industrial (1780 – 1860) que consistió principalmente en la evolución de la maquinaria la cual requirió la especialización del hombre y la creación de nuevas prácticas y principios de administración de personal. Con la Revolución Industrial, se crearon nuevas fábricas en las que se empleaba a gran cantidad de personas, las cuales formaron grupos de trabajo para poner en funcionamiento la maquinaria a su cargo dando origen a la pequeña y mediana industria manufacturera.

Los cambios tecnológicos y las nuevas relaciones de trabajo a raíz de la revolución industrial dieron origen a que estudiosos de la administración se preocuparan por los problemas de la organización industrial; entre ellos destacan Charles Babbage y Frederick Taylor. Ambos fueron los primeros autores que señalaron que el trabajo podía y debería estudiarse de manera sistemática y en relación con algunos principios científicos.

Enfoque científico en materia de organización, planeamiento, producción, costos y ventas; interesándose en la especialización de las tareas, división del trabajo, estudios de tiempos y movimientos entre otros. La obra de Charles Babbage es considerada el antecedente más importante de la administración científica.

Por su parte Taylor (1878), toma la organización como un sistema técnico – económico, recalca su deseo de compartir los beneficios económicos reconociendo el desempeño individual, sugiere la capacitación a la cual, si el trabajador no responde positivamente en lugar de despedirse se debe rotar a un cargo para el cual esté mejor preparado.

Durante la segunda Guerra Mundial (1915 – 1945), investigadores en el campo de la ingeniería de los factores humanos se interesaron en esta área, destacándose entre ellos Erenes McCormicle y Joseph Tiffin, iniciando estudios sobre el análisis y diseño del trabajo, buscando crear una relación más eficiente y acorde entre el trabajador y la máquina, aparecieron las pruebas de aptitud y personalidad, las cuales son muy útiles para la selección de personal.

Todos estos estudios influyeron en la elaboración de la descripción de puestos, la cual se inicia con el análisis del contexto laboral donde considera los aspectos mencionados a los largo de la historia por sus diferentes protagonistas, para adaptarlos a las exigencias y necesidades internas de las instituciones y su entorno variable.

Marco Teórico De la Descripción de Puestos

Análisis de Puestos.

Los puestos constituyen un conjunto de deberes, responsabilidades y condiciones de trabajo, son el enlace entre el individuo, la estructura y los resultados de la organización. La cual puede aprovechar las capacidades y habilidades de los empleados a través de la descripción y análisis de puestos como una herramienta de información donde se detallan las funciones y tareas para la consecución de los objetivos y metas establecidas.

El análisis de puestos pretende estudiar y determinar los requisitos de calificación, las responsabilidades implícitas y las condiciones que el cargo exige para ser desempeñado de manera adecuada. El análisis de puestos es la base para evaluar y clasificar los puestos con el propósito de compararlos.

“El propósito de obtener, analizar y registrar informaciones relacionadas con los puestos. El análisis estudia y determinan los registros calificativos, las responsabilidades que le atañen y las condiciones exigidas por el cargo para su

correcto desempeño. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 1994 p. 276)

Importancia del Análisis de Puestos.

El análisis de puestos es una herramienta fundamental de la administración de personal, refleja su importancia en el proceso de reclutamiento y la selección de los empleados, es decir, al carecer de descripciones y especificaciones de puestos actualizados. Se tendría que reclutar y seleccionar empleados para un cargo determinado sin tener bases de datos claros sobre los requisitos exigidos por dicho puesto.

Además el análisis de puestos es importante porque ayuda a conocer los contenidos y las especificaciones de los puestos con el fin de poder administrar los recursos humanos empleados en ellos.

“El proceso de obtener, analizar y registrar informaciones relacionadas con los puestos, éstas informaciones son registradas inicialmente en las descripciones de puestos. Para hacer el análisis, cada cargo es dividido y estudiado con base en las partes o elementos componentes que son llamados factores de especificaciones. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 1988 p.276)

Elementos del Análisis de Puestos.

Los elementos básicos del análisis de puestos son:

- La Descripción de Puestos: Proceso que comprende la identificación (Título, departamento, jefe inmediato, entre otros), las funciones que realizan y los accesorios que se manejan en el cargo (equipos y herramientas).

- La Especificación de Puestos: Es donde se mencionan los requisitos mínimos que debe tener una persona para ocupar un cargo (capacidades, habilidad, esfuerzo, responsabilidad y condiciones de trabajo).

Las descripciones de puestos son una fuente de información básica para toda la planeación de los recursos humanos. Es necesaria para la selección, el adiestramiento, la carga de trabajo, los incentivos y la administración salarial.

“Un proceso que consiste en enumerar las tareas o atribuciones que conforman un cargo y los diferencian de los demás, que existen, en una empresa”. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 1994)

Así mismo la descripción de puestos proporciona datos sobre lo que el aspirante hace, como lo hace y por qué lo hace. Es básicamente un inventario escrito de los principales hechos significativos sobre la ejecución del cargo, de los deberes y responsabilidades intrínsecas.

Ventajas de la Descripción de Puestos.

La descripción de puestos proporciona ventajas a la organización y al trabajador, siempre y cuando se planee, coordine, desarrolle y ejecute de manera precisa y objetivo.

Principales ventajas de la descripción de puestos son: (Gómez Rondón, 1992)

- Indica cuáles son los requisitos para desempeñar cada cargo.
- Asigna atribuciones y responsabilidades.
- Delimita el área ocupacional y las funciones de cada quien.
- Explica lo que ha de hacerse, como ha de hacerse, porque ha de hacerse, para que ha de hacerse y cuando ha de hacerse. (p. 44/46)

Objetivos de la Descripción de Puestos.

La aplicación de los resultados del análisis de puestos es muy amplia; casi todas las actividades de recursos humanos se basan en la información que proporciona el mismo.

En tal sentido Chiavenato I. (1994) sostiene que los principales objetivos de la descripción de puestos son:

1. Determinar el perfil ideal del ocupante del cargo.
2. Suministrar la información necesaria de los programas de capacitación de personal.
3. Determinar mediante la evaluación y clasificación de puestos, la base para la administración de salarios.
4. Estimular la motivación de personal.
5. Servir de guía tanto al supervisor del trabajo como a sus subordinados para el desempeño de sus funciones.

Especificación de Puestos.

“Las especificaciones de puestos constituyen una descripción detallada de los requisitos mentales y físicos necesarios que requiere el ocupante para poder desempeñar adecuadamente el cargo, además de las responsabilidades y las condiciones de trabajo que constituyen el hábitad del mismo (Chruden y Sherman (1963 p. 279)

Además de las especificaciones de puestos hace hincapié en las demandas que la labor implica para la persona que la ejecuta; es un inventario de las características humanas que debe poseer el individuo que desempeñará la labor. Estos requisitos

incluyen factores de educación formal, experiencia, capacitación y habilidad para enfrentar determinadas demandas de carácter físico o mental.

2.8.1.2 Modelo de Evaluación de Desempeño

La naturaleza humana introduce una especial complejidad en el manejo de las organizaciones, por esta razón la administración de recursos humanos debe poseer suficientes habilidades y conocimientos para la conducción exitosa de este recurso a través de la implementación de las actividades necesarias para seleccionar, mantener motivado a su personal, evaluando su actuación.

Por consiguiente para lograr alcanzar los objetivos propuestos por parte de las organizaciones se deben contar con un personal apto que permita competir en el demandante ambiente empresarial.

Entonces, es importante expresar que la evaluación del desempeño juega un papel fundamental en las empresas ya que a través de ella se puede determinar cuál es personal más competente para ejercer las actividades inherentes a los cargos.

Se puede concluir que al considerar el recurso humano como factor decisivo y un activo importante se deben implementar políticas bien definidas de evaluación del desempeño para detectar las fallas que se presenten en el seno de las organizaciones, con el fin de lograr cambios favorables en su estructura y funcionamiento.

Bases Teóricas sobre Desempeño,

“Aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa”. (Ruiz, 2004)

“Es el proceso en el cual se mide el grado en que cada trabajador mantiene su idoneidad y cumple los objetivos del cargo o puesto de trabajo que desempeña, así como la forma en que utiliza sus recursos para lograr dichos objetivos”. (Martinez, 1998)

“Evaluar el desempeño constituye una técnica imprescindible en la administración de los recursos humanos del trabajador a la empresa o al cargo se ocupa de la falta de aprovechamiento de potencialidades y motivación”. (Galicia, 1980)

En este sentido se puede decir que la conceptualización de la Evaluación de Desempeño está basada en el proceso o técnica fundamental para la gestión de talento humano debido a que permite conocer o valorar de forma integral el potencial humano, mejorar los patrones de actuación de los empleados y detectar las necesidades de formación para así poder implementar sistemas de motivación y capacitación.

Características de la Evaluación de Desempeño

- Permite la medición del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación.
- Da oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los empleados,
- Permite la toma de decisiones de la organización.
- Detectar áreas de oportunidad del individuo, del equipo y/o de la organización.
- Llevar a cabo acciones precisas para mejorar el desempeño del personal y, por lo tanto, de la organización.

- Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazos.
- La evaluación de desempeño es útil para el logro de los propósitos administrativos y de desarrollo.
- Permite establecer relaciones personales entre jefes y subordinados.
- Permite a la retroalimentación de los empleados.

Métodos de Evaluación de Desempeño

Para evaluar el desempeño en el trabajo, existen diversos métodos o instrumentos que varían en calidad, precisión, complejidad, es por ello que mencionamos aquí los más conocidos por diversos autores:

Método de Comparación: Como su nombre lo indica, este método compara el desempeño de los individuos en cualquiera de las Tres formas alineamiento, comparación por pares o distribución forzosa. (Arias F. , 2001)

Métodos por Escala: Se evalúa al individuo en relación no con su grupo de trabajo, sino con una escala previamente determinada y en el cual se representa cada factor.

Métodos de lista de Comprobación: con estos, se pretende que el supervisor no se dé cuenta exacta de cuál será el resultado de su evaluación.

Método de Escala Grafica de Calificaciones: Es la técnica más simple y popular para evaluar el desempeño consiste en enumerar una serie de características y un rango de desempeño para cada una de ellas, se elige la calificación que describe mejor su grado de desempeño en cada característica. (Gary, 2001)

Método de Calificación alterna: Consiste en ordenar y clasificar a los empleados desde el mejor hasta el peor, en cuanto a una característica a una o varias características.

Método de Comparación por Pares: Clasificar a los empleados haciendo una grafica de todos los pares posibles y señalar cuál de los dos empleados es el mejor del par, para cada una de las características.

Método de La Distribución Forzada: Es como clasificar usando una curva; es decir, se establecen porcentajes predeterminados de empleados calificados para diversas categorías de desempeño.

Método del incidente Crítico: Es el llevar un registro de ejemplos de conductas laborables del empleado, anormalmente buenas o indeseables, y después repasarlas con el empleado en fechas establecidas con anterioridad.

Método de la administración por objetivos: Consiste en establecer metas medibles específicas con cada empleado, y después revisar en forma periódica el avance conseguido.

Métodos de Estándares Absolutos: Consiste en la comparación de los empleados con un estándar, y su evaluación es independiente de la de cualquier otro empleado en un grupo de trabajo. (Decenzo, 2001)

Métodos de Estándares Relativos: Consiste en la comparación de individuos entre sí.

Método de Escala Grafica: Se trata de un método que evalúa el desempeño de los empleados mediante factores de evaluación previamente definidos y graduados. (Chiavenato, 1994)

Método de Elección Forzada: Consiste en la evaluación de del desempeño de los individuos mediante frases descriptivas.

Método de Investigación de Campo: Es un método que se basa en la entrevista de un especialista con el supervisor inmediato mediante el cual se verifica y evalúa el desempeño.

Método incidentes Críticos: Este método se basa en el hecho del comportamiento humano existente en las situaciones dentro del campo de la normalidad.

Método de Comparación por Pares: Consiste en la evaluación de desempeño mediante la comparación de individuos.

Diferencia entre los Métodos de Evaluación

Tomando como referencia el autor Chiavenato se pueden observar la diferencia de los métodos de Evaluación:

Cuadro No. 13 Diferencias entre métodos de Evaluación

Método	Características
Escala Grafica	Evalúa el desempeño mediante factores previamente definidos.
Elección Forzada	Evalúa el desempeño Mediante Frases descriptivas.
Investigación de Campo	Evalúa el desempeño mediante la entrevista.
Incidentes Críticos	Se basa en el Observar el Comportamiento dentro del campo de trabajo.
Comparación por Pares	Evalúa el desempeño mediante la comparación de individuos

Objetivos de la Evaluación (Chiavenato, 1998)

Permitir la medición del potencial humano para determinar su pleno empleo.

Fortalece el tratamiento del potencial humano como una ventaja competitiva.

Brinda oportunidades de crecimiento y de condiciones efectivas de participación de todos los miembros de la organización según los objetivos organizacionales e individuales.

Ventajas de la Evaluación del Desempeño (Decenzo, 2001)

Tomando en cuenta diversos enfoques de varios autores se puede señalar que las ventajas son las siguientes:

Mejor el desempeño, mediante la retroalimentación

Decisiones de ubicación: las promociones, transferencias y separaciones se basan en el desempeño.

Necesidades de capacitación y desarrollo.

Errores del diseño del puesto: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto.

Desventajas de la Evaluación del Desempeño (Arias, 2004):

Cuando un programa de evaluación del desempeño no está bien definido pierde la esencia a la hora de su aplicación, ya que no arroja resultados exactos:

Dificultades en reunir información sobre el desempeño.

Dificultad de análisis del desempeño del individuo.

Estándares pocos claro

Instrumentos de evaluación de desempeño

Los instrumentos de evaluación son formatos de registro que poseen características propias y sirven para recoger la información que se requiere en función de las características de aprendizaje. (Añorve.G, Guzmán F, & Viñals 2011)

Se pueden Clasificar de la siguiente manera:

Matriz de valoración: Instrumento de medición, en el que se establecen criterios y estándares por niveles, mediante la disposición de escalas.

Lista de Cotejo: Es un listado de aspectos a evaluar (contenidos, capacidades, etc.) al lado de los cuales se puede colocar un puntaje, una nota o un concepto.

Portafolio de Evidencias: Es un instrumento que permite la compilación de todos los trabajos realizados por los estudiantes durante un curso.

Registro Descriptivo: Son registro diarios sistematizados y plantificados, donde se señala a detalle la actuación del trabajador en el desarrollo de las actividades.

Guía de observación: la observación, permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos.

Con lo expuesto anteriormente se puede observar que existen diversos instrumentos de evaluación los cuales se pueden adaptar en el ámbito hotelero con el fin de medir el rendimiento de cualquier individuo al realizar alguna actividad.

Los Manuales: El comportamiento humano está orientado a la consecución de fines; las personas intentan conseguir objetivos que, cuando se alcanzan satisfacen sus necesidades (Graham, 1991 p. 29)

Un manual es un instrumento que constituye un medio eficaz que contribuye en el proceso de preparación y funcionamiento de la organización, fundamentalmente contienen la descripción de los puestos lo cual es de suma importancia. También contienen la base legal de la organización, su estructura y fecha de creación. Por lo tanto, un manual es un documento detallado que contiene en forma ordenada y sistemática información acerca de toda la empresa.

Importancia de los Manuales.

Los manuales poseen gran importancia para las organizaciones por su utilidad como herramienta de las diversas actividades administrativas e instrumento para mantener informado al personal de los pasos a seguir para ejecutar un determinado tipo de trabajo; describen en su secuencia lógica las distintas operaciones que componen un proceso, indicando generalmente quién, cómo, cuándo y para qué ha de realizarse y de esta forma se facilitará el entrenamiento y capacitación de los empleados, mejorando así su calidad y eficiencia.

Objetivos de los Manuales.

1. Orientar los esfuerzos del empleado, debido a que contienen informaciones para ayudar a canalizar los deberes y responsabilidades de cada uno de los miembros de la organización.
2. Dar a conocer al personal aspectos relacionados con la organización, como funciones, autoridad, normas, procedimientos y políticas de la empresa.
3. Facilitar el trabajo para obtener el fin común en el menor tiempo.
4. Ayudar a la Gerencia en el cometido de su función.

Ventajas de un Manual.

1. Facilita el trabajo.

2. Se obtiene información actualizada.
3. Es fácil determinar los responsables del trabajo.
4. Los manuales se usan para el adiestramiento de reemplazos potenciales del personal actual.
5. Reduce costos al incrementar la eficiencia.
6. Elimina confusión.
7. Facilita la labor del empleado.
8. Proporciona una guía del trabajo a ejecutar.

2.9. Marco metodológico

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Motivado a que el problema que se plantea amerita de una descripción e interpretación de los hechos que permita desarrollar los objetivos fundamentales, se utiliza para ello la investigación de campo, cuya característica fundamental es la de colocar al individuo en contacto directo con el fenómeno en estudio; en tal sentido se hace necesario efectuar visitas a la institución para poder obtener información concreta y precisa en relación al trabajo planteado.

Las investigaciones de campo son muy utilizadas en el área de Administración de Personal en los organismos públicos y privados, también se le conoce como Análisis de Actividades, consiste en establecer para cada cargo las funciones y tareas específicas, partiendo del estudio de las tareas cumplidas para puestos similares en otros organismos o sobre la base de las tareas que efectivamente realiza el individuo bien para actualizar los manuales de cargo o ajustes al individuo a las tareas que le corresponden según el cargo. (Ramírez, 1999 p. 20)

Nivel de investigación:

El diseño del manual de descripción de puestos para su elaboración requiere de la utilización de técnicas descriptivas para ofrecer una visión clara y detallada de

cada proceso, sus particularidades y elementos característicos que los distinguen de los demás.

La investigación descriptiva “se propone conocer grupos homogéneos utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento”. (Sabino, 1994 p. 93)

En tal sentido, este tipo de investigación es útil, debido, a que permitió obtener las teorías del problema e información confiable, a fin de adaptar ciertos criterios orientados a transformar la situación mediante la recopilación de datos que conducirán al logro de los objetivos establecidos.

Población

El universo de esta investigación estuvo conformado por todo el personal de Hotel “La Colonia” que consta de 44 trabajadores. En este sentido no se utilizara la técnica del muestreo.

Técnicas de recopilación de información.

Para la realización del manual se aplicaron diferentes instrumentos de recolección de información, para así obtener datos concretos y precisos.

La información requerida se obtuvo gracias a la aplicación de las siguientes técnicas:

a) Revisión Documental: Consiste en la revisión de toda la bibliografía existente y accesible a fin de obtener todos los componentes posibles que favorezcan la investigación. Esta información sirvió de base para la realización del Marco Teórico.

La revisión documental “Como el proceso mediante el cual un investigador recopila, analiza, selecciona y extrae información de diversas fuentes, acerca de un tema particular (su pregunta de investigación), con el propósito de llegar a un conocimiento y comprensión más profundos del mismo”. (Hurtado, 1998 p. 83)

b) Observación Directa: Sirve para visualizar al ocupante del puesto en pleno ejercicio de sus funciones. Este instrumento es aparentemente de fácil aplicación pero requiere la capacidad de captar detalles que están subyacentes en una actividad, además es favorable para el proceso, ya que no implica detenerlo ni tiempos adicionales para su aplicación.

“La observación directa es uno de los métodos más utilizados, tanto por ser el más antiguo como por su eficiencia. (Chiavenato, I. 1994 p. 245)

c) Cuestionario: Consiste en una serie de preguntas que se le formulan por escrito a toda la población seleccionada. El cuestionario debe ser preparado de manera que permita obtener respuestas concretas e información útil.

“El cuestionario es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información. (Hurtado, J., 1998, p. 449)

Para la obtención de la información, se utiliza el cuestionario estructurado por preguntas abiertas y cerradas que permiten recabar todos los datos necesarios y útiles a la investigación, instrumento que será aplicado a todos los colaboradores de Hotel “La Colonia”.

d) Entrevista: Este instrumento se utiliza con la firme intención de obtener la información más confiable del entrevistado, se caracteriza por estar estructurada por preguntas de respuesta directa y rápida, de razonamiento, de opinión y que

inciten a afirmar o negar opiniones. Hurtado, J. (1998) define la entrevista estructurada “consiste en una especie de interrogatorio en el cual las preguntas se le formulan a las diferentes personas, manteniendo siempre el mismo orden y con los mismos términos”. (p. 441) procedimientos de análisis. La información obtenida por cada uno de los instrumentos aplicados será objeto de un análisis exhaustivo para detectar las variables que se presenten. El proceso comprende en primer lugar la aplicación de los instrumentos mencionados anteriormente a la población objeto de estudio. Para la realización de este proyecto se utilizarán técnicas tradicionales tales como: la tabulación de datos, la cual se realiza de forma manual, y luego la utilización de Excel para graficar y tabular los datos y análisis. Seguidamente se realiza una comparación de los indicadores que permita obtener detalladamente las características de cada cargo en particular.

Luego se descarta la información innecesaria y se seleccionan las alternativas viables, lo cual permite el fácil manejo y comprensión de los datos que luego puedan ser debidamente verificados, para así obtener la información efectiva y de mayor utilidad.

Cumplidas todas las etapas precedentes, se procede a realizar el análisis y elaboración de las descripciones de puestos, tal como se señala a continuación:

1. Diseño del formato de manual de descripción de puestos.
2. Revisión del diseño del formato.
3. Elaboración del manual de descripción de puestos.

