



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA
FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS

T.Mon
658.402
R621
2010

TESINA PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO DE SISTEMAS:



Propuesta de Manual de Funciones del Hotel Seminole Plaza,
Ubicado en la Ciudad de Managua.

PRESENTADO POR

Jorge Octavio Rivera Castillo 2003-18841

TUTOR

Mba. Dora Gómez Jaime

Managua, Junio – Octubre 2010

Carta de Aprobación de Tema



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS
DECANATURA

Managua, 30 de Agosto 2010

Bra. Karen Alicia Santamaría Rodríguez
Br. Jorge Octavio Rivera Castillo
Br. Samuel Ríos Huembés
Sus manos:

Muy apreciables Brs.:

Por medio de la presente se les comunica que el tema de tesina titulado: "PROPUESTA DE UN MANUAL DE FUNCIONES DEL HOTEL SEMINOLE PLAZA, UBICADO EN LA CIUDAD DE MANAGUA"; cumple con los requisitos y normativas establecidos para la evaluación de los cursos de graduación, como forma de culminación de estudios por lo que queda oficialmente aprobado. El tutor responsable es la MBA. Dora Gómez Jaime.

Atentamente.

Lic. Carlos Alberto Sánchez Hernández.

Decano.

Cc: Mba. Dora Gómez Jaime
FCS Archivo

Tutor

Dedicatoria

A Dios, por brindarme la dicha de la salud, bienestar físico y espiritual.

A mi madre, por su esfuerzo, amor y apoyo incondicional, a lo largo de mi formación tanto personal como profesional.

A mis docentes, por brindarme su guía y conocimientos a lo largo mi carrera y en el desarrollo de esta tesina.

Agradecimientos

Quiero agradecer sinceramente a:

Maestra Licencia Dora Gómez Jaime, mi Tutora, por su guía, consejos y dedicación en la realización de esta Tesina.

Licenciado Ariel Somarriba, Gerente General de Seminole Plaza, por abrir las puertas del Hotel Seminole y brindar la información necesaria para la elaboración del presente documento.

Licenciada Carolina Conrado, Gerente de Recursos Humanos de Seminole Plaza, por su tiempo y apoyo incondicional.

También me gustaría agradecer a los profesores de la Facultad de Ciencias y Sistemas, por años de enseñanzas, tanto en el campo de la ciencia, como en lecciones de vida, y que directa e indirectamente han aportado a mi formación profesional y personal.

Resumen

El presente documento presenta el trabajo final **“Propuesta de Manual de Funciones para el Hotel Seminole Plaza”**. Para su elaboración se realizó un estudio del manual de funciones y estructura organizacional existentes, se realizó entrevista al gerente XXXXXXX, para conocer el giro del negocio del Hotel, su reseña y generalidades. Se aplicaron cuestionarios para recopilar información relacionada con las actividades que se realizan en cada puesto de trabajo.

A partir del análisis se elaboró la propuesta que contempla los antecedentes que han dado origen a la existencia del Hotel, Estructura Orgánica, organigrama y las fichas ocupacionales.



Tabla de contenido

Introducción.....	1
Justificación.....	2
Objetivo General.....	3
Objetivos Específicos.....	4
PARTE I - ANÁLISIS DE LA SITUACION ACTUAL	5
Misión y Visión.....	6
1.2. Estructura Organizacional y Niveles de Jerarquía:.....	7
1.3. Gerencias:.....	8
1.4. Puestos contenidos en el manual de funciones actual:.....	11
1.5. Resumen.....	14
PARTE II - PROPUESTA DE MANUAL DE FUNCIONES	16
2.1. Antecedentes del Hotel.....	17
2.2 Base Legal.....	18
2.3 Misión y Visión.....	19
2.4 Principios o Valores.....	20
2.5.1 Modelo de Estructura Organizativa.....	21
2.5.2 Estructura Orgánica.....	23
2.6. Descripción de las Unidades Orgánicas.....	24
2.6.1. Gerencia General.....	24
2.6.2. Unidades de Staff.....	24
2.6.3. Gerencia de Operaciones.....	25
2.6.4. Gerencia de Alimentos y Bebidas.....	25
2.6.5. Gerencia de Mercadeo y Ventas.....	27
2.6.6. Gerencia Administrativa Financiera.....	27
2.6.7. Gerencia de Recursos Humanos.....	28
2.7. Platilla de Puestos (Actual y Propuesta).....	29
2.8. Fichas Ocupacionales.....	33
Gerencia General y Staff.....	33
Gerencia de Operaciones.....	43
Gerencia de Alimentos y Bebidas.....	65



Gerencia de Mercadeo y Ventas	97
Gerencia Administrativa Finandiera	106
Gerencia de Recursos Humanos.....	137
2.9 Alcance	142
CONCLUSIONES	143
RECOMENDACIONES	144
GLOSARIO DE TERMINOS	145
BIBLIOGRAFIA.....	158
Anexos.....	149
Anexo 1 – Estructura Orgánica de Hotel Seminole.....	149
Anexo 2 – Guía de Entrevista a Gerente General del Hotel Seminole Plaza.....	150
Anexo 3 – Cuestionario a Empleados	151
Anexo 4 – Cálculo de la muestra por conglomerados.....	153
Anexo 5 – Guía de Entrevista para Diseño de Puesto Nuevos.....	154



Introducción

El Manual de Funciones es una herramienta básica que facilita el aprendizaje de la empresa y proporciona orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, pues es una fuente de información para dirigir el esfuerzo del empleado, y de esta manera mejorar la optimización de los resultados. De igual manera es un poderoso insumo para la implementación de los Sistemas de Gestión de Recursos Humanos.

Actualmente el Hotel Seminole Plaza, cuenta con un Manual de Funciones desactualizado y desordenado.

La realización de esta Propuesta de Manual de Funciones se desarrollo en varias etapas: Se realizó entrevista al Gerente General, con el fin de obtener información detallada y precisa acerca del funcionamiento de las distintas áreas que conforman el hotel y se analizó la Estructura Orgánica y Manual de Funciones actuales de Seminole. Se aplicó cuestionario con el fin de recolectar información relevante sobre los diferentes Puestos.

Con la información recolectada se elaboró el presente documento, el cual se estructura:

- Introducción
- Justificación
- Objetivos
- Análisis de la Situación Actual
- Propuesta de Manual de Funciones



Justificación

El Hotel Seminole cuenta con una Estructura Organizacional y un Manual de Funciones este último elaborado durante el año 2009 , desde su creación no ha sido revisado y en la actualidad se han creado y modificado cargos, los cuales han sido incorporados de manera inadecuada al manual existente. Lo que conlleva a tener un Manual de Puestos y estructuras desactualizadas.

El no poseer un Manual de Funciones actualizado con la información necesaria puede generar problemas en los procesos administrativos tales como: Inducción, evaluación al desempeño, capacitación, retribución, lo que dificultaría el cumplimiento metas por áreas operativas. Por lo que es de mucha necesidad contar con un Manual de Funciones actualizado, del que se puedan derivar Plan de Capacitación, Sistema de Evaluación al Desempeño, entre otros. Esta situación demanda que el Hotel realice acciones encaminadas a la revisión, mejora y ordenamiento de la información actual del manual.

El fin de este trabajo es elaborar para el Hotel Seminole Plaza una Propuesta de Manual de Funciones que sirva como herramienta básica para el buen funcionamiento del Hotel, permitiendo que el personal de nuevo ingreso tenga conocimientos sobre la organización y sus funciones a realizar y el personal existente le sirva de recordatorio de sus funciones.

Algunos de los beneficios que se espera que la empresa pueda obtener al contar con el Manual de Funciones son:

1. Tener un documento formal de referencia, al cual poder recurrir al momento de inducir a un nuevo personal.
2. Facilitar el logro de los objetivos de la empresa, definiendo el contenido de cada puesto para llevar a cabo funciones o actividades en particular.
3. Mejorar la coordinación interna de la empresa.
4. Distribuir de manera eficiente el trabajo.



5. Evitar duplicidades de trabajo.
6. Influir en el mejoramiento de la calidad.



Objetivo General

Diseñar una propuesta de Manual de Funciones del Hotel Seminole que contribuya al mejoramiento de la administración del Recurso Humano de dicho Hotel.

Objetivos Específicos

- Estudiar la Estructura Organizacional existente del Hotel Seminole
- Analizar El Manual de Funciones Actual del Hotel Seminole.
- Elaborar Propuesta de Manual de Funciones del Hotel Seminole.



PARTE I - ANÁLISIS DE LA SITUACION ACTUAL

Para estudiar la Estructura Funcional actual de Hotel Seminole, se realizó un Estudio Exploratorio, que tuvo como fin encontrar insumos para la elaboración de una propuesta de Manual de Funciones del Hotel Seminole.

1. Se realizó una revisión y análisis de la información actual del Hotel Seminole (Manual de Funciones de Hotel Seminole y Estructura Organizativa (Anexo 1).
2. Se realizó una entrevista al Gerente General de Seminole Plaza, con el fin de ampliar nuestros conocimientos sobre la estructura actual del Hotel, la razón de ser de cada una de las Gerencias y las relaciones entre las misma (Anexo 2: Guía de Entrevista a Gerente General Seminole Plaza)
3. Se aplicó un cuestionario a 85 trabajadores, para el levantamiento de información relevante de los Puestos. (Anexo 3: Cuestionario a Empleados, Anexo 4: Calculo de Muestra por Conglomerados)
4. Se realizó Entrevista a personal de los puestos que no estaban definidos en el Manual actual (Anexo 5: Guía de entrevista para diseño de puestos nuevos)

Los resultados obtenidos después del análisis de la información son:



Misión y Visión

1.1.1 Misión:

Proporcionar confort, bienestar y servicios esenciales a nuestros clientes con el propósito que su estadía en el hotel sea placentera y se sienta como en su casa, con la más cálida atención.