Actividades de extensión

a. CONFERENCIA SOBRE HIGIENE BUCAL DIRIGIDA A NIÑOS DE ESCUELA CANTÓN SAMALA, SAN SEBASTIAN RETALHULEU

Objetivo General:

Realizar un servicio social orientado a los niños de escuela cantón Samalá, para que conozcan los beneficios de una higiene bucal saludable y los métodos para cuidar su salud bucal.

Objetivos Específicos:

- Dar a conocer los beneficios de cepillarse todos los días
- Ejemplificar una boca saludable
- Enseñar a los niños como prevenir enfermedades dentales
- Utilizar correctamente un cepillo dental
- Complementar la educación escolar con programas que promuevan la salud.
- Proporcionar a la población infantil conceptos básicos y sencillos sobre la higiene bucodental.

b. CHARLA SOBRE VALORES A NIÑOS DE ESCUELA CANTÓN SAMALA SAN SEBASTIAN RETALHULEU

Objetivo General:

Concientizar a los niños de la importancia de los valores en el ser humano y la vida diaria.

Objetivos Específicos:

- Ejemplificar la importancia de una educación basada en valores,
- Definir los valores y su importancia,
- Explicar cada valor de acuerdo a su importancia,
- Enseñar a los niños la importancia de los valores,

- Explicar los beneficios de vivir con valores,

Actividades de docencia

- a. Capacitación al personal encargado de la supervisión del personal de Hotel “La Colonia” sobre el tema “Evaluación de desempeño”

Objetivo General:

Dar a conocer al personal encargado de la supervisión en Hotel “La Colonia” la forma correcta para aplicar los instrumentos de la evaluación de desempeño, para que puedan encontrar problemas de supervisión, de integración del trabajador a la empresa o al cargo que ocupa y la falta de aprovechamiento de potencialidades y motivación.

Objetivos Específicos:

- Concientizar a los colaboradores de Hotel “La Colonia” sobre la importancia de un excelente desempeño laboral.
 - Determinar la aplicación correcta y objetiva de la herramienta para evaluar el desempeño del personal de Hotel “La Colonia” por medio de los jefes, encargados y/o supervisores del hotel.
 - Dar a conocer los conceptos básicos e importancia de la evaluación del desempeño en el ambiente competitivo actual.
 - Trabajar con la administración que la correcta aplicación de los instrumentos de la evaluación de desempeño pueden detectar necesidades y programar actividades de capacitación y desarrollo.
- b. Capacitación dirigida a meseros y cajeros del restaurante de Hotel “La Colonia” sobre Servicio al Cliente.

Objetivo general:

Fortalecer el servicio al cliente en Hotel “La Colonia” en el área de restaurante, logrando la fidelidad de los clientes/huéspedes que visiten el hotel.

Objetivos Específicos:

- Identificar la importancia de la autenticidad en el servicio.
- Despertar el sentido de pertenencia y la necesidad de trabajar en equipo para el logro de los resultados personales y empresariales.
- Identificar como los procesos de auto motivación, comunicación y autoestima inciden en la presentación de un servicio de excelencia.
- Reconocer como la satisfacción de cada cliente afecta el éxito de nuestra organización
- Explicar cómo cada empleado afecta la impresión del cliente frente a nuestra organización.

c. Tema Capacitación al personal de Hotel “La Colonia” sobre la importancia de un Manual de Descripción de Puestos.

Objetivo general:

Concientizar a los colaboradores de Hotel “La Colonia” sobre la importancia de una descripción detallada de las tareas, deberes y obligaciones en el desarrollo de sus labores diarias ayudará a la optimización, eficiencia y efectividad de los objetivos propuestos por la administración del Hotel.

Objetivos Específicos:

- Identificar las tareas, deberes y obligación de cada puesto.
- Determinar el perfil ideal del ocupante del cargo.
- Suministrar la información necesaria de los programas de capacitación de personal.
- Determinar mediante la evaluación y clasificación de puestos, la base para la administración de salarios.
- Estimular la motivación de personal.
- Servir de guía tanto al supervisor del trabajo como a sus subordinados para el desempeño de sus funciones.

CAPITULO III

III. Resultados obtenidos de la investigación

3.1. Actividades y Resultados

Cuadro No. 14.

Actividades y Resultados Manual de Descripción de Puestos

Presentación del proyecto “Manual de Descripción de Puestos” ante la empresa	Asistencia de encargada administrativa de Hotel “La Colonia” a quien se le dio a conocer el proyecto y los beneficios.	23 Julio 2014
Diagnostico	Se realizó la recopilación y análisis de información disponible para la implementación del manual de puestos.	Del 24 al 29 de Julio 2014.
Gestión ante la administración sobre el apoyo del personal	Se obtuvo la autorización por parte de la administración para realizar entrevistas directas con el personal objeto de estudio.	29 de Julio 2014.
Reuniones de sociabilización de información	Se desarrollaron reuniones de trabajo con la administradora del hotel, personal administrativo y personal operativo.	01 de Agosto 2014
Diseño del método de obtener la información	Elaboración del manual de descripción de puestos para	04 de Agosto

	Hotel "La Colonia"	2014
Redacción y revisión de formato para la recolección de información	Se revisó y corrigió el manual de descripción de puestos con la administración de Hotel "La Colonia"	08 de Agosto 2014
Capacitación al personal	Se procedió a instruir al personal administrativo y mandos medios para darle el seguimiento oportuno de actualización del manual.	12 de Agosto 2014

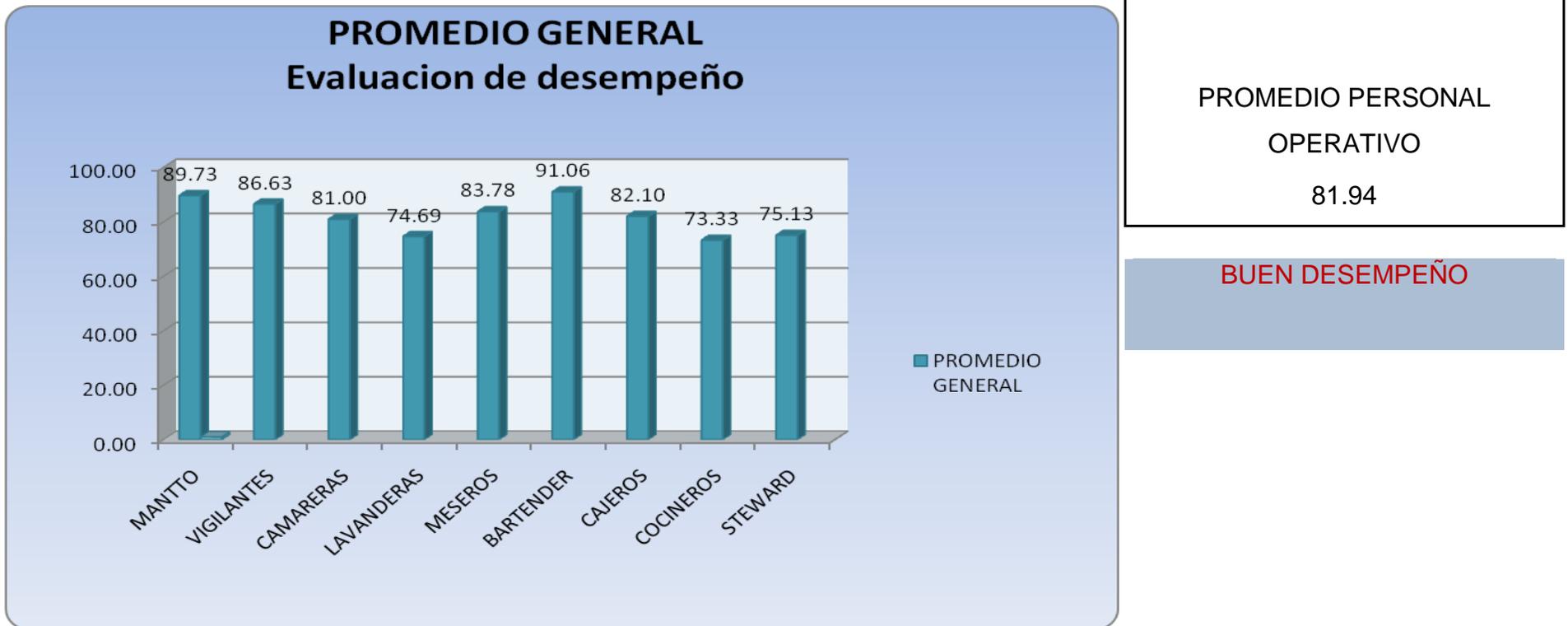
Cuadro No. 15 Actividades y Resultados Evaluación del desempeño

Presentación del proyecto ante la empresa	Reunión con encargada administrativa de Hotel "La Colonia" a quien se le dio a conocer el proyecto y los beneficios.	23 de Julio 2014
Diagnóstico	Se realizó la recopilación y análisis de información disponible para el diseño del formato para la evaluación del desempeño en Hotel "La Colonia"	Del 12 al 15 de Agosto 2014.
Gestión ante la administración sobre el apoyo del personal	Se obtuvo la autorización por parte de la administración para realizar entrevistas directas con el personal encargado de la supervisión del personal objeto	15 de Agosto 2014.

	de estudio.	
Reuniones de sociabilización de información	de de Se desarrollaron reuniones de trabajo con la administradora del hotel, personal encargado de supervisión y personal operativo.	19 de Agosto 2014
Diseño del método de obtener la información	de de Elaboración del formato de evaluación de desempeño.	21 de Agosto 2014
Redacción y revisión de formato para la recolección de información	de de Se revisó y corrigió el modelo de evaluación de desempeño con la administración de Hotel "La Colonia"	26 de Agosto 2014
Análisis de resultados	de de Se realizó un resumen por departamento de los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño	02 de Septiembre 2014
Capacitación al personal	de de Se procedió a instruir al personal administrativo y mandos medios para darle el seguimiento oportuno en el proceso de evaluación del desempeño al personal de Hotel "La Colonia".	05 de Septiembre 2014
Entrega de resultados y formatos utilizados para la evaluación	de de Se dio a conocer a la administradora del hotel Lcda. María Eugenia Arroyave los resultados obtenidos para su análisis y propuesta de implementación.	19 de Septiembre 2014

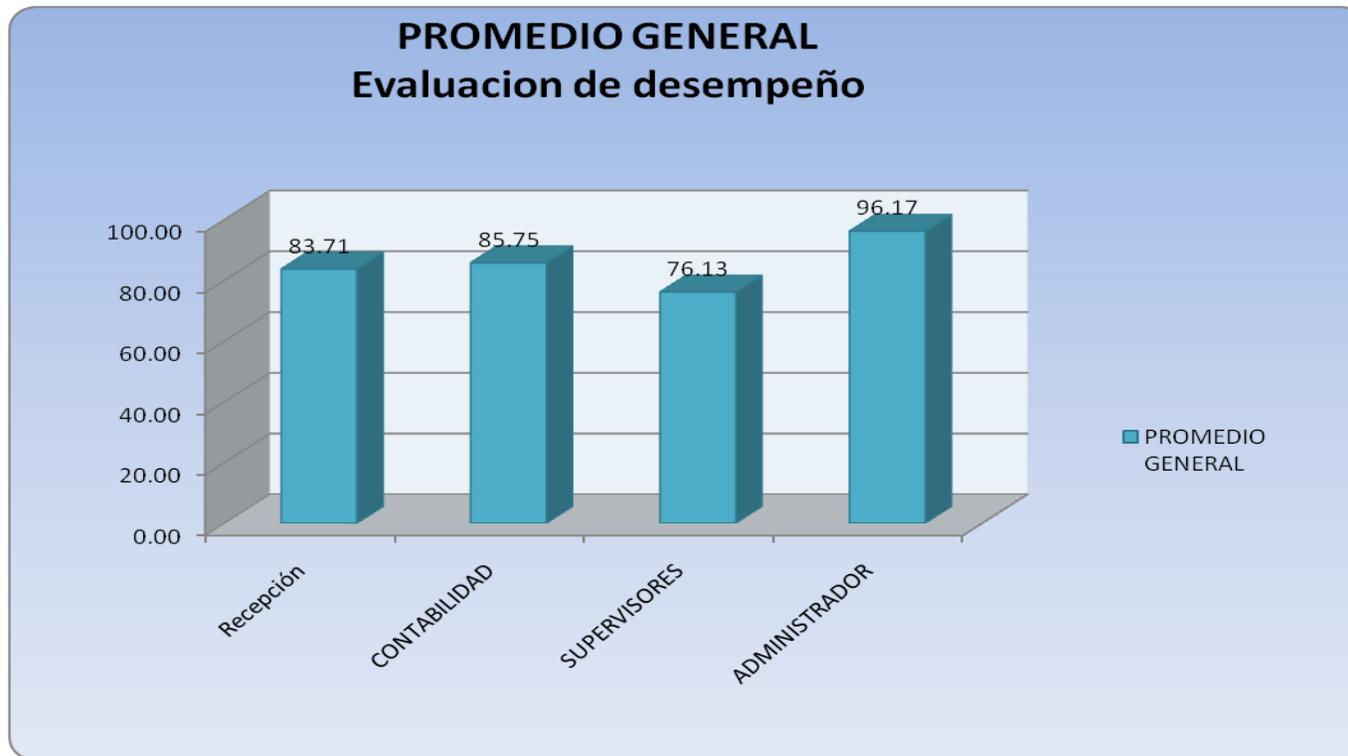
Grafica No. 03.

Evaluación del desempeño Personal Operativo Hotel “La
Colonia.



Fuente: Investigación de campo Ejercicio Profesional Supervisado, 2014.

Grafica No. 04. Evaluación de desempeño Personal Operativo Hotel "La Colonia"



PROMEDIO
PERSONAL
ADMITIVO.
85.44

BUEN DESEMPEÑO

Fuente: Investigación de campo Ejercicio Profesional Supervisado 2014

Escala de ponderación utilizada para evaluar el desempeño de los Colaboradores de Hotel “La Colonia”

3.3.1 Cuadro No. 18 Escala de Ponderación para Evaluación del Desempeño Hotel “La colonia”

90 - 100 % =	Excelente desempeño laboral
80 - 89 % =	Buen desempeño laboral
60 - 79 % =	Regular desempeño laboral
59 o menos =	Deficiente desempeño laboral debe evaluarse si cumple con los objetivos de la organización.

3.4 Actividades de Extensión

- a. Conferencia sobre higiene bucal dirigida a niños de escuela cantón Samalá, san Sebastián Retalhuleu

Se coordinó con el personal docente de escuela cantón Samalá, del municipio de San Sebastián, del departamento de Retalhuleu, conferencia sobre los beneficios de una excelente higiene bucal, con la colaboración de los practicantes del modulo de Odontología de la universidad de San Carlos de Guatemala, ubicado en el municipio de San Sebastián Retalhuleu así como por la administración de Hotel “La Colonia” dirigida a los niños de los grados Tercero, Cuarto, Quinto y Sexto contando con la participación de 38 alumnos.

Se logro concientizar a los niños de la importancia del cepillado, proporcionándoles un kit de limpieza bucal para que puedan darle seguimiento a lo explicado en la conferencia, finalizando la actividad con una refacción, la cual parte fue donada por Hotel “La Colonia”.

Fotografía No. 13

Kit de Cepillado



Fotografía No. 14

Charla odontológica



Fotografía No. 15

Jugos Donados



- b. Conferencia sobre valores a niños de escuela cantón Samalá, en el municipio de San Sebastián, del departamento de Retalhuleu

Con el apoyo del personal docente de escuela cantón Samalá, del municipio de San Sebastián, Retalhuleu, se realizó la conferencia sobre los valores a niños de los grados de primero y segundo año, con la ayuda del equipo de computo necesario proporcionado por Hotel “La Colonia”, pantalla, cañonera y equipo de sonido se proyectaron videos que ejemplifican la importancia de la aplicación de los valores en la vida de las personas, así como los beneficios que se obtienen en una vida basada en valores.

Fotografía No. 16 Conferencia
Conferencia Sobre Valores



Fotografía No. 17
Agradecimiento por alumno de
Escuela Cantón Samalá



3.5 Actividades de Docencia

- a. Capacitación al personal encargado de la supervisión del personal de Hotel “La Colonia” sobre el tema “Evaluación de desempeño”

Como parte del diseño de investigación, se realizó la capacitación al personal encargado de la supervisión o jefes de mando medio, sobre como ejecutar

objetivamente la evaluación del desempeño con los colaboradores de Hotel “La Colonia”.

Se logro la comprensión de la importancia del papel que juega la evaluación del desempeño en los colaboradores, donde el objetivo principal es un servicio de excelencia en todos los colaboradores del hotel, así también detectar las necesidades que puedan requerir los colaboradores.

Fotografía No. 18

Supervisores Hotel “La Colonia”



Fotografía No. 19

Refacción Capacitación Evaluación del desempeño



- b. Capacitación dirigida a meseros y cajeros del restaurante de Hotel “La Colonia” sobre Servicio al Cliente.

El servicio al cliente es la clave primordial en el sector de servicios, como resultado del diagnostico realizado en Hotel “La Colonia” y a solicitud de la administración del hotel se coordino capacitar al personal sobre el tema de servicio al cliente utilizando material didáctico como diapositivas videos y el apoyo profesional de un maitred de restaurante el señor Macedonio Meneses, de una de las empresas más prestigiosas de la región, dando a conocer el tema de etiqueta en el servicio,

Fotografía No.20
Servicio al cliente Meseros



Fotografía No.21
Servicio al cliente Meseros



Fotografía No. 22
Servicio al cliente Meseros



Fotografía No. 23
Servicio al cliente Meseros



- c. Tema Capacitación al personal de Hotel “La Colonia” sobre la importancia de un manual de puestos.

El tema fue parte de las actividades desarrolladas en el transcurso de la práctica supervisada, en esta actividad se trabajo con el personal en general del hotel, en donde se dieron a conocer aspectos importantes como lo son las tareas que realiza cada puesto y de qué manera influye cada una de ellas en el servicio.

En la capacitación aprendieron los lineamientos a seguir por parte de los colaboradores en el óptimo desempeño de sus tareas, así como cuales son las funciones principales de cada puesto en Hotel “La Colonia”

Fotografía No. 24 Salón



Fotografía No. 25
Capacitación Manual de descripción de puestos



Adicional a la actividades de extensión y docencia señaladas, se realizó una donación de manta vinílica en donde se expresa la Misión y Visión del Hotel debido a que el 90 % de sus colaboradores desconocen de la misma.

Fotografía No. 26

Manta Vinílica Misión y Visión



CAPITULO IV

IV. Comentario general de sistematización de la experiencia, recreando la teoría de la administración a partir del análisis de los logros obtenidos durante el E.P.S.

EXPERIENCIA

Según el sector al que se dedica Hotel “La Colonia” se utilizo un enfoque dirigido al talento humano, basado en la Administración de Recursos Humanos, en donde se tomo como base un ejemplo el cual contextualmente señala lo siguiente:

“Hace varios, años, el hotel Portamn de Shangai era bueno, aunque no excelente, Las puntuaciones respecto de la satisfacción de los empleados y de los huéspedes promediaban entre 70 y 80 %. Sus finanzas también eran aceptables. Recientemente la empresa Ritz-Carlton adquirió el hotel y, con su nuevo gerente general, Mark DeCocinis, se dispuso a convertir al Portman en un negocio de primer nivel. La estrategia para lograrlo consistía en mejorar drásticamente el servicio al cliente. DeCocinis sabía que los empleados del hotel resultaban fundamentales en un esfuerzo de este tipo: “Somos una empresa de servicios, y los servicios surgen únicamente de las personas”. Entonces la pregunta era “¿Qué podrían hacer él y sus gerentes para fomentar una actitud de servicio entre sus empleados?” (Dessley & Varela Juarez, Administración de Recursos Humanos, Enfoque latinoamericano, 2011)

¿Qué es la Administración de Recursos Humanos?

La administración de recursos humanos se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización. Tales Prácticas y Políticas incluyen, por ejemplo, lo siguiente:

1. Realizar los análisis de puestos (determinar la naturaleza de la función de cada empleado).
2. Planificar las necesidades de personal y reclutar a los candidatos para cada puesto.
3. Seleccionar a los candidatos para cada puesto.
4. Aplicar programas de inducción y capacitación para los nuevos trabajadores.
5. Evaluar el desempeño.
6. Administrar los sueldos y los salarios (Remunerar).
7. Proporcionar incentivos y prestaciones.
8. Comunicar (entrevistar, asesorar, disciplinar).
9. Capacitar y desarrollar a los empleados actuales.
10. Fomentar el compromiso de los colaboradores.

Al plantear el porqué de los temas en el diseño de investigación Dessler, Gary y Varela Juárez, plantean que lo más importante, en el estudio de la administración del Recurso Humano, se basa en que esta le ayudará a la administración a evitar errores como:

Que los empleados no se desempeñen a su mayor capacidad, contratar a la persona equivocada para el puesto, experimentar una alta rotación de personal, encontrar empleados que no den lo mejor de sí, que su empresa sea demandada por trato discriminatorio, permitir que la falta de capacitación afecte la eficacia de algún departamento, etc. se hace énfasis en que un gerente, podría hacer todo acertadamente: elaborar planes excelentes, desarrollar organigramas claros, establecer líneas de ensamble modernas y utilizar avanzados controles contables y, sin embargo, fracasar al contratar al personal equivocado o al ser incapaz de motivar a sus subalternos al no detectar necesidades en ellos.

Basado en estos principios y al diseño de investigación planteado para el óptimo desempeño de los colaboradores de Hotel "La Colonia" se logro la realización de los objetivos propuestos:

Como objetivo general se logro el Diseño de un Manual de Descripción de Puestos y Modelo de Evaluación del desempeño para Hotel “La Colonia”, en donde con la colaboración del personal tanto administrativo como operativo se definieron claramente las tareas, los deberes y las responsabilidades de cada uno de los colaboradores del hotel.

En los objetivos específicos planteados se obtuvo la identificación de cada uno de los puestos existentes así como la posición de los mismos en la estructura organizacional.

Se definieron:

- Las funciones de cada uno de los puestos,
- Objetivo de cada cargo,
- Descripción de puesto,
- Especificación de puesto,
- Los procesos básicos en cada cargo,
- Delimitación de deberes, derechos y obligaciones.

El diseño del manual se coordinó con la colaboración de la administradora del hotel Licda. María Eugenia Arroyave, quien a su vez giró la instrucción a todo el personal en atender los requerimientos necesarios para la realización del manual de descripción de puestos.

Como complemento al manual de descripción de puestos se planteo un diseño de evaluación de desempeño, pudiendo realizar la evaluación con el personal del hotel, dando como resultado un puntaje promedio de 82 puntos para el personal Operativo y 85 puntos para el personal administrativo y de acuerdo a la tabla planteada para medir el desempeño, se ubicaron en un Buen Desempeño Laboral, se logró con esta práctica que los supervisores fueran parte de la actividad conociendo la forma correcta de evaluar a sus colaboradores, complementándolo con una capacitación sobre cómo realizar la evaluación.

Como resultado de la evaluación se determino que el departamento de Restaurante, especialmente meseros requerían una capacitación sobre servicio al cliente, pudiendo realizarse una capacitación con el personal, en esta capacitación se abordó el tema de servicio al cliente con un enfoque de Servicio al Cliente de Excelencia, fueron utilizados videos en donde el personal no solo comprendió la función que tienen dentro de la institución, sino que el efecto que provoca un excelente servicio y un pésimo servicio en la imagen del hotel en general, se pudo coordinar que un Maitred de Restaurante de una de las empresas de mayor prestigio a nivel nacional estuviera presente para darles a conocer experiencias vividas en el transcurso de su record laboral, lo cual fue de completa satisfacción para el personal al que le fue transmitida esta información.

Dentro de las actividades de extensión, un punto de trascendencia en la realización del ejercicio profesional supervisado, fué el trabajar con niños de la escuela del cantón Samalá, del municipio de San Sebastián, Retalhuleu, con los temas de valores e higiene bucal, en esta última actividad, se contó con la participación del estudiante de E.P.S. Juan Pablo Ramírez del modulo de odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala con sede en el municipio de San Sebastián Retalhuleu, quien colaboró con darles a conocer a los niños, la importancia del cepillado y como este puede afectar en sus dientes, se contó con la colaboración de material para ser entregado a los niños como kit de cepillado (donado por el personal del modulo de odontología), los cuales contenían 02 cepillos y 01 pasta dental, la refacción se coordinó con la administración de Hotel “La Colonia” donando 40 jugos de frutas para los niños.

A manera de comentario personal, estas actividades dejan más que la satisfacción de enseñarle a los niños buenos hábitos, sino que la bendición de un niño vale más que el tiempo que se invirtió en la realización de la actividad, como experiencia al finalizar el evento un niño se acerca y agradece la plática y nos da su bendición con el epesista de odontología y nos abraza, provocando una reacción que ninguno pudo disimular.

CAPITULO V

Como parte del proceso del Ejercicio Profesional Supervisado del estudiante Juan Felipe Perussina Castillo, se presenta a continuación la propuesta evaluada durante el proceso, la cual se refiere al diseño de un Manual de Descripción de Puestos y modelo de Evaluación del Desempeño para hotel “La Colonia”, esto con el fin de dejar un proceso claro que pueda ser utilizado para optimizar el talento humano en la empresa.

Basado en el Diagnostico Administrativo, se fundamenta la propuesta fortaleciendo los siguientes elementos: El esquema organizacional en el hotel está definido por departamentos y puestos, como consecuencia de la división del trabajo, cada cargo pasa a tener funciones específicas y especializadas. Esta es una forma en donde se incrementa la eficiencia y se disminuyen los costos de producción, simplificando las tareas, atribuyéndole a cada puesto de trabajo tareas simples y repetitivas, según experiencia y conocimiento del colaborador.

El desarrollo organizacional del hotel presenta un cuadro de inestabilidad en relación a capacitaciones, no se programan desde hace dos años lo que hace útil la evaluación de desempeño para detectar las necesidades existentes.

El análisis de puestos, es el procedimiento a través del cual se determinan los deberes y la naturaleza de las posiciones y los tipos de personas (en términos de capacidad y experiencia, que deben ser contratados para ocuparla). (Dessler, 1993). Evaluar el desempeño constituye una técnica imprescindible en la administración de los recursos humanos mediante, ella se puede encontrar problemas de supervisión, de integración del trabajador a la empresa o al cargo que ocupa de la falta de aprovechamiento de potencialidades y motivación. (Arias Galicia (1980), p.165).

A continuación se presenta la propuesta planteada para Hotel “La Colonia”:

CAPITULO V

V. Propuesta

Hotel “La Colonia”



MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Funciones y Obligaciones

Autor: Juan Felipe Perussina Castillo

Fecha de Elaboración: 25/07/2014

INTRODUCCION

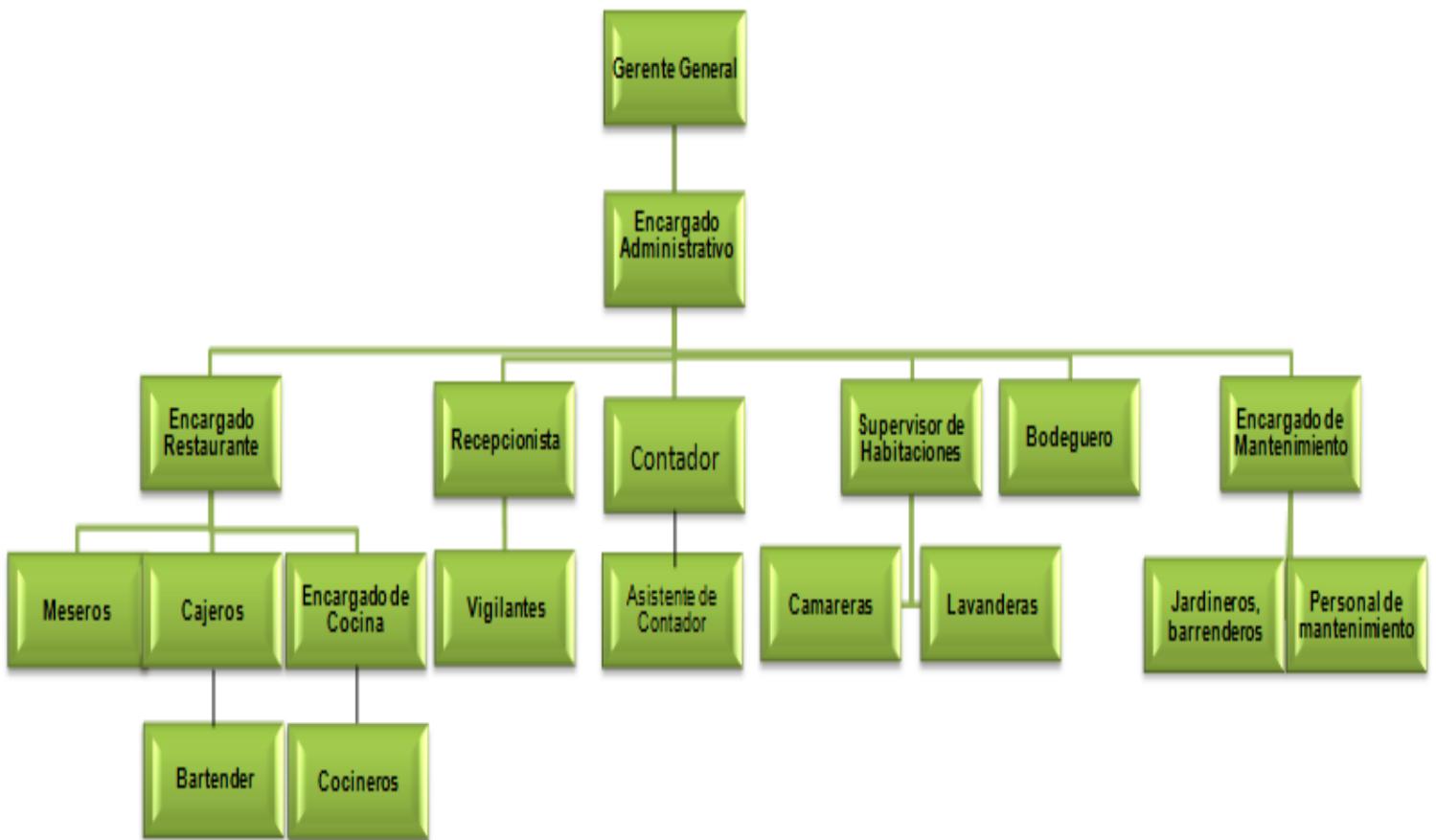
Con el propósito de que los responsables de la administración de Hotel “La Colonia” cuenten con la herramienta que les permita conocer el perfil de puestos, del personal que labora en la institución y de esta manera hacer una asignación correcta tanto de las características de formación y habilidades personales como de funciones.

El manual descriptivo de puestos y funciones del personal administrativo y operativo de Hotel “La Colonia”, es desarrollado con el objetivo de que la administración, determine con éxito los procesos de selección, capacitación y contratación del personal y a su vez con el manual obtengan información de manera precisa la denominación de procesos, funciones y tareas que deben ejecutar los trabajadores que existen dentro de la empresa y los factores que son necesarios para llevarlas a cabo con éxito

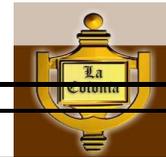
El diseño del manual debe ser verificado periódicamente e ir actualizando los datos contenidos, esto debido a las exigencias cambiantes en el negocio actual y futuro, así como al crecimiento de la competencia, por lo que se recomienda realizar esta actualización por lo menos una vez al año.

Contenido	Pagina
Introduccion	123
Estructura organización propuesta para hotel "La Colonia".....	127
Gerente General.....	128
Encargada Administrativa.....	130
Contador (A)	132
Asistente De Contador	134
Recepcionista	136
Vigilante/Bell Boy	138
Cajero (A)	140
Mesero (A)	142
Barman Bartender	144
Encargado De Restaurante.....	146
Encargado De Cocina	149
Cocinero (A).....	151
Steward	153
Bodeguero.....	155
Supervisor De Habitaciones.....	157
Camarera	159
Lavandera	161
Encargado De Mantenimiento	163
Jardinero	165
Ayudante De Mantenimiento.....	167

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL **PROPUESTA** PARA HOTEL
“LA COLONIA”



Fuente: Propuesta del autor.



Descripciones y especificaciones de puestos del personal Administrativo de Hotel "La Colonia"		
Puesto:	Gerente General (Propietario)	
Objetivo del Puesto:	Gerenciar con eficiencia y eficacia, los recursos materiales, el talento humano, los recursos tecnologicos, financieros y otros del hotel, garantizando la satisfaccion del cliente interno y externo, y resultados de sostenibilidad financiera y salud organizacion en general	
Datos Generales	Lugar de trabajo	Oficinas Administrativas
	Jornada de Trabajo	Lunes a Viernes De: __ 8:00 __ A: __ 18:00 __ Horas laboradas: ____ 10 horas ____ Sábado De: __ 8:00 __ A: __ 12:00 __ Horas laboradas: ____ 4 horas ____
	Tipo de Jornada	Diurna
	Titulo Oficial del Puesto	Gerente General
	Autoridad Jerarquica superior	Ninguna
	Requisitos Minimos del Puesto	Estudios Universitarios en Administración de Empresas o Administración hotelera Edad comprendida de 35 a 45 años.
Tareas que realiza en el puesto que ocupa		
	Diarias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar, dirigir y coordinar las operaciones administrativas y prácticas del hotel. 2. Vigilar los gastos y asegurar la utilización racional de los recursos. 3. Establecer y dirigir los procedimientos operativos y administrativos. 4. Planificar y dirigir el trabajo diario de todos los departamentos. 5. Vigilar que las operaciones administrativas y del personal cumpla los lineamientos trazados. 6. Velar por la conservación y seguridad de las instalaciones. 7. Atender y resolver consultas verbales o escritas presentadas, subalternos y público en general. 8. Supervisar a nivel general, las diferentes tareas que se desarrollan en el interior del hotel. 9. Estar informado de los acontecimientos más trascendentes de la nación y que de alguna manera puedan relacionarse con el sector hotelero. 10. Realizar tareas afines al puesto, en beneficio de la institución.
	Semanales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Autorización de presupuesto para pago de proveedores 2. Revisión de horarios 3. Autorización y control de horas extras
	Mensuales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tabular reporte mensual de ingresos y egresos 2. Análisis de gastos (revisar detalle de gastos por área) 3. Representar a la Gerencia en sus relaciones de trabajo con otras gerencias de la región. 4. Tener Control sobre los ingresos y egresos del hotel. 5. Asistir a reuniones para coordinar actividades y/o procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas, actualizar conocimientos y sugerir cambios o soluciones diversas. 6. Vigilar, planificar y organizar las normas de seguridad del parque. 7. Controlar la asistencia de usuarios. Así como las estadísticas respectivas. 8. Revisar informes generales.

	Semestrales/Anuales/ Eventuales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programación de vacaciones del personal 2. Controlar la selección, formación y rendimiento del personal. 3. Programar y revisar eventos culturales y sociales. 4. Autorizar compra de insumos 5. Tener una constante comunicación con la cámara de turismo local y nacional.
Responsabilidad y condiciones del puesto		
	Responsabilidades Economicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Materiales: <ol style="list-style-type: none"> a. Computadora, teléfono, impresora, fotocopidora, escáner 2. Bienes Inmuebles <ol style="list-style-type: none"> a. Escritorio de oficina b. Silla de oficina c. Archivos 3. Valores y Efectivo (dinero): <ol style="list-style-type: none"> a. Caja chica b. Documentos
	Responsabilidades por Supervision	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personas/puestos que están directa e indirectamente bajo su responsabilidad. <ul style="list-style-type: none"> Encargado(a) Administrativo(a) 1 Contadora (a) 1 Encargado de Habitaciones 1 Bodeguero 1 Encargado de Mantenimiento 1 Encargado de Restaurante (vacante) Encargado de Cocina**
	Condiciones de Trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. El (los) lugar (es) donde realiza su trabajo: <ol style="list-style-type: none"> a. Administración <ol style="list-style-type: none"> 1.1 En caso que el horario de trabajo sea compartido en dos lugares diferentes, porcentaje de tiempo que ocupa en cada uno. <ul style="list-style-type: none"> 70 % en oficina 30 % de campo 2. Ambiente de trabajo, se dan uno o más de las siguientes condiciones (en forma constante) <ol style="list-style-type: none"> a. Agradable 3. Riesgos (constantes) a los que está expuesto en el desarrollo de sus tareas: <ol style="list-style-type: none"> a. Agresiones verbales 4. Equipo con el cuenta en caso de una emergencia: <ol style="list-style-type: none"> a. Planta eléctrica b. Botiquín de primeros Auxilios c. Extintores
	Tipo de Esfuerzo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posición en que realiza la mayor parte de su trabajo: <ol style="list-style-type: none"> a. Sentado b. Caminando 2. Esfuerzo físico que realiza en el desarrollo de sus tareas: <ol style="list-style-type: none"> a. Atención visual prolongada b. Estrés 3. Esfuerzo mental requerido para realizar su trabajo: <ol style="list-style-type: none"> a. Elaborar planes de trabajo en plazos determinados b. Elaborar programas de trabajo c. Elaborar presupuestos d. Elaborar cuadros estadísticos e. Elaborar cuadros estadísticos f. Efectuar cálculos matemáticos g. Redactar informes.
	Relaciones Personales	<p>Departamentos, puestos, personas o entidades con las que usualmente se relaciona en el desempeño de sus labores, tanto dentro como fuera de la institución:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Internas: (Dentro de la institución): <ol style="list-style-type: none"> a. Todo el personal del hotel 2. Externas: (Fuera de la institución): <ol style="list-style-type: none"> a. S.A.T. b. Inspección de Trabajo c. I.G.S.S. d. Bancos del Sistema e. INGUAT. f. Clientes/huéspedes g. Visitantes



Descripciones y especificaciones de puestos del personal Administrativo de Hotel "La Colonia"		
Puesto:	Encargado Administrativo	
Objetivo del Puesto:	Planificar, dirigir y coordinar las actividades de un departamento asignado, bajo la conducción general de los Jefes superiores responsables y en consulta con los Jefes de otros departamentos.	
Datos Generales	Lugar de trabajo	Oficinas Administrativas
	Jornada de Trabajo	Lunes a Viernes De: ___ 8:00 ___ A: ___ 18:00 ___ Horas laboradas: ___ 10 horas ___ Sábado De: ___ 8:00 ___ A: ___ 12:00 ___ Horas laboradas: ___ 4 horas ___
	Tipo de Jornada	Diurna
	Título Oficial del Puesto	Encargada Administrativa
	Autoridad Jerárquica superior	Gerente General
	Requisitos Mínimos del Puesto	Estudios Universitarios en Administración de Empresas o Administración hotelera Edad comprendida de 25 a 40 años.
Tareas que realiza en el puesto que ocupa		
	Diarias	1. Supervisión de áreas 2. Control y manejo área de eventos especiales 3. Cotizaciones 4. Supervisión de eventos 5. Manejo de caja chica 6. Pago de proveedores 7. Proceso de integración de personal (Reclutamiento, Selección, Contratación, Inducción) 8. Resolución de conflictos 9. Resolución de Quejas de visitantes/huéspedes
	Semanales	1. Autorización de presupuesto para pago de proveedores 2. Revisión de horarios 3. Coordinar jornadas de trabajo en Cocina y Restaurante 4. Autorización y control de horas extras
	Mensuales	1. Tabular reporte mensual de ingresos y egresos 2. Control de mermas (bodega y cocina) 3. Análisis de gastos (revisar detalle de gastos por área)
	Semestrales/Anuales	1. Programación de vacaciones del personal
Responsabilidad y condiciones del puesto		
	Responsabilidades Economicas	1. Materiales: a. Computadora, teléfono, impresora, fotocopidora, escáner 2. Bienes Inmuebles a. Escritorio de oficina b. Silla de oficina c. Archivos 3. Valores y Efectivo (dinero): a. Caja chica

	Responsabilidades por Supervision	<p>1. Personas/puestos que están directa e indirectamente bajo su responsabilidad.</p> <p>Contadora (a) 1 Encargado de Habitaciones 1 Bodeguero 1 Encargado de Mantenimiento 1 Recepcionista 2 ** Encargado de Restaurante (vacante) Cajeros (as)** 2 Encargado de Cocina** Meseros** 4</p>
	Condiciones de Trabajo	<p>1. El (los) lugar (es) donde realiza su trabajo:</p> <p>a. Administración</p> <p>1.1 En caso que el horario de trabajo sea compartido en dos lugares diferentes, porcentaje de tiempo que ocupa en cada uno.</p> <p>70 % en oficina 30 % de campo</p> <p>2. Ambiente de trabajo, se dan uno o más de las siguientes condiciones (en forma constante)</p> <p>a. Agradable</p> <p>3. Riesgos (constantes) a los que está expuesto en el desarrollo de sus tareas:</p> <p>a. Agresiones verbales</p> <p>4. Equipo con el cuenta en caso de una emergencia:</p> <p>a. Planta eléctrica b. Botiquín de primeros Auxilios c. Extintores</p>
	Tipo de Esfuerzo	<p>1. Posición en que realiza la mayor parte de su trabajo:</p> <p>a. Sentado b. Caminando</p> <p>2. Esfuerzo físico que realiza en el desarrollo de sus tareas:</p> <p>a. Atención visual prolongada b. Estrés</p> <p>3. Esfuerzo mental requerido para realizar su trabajo:</p> <p>a. Elaborar planes de trabajo en plazos determinados b. Elaborar programas de trabajo c. Elaborar presupuestos d. Elaborar cuadros estadísticos e. Elaborar cuadros estadísticos f. Efectuar cálculos matemáticos g. Redactar informes.</p>
	Relaciones Personales	<p>Departamentos, puestos, personas o entidades con las que usualmente se relaciona en el desempeño de sus labores, tanto dentro como fuera de la institución:</p> <p>1. Internas: (Dentro de la institución):</p> <p>a. Todo el personal del hotel</p> <p>2. Externas: (Fuera de la institución):</p> <p>a. S.A.T. b. Inspección de Trabajo c. I.G.S.S. d. Bancos del Sistema e. INGUAT. f. Clientes/huéspedes g. Visitantes</p>



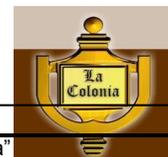
Descripciones y especificaciones de puestos del personal Administrativo de Hotel "La Colonia"		
Puesto:	CONTADOR (A)	
Objetivo del Puesto:	Responsable de la planificación, organización y coordinación de todas relacionadas con el área contable, con el objetivo de obtener las consolidaciones y estados financieros requeridos por la organización. Establece y coordina la ejecución de las políticas relacionadas con el área contable, asegurándose que se cumplan los principios de contabilidad generalmente aceptados y con las políticas específicas de la empresa.	
Datos Generales	Lugar de trabajo	Oficinas Administrativas
	Jornada de Trabajo	Lunes a Viernes De: ___9:00 ___A: ___17:00 ___Horas laboradas: ___8 horas___ Sábado De: ___8:00 ___A: ___12:00 ___Horas laboradas: ___4 horas___
	Tipo de Jornada	Diurna
	Titulo Oficial del Puesto	Contador (a)
	Autoridad Jerarquica superior	Encargado Administrativo
	Requisitos Minimos del Puesto	Perito Contador o estudiante de la carrera de Auditoria
Tareas que realiza en el puesto que ocupa		
	Diarias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar Informes de Reservasiones 2. Revisar controles ingresos y egresos 3. Revisar faltantes en cheques 4. Control salidas de inventario 5. Conciliaciones bancarias 6. Revisar retenciones de IVA, exoneraciones 7. Revisar Vouchers de tarjetas de crédito 8. Revisar Facturas emitidas 9. Registro de movimientos en libro compras y ventas 10. Pago de Impuestos en SAT. 11. Llevar registro y control de cuentas por cobrar y pagar 12. Realizar Transacciones Bancarias 13. Ordenar y archivar documentos contables
	Semanales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar cedulas de ingresos 2. Pagar retenciones de facturas especiales 3. Pago de retenciones ISR.
	Mensuales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar pago de I.V.A. 2. Revisar facturas de ingresos 3. Revisar facturas de egresos 4. Reporte mensual 5. Inventario para cierre mensual 6. Realizar planilla de sueldo 7. Pago al INGUAT 8. Realizar pago de I.G.S.S.
	Semestrales/Anuales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pago de ISR trimestral 2. Cierre fiscal 3. Declaraciones anuales 4. Presentación informe final a socios del hotel.