1.1.2 Visión:

Servicio excepcional y personalizado, superando las expectativas de nuestros clientes, siendo líderes en el mercado hotelero nacional.



1.2. Estructura Organizacional y Niveles de Jerarquía:

En las Estructura Orgánica Actual se aprecian 3 niveles Jerárquicos, un primer nivel de Gerencia General, un segundo nivel llamado Gerencias y un tercer nivel de Departamentos (Anexo 1).

El Organigrama Actual define 5 Gerencias y un área de Seguridad:

- Gerencia de Operaciones
- Gerencia de Alimentos y Bebidas
- Gerencia de Contraloría
- Gerencia de Mercadeo y Ventas
- Gerencia de Recursos Humanos
- Seguridad

Esta estructura Organizacional muestra una combinación de Estructura Funcional y de Puestos. En vista que en la actualidad existe una simbiosis de ambas estructuras, reflejada en un Organigrama en el que se presentan Puestos y Unidades Administrativas indistintamente.

En el 3er nivel Jerárquico se presentan Unidades administrativas, con excepción de las Gerencias de Mercadeo y Ventas, Recursos Humanos y Seguridad, que presentan puestos en su tercer nivel.

De igual manera cabe mencionar que “Informática” está contenida en la Gerencia de Operaciones, sin embargo atiende a todo el personal del Hotel, así como los huéspedes que necesiten de sus servicios.



1.3. Gerencias:

Según el gerente general del hotel debe de existir 2 Áreas sustantivas, estas son “Alimentos y Bebidas” y “Habitaciones”, porque son el giro de negocio y las generadoras de ingresos. El Hotel Seminole cuenta con menos de 100 Habitaciones, y lo que se conoce en los grandes hoteles como “Gerencia Cuartos” o “Gerencia de Habitaciones” pasó a llamarse Gerencia de Operaciones, esta se encarga de las funciones mantenimiento, de atención de habitaciones y otras actividades operativas de cara a la atención directa con al Huésped.

1.3.1. Gerencia General:

Representa la Dirección Superior y es la encargada de planificar, coordinar y dirigir junto con las gerencias funcionales las políticas del Hotel, es también responsable de los resultados de las operaciones y todo lo que respecta al buen funcionamiento del mismo.

1.3.2. Gerencia de Operaciones:

Es la encargada de ejecutar los Servicios de Alojamiento, que implica desde las reservaciones, recepción en el aeropuerto, traslado del Huésped, recepción en casa, el registro y los pagos que esto implica. Actualmente cuenta con las áreas de: Ama de llaves, reservaciones, mantenimiento, recepción e informática.

El Departamento llamado “Ama de Llaves” encargado de la limpieza diaria de las habitaciones, salones para eventos, áreas públicas, oficinas de empleados, baños, áreas internas. El Área de Mantenimiento brinda servicios de Electricidad, refrigeración, pintura y piscina a las áreas públicas internas y externas del Hotel. El Área de informática, que brinda servicios, tanto a los huéspedes y clientes como a los Departamentos internos.



1.3.3. Gerencia de Alimentos y Bebidas:

Se encarga de seleccionar, diseñar, y elaborar los productos alimenticios, con la respectiva proyección y administración de los costos derivados. También se encarga de planificar, dirigir, coordinar y supervisar los eventos a desarrollarse dentro de la organización.

Cuenta con 3 áreas o Departamentos: Cocina, banquetes y restaurante y bar.

Cocina: es la encargada del proceso de producción (elaboración de alimentos),

Banquetes: se encarga de ofrecer servicios de Banquetes o Eventos a través del Capitán de Banquetes, en conjunto con personal sub contratado para eventos.

Restaurante y Bar, que es donde se brinda a los huéspedes los Alimentos y Bebidas, incluye los servicios de Meseros, Bartenders y Servicio a las Habitaciones (Room Service).

1.3.4. Gerencia de Contraloría:

Se encarga de planificar, organizar y coordinar a nivel interno las actividades administrativas financieras del Hotel. Tiene a su cargo la elaboración de Estados Financieros, consolidado, ingresos, egresos, elaboración de presupuestos Anuales, Cierre fiscal del periodo y Registros Contables. De igual manera es la encargada de gestionar las adquisiciones de productos y servicios que demandan los diferentes Departamentos del Hotel y administrar bodega.

Una particularidad de esta Gerencia, es que cuenta con auditores de ingresos, que supervisan del flujo de ventas por el día y por la noche, comparando día a día los ingresos que entran al Hotel.

Los Departamentos que la conforman son: Contabilidad, compras, almacén y costos



1.3.5. Gerencia de Mercadeo y Ventas:

Se encarga de coordinar, crear y dirigir la Investigación de Mercados, las estrategias de Marketing. Dirige el Plan de Ventas de las Empresa con el objetivo de maximizar las utilidades.

Cuenta con dos Departamentos: Ejecutivos de Ventas y ejecutivo de banquetes.

Departamento Ejecutivo de ventas: Encargada se que realicen ventas en la calle con los clientes para temas de alojamientos, que pueden o no llevar eventos, pero su principal razón es incrementar las ventas por alojamiento.

Departamento de Ejecutivos de Banquetes: Se encarga de recibir solicitudes desde afuera, a través de llamadas telefónicas y generalmente se tratan de actividades sociales.

1.3.6. Gerencia de Recursos Humanos:

Es la encargada de planificar, organizar y coordinar las actividades relacionadas con el Recurso Humano y las relaciones laborales de la organización. Elabora políticas y procedimientos de contratación, programas de formación profesional, compensación, seguridad, bienestar y servicios sociales y de otros asuntos que afecten al personal.

1.3.7. Área de Seguridad:

Es la encargada de velar por la seguridad de huéspedes, clientes, empleados e instalaciones del Hotel, a través de la implementación de controles que contribuyan a minimizar los riesgos de criminalidad y vandalismo, coordinado con los oficiales de Seguridad. Funciona con supervisores y oficiales de seguridad, en 3 turnos de 8 horas.



1.4. Puestos contenidos en el manual de funciones actual:

Existe en el hotel Seminole existe actualmente manual de funciones elaborado en el 2009, el que fue analizado encontrando:

1.4.1. Estructura:

En el Manual de Funciones presenta 6 Divisiones lo que contradice el organigrama que aparecen 5 gerencias y un área de seguridad.

- División de Alimentos y Bebidas
- División de Mercadeo y Ventas
- División de Cuartos
- División de Recursos Humanos
- División Administrativa
- División de Administración

1.4.2. Divisiones:

- División de Alimentos y Bebidas: La única diferencia de esta División con la Gerencia de Alimentos y Bebidas anteriormente descrita, es que Restaurante y Bar se mencionan como Departamentos separados. Los Departamentos que la Comprenden son: Banquetes, Restaurante, Bar y Cocina. Existen 15 puestos en sus 4 Departamentos y dualidades en las líneas de Mando en varios de estos puestos.

Los puestos que existen actualmente:

- Gerente de Alimentos y Bebidas
- Capitán de Banquetes
- Capitán de Meseros
- Mesero
- Cajero y Bartender
- Chef Ejecutivo
- Sous Chef
- Carnicero



- Pastelero
 - Cocinero Caliente
 - Cocinero Frío
 - Cocinero Desayunador
 - Ayudante de Cocinero
 - Supervisor de Steward
 - Steward
-
- División de Mercadeo y Ventas: En esta División se describen 4 puestos en 2 Departamentos “Ventas” e “Informática”. Estos Departamentos no están contenidos en el Organigrama. En el caso de “Ventas” contiene a los “Ejecutivos de Ventas” y “Ejecutivos de Banquetes”. Informática Hace Referencia al mismo Puesto descrito en la Gerencia de Operaciones. Los puestos descritos son:
 - Gerente de Mercadeo y Ventas
 - Ejecutivo de Ventas
 - Ejecutivo de Banquetes
 - Soporte Técnico de Comunicación e Informática
-
- División de Cuartos: Esta División es la que en el Organigrama aparece como “Gerencia de Operaciones”. Están definidos 12 Puestos divididos en 3 Departamentos, Recepción, Ama de Llaves e Informática. Los Puestos que se definen son:
 - Gerente de Cuartos
 - Supervisor de Recepción
 - Cajero Recepcionista
 - Coordinador de Reservas
 - Bellboy
 - Supervisor de Limpieza
 - Operador de Limpieza



- Ama de Llaves Ejecutiva
 - Supervisor de Camareras
 - Camarera Diurna
 - Camarera Nocturna
 - Soporte Técnico de Comunicación e Informática
-
- División de Recursos Humanos: Esta División presenta un único departamento llamado “Personal” y se describen 2 Puestos :
 - Responsable de Recursos Humanos
 - Asistente de Responsable de RRHH
-
- División Administrativa: Se describen 5 puestos en un solo Departamento “Mantenimiento”. Los Puestos descritos son:
 - Jefe de Mantenimiento
 - Electricista
 - Refrigeración
 - Pintura y Piscina
 - Fontanería
 - Jardinería
-
- División de Administración: Se describen 3 puestos en un solo Departamento “Seguridad”. Los puestos descritos son:
 - Jefe de Seguridad
 - Supervisor de Seguridad
 - Oficial de Seguridad



1.5. Resumen

En el Manual de Funciones existentes no se especifica el superior inmediato de cada Puesto, únicamente se refleja a quién reporta el ocupante del mismo, y en muchas de las descripciones existentes, un Puesto reporta a 2 o más Puestos, en algunos casos. Los puestos operativos reportan directamente a un Gerente específico o al Gerente General y no a sus Jefes inmediatos.

Cabe destacar como principales hallazgos del análisis del Manual de Funciones respecto al Organigrama:

- El hotel tiene misión y visión definidas, sin embargo se da dado un crecimiento desordenado de áreas, puesto y personal, que no corresponde a lo representado en el organigrama actual, esto puede conllevar a la indefinición de responsabilidad y autoridad, que pueden influir en el cumplimiento de la misión y visión del negocio.
- Se puede concluir que existen incoherencias entre la Estructura Orgánica (que es el más actualizado) y el Manual de Funciones, lo que confirma la necesidad de actualizar el Manual de Funciones de la organización. Lo que se refleja en el hecho de gerencias las que en el manual son nombradas como divisiones.
- Las Divisiones de Alimentos y Bebidas, Mercadeo y Ventas y Recursos Humanos, se encuentran citadas en el Manual existente con ligeras diferencias.
- La Gerencia de Operaciones (del Organigrama) aparece reflejada como “División Cuartos” (en el Manual), sin los Departamentos de Recepción ni Mantenimiento.
- Seguridad, se presenta como una División Llamada “Administración”.
- La Gerencia de Contraloría no está contemplada en el Manual.
- El Departamento de Informática aparece en dos Gerencias, Gerencia de Mercadeo y Ventas y en la Gerencia de Operaciones. En ambos casos solo se define un Puesto, Soporte Técnico de Comunicación e



Informática. Según información proporcionada por el Gerente General ambas referencia describen el mismo Puesto.



PARTE II - PROPUESTA DE MANUAL DE FUNCIONES

El Manual de Funciones propuesto para el Hotel Seminole Plaza ubicado en Managua, se estructura de la siguiente manera:

- Antecedentes del Hotel
- Base Legal
- Misión y Visión
- Principios o Valores
- Estructura Orgánica Propuesta
- Descripción de las Unidades Orgánicas
- Plantilla de Puestos (Actual y Propuesta)
- Fichas ocupacionales
- Alcance



2.1. Antecedentes del Hotel

Fundado en el año 2001, bajo el nombre de “Hotel Legend” y en su 4to piso fue instalada una discoteca-casino del la franquicia “Hard Rock Café”. En esta época el Hotel era enfocado en alojamiento y entretenimiento, con una decoración más casual y un mercado meta diverso. Este Hotel nace en medio de un litigio entre sus administradores, la firma INVERGLOSA, y la Tribu indígena Seminole. La posesión del Legend siempre estuvo inscrita a nombre de Seminole S.A, y el fallo final fue que el Hotel pasara a manos de sus legítimos dueños.

En 2002, el Hotel es entregado a la Franquicia Californiana Seminole, su decoración y giro de negocio sufren cambio. Pasa a ser una alternativa de Alojamiento 5 estrellas para hombres y mujeres de negocios, principalmente extranjeros que realizan visitas breves al país con esta finalidad.

En el año 2008, el Hotel cambia nuevamente de dueño, siendo adquirido por Alba Alimentos de Nicaragua (ALBALINISA), el nombre, decoración y giro de negocio se mantienen a los establecidos por la franquicia Seminole.



2.2 Base Legal

Ley No. 495 “Ley General De Turismo”

La Gaceta Diario Oficial No. 184, Publicada el 22 de Septiembre del 2004.

Ley No. 306, “Ley De Incentivos Para La Industria Turística De La República De Nicaragua”.

La Gaceta, Diario Oficial No. 83, Publicada el 29 de Abril del 2005.

Ley No. 575

De Reforma Parcial a La Ley No. 306, “Ley De Incentivos Para La Industria Turística De La República De Nicaragua”

La Gaceta, Diario Oficial No. 149, Publicada el 02 de Agosto del año 2006.

LEY No. 185 “Código del Trabajo”

La Gaceta No. 205, Publicada el 30 de Octubre del 1996.

Ley No. 453 “Ley De Equidad Fiscal”

La Gaceta Diario Oficial No.82, Publicada el 6 de Mayo del 2003.



2.3 Misión y Visión

2.3.1 Misión:

Proporcionar servicios de estadía y alimentación de calidad, a hombres y mujeres de negocios, nacionales y extranjeros, garantizando confort y satisfacción, a través de una atención personalizada.

2.3.2 Visión:

Ser un hotel de reconocido a nivel nacional e internacional, por la calidad de sus servicios y la búsqueda de la mejora continua, innovando y añadiendo nuevos servicios a los ya existentes.



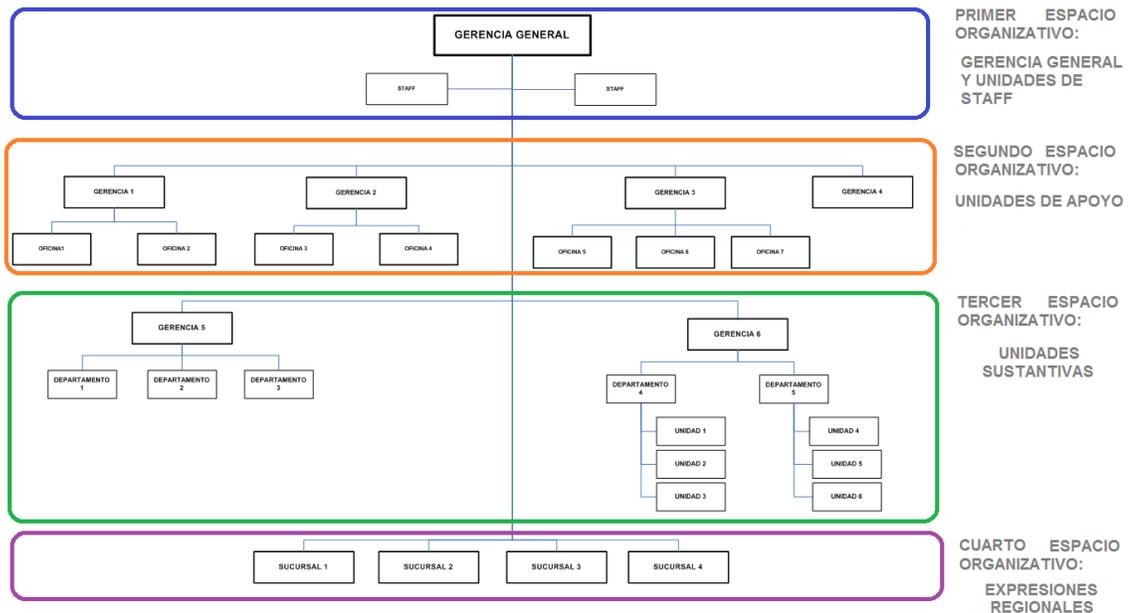
2.4 Principios o Valores

1. Vocación de servicio: Existimos para satisfacer las expectativas de clientes y huéspedes, por ello enfatizamos en un servicio afable de alta calidad.
2. Integridad: Somos honestos y directos en nuestras interacciones, con clientes, huéspedes y nuestros colegas.
3. Respeto: Respetamos la opiniones y singularidades de clientes, huéspedes y personal que labora en el hotel.
4. Trabajo en equipo: Aportamos nuestra experiencia individual, así como nuestra pasión y creatividad, en las diferentes tareas que realizamos, como parte del colectivo del hotel.
5. Mejora continua: Búsqueda constantemente de mejoraras y formas más eficientes de trabajo, garantizando la seguridad de nuestro personal e innovando en servicios a la clientela.

2.5.1 Modelo de Estructura Organizativa

La Estructura Orgánica presentada en esta propuesta sigue un modelo “Divisional” que fue diseñado y patentado por la consultora multinacional HayGroup. Esta firma consultora brinda asesoría en materia de Desarrollo Organizacional y tienen presencia en 47 países. La mayor parte de sus metodologías son propias y están diseñadas para ser usadas en Organizaciones tanto privadas, estatales como sin fines de lucro. A nivel mundial existen más de 8,000 organizaciones que implementan metodologías de HayGroup.

Este modelo presenta una disposición gráfica Mixta en vista que utiliza combinaciones verticales y horizontales, lo que permite ampliar las posibilidades de graficación. Recibe el Nombre de “Divisional” debido a su distribución, en la cual se definen de forma especial sus espacios Organizativos.



Se utilizó este modelo de Organigrama, en vista que permite una rápida comprensión del funcionamiento general de la Empresa, como mayor control de las Unidades Administrativas, diferenciando de forma muy ordenada y estética Unidades de apoyo de las sustantivas.