Responsabilidad y condiciones del puesto		
	Responsabilidades Economicas	1. Materiales: a. Computadora, teléfono, impresora, fotocopiadora, sumadora. 2. Bienes Inmuebles a. Escritorio de oficina b. Silla de oficina 3. Valores y Efectivo (dinero): a. Ninguno 4. Documentos, datos generales y técnicos confidenciales: a. Documentos internos de la empresa y socios.
	Responsabilidades por Supervision	1. 01 Asistente de Contabilidad
	Condiciones de Trabajo	1. El (los) lugar (es) donde realiza su trabajo: a. Oficina compartida 1.1 En caso que el horario de trabajo sea compartido en dos lugares diferentes, porcentaje de tiempo que ocupa en cada uno. 90 % en oficina 10 % de campo 2. Ambiente de trabajo, se dan uno o más de las siguientes condiciones (en forma constante) a. Calor b. Frio 3. Riesgos (constantes) a los que está expuesto en el desarrollo de sus tareas: a. Ninguno 4. Equipo con el cuenta en caso de una emergencia: a. Planta eléctrica b. Botiquin de primeros Auxilios c. Extintores
	Tipo de Esfuerzo	Posición en que realiza la mayor parte de su trabajo: a. Sentado 2. Esfuerzo fisico que realiza en el desarrollo de sus tareas: a. Atención visual prolongada 3. Esfuerzo mental requerido para realizar su trabajo: a. Elaborar planes de trabajo en plazos determinados b. Elaborar programas de trabajo c. Elaborar presupuestos d. Elaborar cuadros estadístico e. Efectuar cálculos matemáticos f. Redactar informes.
	Relaciones Personales	Departamentos, puestos, personas o entidades con las que usualmente se relaciona en el desempeño de sus labores, tanto dentro como fuera de la institución: 1. Internas: (Dentro de la institución): a. Encargada Administrativa b. Asistente de Contabilidad c. Recepcionista d. Cajeros 2. Externas: (Fuera de la institución): a. S.A.T. b. Inspección de Trabajo c. I.G.S.S. d. Bancos del Sistema



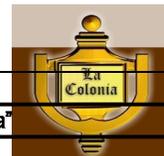
Descripciones y especificaciones de puestos del personal Administrativo de Hotel "La Colonia"		
Puesto:	ASISTENTE DE CONTADOR	
Objetivo del Puesto:	Asistir al contador (a) en toda gestión que le sea asignada, efectúa asientos contables de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando documentos, a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la Institución.	
Datos Generales	Lugar de trabajo	Oficinas Administrativas
	Jornada de Trabajo	Lunes a Viernes De: __ 8:00 __ A: __ 17:00 __ Horas laboradas: _9_ horas__ Sábado De: __ 8:00 __ A: __ 12:00 __ Horas laboradas: ____ 4 horas__
	Tipo de Jornada	Diurna
	Título Oficial del Puesto	Asistente de Contador
	Autoridad Jerárquica superior	Contador (a)
	Requisitos Mínimos del Puesto	Título de Perito Contador
Tareas que realiza en el puesto que ocupa		
	Diarias	1. Revisar Informes de Reservas 2. Revisar Facturas emitidas 3. Revisar Vouchers de pago 4. Registro de movimientos en libro compras y ventas 5. Realizar planilla de sueldo 6. Pago de Impuestos en SAT. 7. Llevar registro y control de cuentas por cobrar y pagar 8. Realizar Transacciones Bancarias 9. Ordenar y archivar documentos contables 10. Cubrir puestos claves en ausencia del titular.
	Semanales	
	Mensuales	
	Semestrales/Anuales	
Responsabilidad y condiciones del puesto		
	Responsabilidades Economicas	1. Materiales: a. Computadora, teléfono, impresora, fotocopidora 2. Bienes Inmuebles a. Escritorio de oficina b. Silla de oficina 3. Valores y Efectivo (dinero): a. Ninguno
	Responsabilidades por Supervision	Ninguna

	Condiciones de Trabajo	<p>1. El (los) lugar (es) donde realiza su trabajo:</p> <p>a. Oficina compartida</p> <p>1.1 En caso que el horario de trabajo sea compartido en dos lugares diferentes, porcentaje de tiempo que ocupa en cada uno.</p> <p>90 % en oficina</p> <p>10 % de campo</p> <p>2. Ambiente de trabajo, se dan uno o más de las siguientes condiciones (en forma constante)</p> <p>a. Calor</p> <p>b. Frio</p> <p>3. Riesgos (constantes) a los que está expuesto en el desarrollo de sus tareas:</p> <p>a. Ninguno</p> <p>4. Equipo con el cuenta en caso de una emergencia:</p> <p>a. Planta eléctrica</p> <p>b. Botiquín de primeros</p> <p>Auxilios</p> <p>c. Extintores</p>
	Tipo de Esfuerzo	<p>1. Posición en que realiza la mayor parte de su trabajo:</p> <p>a. Sentado</p> <p>2. Esfuerzo físico que realiza en el desarrollo de sus tareas:</p> <p>a. Atención visual prolongada</p> <p>3. Esfuerzo mental requerido para realizar su trabajo:</p> <p>a. Elaborar planes de trabajo en plazos determinados</p> <p>b. Elaborar programas de trabajo</p> <p>c. Elaborar presupuestos</p> <p>d. Elaborar cuadros estadístico</p> <p>e. Efectuar cálculos matemáticos</p> <p>f. Redactar informes.</p>
	Relaciones Personales	<p>Departamentos, puestos, personas o entidades con las que usualmente se relaciona en el desempeño de sus labores, tanto dentro como fuera de la institución:</p> <p>1. Internas: (Dentro de la institución):</p> <p>a. Administrador (a)</p> <p>b. Contador (a)</p> <p>c. Bodeguero</p> <p>2. Externas: (Fuera de la institución):</p> <p>a. S.A.T.</p> <p>b. Inspección de Trabajo</p> <p>c. I.G.S.S.</p> <p>d. Bancos del Sistema</p>



Descripciones y especificaciones de puestos del personal Administrativo de Hotel "La Colonia"		
Puesto:	RECEPCIONISTA	
Objetivo del Puesto:	Satisfacer las necesidades de comunicación del personal de la unidad, operando una central telefónica, atendiendo al público en sus requerimientos de información y entrevistas con el personal, ejecutando y controlando la recepción y despacho de la correspondencia, para servir de apoyo a las actividades administrativas de la unidad, supervisando y coordinando al personal vigilante.	
Datos Generales	Lugar de trabajo	Recepción del Hotel
	Jornada de Trabajo	Lunes a Domingo Turno I De: __7:00 __A: __15:00 __Horas laboradas: __8__ horas__ Lunes a Domingo Turno II De: __15:00 __A: __22:00 __Horas laboradas: __8__ horas__
	Tipo de Jornada	Rotativa
	Título Oficial del Puesto	Recepcionista
	Autoridad Jerarquica superior	Encargada Administrativa
	Requisitos Minimos del Puesto	Título a nivel diversificado
Tareas que realiza en el puesto que ocupa		
	Diarias	1. Servicio al cliente 2. Contestar Llamadas 3. Ingreso de reservaciones al sistema 4. Facturar 5. Coordinar ingreso de visitante a las habitaciones 6. Coordinar con Vigilantes el traslado de equipaje 7. Resolución de dudas 8. Facturar cuentas por cobrar 9. Realizar cotizaciones 10. Revisar cargos de alimentación 11. Cobros con tarjeta de crédito o debito. 12. Reportar al encargado de mantenimiento por trabajos en su área.
	Semanales	
	Mensuales	
	Semestrales/Anuales	
Responsabilidad y condiciones del puesto		
	Responsabilidades Economicas	1. Materiales: a. Computadora, planta telefónica, impresora, fotocopidora 2. Bienes Inmuebles a. Escritorio b. Silla de oficina 3. Valores y Efectivo (dinero): a. Dinero de Reservaciones, cuentas y Vouchers del hotel
	Responsabilidades por Supervision	02 Vigilantes

	Condiciones de Trabajo	<p>1. El (los) lugar (es) donde realiza su trabajo:</p> <p>a. Recepción</p> <p>1.1 En caso que el horario de trabajo sea compartido en dos lugares diferentes, porcentaje de tiempo que ocupa en cada uno. 100 % en Recepción</p> <p>2. Ambiente de trabajo, se dan uno o más de las siguientes condiciones (en forma constante)</p> <p>a. Calor</p> <p>b. Desconcentración por cobros de Restaurante con tarjetas de Crédito/debito</p> <p>3. Riesgos (constantes) a los que está expuesto en el desarrollo de sus tareas:</p> <p>a. Agresiones Verbales</p> <p>4. Equipo con el cuenta en caso de una emergencia:</p> <p>a. Planta eléctrica</p> <p>b. Botiquín de primeros Auxilios</p> <p>c. Extintores</p>
	Tipo de Esfuerzo	<p>1. Posición en que realiza la mayor parte de su trabajo:</p> <p>a. Sentado</p> <p>2. Esfuerzo físico que realiza en el desarrollo de sus tareas:</p> <p>a. Atención visual</p> <p>3. Esfuerzo mental requerido para realizar su trabajo:</p> <p>a. Elaborar Cotizaciones</p> <p>b. Elaborar presupuestos</p> <p>c. Efectuar cálculos matemáticos</p> <p>d. Redactar informes</p>
	Relaciones Personales	<p>Departamentos, puestos, personas o entidades con las que usualmente se relaciona en el desempeño de sus labores, tanto dentro como fuera de la institución:</p> <p>1. Internas: (Dentro de la institución):</p> <p>a. Vigilantes</p> <p>b. Meseros (as)</p> <p>c. Cajeros (as)</p> <p>d. Bartender</p> <p>e. Contador</p> <p>f. Camareras</p> <p>g. Bodeguero</p> <p>h. Encargado De Mantenimiento</p> <p>i. Encargada administrativa</p> <p>2. Externas: (Fuera de la institución):</p> <p>a. Huéspedes/visitantes</p> <p>b. Proveedores</p>



Descripciones y especificaciones de puestos del personal Administrativo de Hotel "La Colonia"		
Puesto:	VIGILANTE/BELL BOY	
Objetivo del Puesto:	Garantizar un ambiente seguro dentro de las instalaciones, vigilando cualquier acontecimiento irregular y dando soluciones, también es el empleado perteneciente al departamento de recepción que se ocupa de acomodar a los huéspedes en la habitación.	
Datos Generales	Lugar de trabajo	Instalaciones en General del hotel
	Jomada de Trabajo	Turno de 24 horas De: __ 7:00 __ a.m. _A: __ 7:00 a.m. __ Horas laboradas: __ 24 horas __
	Tipo de Jornada	Mixta
	Título Oficial del Puesto	Vigilante
	Autoridad Jerarquica superior	Recepcionista
	Requisitos Minimos del Puesto	Haber prestado servicio militar.
Tareas que realiza en el puesto que ocupa		
	Diarias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dirigir huéspedes a las habitaciones 2. Revisión de habitaciones 3. Barrer Área de Restaurante y lobby 4. Traslado de mantelería a lavandería 5. Traslado de ropa de habitaciones a lavandería 6. Colocar y retirar camas adicionales en habitaciones 7. En caso de corte eléctrico, iniciar planta eléctrica 8. Vigilancia de las instalaciones del hotel 9. Mensajería 10. Fotocopiar documentos 11. Regar Flores 12. Reportar Mantenimiento de habitaciones
	Semanales	
	Mensuales	
	Semestrales/Anuales	
Responsabilidad y condiciones del puesto		
	Responsabilidades Economicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Materiales: <ol style="list-style-type: none"> a. Radio intercomunicador, b. Planta Eléctrica 2. Bienes Inmuebles <ol style="list-style-type: none"> a. Ninguno 3. Valores y Efectivo (dinero): <ol style="list-style-type: none"> a. Ninguno
	Responsabilidades por Supervision	Ninguna

	Condiciones de Trabajo	<p>1. El (los) lugar (es) donde realiza su trabajo:</p> <p>a. Todas las áreas del hotel</p> <p>1.1 En caso que el horario de trabajo sea compartido en dos lugares diferentes, porcentaje de tiempo que ocupa en cada uno. 100 % Campo (vigilancia)</p> <p>2. Ambiente de trabajo, se dan uno o más de las siguientes condiciones (en forma constante)</p> <p>a. Exposición al sol y lluvia</p> <p>3. Riesgos (constantes) a los que está expuesto en el desarrollo de sus tareas:</p> <p>a. Agresiones Verbales b. Agresiones físicas</p> <p>4. Equipo con el cuenta en caso de una emergencia:</p> <p>a. Planta eléctrica b. Botiquín de primeros Auxilios c. Extintores d. Arma de fuego</p>
	Tipo de Esfuerzo	<p>1. Posición en que realiza la mayor parte de su trabajo:</p> <p>a. Caminando</p> <p>2. Esfuerzo físico que realiza en el desarrollo de sus tareas:</p> <p>a. Levantar y transportar objetos pesados b. Caminar largas distancias c. Atención visual prolongada</p> <p>3. Esfuerzo mental requerido para realizar su trabajo:</p> <p>a. Ninguno</p>
	Relaciones Personales	<p>Departamentos, puestos, personas o entidades con las que usualmente se relaciona en el desempeño de sus labores, tanto dentro como fuera de la institución:</p> <p>1. Internas: (Dentro de la institución):</p> <p>a. Recepción b. Restaurante c. Cocina d. Lavandería e. Camareras f. Administrador (a) g. Bar y piscina h. Bodeguero</p> <p>2. Externas: (Fuera de la institución):</p> <p>a. Visitantes/huéspedes</p>



Descripciones y especificaciones de puestos del personal Administrativo de Hotel "La Colonia"		
Puesto:	CAJERO (A)	
Objetivo del Puesto:	Responsable de sumar la cantidad debida por una compra, cargar al consumidor esa cantidad y después, recoger el pago por las mercancías o servicios proporcionados, apoya a los meseros cuando exista carga de trabajo.	
Datos Generales	Lugar de trabajo	Caja de Restaurante
	Jornada de Trabajo	Lunes a Domingo Turno I De: ___ 6:30 ___ A: ___ 14:30 ___ Horas laboradas: ___ 8 horas ___ Lunes a Domingo Turno II De: ___ 14:30 ___ A: ___ 21:30 ___ Horas laboradas: ___ 8 horas ___
	Tipo de Jornada	Rotativa
	Titulo Oficial del Puesto	Cajero (a)
	Autoridad Jerarquica superior	Encargado de Restaurante
	Requisitos Minimos del Puesto	Titulo a nivel diversificado
Tareas que realiza en el puesto que ocupa		
	Diarias	1. Atender clientes 2. Cobro en efectivo de cuentas 3. Cobro con tarjetas de crédito 4. Coordinar limpieza de restaurante 5. Coordinar limpieza de cubertería 6. Coordinar suministro de mantelería y montaje de mesas 7. Solicitar autorización para cambios en menú 8. Coordinar cambios de menú con cocina 9. Identificar precios de menú. 10. Reportar al encargado de mantenimiento trabajos a realizar en el restaurante.
	Semanales	
	Mensuales	
	Semestrales/Anuales	
Responsabilidad y condiciones del puesto		
	Responsabilidades Economicas	1. Materiales: a. Computadora, teléfono, impresora, P.O.S. 2. Bienes Inmuebles a. Instalaciones de Restaurante b. Mobiliario en Restaurante 3. Valores y Efectivo (dinero): a. Dinero por cobro de cuentas b. Vouchers c. Cuentas por cobrar
	Responsabilidades por Supervision	02 Meseros por turno

	Condiciones de Trabajo	<p>1. El (los) lugar (es) donde realiza su trabajo:</p> <p>a. Restaurante</p> <p>1.1 En caso que el horario de trabajo sea compartido en dos lugares diferentes, porcentaje de tiempo que ocupa en cada uno.</p> <p>40 % Sirviendo mesas</p> <p>60 % Caja</p> <p>2. Ambiente de trabajo, se dan uno o más de las siguientes condiciones (en forma constante)</p> <p>a. Calor</p> <p>b. Frio</p> <p>3. Riesgos (constantes) a los que está expuesto en el desarrollo de sus tareas:</p> <p>a. Ninguno</p> <p>4. Equipo con el cuenta en caso de una emergencia:</p> <p>a. Planta eléctrica</p> <p>b. Botiquín de primeros Auxilios</p> <p>c. Extintores</p>
	Tipo de Esfuerzo	<p>1. Posición en que realiza la mayor parte de su trabajo:</p> <p>a. Caminando</p> <p>2. Esfuerzo físico que realiza en el desarrollo de sus tareas:</p> <p>a. Atención visual prolongada</p> <p>3. Esfuerzo mental requerido para realizar su trabajo:</p> <p>a. Efectuar cálculos matemáticos</p> <p>b. Redacción de informes</p> <p>c. Cortes de caja</p>
	Relaciones Personales	<p>Departamentos, puestos, personas o entidades con las que usualmente se relaciona en el desempeño de sus labores, tanto dentro como fuera de la institución:</p> <p>1. Internas: (Dentro de la institución):</p> <p>a. Cocina</p> <p>b. Recepción</p> <p>c. Meseros (as)</p> <p>d. Lavandería</p> <p>e. Guardián</p> <p>2. Externas: (Fuera de la institución):</p> <p>a. Clientes nacionales</p> <p>b. Clientes Extranjeros</p>



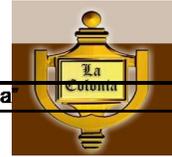
Descripciones y especificaciones de puestos del personal Administrativo de Hotel "La Colonia"		
Puesto:	MESERO (A)	
Objetivo del Puesto:	Proporcionar un óptimo servicio a clientes. Es muy importante que posea gran capacidad de audición, para complacer de manera muy eficiente a la clientela.	
Datos Generales	Lugar de trabajo	Restaurante
	Jornada de Trabajo	Lunes a Domingo Turno I De: __6:30__ A: __14:30__ Horas laboradas: __8__ horas__ Lunes a Domingo Turno II De: __14:30__ A: __21:30__ Horas laboradas: __8__ horas__
	Tipo de Jornada	Rotativa
	Título Oficial del Puesto	Mesero (a)
	Autoridad Jerarquica superior	Encargado de Restaurante
	Requisitos Minimos del Puesto	Título a nivel diversificado
Tareas que realiza en el puesto que ocupa		
	Ejecutadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención al cliente 2. Tomar la orden del cliente correctamente. 3. Verificar que no existan desperfectos en el Restaurante. 4. Preparar Bebidas 5. Controlar el tiempo de preparación de las comidas. 6. Realizar el montaje de mesas y verificar el orden de: Individuales, servilletas, mantelería, vajillas, cristalería, llenado de saleros y pimenteros, llenado de cremeros y lecheros, servicio de cubierto, azúcar, etc. 7. Manejar todo el servicio mediante una distribución adecuada de recursos. 8. Velar porque las órdenes sean despachadas con prontitud. 9. Asegurarse de que los niños y ancianos sean atendidos adecuadamente. 10. Conocimiento de todos los licores nacionales y extranjeros, así como de sus recetas, para dar una explicación adecuada de los mismos. 11. Mantener todas las copas y vasos adecuados para cada bebida requerida, los cuales deberán estar impecables y nítidos. 12. Deberá regirse por las políticas y procedimientos que estén vigentes en su departamento. 13. Deberá respetar a sus superiores. 14. Deberá asistir a todas las sesiones de su departamento.
Responsabilidad y condiciones del puesto		
	Responsabilidades Economicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Materiales: <ol style="list-style-type: none"> a. Charolas, Mantelería, Cubertería, loza. 2. Bienes Inmuebles <ol style="list-style-type: none"> a. Mobiliario y equipo del Restaurante 3. Valores y Efectivo (dinero): <ol style="list-style-type: none"> a. Pago de cuentas por consumo de Alimentos y Bebidas
	Responsabilidades por Supervision	Ninguna