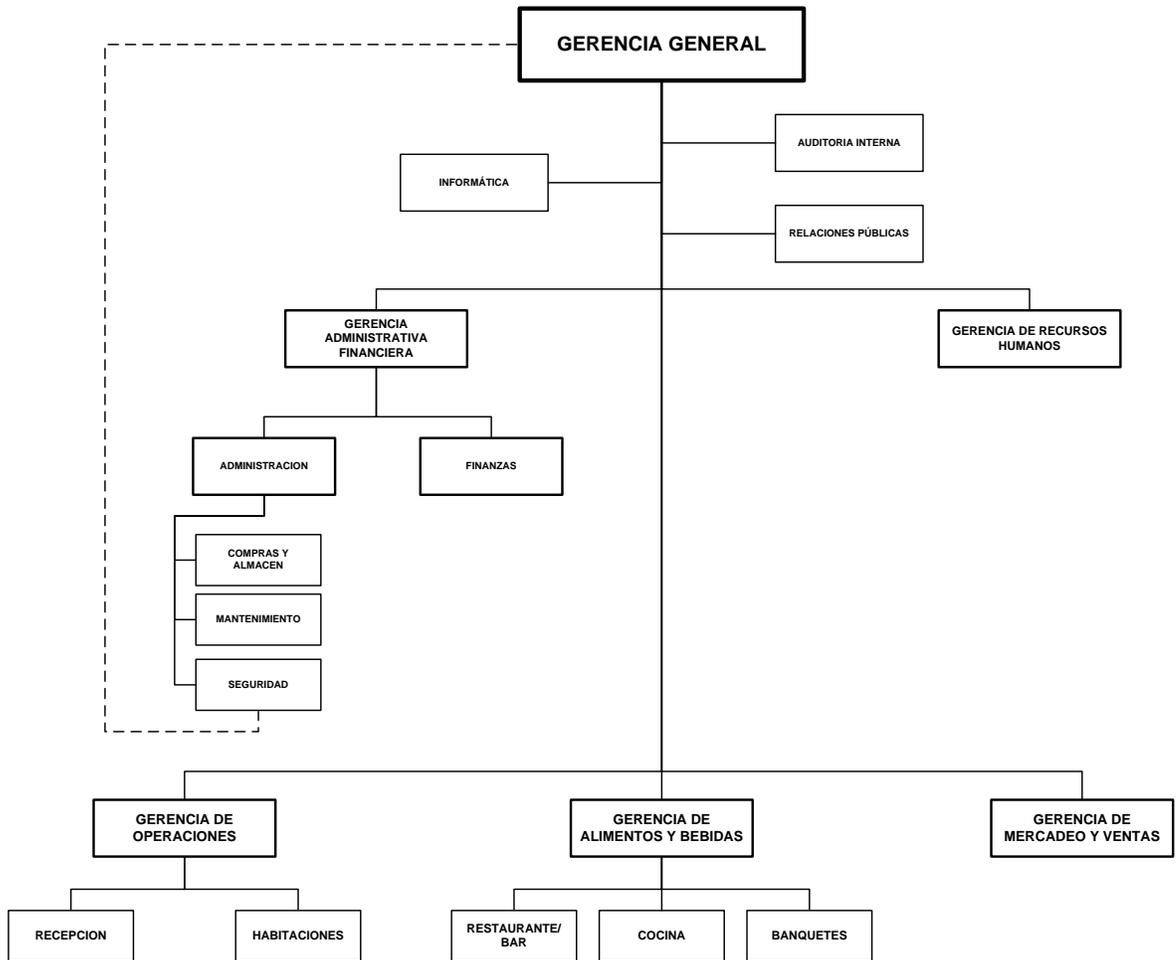


Según este modelo una Estructura Divisional cuenta con 4 Espacios Organizativos

Debido a que Seminole Plaza Managua, es la única sucursal a nivel Nacional, únicamente se reflejan 3 espacios Organizativos en la Propuesta de Estructura Orgánica no siendo necesario el nivel organizativo (expresiones regionales) del modelo.



2.5.2 Estructura Orgánica





2.6. Descripción de las Unidades Orgánicas

2.6.1. Gerencia General

La Gerencia General es el órgano administrativo, encargado de la dirección de todas las actividades del Hotel. Está conformada por 2 Puestos:

- Gerente General
- Asistente de Gerente General

2.6.2. Unidades de Staff

Comprenden unidades que brindan asesoría a Gerencia general u otras unidades del Hotel. Forman parte del Staff: Auditoría Interna, Informática Relaciones Públicas.

- ***Auditoría Interna***

Encargada de llevar los registros contables del Hotel, fiscalizando todo ingreso y egreso que se realice cada día. El puesto existente es: Auditor de Ingresos.

- ***Informática***

Brindar servicios a todo el personal y Huéspedes del Hotel, en materia de Informática y comunicaciones en General (red interna, Internet y telefonía). Contiene un Puesto: Técnico de Comunicación e Informática

- ***Relaciones Públicas***

Representar a Seminole ante medios de comunicación, embajadas, hoteles y otras instituciones. También es la encargada de coordinar con la Gerencia de de mercadeo y ventas la realización de benchmarking con otros Hoteles 5 Estrellas a nivel Nacional. Comprende un Puesto: Relacionista Pública



2.6.3. Gerencia de Operaciones

Brindar los Servicios de Alojamiento. Está Compuesta por 2 Departamentos: recepción y habitaciones. Existe el puesto de Gerente de operaciones.

- **Departamento de Recepción**

Registrar las reservaciones de habitaciones del Hotel, entrada y salida de huéspedes, entrega de llaves de Habitaciones, Traslado de maletas del huésped, y brindar información general a huéspedes, visitantes o público general. Comprende 4 puestos:

- Supervisor de Recepción
- Cajero Recepcionista
- Coordinadora de Reservas
- Bellboy

- **Departamento de Habitaciones**

Desarrollar la Limpieza del Hotel, tanto de las habitaciones como salones, piscina y áreas públicas del mismo. Comprende 5 puestos:

- Ama de Llaves Ejecutiva
- Supervisor de Camarera
- Camarera
- Supervisor de Limpieza
- Operador de Limpieza

2.6.4. Gerencia de Alimentos y Bebidas

Brindar los Servicios de Alimentación y bebidas en el Hotel. Formado por 3 departamentos: Restaurante y Bar, Cocina y Banquetes.



- **Departamento de Restaurante y Bar**

Brindar alimentos y bebidas a clientes y huéspedes en los diferentes centros de consumo. Dichos centros son Bares, Restaurante y el Room Service.

Comprende los Puestos:

- Capitán de Meseros
- Mesero
- Cajero Bartender

- **Departamento de Cocina**

Seleccionar, diseñar, y elaborar los productos alimenticios, con la respectiva proyección y administración de los costos derivados. Está compuesto por 9

Puestos:

- Chef Ejecutivo
- Sous Chef
- Carnicero
- Pastelero
- Cocinero
- Cocinero Desayunador
- Ayudante de Cocinero
- Supervisor de Steward
- Steward

- **Departamento de Banquetes**

Planificar, dirigir, coordinar, y supervisar las actividades y eventos a desarrollarse dentro del Hotel. También un servicio llamado “Banquete a Domicilio”. Este Departamento cuenta con un puesto de trabajo, el cual coordina a personal externo subcontratado para los Eventos o Banquetes.

Comprende el puesto de: Capitán de Banquetes



2.6.5. Gerencia de Mercadeo y Ventas

Esta Gerencia se encarga de coordinar, crear y dirigir la Investigación de Mercados, diseñar e implementar las Estrategias de Marketing. Dirigir el Plan de Ventas con el objetivo de maximizar las utilidades. Comprende 4 puestos:

- Gerente de Mercadeo y Ventas
- Buró de Información y Turismo
- Ejecutivo de Ventas
- Ejecutivo de Banquetes

2.6.6. Gerencia Administrativa Financiera

Es la encargada de las actividades administrativas y financieras de la organización. Está Compuesta por 2 Oficinas:

- **Oficina de Administración**

Realizar las actividades administrativas del Hotel. Está compuesta por 3 Unidades: Compras y Almacén, Mantenimiento y Seguridad.

Unidad de Compras y Almacén

Realizar las adquisiciones del Hotel y traslado de maquinaria, equipos, materiales e insumos adquiridos, el debido almacenamiento y control del mismo. Para poder dar respuesta a las necesidades de materiales y equipos de las distintas Unidades Administrativas del Hotel. Los Puestos que conforman esta Unidad son:

- Jefe de Almacén y Compras
- Encargado de Almacén
- Encargado de Compras

Unidad de Mantenimiento

Brindar servicios de mantenimiento preventivo y correctivo general de las instalaciones del Hotel. Esta Unidad está conformada por 5 puestos:



- Jefe de Mantenimiento
- Electricista
- Técnico en Refrigeración
- Fontanero
- Jardinero

Unidad de Seguridad

Garantizar la integridad física de Personal, Clientes y Huéspedes del Hotel, así como la conservación de la infraestructura y Bienes de Seminole.

Comprende 2 puestos:

- Jefe de Seguridad
- Oficial de Seguridad

• Oficina de Finanzas

Determinar costos, gastos de operación y de producción, así como de realizar proyecciones de Ventas y Presupuestarias. Está integrada por los Puestos:

- Responsable de Finanzas
- Analista Presupuestario
- Tesorero

2.6.7. Gerencia de Recursos Humanos

Planificar, organizar y coordinar las actividades relacionadas con el Recurso Humano y las relaciones laborales de la organización. Elabora políticas y procedimientos de contratación, programas de formación profesional, compensación, seguridad, bienestar y servicios sociales y de otros asuntos que afecten al personal. Comprende los Puestos:

- Gerente de Recursos Humanos
- Asistente de Recursos Humanos



2.7. Platilla de Puestos (Actual y Propuesta)

No	GERENCIA	DENOMINACIÓN		OBSERVACIONES
		ACTUAL	PROPUESTA	
<u>GERENCIA GENERAL</u>				
1		Gerente General	Gerente General	Puesto diseñado en esta propuesta
2		Asistente de Gerencia	Asistente de Gerente	Puesto diseñado en esta propuesta
<u>STAFF</u>				
3		Auditor de Ingresos	Auditor de Ingresos	Puesto diseñado en esta propuesta
4		Soporte Técnico de Comunicación e Informática	Técnico en Comunicación e Informática	En la actualidad ubicado en Operaciones
5		Relacionista Pública	Relacionista Pública	Puesto diseñado en esta propuesta
<u>OPERACIONES</u>				
6		Gerente de Cuartos	Gerente de Operaciones	Debido a que los Departamentos a su cargo realizan actividades operativas más allá que solo las relativas a Habitaciones
7		Supervisor de Recepción	Jefe de Recepción	Debido a un aumento del personal a cargo pasa de supervisor a jefe
8		Cajero Recepcionista	Cajero Recepcionista	-
9		Coordinadora de Reservas	Coordinador de Reservas	En vista que el puesto no amerita obligatoriamente que su ocupante sea de sexo femenino se adopta un nombre más genérico
10		Bellboy	Bellboy	Pasa a ser parte de Recepción



11	Ama de Llaves Ejecutiva	Ama de Llaves Ejecutiva	-
12	Supervisor de Limpieza	Supervisor de Limpieza	-
13	Operador de Limpieza	Operador de Limpieza	-
14	Supervisora de Camareras	Supervisor de Camareras	-
15	Camarera Diurna	Camarera	Fusión de Puestos
16	Camarera Nocturna	Camarera	Fusión de Puestos
<u>ALIMENTOS Y BEBIDAS</u>			
17	Gerente de Alimentos y Bebidas	Gerente de Alimentos y Bebidas	-
18	Capitán de Banquetes	Capitán de Banquetes	-
19	Capitán de Meseros	Capitán de Meseros	-
20	Mesero	Mesero	-
21	Cajero y Bartender	Cajero Bartender	-
22	Chef Ejecutivo	Chef Ejecutivo	-
23	Sous Chef	Sous Chef	-
24	Carnicería	Carnicero	-
25	Panadero y Pastelero	Pastelero	-
26	Cocinero Caliente	Cocinero	Fusión de Puestos
27	Cocinero Frío	Cocinero	Fusión de Puestos



28	Cocinero Desayunador	Cocinero Desayunador	-
29	Ayudante de Cocinero	Ayudante de Cocinero	-
30	Supervisor de Steward	Supervisor de Steward	-
31	Steward	Steward	-
32	Cocinero de Personal	Cocinero	Este Puesto pertenecía a la Gerencia de Recursos Humanos Fusión de Puestos
<u>MERCADEO Y VENTAS</u>			
33	Gerente de Mercadeo y Ventas	Gerente de Mercadeo y Ventas	-
34	Ejecutivo de Ventas	Ejecutivo de Ventas	-
35	Ejecutivo de Banquetes	Ejecutivo de Banquetes	-
36	Buró de Información y Turismo	Buró de Información y Turismo	Puesto diseñado en esta propuesta
<u>ADMINISTRATIVA FINANCIERA</u>			
37	Contralora	Gerente Administrativo Financiero	Puesto diseñado en esta propuesta
38	-	Responsable de Administración	Puesto diseñado en esta propuesta
39	Jefe de Compras	Jefe de Compras y Almacén	Puesto diseñado en esta propuesta
40	Bodeguero	Encargado de Almacén	Puesto diseñado en esta propuesta
41	Comprador	Encargado de Compras	Puesto diseñado en esta propuesta
42	Jefe de Mantenimiento	Jefe de Mantenimiento	-
43	Electricista	Electricista	-
44	Refrigeración	Técnico en	-



		Refrigeración	
45	Pintura y Piscina	-	Este Puesto fue eliminado
46	Fontanería	Fontanero	-
47	Jardinería	Jardinero	-
48	Jefe de Seguridad	Jefe de Seguridad	-
49	Supervisor de Seguridad	-	Fusión de Puesto
50	Oficial de Seguridad	Oficial de Seguridad	-
51	Analista Financiero	Responsable de Finanzas	Puesto diseñado en esta propuesta
52	Analista de Costos	Analista Presupuestario	Puesto diseñado en esta propuesta
53	Analista Financiero	Tesorero	Puesto diseñado en esta propuesta

RECURSOS

HUMANOS

54	Gerente de Recursos Humanos	Gerente de Recursos Humanos	-
55	Asistente de Recursos Humanos	Asistente de Recursos Humanos	-



2.8. Fichas Ocupacionales

Gerencia General y Staff

Nombre del Puesto:	Gerente General
Gerencia / Área:	Gerencia General
Puestos Subordinados:	Gerente de Operaciones Gerente de Alimentos y Bebidas Gerente de Mercadeo y Ventas Gerente Administrativo Financiero Gerente de Recursos Humanos
Puestos Subordinados Totales:	49

1- Descripción de Puesto

Dirigir y evaluar la gestión de los gerentes específicos, a través de la aplicación de las políticas operativas e institucionales definidas y la administración de los Recursos Humanos y materiales del Hotel con el fin de garantizar la prestación eficiente de los servicios y la plena satisfacción de los Clientes y Huéspedes

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Dirigir y evaluar la gestión de los gerentes de cada Gerencia específica.
2. Fijar pautas de coordinación aplicables por las áreas operativas del Hotel.
3. Analizar el presupuesto general del Hotel, como una herramienta fundamental para la toma de decisiones.
4. Suministrar al Gerente de Administración los datos proyectados necesarios para la confección del presupuesto.
5. Representar y defender la posición de Seminole en Cámaras hoteleras.
6. Participar en el proceso de definición de políticas generales para la compañía.



3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

1. Despedir a algún trabajador que cometa actos meritorios de despido
2. Implantar Políticas, normas y procedimientos que considere de beneficio para el hotel.
3. Autorizar ascensos y aumentos de salarios.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con los Gerentes Específicos para coordinación.
- Con Puestos de Staff.

Relaciones Externas

- Embajadores, Mandatarios y otros personajes públicos que visiten el Hotel.
- Directores y Gerentes de otros Hoteles, para intercambio de criterios y posibles alianzas comerciales.

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ninguna

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Licenciado en Administración Turística y Hotelera o en Administración de Empresas.
Experiencia:	3 años de experiencia en puestos similares.
Conocimientos:	Finanzas Administración de Personal
Habilidades y Destrezas:	Buena presentación Expresión oral y escrita Dominio del idioma Ingles Liderazgo



Nombre del Puesto: Asistente de Gerencia

Gerencia / Área: Gerencia General

Puesto Superior Inmediato: Gerente General

Puestos Subordinados: Ninguno

1- Descripción de Puesto

Atender y dar información básica al personal asociado y público en general sobre el servicio que pueden ofrecerle los Jefes de departamento de acuerdo a las necesidades que manifiesten.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Recepcionar, analizar, sistematizar y archivar la documentación clasificada de la Gerencia General.
2. Tomar dictado taquigráfico y digitalizar documentos confidenciales.
3. Ordenar y solicitar respuesta a los documentos para la firma del Gerente General.
4. Preparar y ordenar documentación para reuniones y/o conferencias.
5. Redactar documentos con criterio propio según las indicaciones generales.
6. Atender al público por teléfono y visitas oficiales al despacho del Gerente General.
7. Solicitar a través del procedimiento establecido el material de escritorio, limpieza y otros necesarios para el normal desempeño de la Gerencia General.
8. Realizar otros trabajos inherentes a su Puesto que le sean solicitados a través del Gerente General.



3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Gerentes de área, para comunicar orientaciones del gerente general de forma escrita, periódicamente.

Relaciones Externas

- Huéspedes, Clientes y público en general que requieran información sobre gerencia y/o soliciten una cita con gerente general.

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ninguna

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Título de Secretaria Ejecutiva.
Experiencia:	1 año como mínimo en cargos similares.
Conocimientos:	Taquigrafía Informática
Habilidades y Destrezas:	Buena presentación Expresión Oral y escrita Buenas Relaciones Humanas



Nombre del Puesto: Relacionista Pública
Gerencia / Área: Staff
Puesto Superior Inmediato: Gerente General
Puesto Subordinados: Ninguno

1- Descripción de Puesto

Representar al hotel en sus relaciones con medios de comunicación, embajadas y otros Hoteles, así como, establecer alianzas comerciales con hoteles y otras empresas del ramo turístico, bajo las normas y procedimientos establecidos, y en conjunto con el Gerente de Mercadeo y Ventas, con el fin de fortalecer la imagen e incrementar los ingresos de Seminole Plaza.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Diseñar e implementar en conjunto con el gerente de Mercadeo y ventas estrategias de mercadeo y publicidad.
2. Visitar los puestos de consumo de alimentos y sondear la opinión de los huéspedes en cuanto a Alimentos y servicios recibidos, para detectar posibles fallas en los servicios del Hotel.
3. Representar al Hotel ante los medios de comunicación cuando estos lleguen a cubrir algún evento a las instalaciones de Seminole.
4. Informar a los diferentes Gerentes de anomalías encontradas en sus respectivas Unidades Administrativas.
5. Visitar Embajadas para ofertar los servicios del Hotel recopilar información, si es el caso, investigar el porqué no visitan el Hotel.
6. Asistir a reuniones con Directores y Gerentes de otros Hoteles, para establecer posibles alianzas, conocer los cambios y tendencias en el ramo Hotelero.
7. Realizar otros trabajos inherentes a su Puesto que le sean solicitados a través del Gerente General.