	Condiciones de Trabajo	<p>1. El (los) lugar (es) donde realiza su trabajo:</p> <p>a. Restaurante</p> <p>1.1 En caso que el horario de trabajo sea compartido en dos lugares diferentes, porcentaje de tiempo que ocupa en cada uno. 100 % en Restaurante</p> <p>2. Ambiente de trabajo, se dan uno o más de las siguientes condiciones (en forma constante)</p> <p>a. Calor</p> <p>b. Frio</p> <p>c. Piso resbaladizo</p> <p>3. Riesgos (constantes) a los que está expuesto en el desarrollo de sus tareas:</p> <p>a. Ninguno</p> <p>4. Equipo con el cuenta en caso de una emergencia:</p> <p>a. Planta eléctrica</p> <p>b. Botiquín de primeros Auxilios</p> <p>c. Extintores</p>
	Tipo de Esfuerzo	<p>1. Posición en que realiza la mayor parte de su trabajo:</p> <p>a. Caminando</p> <p>2. Esfuerzo físico que realiza en el desarrollo de sus tareas:</p> <p>a. Atención visual prolongada</p> <p>3. Esfuerzo mental requerido para realizar su trabajo:</p> <p>a. Efectuar cálculos matemáticos</p>
	Relaciones Personales	<p>Departamentos, puestos, personas o entidades con las que usualmente se relaciona en el desempeño de sus labores, tanto dentro como fuera de la institución:</p> <p>1. Internas: (Dentro de la institución):</p> <p>a. Cocina</p> <p>b. Cajero (a)</p> <p>c. Recepción</p> <p>d. Vigilantes/ Bell Boys</p> <p>e. Bar</p> <p>2. Externas: (Fuera de la institución): de que manera?</p> <p>a. Visitantes</p> <p>b. Huéspedes</p>



Descripciones y especificaciones de puestos del personal Administrativo de Hotel "La Colonia"		
Puesto:	BARTENDER	
Objetivo del Puesto:	Asistir oportuna y correctamente en la preparación de las bebidas de acuerdo a los estándares de calidad, en cuanto a cantidad, sabor y presentación, establecidos por la Empresa.	
Datos Generales	Lugar de trabajo	Bar y piscina
	Jornada de Trabajo	Lunes a Domingo Turno I De: __ 8:00 __ A: __ 16:00 __ Horas laboradas: __ 8 horas __ Lunes a Domingo Turno II De: __ 16:00 __ A: __ 22:00 __ Horas laboradas: __ 8 horas __
	Tipo de Jornada	Rotativa
	Título Oficial del Puesto	Bartender
	Autoridad Jerárquica superior	Cajero
	Requisitos Mínimos del Puesto	Título a nivel diversificado Experiencia mínima de 2 años
Tareas que realiza en el puesto que ocupa		
	Ejecutadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Limpieza del Área (piscina y bar) 2. Preparar utensilios de trabajo 3. Revisar suministro de productos 4. Revisar funcionamiento de equipo (enfriadores o cámaras de gaseosas. 5. Atender a visitantes y huéspedes 6. Llevar inventario de artículos 7. Preparar bebidas 8. Cobro del servicio 9. Lavar cristalería y utensilios 10. Suministro de hielo 11. Preparar Jugos (limón y naranja) 12. Suministrar bodega en el bar 13. Verificar existencia de artículos en bodega del bar 14. Reportar al encargado de mantenimiento trabajos a realizar en su área.
Responsabilidad y condiciones del puesto		
	Responsabilidades Economicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Materiales: <ol style="list-style-type: none"> a. Teléfono, equipo de sonido, televisor, cámaras y congeladores. 2. Bienes Inmuebles <ol style="list-style-type: none"> a. Barra b. Piscina 3. Valores y Efectivo (dinero): <ol style="list-style-type: none"> a. Dinero por cobro de consumos en el bar y piscina.
	Responsabilidades por Supervision	02 Meseros en temporada alta

	Condiciones de Trabajo	<p>1. El (los) lugar (es) donde realiza su trabajo:</p> <p>a. Bar y piscina</p> <p>1.1 En caso que el horario de trabajo sea compartido en dos lugares diferentes, porcentaje de tiempo que ocupa en cada uno.</p> <p>60 % en Bar</p> <p>40 % atendiendo pedidos en la piscina</p> <p>2. Ambiente de trabajo, se dan uno o más de las siguientes condiciones (en forma constante)</p> <p>a. Calor</p> <p>3. Riesgos (constantes) a los que está expuesto en el desarrollo de sus tareas:</p> <p>a. Ninguno</p> <p>4. Equipo con el cuenta en caso de una emergencia:</p> <p>a. Planta eléctrica</p> <p>b. Botiquín de primeros Auxilios</p> <p>c. Extintores</p>
	Tipo de Esfuerzo	<p>1. Posición en que realiza la mayor parte de su trabajo:</p> <p>a. Caminando</p> <p>2. Esfuerzo físico que realiza en el desarrollo de sus tareas:</p> <p>a. Atención visual prolongada</p> <p>b. Levantar y transportar objetos pesados</p> <p>3. Esfuerzo mental requerido para realizar su trabajo:</p> <p>a. Efectuar cálculos matemáticos</p> <p>b. Redactar informes de venta</p> <p>c. Cortes de caja</p>
	Relaciones Personales	<p>Departamentos, puestos, personas o entidades con las que usualmente se relaciona en el desempeño de sus labores, tanto dentro como fuera de la institución:</p> <p>1. Internas: (Dentro de la institución):</p> <p>a. Meseros (as)</p> <p>b. Cajeros (as)</p> <p>c. Cocina</p> <p>d. Encargado de mantenimiento</p> <p>e. Recepción</p> <p>2. Externas: (Fuera de la institución):</p> <p>a. Visitantes</p> <p>b. Huéspedes</p>



Descripciones y especificaciones de puestos del personal Administrativo de Hotel "La Colonia"		
Puesto:	ENCARGADO DE RESTAURANTE	
Objetivo del Puesto:	Proporcionar las facilidades para lograr los estándares de calidad y eficiencia establecidos por el hotel en el área de restaurante y bar y mantiene un liderazgo en los diferentes departamentos.	
Datos Generales	Lugar de trabajo	Restaurante, Bar la Terraza
	Jomada de Trabajo	Lunes a Domingo Turno I De: __6:30 __A: __11:30 __Horas laboradas: __5 horas __ Lunes a Domingo Turno II De: __06:30 __A: __21:30 __Horas laboradas: __3 horas __
	Tipo de Jornada	Mixta
	Título Oficial del Puesto	Encargado de Restaurante
	Autoridad Jerárquica superior	Encargado (a) administrativo (a)
	Requisitos Mínimos del Puesto	Título a nivel diversificado o estudios universitarios (Licenciatura en Gerencia, Administración de empresas o carrera a fin) Experiencia mínima de 3 años en puestos similares
Tareas que realiza en el puesto que ocupa		
	Ejectuadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manejo de personal 2. Coordinar horarios 3. Supervisa las operaciones de la cocina y limpieza del restaurante a corto y mediano plazo 4. Planifica y calcula los requerimientos de alimentos para la adecuada compra, el análisis de operación y la recepción de mercadería por parte del Bodeguero, previendo la temporada. 5. Evalúa los resultados del periodo reciente. 6. Analiza y determina con la administración, planificación y programación de alimentos y los menús más convenientes. 7. Sugiere los precios de menús y determina costos de operación de cocina 8. Estudia las Órdenes de Operación de los distintos eventos contratados. 9. Mantiene informado a su Jefe inmediato de todos aquellos acontecimientos que lo ameriten. 10. Colabora en la elaboración de los presupuestos de operación de la cocina 11. Vela por el cumplimiento de las normas de calidad en todos los productos que egresen de la cocina del restaurante. 12. Verifica la calidad de los insumos alimenticios que ingresen a la bodega. 13. Supervisa su correcto almacenamiento y conservación. 14. Vigila el cumplimiento de los procedimientos establecidos en las recetas de la Institución y/o cocina para cada menú. 15. Supervisa el ordenamiento y presentación de platillos
		<ol style="list-style-type: none"> 16. Dirige, ordena y coordina las actividades del personal a su cargo. 17. Lograr que los turnos en cocina se acoplen perfectamente al horario de servicio establecido. 18. Control suministros, consumos y existencia de artículos en cocina y restaurante. 19. Llevar un control de inventario de acuerdo a ingresos y egresos de materia prima

Responsabilidad y condiciones del puesto		
	Responsabilidades Economicas	<p>1. Materiales:</p> <p>a. Maquinaria y útiles de Cocina (Freidoras, planchas, estufas, hornos, cámaras, utensilios de cocina, sartenes, ollas, licuadoras, extractor de jugos, batidoras, cuchillos, cucharas, microondas, etc.)</p> <p>2. Bienes Inmuebles</p> <p>a. Mobiliario y equipo de Restaurante y cocina</p> <p>3. Valores y Efectivo (dinero):</p> <p>a. ninguno</p>
	Responsabilidades por Supervision	<p>Encargado de cocina 1 Cocineros 5 Meseros 6 Cajeros 2 Bartender 2 Steward 2</p>
	Condiciones de Trabajo	<p>1. El (los) lugar (es) donde realiza su trabajo:</p> <p>a. Restaurante b. Cocina c. Bar</p> <p>1.1 En caso que el horario de trabajo sea compartido en dos lugares diferentes, porcentaje de tiempo que ocupa en cada uno.</p> <p>70 % Restaurante 20 % Cocina 10 % Bar</p> <p>2. Ambiente de trabajo, se dan uno o más de las siguientes condiciones (en forma constante)</p> <p>a. Calor b. Frio c. Piso resbaladizo</p> <p>3. Riesgos (constantes) a los que está expuesto en el desarrollo de sus tareas:</p> <p>a. Agresiones verbales</p> <p>4. Equipo con el cuenta en caso de una emergencia:</p> <p>a. Planta eléctrica b. Botiquín de primeros Auxilios c. Extintores</p>
	Tipo de Esfuerzo	<p>1. Posición en que realiza la mayor parte de su trabajo:</p> <p>a. De pie</p> <p>2. Esfuerzo físico que realiza en el desarrollo de sus tareas:</p> <p>a. Atención visual prolongada</p> <p>3. Esfuerzo mental requerido para realizar su trabajo:</p> <p>a. Elaborar programas de trabajo b. Diseñar procedimientos c. Programar descansos y vacaciones del personal d. Redactar informes e. Supervisión de personal f. Elaborar planes de trabajo en plazos determinados g. Elaborar presupuestos h. Elaborar cuadros estadístico i. Efectuar cálculos matemáticos</p>

	Relaciones Personales	<p>Departamentos, puestos, personas o entidades con las que usualmente se relaciona en el desempeño de sus labores, tanto dentro como fuera de la institución:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Internas: (Dentro de la institución): <ol style="list-style-type: none"> a. Meseros (as) b. Cajeros (as) c. Cocina d. Encargado (a) Administrativo (a) e. Recepción f. Bodeguero g. Encargado de Mantenimiento 2. Externas: (Fuera de la institución): <ol style="list-style-type: none"> a. Visitantes b. Huéspedes
--	------------------------------	--



Descripciones y especificaciones de puestos del personal Administrativo de Hotel "La Colonia"		
Puesto:	ENCARGADO DE COCINA	
Objetivo del Puesto:	Planificar, coordinar, dirigir y supervisar las actividades de preparación de alimentos. Asistir oportuna y correctamente en la preparación de los alimentos de acuerdo a los estándares de calidad, en cuanto a cantidad, sabor y presentación.	
Datos Generales	Lugar de trabajo	Cocina
	Jornada de Trabajo	Lunes a Domingo Turno I De: __ 6:30 __ A: __ 14:30 __ Horas laboradas: __ 8 horas __ Lunes a Domingo Turno II De: __ 14:30 __ A: __ 21:30 __ Horas laboradas: __ 8 horas __
	Tipo de Jornada	Rotativa
	Título Oficial del Puesto	Encargado de Cocina
	Autoridad Jerarquica superior	Encargado (a) administrativo (a)
	Requisitos Minimos del Puesto	Título a nivel diversificado Experiencia mínima de 3 años.
Tareas que realiza en el puesto que ocupa		
	Ejecutadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisar al personal de cocina 2. Revisar productos a utilizar en alimentos 3. Supervisar limpieza de área 4. Realizar recetas 5. Preparar alimentos 6. Coordinar horarios del personal 7. Programar vacaciones del personal 8. Realizar pedidos de alimentos y bebidas 9. Participar en reuniones administrativas 10. Informar al personal de eventos importantes 11. Velar por la higiene y seguridad en la cocina 12. Supervisar eventos.
Responsabilidad y condiciones del puesto		
	Responsabilidades Economicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Materiales: <ol style="list-style-type: none"> a. Maquinaria y útiles de Cocina (Freidoras, planchas, estufas, hornos, cámaras, utensilios de cocina, sartenes, ollas, licuadoras, extractor de jugos, batidoras, cuchillos, cucharas, microondas, etc.) 2. Bienes Inmuebles <ol style="list-style-type: none"> a. Mesas de cocina 3. Valores y Efectivo (dinero): <ol style="list-style-type: none"> a. ninguno
	Responsabilidades por Supervision	Cocineros Steward

	Condiciones de Trabajo	<p>1. El (los) lugar (es) donde realiza su trabajo:</p> <p>a. Cocina</p> <p>1.1 En caso que el horario de trabajo sea compartido en dos lugares diferentes, porcentaje de tiempo que ocupa en cada uno. 100 % Cocina</p> <p>2. Ambiente de trabajo, se dan uno o más de las siguientes condiciones (en forma constante)</p> <p>a. Calor b. Piso resbaladizo c. Ruido</p> <p>3. Riesgos (constantes) a los que está expuesto en el desarrollo de sus tareas:</p> <p>a. Caídas b. Golpes c. Cortaduras d. Quemaduras</p> <p>4. Equipo con el cuenta en caso de una emergencia:</p> <p>a. Planta eléctrica b. Botiquín de primeros Auxilios c. Extintores</p>
	Tipo de Esfuerzo	<p>1. Posición en que realiza la mayor parte de su trabajo:</p> <p>a. De pie</p> <p>2. Esfuerzo físico que realiza en el desarrollo de sus tareas:</p> <p>a. Atención visual prolongada b. Levantar y transportar objetos pesados</p> <p>3. Esfuerzo mental requerido para realizar su trabajo:</p> <p>a. Elaborar programas de trabajo b. Diseñar procedimientos (recetas) c. Programar descansos y vacaciones del personal</p>
	Relaciones Personales	<p>Departamentos, puestos, personas o entidades con las que usualmente se relaciona en el desempeño de sus labores, tanto dentro como fuera de la institución:</p> <p>1. Internas: (Dentro de la institución):</p> <p>a. Meseros (as) b. Cajeros (as) c. Cocina d. Encargado (a) Administrativo (a) e. Recepción f. Bodeguero g. Contador (a) h. Encargado de Mantenimiento</p> <p>2. Externas: (Fuera de la institución):</p> <p>a. Ninguna</p>



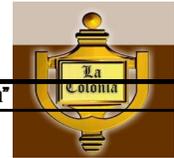
Descripciones y especificaciones de puestos del personal Administrativo de Hotel "La Colonia"		
Puesto:	COCINERO (A)	
Objetivo del Puesto:	Preparar, sazonar, y cocinar una amplia gama de alimentos, sopas, bocados, ensaladas, entradas, platos fuertes, y postres.	
Datos Generales	Lugar de trabajo	Cocina
	Jornada de Trabajo	Lunes a Domingo Turno I De: __ 6:30 __ A: __ 14:30 __ Horas laboradas: __ 8 horas __ Lunes a Domingo Turno II De: __ 14:30 __ A: __ 21:30 __ Horas laboradas: __ 8 horas __
	Tipo de Jornada	Rotativa
	Título Oficial del Puesto	Cocinero (a)
	Autoridad Jerárquica superior	Encargado de Cocina
	Requisitos Mínimos del Puesto	Certificado de nivel Básico.
Tareas que realiza en el puesto que ocupa		
	Ejecutadas	1. Limpieza del área 2. Preparación de alimentos 3. Preparación de boquitas 4. Preparar platos fuertes 5. Limpieza de Mobiliario y equipo utilizado en la cocina 6. Lavado de pisos y bandejas 7. Ordenar, desinfectar y preparar el área para el día siguiente.
Responsabilidad y condiciones del puesto		
	Responsabilidades Economicas	a. Responsabilidad económica: 1. Materiales: a. Maquinaria y útiles de Cocina (Freidoras, planchas, estufas, hornos, cámaras, utensilios de cocina, sartenes, ollas, licuadoras, extractor de jugos, batidoras, cuchillos, cucharas, microondas, etc.) 2. Bienes Inmuebles a. Mesas de cocina 3. Valores y Efectivo (dinero): a. ninguno
	Responsabilidades por Supervision	Ninguna

	Condiciones de Trabajo	<p>1. El (los) lugar (es) donde realiza su trabajo:</p> <p>a. Cocina</p> <p>1.1 En caso que el horario de trabajo sea compartido en dos lugares diferentes, porcentaje de tiempo que ocupa en cada uno. 100 % Cocina</p> <p>2. Ambiente de trabajo, se dan uno o más de las siguientes condiciones (en forma constante)</p> <p>a. Calor b. Piso resbaladizo c. Ruido</p> <p>3. Riesgos (constantes) a los que está expuesto en el desarrollo de sus tareas:</p> <p>a. Caídas b. Golpes c. Cortaduras d. Quemaduras</p> <p>4. Equipo con el cuenta en caso de una emergencia:</p> <p>a. Planta eléctrica b. Botiquín de primeros Auxilios c. Extintores</p>
	Tipo de Esfuerzo	<p>1. Posición en que realiza la mayor parte de su trabajo:</p> <p>a. De pie</p> <p>2. Esfuerzo físico que realiza en el desarrollo de sus tareas:</p> <p>a. Atención visual prolongada b. Levantar y transportar objetos pesados</p> <p>3. Esfuerzo mental requerido para realizar su trabajo:</p> <p>a. Ninguno</p>
	Relaciones Personales	<p>Departamentos, puestos, personas o entidades con las que usualmente se relaciona en el desempeño de sus labores, tanto dentro como fuera de la institución:</p> <p>1. Internas: (Dentro de la institución):</p> <p>a. Encargado de Cocina b. Cajero (a) c. Meseros (as) d. Recepción e. Vigilantes f. Bartender</p> <p>2. Externas: (Fuera de la institución):</p> <p>a. Ninguna</p>



Descripciones y especificaciones de puestos del personal Administrativo de Hotel "La Colonia"		
Puesto:	STEWARD	
Objetivo del Puesto:	Limpiar el área de cocina, cristalería, loza y cubertería en general.	
Datos Generales	Lugar de trabajo	Cocina
	Jornada de Trabajo	Lunes a Domingo Turno I De: __ 6:30 __ A: __ 14:30 __ Horas laboradas: __ 8 horas __ Lunes a Domingo Turno II De: __ 14:30 __ A: __ 21:30 __ Horas laboradas: __ 8 horas __
	Tipo de Jornada	Rotativo
	Título Oficial del Puesto	Steward
	Autoridad Jerárquica superior	Encargado de Cocina
	Requisitos Mínimos del Puesto	Certificado de nivel básico.
Tareas que realiza en el puesto que ocupa		
	Ejecutadas	1. Limpieza del área 2. Extraer jugos (naranja y limón) 3. Lavado de utensilios de cocina 4. Ordenar el área 5. Lavado de vajilla loza y cristalería
Responsabilidad y condiciones del puesto		
	Responsabilidades Economicas	1. Materiales: a. Químicos y utensilios de limpieza. 2. Bienes Inmuebles a. Ninguno. 3. Valores y Efectivo (dinero): a. ninguno
	Responsabilidades por Supervision	Ninguna

	Condiciones de Trabajo	<p>1. El (los) lugar (es) donde realiza su trabajo:</p> <p>a. Cocina</p> <p>1.1 En caso que el horario de trabajo sea compartido en dos lugares diferentes, porcentaje de tiempo que ocupa en cada uno. 100 % Cocina</p> <p>2. Ambiente de trabajo, se dan uno o más de las siguientes condiciones (en forma constante)</p> <p>a. Calor</p> <p>b. Piso resbaladizo</p> <p>c. Ruido</p> <p>3. Riesgos (constantes) a los que está expuesto en el desarrollo de sus tareas:</p> <p>a. Caídas</p> <p>b. Golpes</p> <p>c. Cortaduras</p> <p>d. Quemaduras</p> <p>4. Equipo con el cuenta en caso de una emergencia:</p> <p>a. Planta eléctrica</p> <p>b. Botiquín de primeros Auxilios</p> <p>c. Extintores</p>
	Tipo de Esfuerzo	<p>1. Posición en que realiza la mayor parte de su trabajo:</p> <p>a. De pie</p> <p>2. Esfuerzo físico que realiza en el desarrollo de sus tareas:</p> <p>a. Atención visual prolongada</p> <p>b. Levantar y transportar objetos pesados</p> <p>3. Esfuerzo mental requerido para realizar su trabajo:</p> <p>a. Ninguno</p>
	Relaciones Personales	<p>Departamentos, puestos, personas o entidades con las que usualmente se relaciona en el desempeño de sus labores, tanto dentro como fuera de la institución:</p> <p>1. Internas: (Dentro de la institución):</p> <p>a. Cocineros</p> <p>b. Encargado de cocina</p> <p>2. Externas: (Fuera de la institución):</p> <p>a. Ninguna</p>