3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

1. Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con los diferentes Gerentes específicos, para informar de anomalías registradas en sus Unidades Administrativas, periódicamente.
- Con el Gerente de Mercadeo y Ventas, para coordinar diseño de estrategias de Márquetin y Publicidad, periódicamente.
- Con el Técnico en Comunicación e Informática, para coordinar asistencia técnica en comunicación e Informática, periódicamente.

Relaciones Externas

- Con Embajadores y personal diplomático, para Ofertar los servicios del Hotel, así como sondear su opinión hacia el Hotel, periódicamente.
- Con Medios de Comunicación, para coordinar coberturas de eventos en el Hotel.
- Con Directores y Gerentes de otros Hoteles, para conocer los cambios y tendencias en el ramo Hotelero, frecuentemente.

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ninguna

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Licenciado en Mercadotecnia.
Experiencia:	2 años de experiencia en puestos similares.
Conocimientos:	Dominio del idioma Ingles Informática Básica
Habilidades y Destrezas:	Buena presentación Expresión Oral y escrita Habilidad de Negociación Buenas Relaciones Humanas



Nombre del Puesto: Auditor Interno
Gerencia / Área: Staff
Puesto Superior Inmediato: Gerente General
Puesto Subordinados: Ninguno

1- Descripción de Puesto

Realizar el proceso de auditoría financiera del hotel, con base a orientaciones del Gerente General, con el fin de proporcionar un medio de control interno de ingresos, egresos y gastos.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Revisar continuamente los procesos contables, administrativos y dictar las observaciones, recomendaciones a la normativa y procedimientos para el cumplimiento de las disposiciones legales del caso.
2. Evaluar de una manera permanente las operaciones de la institución e informar oportunamente al Gerente General de cualquier error o irregularidad que ocurra y proponer las recomendaciones respectivas.
3. Examinar los estados financieros y comprobarlos con los libros, registros y documentos de las operaciones.
4. Realizar la evaluación del control interno institucional y revisión del presupuesto institucional.
5. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto, que sea solicitado a través del Gerente General.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Gerente General, para informarle de la situación real financiera del hotel, Diariamente.



- Con Responsable de Finanzas, para dar seguimiento al cumplimiento del presupuesto anual. Periódicamente.

Relaciones Externas

- Con los Agentes de Retención, al momento que se realice una auditoría externa. Periódicamente.

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ninguna

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Título de Licenciado en Contaduría Pública o de Licenciado en Auditoría.
Experiencia:	3 años de experiencia en puestos similares.
Conocimientos:	Leyes Tributarias y Fiscales Informática a nivel de Operador. Finanzas
Habilidades y Destrezas:	Buena presentación Alto grado de concentración y capacidad analítica Emocionalmente estable.



Nombre del Puesto: Técnico en Comunicación e Informática
Gerencia / Área: Staff
Puesto Superior Inmediato: Gerente General
Puesto Subordinados: Ninguno

1- Descripción de Puesto

Brindar soporte técnico en materia de comunicaciones e informática, a trabajadores y Huéspedes del Hotel, bajo las orientaciones de los diferentes Gerentes específicos, a fin de garantizar el buen funcionamiento de los equipos informáticos y de comunicación.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Brindar atención soporte técnico a los equipos de huéspedes y áreas de trabajo respecto a los servicios de internet y telefonía.
2. Hablar constantemente con los proveedores que ofrecen mejor servicio de comunicación de telefonía e internet.
3. Definir y hacer cumplir las políticas de seguridad y protección del sistema.
4. Realizar instalaciones de PC, dar mantenimiento preventivo y repara los equipos e instalar todo tipo de dispositivos realizando diagnósticos de los que presenten problemas.
5. Actualizar y administrar el hardware y el software
6. Mantener el control centralizado tanto de los datos como de los programas que tiene a su cargo, definir esquemas, estructuras de almacenamiento, niveles de acceso y concesiones a la base de datos.
7. Capacitar al personal que lo requiera en el uso de equipos informáticos y de comunicación.
8. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto, que sea solicitado a través del Gerente General.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

1. Formatear disco duro de equipos y reinstalar Sistema Operativo.



2. Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con los Gerentes Específicos, para coordinar actividades en cada una de las gerencias. Diariamente.

Relaciones Externas

- Con Huéspedes, para brindar servicios de Soporte Técnico y asesoría informática. Diariamente.
- Con proveedores que ofertan servicios de comunicación telefónica e internet.

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- El trabajo implica recorrer las instalaciones del hotel varias veces al día.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Ingeniero en Sistemas o Ingeniero en Computación o Licenciado en Computación.
Experiencia:	2 años de experiencia en puestos similares.
Conocimientos:	Redes Programación Bases de datos Diseño Web
Habilidades y Destrezas:	Buena presentación Buenas Relaciones Humanas Proactividad Creatividad



Gerencia de Operaciones

Nombre del Puesto:	Gerente de Operaciones
Gerencia / Área:	Operaciones
Puesto Superior Inmediato:	Gerente General
Puestos Subordinados:	Jefe de Recepción Ama de Llaves Ejecutiva
Puestos Subordinados Totales:	9

1- Descripción de Puesto

Planificar, organizar, dirigir y evaluar las actividades de los Departamentos de recepción y habitaciones, según las políticas y procedimientos establecidos para Seminole Plaza, con la finalidad de satisfacer la demanda de servicios por parte del huésped, garantizando la satisfacción del mismo.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Elaborar planes de trabajo para los Departamentos de Recepción y Habitaciones.
2. Presidir reuniones con los jefes de los Departamentos a su cargo.
3. Motivar e instruir a los Jefes de Departamento, infundiéndoles experiencias y conocimiento para la mejora del desarrollo de sus funciones.
4. Supervisar la operación del Departamento de Recepción, dando especial atención a las asignaciones de los cuartos para clientes importantes, así como los reportes Estadísticos de los Departamentos a su Cargo.
5. Elaborar programas de entrenamientos para todos los empleados, efectuando rotaciones con el objeto de disponer de personal calificados en cualquier emergencia.



6. Revisar mensualmente los estados financieros de su división haciendo comparaciones entre los valores estimados y los reales para tomar las medidas correctivas que fueran necesarios.
7. Establecer metas, objetivos departamentales y elaborar los Horarios del Área de Recepción y el plan semestral de vacaciones.
8. Asegurar la revisión diaria del Rack de cuartos de recepción con el objetivo de mantener actualizado la información sobre la disponibilidad de cuartos, tarifas aplicadas, huéspedes en casa.
9. Entrevistar a Personal aspirantes a ocupar vacantes de puestos pertenecientes en su Gerencia.
10. Realizar otros trabajos inherentes a su Puesto que le sean solicitados a través del Gerente General.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

1. Llamar la atención de un subalterno de forma verbal o escrita, con el apoyo de la Gerencia de Recursos Humanos, en caso que sea necesario.
2. Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Responsable de Compras y Almacén, para solicitud de necesidades de materiales e insumos, así como para aportar sugerencias de posibles proveedores, periódicamente.
- Con el Técnico en Comunicación e Informática, para coordinar asistencia técnica en comunicación e Informática, periódicamente.

Relaciones Externas

- Clientes y Huéspedes, para averiguar la opinión de estos referente a los servicios ofertados por los Departamentos a su cargo, diariamente.
- Directores y Gerentes de otros Hoteles, para conocer los cambios y tendencias en el ramo Hotelero, frecuentemente.



5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ninguna

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Licenciado en Administración Turística y Hotelera.
Experiencia:	Mínimo 3 años en puestos similares.
Conocimientos:	Finanzas Alimentos Dominio del idioma Inglés
Habilidades y Destrezas:	Buena presentación Alto grado de concentración y capacidad analítica Liderazgo Buenas Relaciones Humanas



Nombre del Puesto:	Jefe de Recepción
Gerencia / Área:	Operaciones / Recepción
Puesto Superior Inmediato:	Gerente de Operaciones
Puestos Subordinados:	Cajero Receptionista Coordinadora de Reservas Bellboy

1- Descripción de Puesto

Coordinar todas las actividades del Área de Recepción con el propósito de brindar a los Huéspedes la mayor atención en la Bienvenida, Promoción, Registro, Asignación y Despedida.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Supervisar que se lleve a cabo un registro de huéspedes, de las llaves y de las cajillas de seguridad cumpliendo con las instrucciones anotadas en su reservación.
2. Revisar en el sistema que todos los ingresos del día estén respaldados con toda la documentación (Tarjeta de Crédito, Anticipo, etc.) Y el status de las habitaciones a primera hora.
3. Autorizar cualquier documentación de cargo o abono que se efectuó a la cuenta de huéspedes, verificando que las operaciones estén correctas y que esta documentación sea integrada al sistema.
4. Revisar la facturación de cuentas de los huéspedes para comprobar que esté adjunta toda la documentación de cargos que tenga para que en el momento de su salida se le puedan entregar todos los documentos sin ningún inconveniente.
5. Supervisar que se mantenga la música ambiental en los horarios programados y que los Bellboys estén siempre en su lugar de pie, en forma recta, con buena actitud y asegurarse que lleven el reporte de almacenaje de equipaje de los huéspedes, también que la bodega se encuentre limpia y que todo lo almacenado este debidamente etiquetado.



6. Controlar que la entrega de los mensajes a huéspedes se efectuó sin contratiempos y en el menor tiempo posible.
7. Supervisar que todas las reservaciones que se reciban estén ingresadas en el sistema y que estén documentadas con toda la información necesaria.
8. Distribuir reportes de ocupación y pronóstico para Restaurante.
9. Realizar otros trabajos inherentes a su Puesto que le sean solicitados a través del Gerente General.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

1. Llamar la atención de un subalterno de forma verbal o escrita, con el apoyo de la Gerencia de Recursos Humanos, en caso que sea necesario.

2. Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Jefes de otras Áreas y Director Administrativo(Reuniones, Coordinación y Planificación de actividades)
- Personal del Área de Recepción para coordinar, dirigir, supervisar y desarrollar las actividades establecidas.

Relaciones Externas

- Con Huéspedes, para sondear la satisfacción del mismo, respecto a los servicios recibidos en el Hotel.

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ninguna

6- Requisitos del Puesto

Formación:

Licenciado en Administración Turística o Administración de Empresas.



Experiencia:	1 año como mínimo como Recepcionista o Atención al cliente
Conocimientos:	Dominio del idioma Inglés
Habilidades y Destrezas:	Buena presentación Alto grado de concentración y capacidad analítica Liderazgo Buenas Relaciones Humanas



Nombre del Puesto:	Cajero Recepcionista
Gerencia / Área:	Operaciones / Recepción
Puesto Superior Inmediato:	Jefe de Recepción
Puestos Subordinados:	Ninguno

1- Descripción de Puesto

Controlar las entradas y salidas de huéspedes del Hotel con el propósito de revisar la facturación de las cuentas, recibir y cobrar dinero por los servicios recibidos por los clientes.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Realizar el check in y check out del huésped
2. Entregar las cajillas de seguridad y el control de las tarjetas de uso.
3. Elaborar los cargos y créditos a la cuenta del huésped y el Reporte de caja.
4. Atender a huéspedes y clientes, proporcionando información general y/o turística.
5. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto que le sea solicitado a través del Jefe de Recepción.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Chef Ejecutivo, para brindar información de el nivel de ocupación del Hotel, diariamente.
- Con el Buró de Información y Turismo, para informar de la llegada de nuevos Huéspedes así como, el período de estancia de los mismos, diariamente.
- Con el Técnico en Comunicación e Informática, para coordinar asistencia técnica en comunicación e Informática, periódicamente.



Relaciones Externas

- Con los Huéspedes para el chequeo de sus documentos y el registro correspondiente.

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ninguna

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Licenciado en carreras administrativas o estudiantes de las mismas.
Experiencia:	1 año como mínimo como Recepcionista o Atención al cliente.
Conocimientos:	Dominio del idioma Inglés
Habilidades y Destrezas:	Buena presentación Trabajo en equipo Buenas Relaciones Humanas Habilidad de Negociación



Nombre del Puesto: Coordinador de Reservas

Gerencia / Área: Operaciones / Recepción

Puesto Superior Inmediato: Jefe de Recepción

Puestos Subordinados: Ninguno

1- Descripción de Puesto

Controlar y asentar las reservaciones solicitadas al Hotel. Dar seguimiento al ingreso de huéspedes con reservaciones.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Registrar en coordinación con Ejecutivos de Ventas las reservaciones de huéspedes, garantizando que sean incluidas las instrucciones solicitadas por el cliente.
2. Atender reservaciones telefónicas, realizando su debido registro en el sistema.
3. Revisar en el sistema que todos los ingresos tengan su documentación completa así como el reporte de huéspedes en casa y la aplicación correcta de tarifas.
4. Supervisar la información sobre los clientes con tarifa corporativa autorizada, así como también tarifas de las distintas agencias de viajes, líneas aéreas, mayoristas e individuales desde las reservaciones ingresadas en el sistema.
5. Revisar que los cupones de agencias de viajes tengan toda la información necesaria (nombre del pasajero, tipo de comidas, si pagan o no los servicios extras etc).
6. Revisar instrucciones de pago: reservaciones son garantizadas, si las empresas cubren solo el valor de la habitación más los impuestos o si incluyen todos los demás gastos de alojamiento, la fecha de llegada.
7. Revisar por lo menos una semana antes del ingreso de grupos, el recibido de anticipo y el Rooming List de las agencias de viajes y solicitarles la documentación faltante. En caso de los grupos que incluyan alimentación elaborar los cupones de comidas correspondientes.



8. Realizar otros trabajos inherente a su puesto que le sea solicitado a través del Jefe de Recepción.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Cajero Recepcionista, para informar de reservas de huéspedes, diariamente.

Relaciones Externas

- Con Huéspedes potenciales, para realizar reservas, diariamente.

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ninguna

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Bachiller.
Experiencia:	2 años como mínimo en puestos similares.
Conocimientos:	Dominio del idioma Inglés
Habilidades y Destrezas:	Buena presentación Buenas Relaciones Humanas Habilidad de Negociación



Nombre del Puesto: Bellboy
Gerencia / Área: Operaciones / Recepción
Puesto Superior Inmediato: Jefe de Recepción
Puestos Subordinados: Ninguno

1- Descripción de Puesto

Proporcionar el servicio de traslado, custodia de equipaje e información general sobre los servicios del Hotel a los huéspedes con el propósito de brindar una mejor atención y comodidad al cliente.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Trasladar, almacenar, etiquetar y custodiar el equipaje al ingreso y salida de los Huéspedes.
2. Entregar mensajes, faxes, correspondencia en general y paquetes que se reciben y proveer información exacta a los huéspedes cuando lo soliciten.
3. Pulir los carros de equipaje.
4. Revisar y cambiar la cartelera de los eventos del día.
5. Elaborar reportes y requerimientos especiales de huéspedes.
6. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto que le sean solicitados a través del Jefe de Recepción.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con Recepcionista, para ser informado del Huésped al que asistirá, frecuentemente.

Relaciones Externas

- Huéspedes, en el traslado de equipaje.



5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Alto grado de esfuerzo físico.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Primaria aprobada.
Experiencia:	1 año de experiencia en puestos similares.
Conocimientos:	Ninguno
Habilidades y Destrezas:	Buena presentación Buenas Relaciones Humanas



Nombre del Puesto:	Ama de Llaves Ejecutiva
Gerencia / Área:	Operaciones / Ama de Llaves
Puesto Superior Inmediato:	Jefe de Recepción
Puestos Subordinados:	Supervisora de Camareras Camarera Supervisor de Limpieza Operador de Limpieza

1- Descripción de Puesto

Coordinar, planificar, organizar y supervisar la limpieza y mantenimiento de todas las áreas del Hotel en general.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Implementar continuamente el programa de mantenimiento preventivo y correctivo de las habitaciones y áreas públicas
2. Actualizar todos los procedimientos de las áreas bajo su responsabilidad y preparar anualmente sus recomendaciones para las adiciones de capital en las áreas bajo su responsabilidad.
3. Controlar, monitorear y mantener comunicación sobre el status de las habitaciones de Recepción, cuando sea necesario en casos de alta ocupación.
4. Mantener un eficiente servicio de perdido y encontrado (Lost & Found), de acuerdo con los procedimientos establecidos.
5. Coordinar y supervisar el lavado de la ropa de los huéspedes con Dry Cleaner según convenio establecido.
6. Supervisar que el personal haga uso correcto de los uniformes.
7. Elaborar los horarios de trabajo del personal a su cargo.



8. Realizar en conjunto con su personal, los inventarios periódicos de: uniformes, mantelería, blancos materiales de cuartos, materiales de lavandería, etc. De acuerdo al programa establecido con anterioridad
9. Realizar otros trabajos inherente a su puesto que le sea solicitado a través del Gerente de Operaciones.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

1. Llamar la atención de un subalterno de forma verbal o escrita, con el apoyo de la Gerencia de Recursos Humanos, en caso que sea necesario.
2. Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Responsable de Compras y Almacén, para solicitud de necesidades de materiales e insumos.

Relaciones Externas

- Ninguna

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Trabajo realizado la mayor parte del tiempo de pie.
- Cambios de ambientes fríos a Calientes.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Bachiller
Experiencia:	3 años de experiencia en puestos similares.
Conocimientos:	Manejo de productos químicos.
Habilidades y Destrezas:	Buena presentación Liderazgo



Nombre del Puesto: Supervisor de Limpieza
Gerencia / Área: Operaciones / Ama de Llaves
Puesto Superior Inmediato: Ama de Llaves Ejecutiva
Puestos Subordinados: Ninguno

1- Descripción de Puesto

Supervisar y planificar todas las actividades de los Operadores de Limpieza de áreas públicas, para lograr un orden en todas las áreas.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Elaborar el programa de limpieza de basureros, cortinas de las áreas a su cargo y asignar labores y/o tareas a los operadores de limpieza.
2. Procesar todas las órdenes de trabajo a mantenimiento, incluyendo las requisiciones que se hagan telefónicamente por emergencia.
3. Reportar inmediatamente a Habitaciones sobre cualquier daño o pérdida de mobiliario, accesorios o equipos de áreas públicas.
4. Entrenar, dirigir y evaluar el trabajo de Operadores de Limpieza y personal a cargo de limpieza de las oficinas, áreas internas y áreas verdes.
5. Supervisar la hora de llegada del personal, junto con el uso adecuado del uniforme.
6. Controlar los equipos usados en las áreas de limpieza e inspeccionar el trabajo realizado por las personas a su cargo.
7. Asignar las labores y/o tareas a los Operadores de Limpieza.
8. Elaborar otros trabajos inherente a su puesto que le sean solicitado a través de La Ama de Llaves Ejecutiva

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

1. Llamar la atención de un subalterno de forma verbal o escrita, con el apoyo de la Gerencia de Recursos Humanos, en caso que sea necesario.