Descripciones y especificaciones de puestos del personal Administrativo de Hotel "La Colonia"		
Puesto:	BODEGUERO	
Objetivo del Puesto:	Planificar, coordinar, supervisar y controlar las actividades de almacenaje, custodia y despacho de insumos de la bodega.	
Datos Generales	Lugar de trabajo	Bodega
	Jornada de Trabajo	b. Jornada de Trabajo: (Días y horas) Lunes a Sábado (sábado medio día) De: __8:00 __A: __17:00 __Horas laboradas: __8 horas__
	Tipo de Jornada	Diurna
	Título Oficial del Puesto	Bodeguero
	Autoridad Jerárquica superior	Encargado (a) administrativo (a)
	Requisitos Mínimos del Puesto	Título a nivel diversificado
Tareas que realiza en el puesto que ocupa		
	Ejecutadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Despacho de productos 2. Llenado de envases químicos de cocina 3. Cortar papel para montaje de mesas 4. Emplásticar jabón para habitaciones 5. Emplástica vasos 6. Porcionar Azúcar en sobrecitos 7. Porcionar salsa de tomate 8. Realizar inventario de abarrotes 9. Pago de proveedores 10. Pedido de materiales para mantenimiento 11. Pedido de papelería y útiles de oficina 12. Inventario general de bodega
	Semanales	
	Mensuales	
	Semestrales/Anuales	
Responsabilidad y condiciones del puesto		
	Responsabilidades Economicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maquinaria y equipo: <ol style="list-style-type: none"> a. Cuartos fríos, enfriadores, emplastadora, cristalería, loza y utensilios de cocina 2. Bienes Inmuebles <ol style="list-style-type: none"> a. Bodega de almacenamiento. 3. Valores y Efectivo (dinero): <ol style="list-style-type: none"> a. Dinero para pago de (pago a proveedores y compras varias)
	Responsabilidades por Supervision	Ninguna

	Condiciones de Trabajo	<p>1. El (los) lugar (es) donde realiza su trabajo:</p> <p>a. Bodega</p> <p>1.1 En caso que el horario de trabajo sea compartido en dos lugares diferentes, porcentaje de tiempo que ocupa en cada uno.</p> <p>80 % bodega</p> <p>20 % áreas del hotel</p> <p>2. Ambiente de trabajo, se dan uno o más de las siguientes condiciones (en forma constante)</p> <p>a. Calor</p> <p>b. Frio (cuartos fríos)</p> <p>3. Riesgos (constantes) a los que está expuesto en el desarrollo de sus tareas:</p> <p>a. Caídas</p> <p>b. Golpes</p> <p>c. Cortaduras</p> <p>d. Choque eléctrico</p> <p>e. Frio excesivo en cuartos fríos.</p> <p>4. Equipo con el cuenta en caso de una emergencia:</p> <p>a. Planta eléctrica</p> <p>b. Botiquín de primeros Auxilios</p> <p>c. Extintores</p>
	Tipo de Esfuerzo	<p>1. Posición en que realiza la mayor parte de su trabajo:</p> <p>a. Caminando</p> <p>2. Esfuerzo físico que realiza en el desarrollo de sus tareas:</p> <p>a. Atención visual prolongada</p> <p>b. Levantar y transportar objetos pesados</p> <p>3. Esfuerzo mental requerido para realizar su trabajo:</p> <p>a. Elaborar cuadros estadísticos</p> <p>b. Efectuar cálculos matemáticos</p> <p>c. Redactar informes</p> <p>d. Inventario de bodega</p> <p>e. Pago de proveedores</p>
	Relaciones Personales	<p>Departamentos, puestos, personas o entidades con las que usualmente se relaciona en el desempeño de sus labores, tanto dentro como fuera de la institución:</p> <p>1. Internas: (Dentro de la institución):</p> <p>a. Administración</p> <p>b. Contabilidad</p> <p>c. Supervisor de habitaciones</p> <p>d. Encargado de mantenimiento</p> <p>e. Recepción</p> <p>f. Vigilantes</p> <p>g. Cajeros</p> <p>h. Encargado de cocina</p> <p>2. Externas: (Fuera de la institución):</p> <p>a. Proveedores.</p>



Descripciones y especificaciones de puestos del personal Administrativo de Hotel "La Colonia"		
Puesto:	SUPERVISOR DE HABITACIONES	
Objetivo del Puesto:	Supervisar el arreglo y limpieza realizado por las camareras, velando por el óptimo desempeño de sus labores.	
Datos Generales	Lugar de trabajo	Habitaciones del hotel e instalaciones en General
	Jornada de Trabajo	Lunes a Sábado (sábado medio día) De: __ 8:00 __ A: __ 17:00 __ Horas laboradas: __ 8 horas __
	Tipo de Jornada	Diurna
	Título Oficial del Puesto	Supervisor de Habitaciones
	Autoridad Jerárquica superior	Encargado (a) administrativo (a)
	Requisitos Minimos del Puesto	Título a nivel diversificado
Tareas que realiza en el puesto que ocupa		
	Ejecutadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisar camareras 2. Supervisar Lavanderas 3. Solicitar trabajos en mantenimiento 4. Supervisar trabajos en habitaciones 5. Supervisar trabajos de lavandería 6. Supervisar trabajos de mantenimiento en habitaciones 7. Supervisar trabajos de mantenimiento en lavandería 8. Realizar trabajos de mensajería 9. Realizar compras 10. Conducción de vehículo para compras 11. Inventario periódico en lavandería 12. Coordinar semanalmente fumigación en habitaciones
Responsabilidad y condiciones del puesto		
	Responsabilidades Economicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maquinaria y equipo: <ol style="list-style-type: none"> a. Pick-up, aires acondicionados, televisores en habitaciones. 2. Bienes Inmuebles <ol style="list-style-type: none"> a. Mobiliario y equipo de habitaciones 3. Valores y Efectivo (dinero): <ol style="list-style-type: none"> a. Dinero en efectivo compras varias.
	Responsabilidades por Supervision	Camareras 4 Lavanderas 2 Vigilantes 2

	Condiciones de Trabajo	<p>1. El (los) lugar (es) donde realiza su trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Habitaciones b. Lavandería c. Fuera de las instalaciones del hotel por compras. <p>1.1 En caso que el horario de trabajo sea compartido en dos lugares diferentes, porcentaje de tiempo que ocupa en cada uno.</p> <ul style="list-style-type: none"> 70 % Instalaciones del hotel 30 % Fuera de Instalaciones por compras y mensajería <p>2. Ambiente de trabajo, se dan uno o más de las siguientes condiciones (en forma constante)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Calor <p>3. Riesgos (constantes) a los que está expuesto en el desarrollo de sus tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Accidentes de tránsito <p>4. Equipo con el cuenta en caso de una emergencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Planta eléctrica b. Botiquín de primeros Auxilios c. Extintores
	Tipo de Esfuerzo	<p>1. Posición en que realiza la mayor parte de su trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Caminando <p>2. Esfuerzo físico que realiza en el desarrollo de sus tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Atención visual prolongada b. Levantar y transportar objetos pesados c. Manejar largas distancias <p>3. Esfuerzo mental requerido para realizar su trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Efectuar cálculos matemáticos b. Redactar informes c. Inventario de lavandería d. Inventario de habitaciones e. Pago de proveedores f. Efectuar cálculos matemáticos
	Relaciones Personales	<p>Departamentos, puestos, personas o entidades con las que usualmente se relaciona en el desempeño de sus labores, tanto dentro como fuera de la institución:</p> <p>1. Internas: (Dentro de la institución):</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Administración b. Contabilidad c. Encargado de mantenimiento d. Recepción e. Vigilantes f. Encargado de cocina g. Camareras h. Lavanderas <p>2. Externas: (Fuera de la institución):</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Proveedores. b. Comercios c. Bancos del sistema.



Descripciones y especificaciones de puestos del personal Administrativo de Hotel "La Colonia"		
Puesto:	CAMARERA	
Objetivo del Puesto:	Tener vocación de servicio y pasión por la industria de la hospitalidad, será responsable del arreglo y limpieza de las habitaciones, para obtener un producto "habitación" de calidad inmejorable reduciendo tiempos y optimizando recursos.	
Datos Generales	Lugar de trabajo	Habitaciones del hotel e instalaciones
	Jornada de Trabajo	Lunes a Domingo Descanso 01 día por semana De: __ 10:00 __ A: __ 17:00 __ Horas laboradas: __ 7 horas __
	Tipo de Jornada	Diurna
	Título Oficial del Puesto	Camarera
	Autoridad Jerarquica superior	Supervisor de habitaciones
	Requisitos Minimos del Puesto	Certificado de nivel básico.
Tareas que realiza en el puesto que ocupa		
	Ejecutadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar líquidos para limpieza de habitaciones 2. Preparar jabones para habitaciones 3. Encender luces 4. Colocar alfombras 5. Colocar toallas limpias 6. Limpieza de oficinas (Lobby y Administración) 7. Limpieza de habitaciones 8. Sacudir 9. Desechar basura 10. Limpiar Baños 11. Trapear 12. Lavar trapeadores 13. Cambiar ropa en habitaciones (Cubrecamas, sábanas, etc.) 14. Revisar el estado de la habitación cuando el huésped se retira.
Responsabilidad y condiciones del puesto		
	Responsabilidades Economicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Materiales: Cubetas, jabones, desinfectantes, desodorantes ambientales, escoba, trapeador, etc. 2. Bienes Inmuebles <ol style="list-style-type: none"> a. Mantenimiento de habitaciones 3. Valores y Efectivo (dinero): <ol style="list-style-type: none"> a. Ninguno.
	Responsabilidades por Supervision	Ninguna

	Condiciones de Trabajo	<p>1. El (los) lugar (es) donde realiza su trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Habitaciones b. Oficinas (lobby, recepción y administración) <p>1.1 En caso que el horario de trabajo sea compartido en dos lugares diferentes, porcentaje de tiempo que ocupa en cada uno.</p> <ul style="list-style-type: none"> 80 % Habitaciones 20 % Oficinas <p>2. Ambiente de trabajo, se dan uno o más de las siguientes condiciones (en forma constante)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Calor b. Frío c. Exposición al sol y lluvia <p>3. Riesgos (constantes) a los que está expuesto en el desarrollo de sus tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Caídas b. Golpes c. Raspaduras d. Cortaduras <p>4. Equipo con el cuenta en caso de una emergencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Planta eléctrica b. Botiquín de primeros Auxilios (en recepción) c. Extintores
	Tipo de Esfuerzo	<p>1. Posición en que realiza la mayor parte de su trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. De pie b. Caminando <p>2. Esfuerzo físico que realiza en el desarrollo de sus tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Atención visual prolongada b. Levantar y transportar objetos pesados (camas) c. Caminar largas distancias d. Limpieza de muebles altos <p>3. Esfuerzo mental requerido para realizar su trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ninguno
	Relaciones Personales	<p>Departamentos, puestos, personas o entidades con las que usualmente se relaciona en el desempeño de sus labores, tanto dentro como fuera de la institución:</p> <p>1. Internas: (Dentro de la institución):</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Recepción b. Supervisor de camareras c. Camareras d. Lavandería e. Vigilantes <p>2. Externas: (Fuera de la institución):</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Huéspedes.



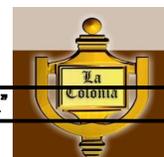
Descripciones y especificaciones de puestos del personal Administrativo de Hotel "La Colonia"		
Puesto:	LAVANDERA	
Objetivo del Puesto:	Ejecutar el lavado y planchado de ropa de blancos, de acuerdo a las políticas de servicio establecidas por el hotel, como el suministro de los materiales necesarios para estos.	
Datos Generales	Lugar de trabajo	Lavandería
	Jornada de Trabajo	Martes a domingo De: __ 8:00 __ A: __ 16:00 __ Horas laboradas: __ 8 horas __
	Tipo de Jornada	Diurna
	Título Oficial del Puesto	Lavandera
	Autoridad Jerárquica superior	Supervisor de Habitaciones
	Requisitos Mínimos del Puesto	Certificado de nivel básico
	Tareas que realiza en el puesto que ocupa	
	Ejecutadas	1. Limpieza de área 2. Remojar ropa 3. Colocar ropa en lavadora 4. Lavar algunas prendas a mano 5. Lavar ropa de huéspedes (servicio) 6. Exprimir ropa 7. Tender al sol la ropa lavada 8. Doblar ropa 9. Entregar ropa a vigilantes o a camareras 10. Planchar ropa 11. Clasificar ropa 12. Realizar pedido de materiales a bodega 13. Reportar mantenimiento de lavadoras 14. Reportar mantenimiento en general en el área de lavandería.
Responsabilidad y condiciones del puesto		
	Responsabilidades Economicas	1. Maquinaria y equipo: a. Lavadoras, planchas, secadoras, exprimidor. 2. Bienes Inmuebles a. Closet de madera 3. Valores y Efectivo (dinero): a. Ninguno.
	Responsabilidades por Supervision	Ninguna

	Condiciones de Trabajo	<p>1. El (los) lugar (es) donde realiza su trabajo:</p> <p>a. Lavandería</p> <p>1.1 En caso que el horario de trabajo sea compartido en dos lugares diferentes, porcentaje de tiempo que ocupa en cada uno. 100 % Lavandería</p> <p>2. Ambiente de trabajo, se dan uno o más de las siguientes condiciones (en forma constante)</p> <p>a. Calor</p> <p>3. Riesgos (constantes) a los que está expuesto en el desarrollo de sus tareas:</p> <p>a. Caídas</p> <p>4. Equipo con el cuenta en caso de una emergencia:</p> <p>a. Planta eléctrica</p> <p>b. Botiquín de primeros Auxilios</p> <p>c. Extintores</p>
	Tipo de Esfuerzo	<p>1. Posición en que realiza la mayor parte de su trabajo:</p> <p>a. De pie</p> <p>2. Esfuerzo físico que realiza en el desarrollo de sus tareas:</p> <p>a. Atención visual prolongada</p> <p>b. Levantar y transportar objetos</p> <p>3. Esfuerzo mental requerido para realizar su trabajo:</p> <p>a. Ninguno</p>
	Relaciones Personales	<p>Departamentos, puestos, personas o entidades con las que usualmente se relaciona en el desempeño de sus labores, tanto dentro como fuera de la institución:</p> <p>1. Internas: (Dentro de la institución):</p> <p>a. Vigilantes</p> <p>b. Camareras</p> <p>2. Externas: (Fuera de la institución):</p> <p>a. Ninguno.</p>



Descripciones y especificaciones de puestos del personal Administrativo de Hotel "La Colonia"		
Puesto:	ENCARGADO DE MANTENIMIENTO	
Objetivo del Puesto:	Ejecutar y supervisar las labores de limpieza y mantenimiento en el área asignada.	
Datos Generales	Lugar de trabajo	Instalaciones en general del hotel
	Jornada de Trabajo	Lunes a sábado (sábado ½ día) De: ___7:00 ___A: ___16:00 ___ Horas laboradas: ___9 horas___
	Tipo de Jornada	Diurna
	Título Oficial del Puesto	Encargado de Mantenimiento
	Autoridad Jerárquica superior	Encargado Administrativo
	Requisitos Minimos del Puesto	Título de nivel Diversificado Experiencia mínima de 03 años.
	Tareas que realiza en el puesto que ocupa	
Ejecutadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisar al personal 2. Coordinar servicios de mantenimiento preventivo en el (las) área(s) que supervisa. 3. Solicitar servicios de mantenimiento correctivo en el área que supervisa. 4. Limpieza de filtros en aires acondicionados 5. Asignar tareas a los colaboradores 6. Chequeo de aparatos 7. Cotizar materiales y repuestos 8. Compra de materiales y repuestos 9. Pedido de materiales 10. Inventario de herramientas 	
Responsabilidad y condiciones del puesto		
Responsabilidades Economicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maquinaria y equipo: <ol style="list-style-type: none"> a. Herramientas, repuestos (eléctricos, fontanería, aires acondicionados, etc.) 2. Bienes Inmuebles <ol style="list-style-type: none"> a. Ninguno. 3. Valores y Efectivo (dinero): <ol style="list-style-type: none"> a. Ninguno. 	
Responsabilidades por Supervision	Personal de Mantenimiento (jardineros y ayudantes de mantenimiento). 5	

	Condiciones de Trabajo	<p>1. El (los) lugar (es) donde realiza su trabajo:</p> <p>a. Talleres</p> <p>b. Instalaciones del hotel en general</p> <p>1.1 En caso que el horario de trabajo sea compartido en dos lugares diferentes, porcentaje de tiempo que ocupa en cada uno.</p> <p>80 % Taller</p> <p>20 % Instalaciones en general</p> <p>2. Ambiente de trabajo, se dan uno o más de las siguientes condiciones (en forma constante)</p> <p>a. Ruido excesivo</p> <p>b. Calor</p> <p>c. Frio</p> <p>d. Exposición al sol y lluvia</p> <p>3. Riesgos (constantes) a los que está expuesto en el desarrollo de sus tareas:</p> <p>a. Caídas</p> <p>b. Golpes</p> <p>c. Raspaduras</p> <p>d. Cortaduras</p> <p>e. Choques eléctricos.</p> <p>4. Equipo con el cuenta en caso de una emergencia:</p> <p>a. Planta eléctrica</p> <p>b. Botiquín de primeros Auxilios (en recepción)</p> <p>c. Extintores</p>
	Tipo de Esfuerzo	<p>1. Posición en que realiza la mayor parte de su trabajo</p> <p>a. De pie</p> <p>2. Esfuerzo físico que realiza en el desarrollo de sus tareas:</p> <p>a. Atención visual prolongada</p> <p>b. Levantar y transportar objetos pesados</p> <p>c. Caminar largas distancias</p> <p>3. Esfuerzo mental requerido para realizar su trabajo:</p> <p>a. Diseñar procedimientos (reparación de maquinaria y equipo).</p>
	Relaciones Personales	<p>Departamentos, puestos, personas o entidades con las que usualmente se relaciona en el desempeño de sus labores, tanto dentro como fuera de la institución:</p> <p>1. Internas: (Dentro de la institución):</p> <p>a. Todas las áreas del hotel.</p> <p>2. Externas: (Fuera de la institución):</p> <p>a. Proveedores</p>



Descripciones y especificaciones de puestos del personal Administrativo de Hotel "La Colonia"		
Puesto:	JARDINERO	
Objetivo del Puesto:	Limpiar y mantener todas las áreas verdes asignadas de acuerdo a los estándares establecidos, así como el suministro de los materiales que sean necesarios en estas.	
Datos Generales	Lugar de trabajo	Instalaciones en general del hotel
	Jornada de Trabajo	Lunes a sábado (sábado ½ día) De: __ 7:00 __ A: __ 16:00 __ Horas laboradas: __ 9 horas __
	Tipo de Jornada	Diurna
	Título Oficial del Puesto	Jardinero
	Autoridad Jerárquica superior	Encargado de Mantenimiento
	Requisitos Minimos del Puesto	Certificado de nivel básico
Tareas que realiza en el puesto que ocupa		
	Ejecutadas	1. Recortar trepadora en pared 2. Chapear campo 3. Chapear área verde frente al hotel 4. Barrer basura de jardines y área verde 5. Cajeteare arecas con cordillera
	Eventuales	1. Trabajos de soldadura 2. Encajuelar costaneras 3. Trabajos varios de mantenimiento
Responsabilidad y condiciones del puesto		
	Responsabilidades Economicas	1. Maquinaria y equipo: a. Chapeadora, bordillera, soldadora. 2. Bienes Inmuebles a. Ninguno. 3. Valores y Efectivo (dinero): a. Ninguno.
	Responsabilidades por Supervision	Ninguna

	Condiciones de Trabajo	<p>1. El (los) lugar (es) donde realiza su trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Talleres c. Instalaciones del hotel en general <p>1.1 En caso que el horario de trabajo sea compartido en dos lugares diferentes, porcentaje de tiempo que ocupa en cada uno.</p> <ul style="list-style-type: none"> 20 % Taller 80 % Jardinería <p>2. Ambiente de trabajo, se dan uno o más de las siguientes condiciones (en forma constante)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ruido excesivo b. Calor c. Frio d. Exposición al sol y lluvia <p>3. Riesgos (constantes) a los que está expuesto en el desarrollo de sus tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Caídas b. Golpes c. Raspaduras d. Cortaduras e. Choques eléctricos. <p>4. Equipo con el cuenta en caso de una emergencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Planta eléctrica b. Botiquín de primeros Auxilios (en recepción) c. Extintores.
	Tipo de Esfuerzo	<p>1. Posición en que realiza la mayor parte de su trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Caminando <p>2. Esfuerzo físico que realiza en el desarrollo de sus tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Atención visual b. Levantar y transportar objetos pesados c. Caminar largas distancias <p>3. Esfuerzo mental requerido para realizar su trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ninguno
	Relaciones Personales	<p>Departamentos, puestos, personas o entidades con las que usualmente se relaciona en el desempeño de sus labores, tanto dentro como fuera de la institución:</p> <p>1. Internas: (Dentro de la institución):</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Encargado de Mantenimiento b. Recepción c. Guardián d. Personal de mantenimiento. <p>2. Externas: (Fuera de la institución):</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ninguno.



Descripciones y especificaciones de puestos del personal Administrativo de Hotel "La Colonia"		
Puesto:	AYUDANTE DE MANTENIMIENTO	
Objetivo del Puesto:	Limpiar y mantener de todas las áreas del hotel, asignadas de acuerdo a los estándares establecidos, así como el suministro de los materiales que sean necesarios en estas.	
Datos Generales	Lugar de trabajo	Instalaciones en general del hotel.
	Jornada de Trabajo	Lunes a sábado (sábado ½ día) De: <u> </u> 6:00 <u> </u> A: <u> </u> 15:00 <u> </u> Horas laboradas: <u> </u> 9 horas <u> </u>
	Tipo de Jornada	Diurna
	Título Oficial del Puesto	Ayudante de Mantenimiento
	Autoridad Jerarquica superior	Encargado de Mantenimiento
	Requisitos Minimos del Puesto	Certificado de nivel básico
Tareas que realiza en el puesto que ocupa		
	Ejecutadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Barrer área terraza 2. Tallar arboles 3. Trabajos de mantenimiento 4. Pintar Áreas 5. Lavar piscina 6. Chapea de áreas 7. Fumigar habitaciones 8. Retirar basura de cocina 9. Cajetear follaje 10. Limpiar filtros de cocina
Responsabilidad y condiciones del puesto		
	Responsabilidades Economicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maquinaria y equipo: <ol style="list-style-type: none"> a. Chapeadora, bordillera, coba, machete, escoba, bomba, escalera. 2. Bienes Inmuebles <ol style="list-style-type: none"> a. Ninguno. 3. Valores y Efectivo (dinero): <ol style="list-style-type: none"> a. Ninguno.
	Responsabilidades por Supervision	Ninguna

	Condiciones de Trabajo	<p>1. El (los) lugar (es) donde realiza su trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Talleres d. Instalaciones del hotel en general <p>1.1 En caso que el horario de trabajo sea compartido en dos lugares diferentes, porcentaje de tiempo que ocupa en cada uno.</p> <ul style="list-style-type: none"> 20 % Taller 80 % Instalaciones del hotel. <p>2. Ambiente de trabajo, se dan uno o más de las siguientes condiciones (en forma constante)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ruido excesivo b. Calor c. Frio d. Exposición al sol y lluvia <p>3. Riesgos (constantes) a los que está expuesto en el desarrollo de sus tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> e. Caídas f. Golpes g. Raspaduras h. Cortaduras i. Choques eléctricos. <p>4. Equipo con el cuenta en caso de una emergencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> j. Planta eléctrica k. Botiquín de primeros Auxilios (en recepción) l. Extintores
	Tipo de Esfuerzo	<p>1. Posición en que realiza la mayor parte de su trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Caminando <p>2. Esfuerzo físico que realiza en el desarrollo de sus tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Atención visual b. Levantar y transportar objetos pesados c. Caminar largas distancias <p>3. Esfuerzo mental requerido para realizar su trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> d. Ninguno
	Relaciones Personales	<p>Departamentos, puestos, personas o entidades con las que usualmente se relaciona en el desempeño de sus labores, tanto dentro como fuera de la institución:</p> <p>1. Internas: (Dentro de la institución):</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Encargado de Mantenimiento b. Supervisor de habitaciones c. Personal de mantenimiento. <p>2. Externas: (Fuera de la institución):</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ninguno.

Modelo de Evaluación de Desempeño a los Colaboradores de Hotel “La
Colonia”



Nombre del Colaborador: _____

Nivel del Cargo: Gerencial _____ Mando Medio _____ Operativo _____

Área: _____ Fecha: _____

Años de Antigüedad: _____

Nivel Educativo: _____

Modulo I. Instrucciones: A continuación encuentra características organizacionales necesarias para el comportamiento del colaborador dentro de la institución, de acuerdo a su experiencia y conocimiento asigne un porcentaje de calificación a cada una, según las características observadas en el empleado.

Modulo I. Características Organizacionales	Deficiente 0 -59	Regular 60-79	Bueno 80-89	Excelente 90-100	Calificación
1. Eficacia	Consistentemente insatisfactorio	Ocasionalmente Eficaz	Consistentemente satisfactorio	Logra la totalidad de sus obligaciones	
2. Organización	Desorganizado en las actividades que ejecuta	Escasamente Organizado en su labor	Parcialmente Organizado	Cumple con sus labores con Organización	
3. Puntualidad	Impuntual constantemente	Eventualmente Puntual	Muy pocas veces Impuntual	Puntual con su trabajo y obligaciones	
4. Eficiencia Laboral	Deficiente con su labor	Trazadamente Eficiente	Eficiente con la mayoría de los resultados	Totalmente eficiente con su trabajo	
5. Conocimiento sobre el cargo	Conocimientos nulos del cargo que desempeña	Conocimientos vagos del cargo desempeñado	Conoce parcialmente sus funciones	Conoce en su totalidad el departamento	
				Promedio	

Modulo II.

Instrucciones: Encuentra características generales necesarias para el comportamiento del colaborador dentro de la institución. De acuerdo a su experiencia y conocimiento asigne un porcentaje de calificación a cada una, según las características observadas en el empleado.

Modulo II. Características Generales	Deficiente 0 -59	Regular 60-79	Bueno 80-89	Excelente 90-100	Calificación
1. Compromiso	No observada	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre	
2. Ética	No observada	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre	
3. Prudencia	No observada	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre	
4. Fortaleza	No observada	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre	
5. Calidad del Trabajo	No observada	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre	
6. Sencillez	No observada	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre	
7. Adaptabilidad al cambio	No observada	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre	
8. Perseverancia	No observada	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre	
9. Integridad	No observada	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre	
10. Autocontrol	No observada	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre	
				Promedio	

Modulo III. Instrucciones: Encuentra características personales necesarias para el comportamiento del colaborador dentro de la institución. De acuerdo a su experiencia y conocimiento asigne un porcentaje de calificación a cada una, según las características observadas en el empleado.

Modulo III. Características Personales	Deficiente 0 -59	Regular 60-79	Bueno 80-89	Excelente 90-100	Calificación
1. Presentación e imagen personal	No observada	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre	
2. Relaciones Interpersonales	No observada	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre	
3. Tolerancia al Estrés	No observada	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre	
4. Trabajo en equipo	No observada	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre	
5. Actitud de servicio al cliente	No observada	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre	
				Promedio	

Modulo IV. Instrucciones: El supervisor debe asignar características específicas de acuerdo a las tareas del puesto, la cuales deben ser llenadas de acuerdo a las necesidades de evaluación, luego de observarlas en el colaborador asigne un porcentaje de calificación a cada una.

Modulo IV. Características Especificas del Puesto	Deficiente 0 -59	Regular 60-79	Bueno 80-89	Excelente 90-100	Calificación
1.	No observada	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre	
2.	No observada	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre	
3.	No observada	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre	
4.	No observada	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre	
5.	No observada	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre	
				Promedio	

-----USO EXCLUSIVO DEL EVALUADOR-----

RESUMEN DE LA EVALUACIÓN

Instrucciones: Coloque los punteos promedio obtenidos en cada modulo para realizar un promedio general de la evaluación del colaborador.

	PUNTEO PROMEDIO DE C/MODULO
Módulos I. Características Organizacionales	
Módulos II. Características Generales	
Módulos III. Características Personales	
Módulos IV. Características Especificas	
PROMEDIO DE LA EVALUACIÓN (suma de cada modulo / No. De módulos)	

Escala de Ponderación

100 % - 90 =	Excelente desempeño laboral
89 % - 80 =	Buen desempeño laboral
79 % - 60 =	Regular desempeño laboral
59 o menos =	Deficiente desempeño laboral debe evaluarse si cumple con los objetivos de la organización.

Análisis de la Evaluación:

Consejos para el Empleado:

(f) _____

Firma del Empleado

(f) _____

Firma del Evaluador

Conclusiones

1. El proceso de contratación sería eficiente si se tuviesen los lineamientos claros de las tareas que ejerce un determinado puesto dentro de la empresa y que estos estén orientados a los objetivos propuestos, por lo que se observe multifuncionalidad en los mismos, lo que provoca desacierto en los colaboradores.
2. El análisis de la descripción de un puesto puede ser analizado por medio de la evaluación del desempeño.
3. No se cuenta con una evaluación del desempeño que compare la actuación real de cada colaborador con los estándares propuestos para su óptimo desempeño.
4. Al analizar el desempeño global de Hotel “La Colonia”, el personal que labora se encuentra en un porcentaje promedio de 83 puntos ubicándolo en un desempeño laboral bueno.
5. Como resultado de la evaluación del desempeño el personal administrativo se encuentra en un promedio de 85 puntos de acuerdo a la tabla con los estándares de medición, este se encuentra posicionado en un desempeño laboral bueno, pero en algunos puestos se evidencia una carga de trabajo excesiva especialmente en la administradora del hotel.
6. El personal operativo obtuvo un promedio de 82 puntos en la evaluación de desempeño, lo cual la ubica en un desempeño laboral bueno, la falta de capacitaciones en por lo menos dos años fue evidenciada por medio de la evaluación del desempeño.
7. Individualmente la evaluación del desempeño muestra dos áreas que necesitan ser evaluadas, el área de Lavandería y cocina en su desempeño

laboral las cuales obtuvieron un promedio de 74 puntos ubicándose en un desempeño laboral regular.

8. El área de restaurante presenta según comentarios del personal al ser evaluados, la falta de una persona que dirija lo relativo al área, ya que no se cuenta con un encargado de restaurante, lo que provoca que no exista unidad de mando.

Recomendaciones

1. Se sugiere a la administración de Hotel “La Colonia” que el manual de descripción de puestos propuesto sea evaluado periódicamente, lo que permitirá actualizar sus estándares de calidad de acuerdo a las exigencias del entorno competitivo.
2. Es importante plantear objetivos en relación a los diferentes puestos de trabajo, por lo que la administración del hotel debe considerar el rediseño en los puestos existentes en el hotel.
3. El análisis de la descripción de un puesto por medio de la evaluación del desempeño debe ser objetiva y clara, el personal que la realice debe contar con un criterio propio, imparcial y objetivo al momento de su realización.
4. La evaluación del desempeño puede ser realizada por el jefe inmediato en cada departamento, luego analizar el resultado con la administradora del hotel, para posteriormente coordinar las necesidades que puedan surgir.
5. Aunque el desempeño en general del hotel se encuentra en un porcentaje aceptable, la administración debe estudiar la posibilidad de incentivar a los colaboradores, por desmotivación en algunas personas evidenciada en la evaluación de desempeño.
6. Se sugiere especialmente a la administradora de Hotel “La Colonia” que las tareas que se realizan en la administración sean distribuidas de acuerdo a la funcionalidad de los puestos, por carga de trabajo en la administración que competen al departamento de contabilidad evidenciada en la evaluación de desempeño.
7. Se propone programar capacitaciones periódicas para mantener el óptimo desempeño en los colaboradores de Hotel “La Colonia”

8. Es conveniente una mayor supervisión en las áreas de lavandería y cocina, ya que en los resultados individuales de la evaluación del desempeño estas se encuentran en un desempeño regular.

9. La contratación de un Encargado de restaurante es evidente en Hotel “La Colonia”, de esta manera se mantendrá el estándar de calidad en el lugar y los colaboradores tendrán a quien dirigirse ante cualquier eventualidad.

Referencia Bibliográfica

- Arias, F. (2001). *Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño*. (5ta edición). México: Trillas, S.A.
- Arias, G. (1980). *Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño*. México: Trillas S.A.
- Chiavenato, I. (1988). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc. Graw Hill.
- Curso Propedéutico Séptima Cohorte. (2012). *Guía de elaboración diagnóstico administrativo de Administración de Empresas*. Mazatenango, Such., GT.: USAC. CUNSUROC.
- De Cenzo, D. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. México: Limusa, S.A.
- Dessler, G. (1993) *Administración de Personal*. (4a Ed.). México: Prentice-Hall/Hispanoamericano.
- Dessley, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. (11 Ed.) México: Pearson Educación.
- Dessley, G., & Varela Juárez, R. (2011) *Administración de Recursos Humano: Enfoque latinoamericano*. México: Pearson Educación.
- Flippo, E. (1993). *Principios de Administración*. México: Mc. Graw Hill.
- Galicia, A. (1980). *Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño*. México: Trillas S.A.
- Gary, D. (2001). *Administración de Personal* (8a. Ed.). México D.F.: Pearson Educación.
- Gómez, R. (1992) *Administración de personal*. Caracas, Ve.: Panapo.
- GOOGLE MAPS. (s.f.). Ubicación geográfica de Hotel "La Colonia". Recuperado el 22 Mayo de 2012, de <https://www.google.com.gt/maps/place/Hotel+La+Colonia/@14.575357,91.641641,17z/data=!3m1!4b1!4m2!3m1!1s0x858eedcc245db02f:0x9111ae7768d42973>
- Graham, H. (1991). *El Comportamiento Empresarial*. Colombia: Legis.
- Guatemala, Cámara de Turismo (2004). *Política Nacional Para el Desarrollo Turístico de Guatemala*. Guatemala Gt.: CAMTUR.
- Guatemala, Contraloría General de Cuentas. (s.f.). *Impuesto Único Sobre Inmuebles*. Gt. Recuperado en septiembre 2013 de <http://contraloria.gob.gt/idocs/ilegley/LEY%20DEL%20IMPUESTO%20UNICO%20SOBRE%20INMUEBLES.pdf>

- Guatemala, Instituto Guatemalteco de Turismo. (2013). Ley Orgánica del INGUAT. Decreto 1,701 del Congreso de la República de Guatemala.
- Guatemala, Instituto Nacional de Estadística (2002). Población del municipio de San Sebastián Retalhuleu, XI censo de población y VI de habitación. Guatemala. Recuperado en Octubre 2012 de [http// www.ine.gob.gt/np](http://www.ine.gob.gt/np). XI
- Guatemala, Ministerio de Educación (2009). “Memoria de Labores. San Sebastián, Retalhuleu” Gt.: MINEDUC.
- Guatemala, Secretaria de Planificación y Programación de la Presidencia. (2010). Plan de Desarrollo, San Sebastian Retalhuleu. Gt.: Gobierno de Guatemala.
- Guatemala, Superintendencia de Administración Tributaria. (2012). Leyes e impuestos tributarios. Recuperado en mayo de 2013 de: <http://portal.sat.gob.gt/sitio/index.php/leyes/impuestos/decreto-10-2012.html>.
- Hotel "Astor". (s.f.). Tarifas y Servicios. Recuperado el 12 de Septiembre 2013, de <http://www.hotelastorguatemala.com/>
- Hotel “Eco Resort Samalá”. (s.f.) Tarifas y Servicios. Recuperado en Septiembre 2012 de [http//www.hotelecoresortsamala.com](http://www.hotelecoresortsamala.com)
- Hotel “La Colonia”. (s.f.). Tarifas y Servicios. Recuperado el 12 de Septiembre 2013, de <http://www.hotellacolonia.com/>
- Hotel Parador. (s.f.). Tarifas y Servicios Recuperado en Septiembre 2012 de [http// www.hotelparador.com](http://www.hotelparador.com)
- Hotel Posada de Don José. (s.f.) Tarifas y Servicios. Recuperado en Agosto 2012 de [http//www.hotelaposadadedonjose.com](http://www.hotelaposadadedonjose.com)
- Hotel Siboney (s.f). Tarifas y Servicios Recuperado en Septiembre 2012 de [http// www.hotelsiboney.com](http://www.hotelsiboney.com)
- Hurtado, J. (1998). Metodología de la Investigación Holística. (2a. Ed.) Caracas, Ve.: Fundación SYPAL.
- Koontz, H. (1989). Administración: Una perspectiva Global. (11ava. Ed.) México: Mc. Graw Hill.
- Martínez, C. (1998). Recursos Humanos: desempeño y evaluación. México D.F.: Trillas.
- Práctica Administración de Empresas. (2011). Diagnostico de la Condiciones Eco-Turísticas de los municipios de Retalhuleu y Suchitepéquez para el diseño de una estrategia de promoción. (P.A.E. 1). Mazatenango, Such. Gt.: USAC. CUNSUROC. Carrera Administración de Empresas.

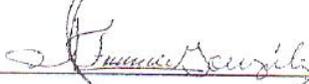
Ramírez, T. (1999). *Cómo Hacer un Proyecto de Investigación*. México: Carhel, C.A.

Reyes, P. A. (1991). *Análisis de Puestos*. México: Limusa.

Sabino, C. (1994) *Como Hacer una Tesis*. Caracas, Ve.: Panapo.

Sigúí, N. (1998). *Introduccion a la Gerencia Social*. Gt: URL Pag. 64

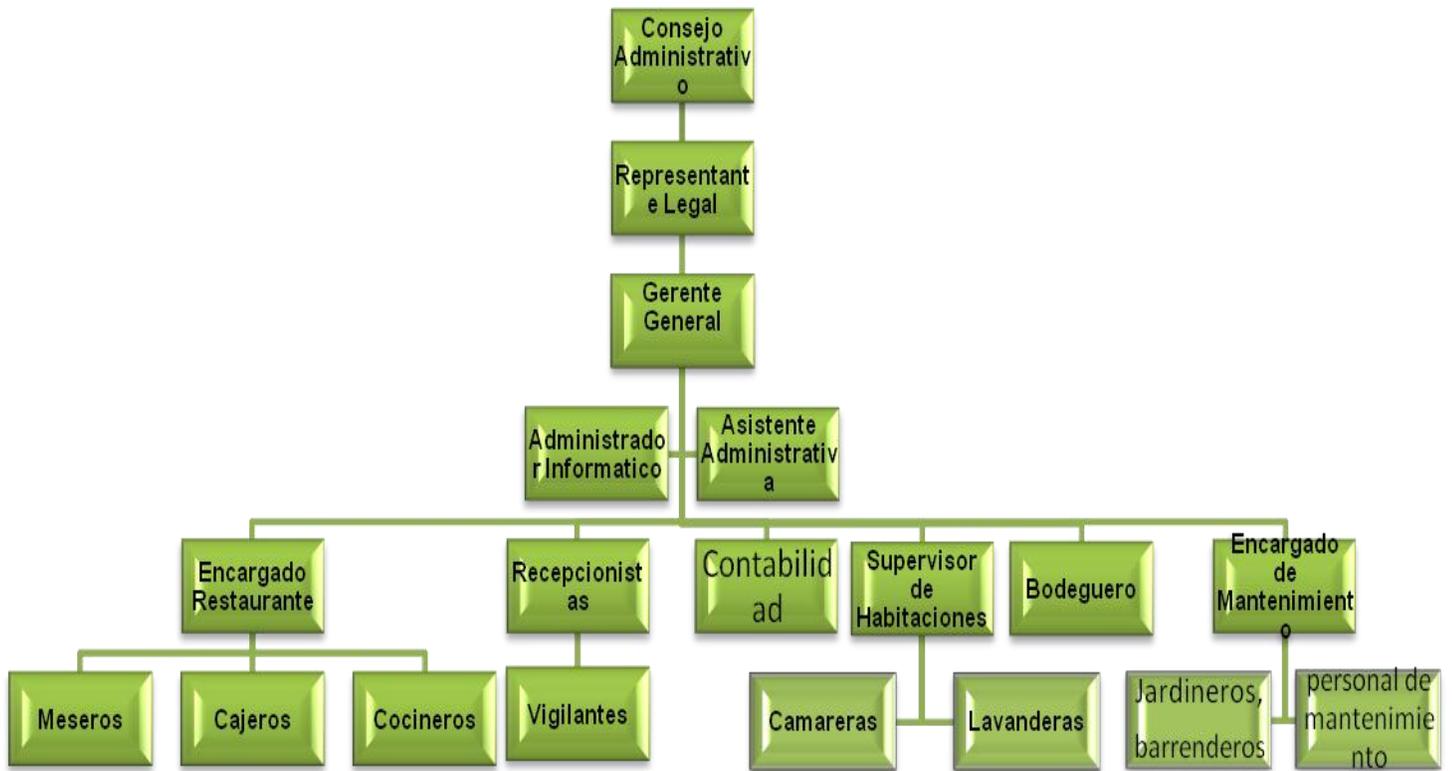
Stoner, J. (1989) *Administración*. (3a. Ed.) México: Prentice - Hall Hispanoamericana.

Vó.B.o.: 
Licda. Ana Teresa de González
Bibliotecaria



ANEXOS

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ORIGINAL HOTEL "LA COLONIA"



Fuente: Administración Hotel "La Colonia"



BOLETA DE ENTREVISTA No. 1

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA DIRIGIDA A ADMINISTRADORA DE HOTEL “LA COLONIA” UBICADO EN SAN SEBASTIAN, RETALHULEU

El objetivo de esta encuesta es conocer el estado actual de Hotel “La Colonia”

1. Información General:

- 1.1. ¿En qué fecha fue constituido Hotel “La Colonia” y como inicio sus labores?
- 1.2. ¿Cómo está constituido legalmente Hotel “La Colonia”?
- 1.3. ¿Cuál es la Misión y Visión de Hotel “La Colonia”?
- 1.4. ¿Cuántos departamentos ó áreas de trabajo existen en ésta institución?
- 1.5. ¿Qué valores aplica la institución?
- 1.6. ¿Qué políticas maneja la institución al interior de la misma y para cada departamento?
- 1.7. ¿Qué tipo de planificación utilizan, para alcanzar sus objetivos como institución?
- 1.8. ¿Cuentan con un organigrama específico?
- 1.9. ¿De qué manera se encuentran organizadas las secciones o departamentos de la institución?

- 1.10. ¿Qué elementos del diseño organizacional” son aplicados en Hotel “La Colonia”? Explique. División del trabajo, Especialización, Departamentalización, Autoridad de mando, Amplitud de control, Centralización, Descentralización?
 - 1.11. ¿Qué tipo de controles aplican en los departamentos o secciones de Hotel “La Colonia” en relación a recursos humanos, financieros, materiales y sistemas?
 - 1.12. ¿Cuál es el ambiente que ofrece Hotel “La Colonia” para la preferencia de sus visitantes?
 - 1.13. ¿Qué tipo de productos y servicios ofrece hotel “La Colonia”?
 - 1.14. ¿Cómo se realiza la planificación de actividades en Hotel “La Colonia”?
 - 1.15. ¿Cuál es el plazo en la planificación de actividades de Hotel “La Colonia”?
 - 1.16. ¿Existe la necesidad de contratar servicios adicionales como técnicos, profesionales o de mantenimiento para el funcionamiento Hotel “La Colonia”.?
 - 1.17. ¿Qué tipo de actividades de promoción realiza Hotel “La Colonia”?
 - 1.18. ¿Qué medios de difusión utiliza Hotel “La Colonia” para la atracción de clientes?
 - 1.19. ¿Qué tipos de fuentes de recomendación para obtención de clientes?
 - 1.20. ¿Cómo describe el ciclo de vida actual de Hotel “La Colonia”?
2. Administración de personal:
 - 2.1. ¿Existe departamento de Recursos Humanos en Hotel “La Colonia”?
 - 2.2. ¿Cuál es el número de empleados en Hotel “La Colonia”?

2.3. ¿Reciben capacitaciones los trabajadores? ¿Con qué frecuencia y en qué departamentos?

2.4. ¿Qué actividades realizan referente a la Educación, Salud y bienestar integral de los trabajadores?

2.5. ¿Cuenta la institución con perfiles de puesto para sus colaboradores?

2.6. ¿Cómo es el proceso de reclutamiento de personal que utiliza Hotel “La Colonia”?

2.7. ¿Cómo llevan a cabo el proceso de selección e inducción del nuevo empleado?

2.8. ¿Bajo qué criterios se calculan y determinan los salarios de los colaboradores?

2.9. ¿Cómo evalúan el desempeño de los trabajadores, o qué metodología aplican?

2.10. ¿De qué manera apoyan el desarrollo personal de sus trabajadores?

2.11. ¿Cómo fomentan las relaciones interpersonales dentro del área de trabajo?

2.12. ¿Con qué tradiciones ó costumbres cuenta la empresa?

2.13. ¿Qué sistemas de control utilizan con sus colaboradores?

3. Macroentorno de la institución:

3.1. ¿De qué manera el factor demográfico afecta el desarrollo de las actividades de Hotel “La Colonia”?

- 3.2. ¿Considera que existan algunas condiciones políticas que aporten o afecten el desarrollo de sus actividades?
- 3.3. ¿Qué aspectos sociales influyen para que cada una de las actividades que se desarrollen sean aceptadas por la comunidad?
- 3.4. ¿Cómo Hotel “La Colonia” aplica la responsabilidad social empresarial en el municipio de San Sebastián Retalhuleu o con sus colaboradores?
- 3.5. ¿Qué condiciones económicas (tasa de interés, inflación, tipo de cambio, aspectos salariales etc.) influyen en las actividades de Hotel “La Colonia”?
- 3.6. ¿Qué condiciones globales (tratados tlc, globalización, tics) le son de utilidad a Hotel “La Colonia”?
- 3.7. ¿Cómo describe las condiciones tecnológicas bajo las cuales trabaja Hotel “La Colonia”?
- 4. Microentorno**
- 4.1. ¿Quiénes son los proveedores de bienes y servicios de Hotel “La Colonia” para el óptimo desempeño del complejo?
- 4.2. ¿Qué empresas del entorno considera como competencia para Hotel “La Colonia”?
- 4.3. ¿Qué tipo de personas frecuentan Hotel “La Colonia”?
- 4.4. ¿En época escasa de huéspedes o usuarios del hotel que productos y/o servicios sustitutos consideran para subsanar la baja de visitantes?
- 4.5. ¿Existe algún factor o grupo de personas que ejerza presión o influya en las actividades de Hotel “La Colonia”?

Muchas gracias por su colaboración

Id y enseñad a todos



BOLETA DE ENTREVISTA No. 2

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA AL PERSONAL DE Hotel “La Colonia”

UBICADO EN SAN SEBASTIAN, RETALHULEU

Se presentan una serie de preguntas para conocer aspectos de la empresa solicitando su colaboración en responder las siguientes interrogantes.

1. DATOS GENERALES

1.1. Género :

1.1.1. Masculino

1.2) Femenino

1.2. Edad :

1.2.1. 18 a 23

1.2.2. 24 a 29

1.2.3. 30 a 35

1.2.4. 36 a 41

1.2.5. 42 o mas

1.3. ¿Lugar de residencia?

1.4. ¿Cual es su Profesión?

1.5. ¿Que puesto ocupa en la empresa?

1.6. ¿Cuántos años tiene de estar laborando dentro de la empresa?

1.7. ¿Qué idiomas son los que maneja?

2. Conocimientos generales de la empresa

2.1. ¿Cuál es la misión y visión de Hotel “La Colonia”

2.2. ¿Indique en que consiste el reglamento interno de trabajo en Hotel “La Colonia”?

- 2.3. ¿Cuáles son los valores que caracteriza la organización para guiar el comportamiento y la identificación del personal ante la empresa?
- 2.4. ¿Explique cómo está conformado el organigrama de Hotel “La Colonia”?
- 2.5. ¿Cómo considera el ambiente de trabajo con sus compañeros?
- 2.6. ¿Conoce todas las responsabilidades y funciones que debe cumplir como trabajador de Hotel “La Colonia”?
3. Talento Humano
- 3.1. ¿Cómo fue el proceso de reclutamiento al momento de formar parte de esta organización?
- 3.2. ¿Al iniciar su relación laborar en Hotel “La Colonia” se le dio a conocer cual sería su área de trabajo y quienes eran sus compañeros y jefe inmediato?
- 3.3. ¿Ha encontrado dificultades en la obtención de equipo y recursos para su buen desempeño laboral?
- 3.4. ¿En la empresa se realizan capacitaciones para alimentar el conocimiento laboral? ¿Indique Cuales?
- 3.5. ¿Indique con sus palabras cómo califica la relación laboral con su jefe inmediato? ¿Por qué?

Muchas gracias por su colaboración

Id y enseñad a todos

BOLETA DE ENTREVISTA No. 3



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS MANDOS MEDIOS EN LA ADMINISTRACION DE Hotel “La Colonia”

UBICADO EN SAN SEBASTIAN, RETALHULEU

1. Información General

- 1.1. Departamento que dirige _____
- 1.2. ¿Cómo puede definir la situación actual de Hotel “La Colonia” y cual es la perspectiva que persigue como organización? Explique
- 1.3. ¿Cuál es la situación legal que rige a Hotel “La Colonia” que leyes municipales, nacionales o extranjeras los rigen?
- 1.4. ¿Cuáles son las condiciones en las que Hotel “La Colonia” presta el servicio de transporte, a quienes va dirigido el servicio?
- 1.5. ¿Qué tipo de productos y/o servicios ofrece Hotel “La Colonia”?
- 1.6. ¿Cómo describe el ciclo de vida actual de Hotel “La Colonia”?

2. Macroentorno

- 2.1. ¿Cómo describe las condiciones tecnológicas bajo las cuales trabaja Hotel “La Colonia”?
- 2.2. ¿Cuál es la condición económica que presenta Hotel “La Colonia”?
- 2.3. ¿Qué condiciones globales (tratados tlc, globalización, tics) le son de utilidad a Hotel “La Colonia”?

3. Microentorno

- 3.1. ¿Quiénes son los proveedores bienes y servicios de Hotel “La Colonia” para el optimo desempeño del complejo?

- 3.2. ¿Qué empresas del entorno considera como competencia para Hotel “La Colonia”?
- 3.3. ¿Qué tipo de personas frecuentan Hotel “La Colonia”?
- 3.4. ¿En época escasa de huéspedes o usuarios del hotel que productos y/o servicios sustitutos consideran para subsanar la baja de visitantes?
- 3.5. ¿Cuál es la época de menor afluencia de clientes para el hotel?
- 3.6. ¿Qué tipo de actividades realizan en temporada baja?
- 3.7. ¿Cuál es la época de mayor afluencia de clientes para el hotel?
- 3.8. ¿Qué capacidad tiene el hotel para hospedar a los visitantes?
- 4. Administración Estratégica**
 - 4.1. ¿Conocen la visión y misión los trabajadores de Hotel “La Colonia”?
 - 4.2. ¿Qué valores se ven reflejados en el personal de Hotel “La Colonia”?
 - 4.3. ¿Existen objetivos, estrategias y políticas plasmadas en un plan estratégico en Hotel “La Colonia”?
 - 4.4. ¿Qué tipo de planes realiza Hotel “La Colonia”?
 - 4.5. ¿Aplican la responsabilidad social empresarial en Hotel “La Colonia”?
- 5. Estructura Organizativa**
 - 5.1. ¿La estructura organizacional de Hotel “La Colonia” es conocida por los trabajadores?
 - 5.2. ¿Qué elementos del diseño organizacional de Hotel “La Colonia” son aplicados? Explique. División del trabajo, Especialización, Departamentalización, Autoridad de mando, Amplitud de control, Centralización, Descentralización.
 - 5.3. ¿Cómo realizan las tareas los colaboradores que se encuentran a su cargo?
 - 5.4. ¿Quién es el encargado de resolver situaciones complejas en el departamento a su cargo?
- 6. Administración de personal**
 - 6.1. ¿Cómo aplican el proceso de contratación del personal?

- 6.2. ¿Existe un plan de prestaciones laborales en Hotel “La Colonia”?
- 6.3. ¿Cuál es el número de empleados en su departamento?
- 6.4. ¿Con que frecuencia reciben capacitaciones los trabajadores que laboran en su departamento?
- 6.5. ¿Qué tipo de controles aplica en su departamento para el buen manejo y desempeño de recursos humanos, financieros, materiales y sistemas?
- 6.6. ¿Cómo se concentra el control empresarial en los diferentes departamentos de Hotel “La Colonia”?

Muchas gracias por su colaboración

Id y enseñad a todos

BOLETA DE ENTREVISTA No. 4



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA A LOS CLIENTES DE Hotel “La Colonia”
UBICADO EN SAN SEBASTIAN, RETALHULEU

1. ¿Se ha hospedado anteriormente en Hotel “La Colonia”? ¿Con que frecuencia?
2. ¿Por que medio contacto a Hotel “La Colonia”?

2.1 Agencia de Viajes	
2.2 Amigos	
2.3 Internet	
2.4 Cliente Habitual	
2.5 Otros (Indique)	

3. ¿Que razón lo motivo a seleccionar Hotel “La Colonia” para su estadía?

3.1 Negocios	
3.2 Familiar	
3.4 Ocio	
3.5 Otros Indique	

4. ¿Qué impresión tiene de las tarifas aplicadas en Hotel “La Colonia”?

4.3) Altas 4.1) Aceptables 4.4) Bajas

5. ¿Cómo califica la atención eficiencia y amabilidad al realizar su reservación registro y estadía en el hotel?

5.1) Excelente 5.2) bueno 5.3) Mejorable 5.4) Deficiente

6. ¿Qué impresión tiene de la decoración, limpieza, comodidad, funcionalidad y mantenimiento de hotel “La Colonia”?

6.1) Excelente 6.2) bueno 6.3) Mejorable 6.4) Deficiente

7. ¿Cómo califica los siguientes servicios de Hotel “La Colonia”?

Área	Excelente	Bueno	Mejorable	Deficiente	No lo utilizo
7.1 Restaurante					
7.2 Bar					
7.3 Servicio de habitación					
7.4 Servicio de Alberca					
7.5 Calidad y rapidez del servicio					
7.6 Contenido y presentación del menú					
7.7 Precios de platillos y bebidas					
7.8 Otros (indique)					

8. ¿Qué otros servicios considera que deberían incluirse en Hotel “La Colonia”?

8.1) Spa

8.2) Gimnasio

8.3) Discoteca

8.4) Show artístico

8.5) otros (indique)

9. ¿Qué recomendación le daría a la administración de Hotel “La Colonia”?

Muchas gracias por su colaboración

Id y enseñad a todos

Cuestionario para descripciones y especificaciones de puestos del personal de
Hotel "La Colonia"

I. Datos personales:

- a. Nombre y apellidos completos**

II. Datos generales del puesto

- a. Lugar de Trabajo**

- b. Jornada de Trabajo: (Días y horas)**

De: _____ A: _____ Horas laboradas: _____

De: _____ A: _____ Horas laboradas: _____

De: _____ A: _____ Horas laboradas: _____

- c. Tipo de Jornada:**

1. Diurna:
2. Nocturna:
3. Mixta:
4. Rotativa:

- d. Indique el nombre de su puesto actual:**

- e. Indique el nombre de su jefe inmediato y el nombre del puesto que el desempeña:**

III. Tareas que realiza en el puesto que ocupa

Describa claramente las tareas que realiza diariamente empezando por las más importantes y que le absorbe más tiempo. Luego indique aquellas tareas o actividades que realiza frecuentemente (solo las hace una vez por

semana, mensualmente, anualmente, etc.). Indique las tareas eventuales y ocasionales.

a. Ejercidas: _____

IV. Responsabilidad y condiciones del puesto

a. Responsabilidad económica:

Indique si en el desarrollo del trabajo, el puesto maneja o tendrá bajo su responsabilidad bienes muebles (maquinaria y equipo) o inmuebles, valores, efectivo, documentos y datos confidenciales. Esta sección debe mostrar el grado de responsabilidad económica que tiene el puesto en caso de tomar una mala decisión.

1. Materiales: _____

2. Bienes Inmuebles

Valores y Efectivo (dinero):

3. Documentos, datos generales y técnicos confidenciales:
Indique si para realizar sus tareas utiliza vehículo, especificando tipo y propósito de su uso: _____

4. Ninguno: _____

b. Responsabilidad por Supervisión:

1. Ejercida: Cite los puestos y número de personas que están directa e indirectamente bajo su supervisión. Quien no tiene personal bajo su responsabilidad no debe completar esta sección:

Nombre de los puestos	No de personas	Directamente	Indirectamente

2. No tengo personal a mi cargo:

c. Condiciones de Trabajo:

1. Indique con una "X" el (los) lugar (es) donde realiza su trabajo:

- a. Oficina privada _____
- b. Oficina compartida _____
- c. Taller _____
- d. Recepción _____
- e. Bodega _____
- f. Jardines _____
- g. Piscina _____
- h. Cocina _____
- i. Habitaciones _____
- j. Restaurante _____
- k. Otro _____

a. Especifique: _____

1.1 En caso que su horario de trabajo sea compartido en dos lugares diferentes, por favor indique el porcentaje de tiempo que ocupa en cada uno, ejemplo: 80 % en oficina y 20 % campo o el número de horas que ocupa en cada uno. Ejemplo 6 en oficina y 2 en campo.

2. Indique con un "X" si en su ambiente de trabajo, se dan uno o más de las siguientes condiciones (en forma constante)

- a. Ruido Excesivo _____
- b. Iluminación deficiente _____
- c. Exposición al sol y lluvia _____
- d. Malos olores _____
- e. Frio Excesivo _____
- f. Otros: _____

a. Especifique: _____

3. Indique con una "X" los riesgos (constantes) a los que está expuesto en el desarrollo de sus tareas:

- a. Caídas
- b. Golpes
- c. Accidentes de transito _____
- d. Agresiones físicas _____
- e. Agresiones verbales _____
- f. Cortaduras _____
- g. Raspaduras _____
- h. Otros: _____

a. Especifique: _____

4. Indique con una "X" si cuenta con el equipo necesario en caso de una emergencia:

a. Planta eléctrica _____

b. Botiquín de primeros Auxilios _____

c. Camillas _____

d. Extintores _____

e. Hidrantes _____

f. Manguera contra Incendios _____

g. Rutas de evacuación _____

h. Otros _____

a. Especifique: _____

d. Esfuerzo:

1. Indique con una "X" la posición en que realiza la mayor parte de su trabajo:

a. Sentado _____

b. De pie _____

c. Caminando _____

2. Indique con una "X" los tipos de esfuerzo físico que realiza en el desarrollo de sus tareas:

a. Levantar y transportar objetos pesados

b. Caminar largas distancias _____

c. Atención visual prolongada _____

d. Manejar largas distancias _____

e. Otros _____

a. Especifique: _____

3. Indique con una "X" el esfuerzo mental requerido para realizar su trabajo:

a. Elaborar planes de trabajo en plazos determinados _____

b. Elaborar programas de trabajo _____

c. Elaborar presupuestos _____

d. Elaborar cuadros estadísticos _____

e. Efectuar cálculos matemáticos _____

f. Redactar informes _____

g. Diseñar procedimientos _____

h. Otros:

a. Especifique: _____

e. Relaciones personales:

Indique los departamentos, puestos, personas o entidades con las que usualmente se relaciona en el desempeño de sus labores, tanto dentro como fuera de la institución:

1. Internas: (Dentro de la institución):

Externas: (Fuera de la institución):

Nombre y firmas del empleado

Nombre Completo: _____

Firma: _____

Fecha: _____



USAC
TRICENTENARIA
 Universidad de San Carlos de Guatemala
 Centro Universitario de Suroccidente -CUNSUROC-
 Mazatenango, Suchitepéquez

Mazatenango, 22 de abril de 2015

M.Sc:
 Bernardino Hernández Escobar
 Coordinador de Carrera
 Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas
 Centro Universitario de Suroccidente

Respetable M.sc. Hernández Escobar

Atentamente nos dirigimos a usted para informarle en calidad de integrantes de la Terna Evaluadora, que practico la evaluación de la fase 4, presentación y defensa del informe individual final del estudiante T.A.E. Juan Felipe Perussina Castillo, carnet 200131341 en su trabajo denominado **Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado** tema: "Diseño de un Manual de Descripción por puestos y modelo de evaluación de desempeño para el Hotel La Colonia, Retalhuleu". Informamos que se plantearon las correcciones respectivas que a criterio de cada evaluador fueron ejecutadas a satisfacción de la Terna Evaluadora.

En virtud de lo anterior, la Terna Evaluadora solicita a la autoridad correspondiente proseguir con el trámite respectivo. Sin otro particular nos suscribimos de usted, atentamente

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

M.Sc. Eddie Rodolfo Maldonado Rivera
 Presidente

Lcda. Cindy Marioly Domínguez Miranda
 Secretaria

Lcda. Mercedes Barrera Castañeda
 Vocal

RECIBIDO 24 ABR 2015

c.c. CEPsAE



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Suroccidente - CUNSUROC -
Mazatenango, Suchitepéquez

Ref. CDI/01-15-4

Mazatenango, julio 20 de 2015.

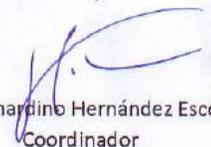
Dra.
Alba Ruth Maldonado de León
Directora
Centro Universitario de Suroccidente
Mazatenango, Suchitepéquez.

Respetable Directora:

Atentamente me dirijo a usted, para informarle que habiéndose cumplido con lo estipulado en el Artículo 64 del Normativo del Ejercicio Profesional Supervisado de la Carrera de Administración de Empresas, se recibió la carta correspondiente, en donde consta haberse efectuado las correcciones indicadas por la terna evaluadora en la presentación y defensa del informe final titulado: **Diseño de un Manual de Descripción de Puestos y Modelo de Evaluación de Desempeño para el Hotel "La Colonia"**, por lo que **APRUEBA** el informe final del T.A.E. **Juan Felipe Perussina Castillo**, quien se identifica con número de carné **200131341** y lo traslada a la Dirección de este Centro Universitario para la orden de impresión correspondiente.

Agradeciendo de antemano su fina atención a la presente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


MSc. Bernardino Hernández Escobar
Coordinador
Carrera de Administración de Empresas



c.c. CEPsAE
Estudiante
Archivo

*Recibido
Alba Ruth Maldonado
21/07/2015
14:43*



CUNSUROC/USAC-I-25-2015

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE,
Mazatenango, Suchitepéquez, veintisiete de julio de dos mil quince.-----

Encontrándose agregados al expediente los dictámenes de la Terna Evaluadora y Coordinador de Carrera, SE AUTORIZA LA IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN: "DISEÑO DE UN MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y MODELO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PARA EL HOTEL "LA COLONIA", del estudiante: **Juan Felipe Perussina Castillo**, carné 200131341 de la carrera Licenciatura en Administración de Empresas.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

DRA. ALBA RUTH MALDONADO DE LEÓN
DIRECTORA



/gris