- | |
|--|
| 2. Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel. |
|--|

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Responsable de diferentes unidades administrativas, para la coordinación de actividades de limpieza.

Relaciones Externas

- Ninguna

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Trabajo realizado mayormente de pie.
- Ambiente alternado entre caliente y frío.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Primaria aprobada.
Experiencia:	1 año de experiencia en puestos similares.
Conocimientos:	Ninguno
Habilidades y Destrezas:	Buena presentación Liderazgo Buenas Relaciones Humanas



Nombre del Puesto: Operador de Limpieza
Gerencia / Área: Operaciones / Ama de Llaves
Puesto Superior Inmediato: Ama de Llaves Ejecutiva
Puestos Subordinados: Ninguno

1- Descripción de Puesto

Limpiar y ordenar las áreas públicas que les sean asignadas de acuerdo a normas y estándares previamente establecidos.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Preparar su equipo y material, cuidando de no bloquear el paso en las áreas públicas, ni dejarlo abandonado fuera de control.
2. Reportar al Supervisor de Limpieza cualquier anomalía que observe en las áreas asignadas.
3. Lavar alfombras, ventanas, vidrios, sacudir muebles, limpiar, pulir pisos, Vaciar basureros de los baños públicos.
4. Mover muebles cuando le sea solicitado por el supervisor.
5. Prestar toda ayuda e información a los huéspedes y clientes en general, cuando le sea solicitada.
6. Elaborar otros trabajos inherentes a su puesto que le sean solicitados a través del Ama de Llaves.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Ninguna



Relaciones Externas

- Ninguna

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Uso de productos químicos.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Saber leer y escribir
Experiencia:	1 año de experiencia en puestos similares.
Conocimientos:	Manejo de productos químicos
Habilidades y Destrezas:	Buena presentación Buenas Relaciones Humanas



Nombre del Puesto: Supervisora de Camareras
Gerencia / Área: Operaciones / Ama de Llaves
Puesto Superior Inmediato: Ama de Llaves Ejecutiva
Puestos Subordinados: Ninguno

1- Descripción de Puesto

Garantizar el aseo de las habitaciones y los baños del Hotel cuidando del buen orden de los objetos de los huéspedes proporcionándole asistencia durante la estancia.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Coordinar, asignar e imprimir diariamente los reportes de ocupación para el trabajo de las camareras.
2. Establecer el control del listado de los cuartos bloqueados y hacer el seguimiento correspondiente.
3. Reportar las ausencias del personal
4. Reportar a Ama de Llaves Ejecutiva cualquier daño o pérdida de muebles, accesorios de baño o equipamiento
5. Supervisar las labores y/o tareas a las camareras.
6. Realizar otros trabajos inherentes a su Puesto que le sean solicitados a través de la Ama de Llaves Ejecutiva.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

1. Llamar la atención de un subalterno de forma verbal o escrita, con el apoyo de la Gerencia de Recursos Humanos, en caso que sea necesario.
2. Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.



4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Responsable de Compras y Almacén, para solicitud de necesidades de materiales e insumos, así como para aportar sugerencias de posibles proveedores, periódicamente.

Relaciones Externas

- Con Huéspedes para sondear la opinión de los mismos sobre le servicio de las Camareras, periódicamente.

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ninguna

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Bachiller.
Experiencia:	2 años de experiencia en puestos similares.
Conocimientos:	Ninguno
Habilidades y Destrezas:	Buena presentación Liderazgo Buenas Relaciones Humanas



Nombre del Puesto: Camarera
Gerencia / Área: Operaciones / Ama de Llaves
Puesto Superior Inmediato: Ama de Llaves Ejecutiva
Puestos Subordinados: Ninguno

1- Descripción de Puesto

Limpiar, ordenar y equipar las habitaciones asignadas, de acuerdo a las normas y estándares establecidos.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Reportar y entregar cubrecamas que necesiten ser lavadas y/o reparadas, manteniéndose pendiente de la fecha en que estarán listas para reponerlas en la habitación correspondiente y cambiar protectores de colchón cuando sea necesario.
2. Abrir habitaciones para trabajos de mantenimiento y revisar al mismo tiempo que sea efectuado correctamente, firmando la orden de trabajo respectiva de recibido conforme.
3. Lavar periódicamente las cortinas de baño de acuerdo al programa que le asigne la Supervisora.
4. Reportar daños o pérdidas en muebles, accesorios o equipos inmediatamente cuando suceda.
5. Limpiar el módulo de las habitaciones asignadas con sus respectivos baños.
6. Reportar inmediatamente a personas sospechosas en pasillos de habitaciones, así como a huéspedes que no han llegado a dormir o que ingresan a dormir personas no registradas y huéspedes enfermos.
7. Entregar al Ama de Llaves Ejecutiva, cualquier objeto olvidado por los huéspedes en las habitaciones a su cargo.
8. Realizar otros trabajos inherentes a su Puesto que le sean solicitados a través de la Ama de Llaves Ejecutiva.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.



4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Ninguna

Relaciones Externas

- Ninguna

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ambiente alternado entre frío y calor.
- Trabajo Realizado 100% del tiempo de pié.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Saber leer y escribir
Experiencia:	1 año de experiencia en puestos similares.
Conocimientos:	Ninguno
Habilidades y Destrezas:	Buena presentación Buenas Relaciones Humanas



Gerencia de Alimentos y Bebidas

Nombre del Puesto: Gerente de Alimentos y Bebidas

Gerencia / Área: Alimentos y Bebidas

Puesto Superior Inmediato: Gerente General

Puestos Subordinados Capitán de Banquetes

Capitán de Meseros

Chef Ejecutivo

Puestos Subordinados Totales 12

1- Descripción de Puesto

Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de elaboración de alimentos y Bebidas, necesarias para realizar Banquetes y Eventos tanto en el Hotel como a domicilio, según las políticas y procedimientos establecidos para Seminole Plaza, con la finalidad de satisfacer la demanda alimenticia y de Eventos de los Clientes y Huéspedes.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Supervisar y controlar, el proceso de preparación de Alimentos y Bebidas, velando por el cumplimiento de los estándares y procedimientos establecidos para cada uno de los puestos de trabajo del Departamento de Cocina, y las normas sanitarias dictadas por el MINSA.
2. Evaluar la calidad del servicio en Restaurante y Bar, realizando de visitas frecuentes a los centros de consumo de Alimentos y Bebidas, a través de conversaciones casuales con Huéspedes y Cliente frecuentes y/o importantes.
3. Supervisar y apoyar la planificación y desarrollo de Eventos, garantizando el cumplimiento de los acuerdos estipulados en los contratos entre Seminole plaza y sus Clientes.
4. Entrevistar a Personal aspirantes a ocupar vacantes de puestos pertenecientes a su Gerencia.



5. Inspeccionar la presencia y estado de letreros, señales y publicidad relativa a los Departamentos a su cargo.
6. Llevar control de gastos y uso de recursos de los diferentes Departamentos de su División.
7. Presidir reuniones con los jefes de los Departamentos a su cargo. Así como motivar e instruir a dichos Jefes de Departamento, infundiéndoles experiencias y conocimiento para la mejora del desarrollo de sus funciones.
8. Elaborar periódicamente, proyección de gastos de pagos de personal externo subcontratado para la realización de Eventos y banquetes, en dependencia de la demanda de estos últimos.
9. Elaborar anualmente presupuesto de inversiones de capital y de activo fijo de su Gerencia.
10. Realizar otros trabajos inherentes a su Puesto que le sean solicitados a través del Gerente General.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

1. Llamar la atención de un subalterno de forma verbal o escrita, con el apoyo de la Gerencia de Recursos Humanos, en caso que sea necesario.
2. Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Responsable de Compras y Almacén, para solicitud de necesidades de materiales e insumos, así como para aportar sugerencias de posibles proveedores, periódicamente.
- Con el Jefe de finanzas, para coordinar elaboración de presupuestos y proyecciones, periódicamente.



- Con el Técnico en Comunicación e Informática, para coordinar asistencia técnica en comunicación e Informática, periódicamente.

Relaciones Externas

- Clientes y Huéspedes, para averiguar la opinión de estos referente a los servicios de Alimentación ofertados por Seminole, diariamente.
- Directores y Gerentes de otros Hoteles, para conocer los cambios y tendencias en el ramo Hotelero, frecuentemente.

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ninguna

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Licenciado en Administración Turística y Hotelera.
Experiencia:	3 años de experiencia en puestos similares.
Conocimientos:	Finanzas Alimentos
Habilidades y Destrezas:	Buena presentación Alto grado de concentración y capacidad analítica Liderazgo Buenas Relaciones Humanas



Nombre del Puesto:	Capitán de Banquetes
Gerencia / Área:	Alimentos y Bebidas / Banquetes
Puesto Superior Inmediato:	Gerente de Alimentos y Bebidas
Puestos Subordinados:	Personal externo

1- Descripción de Puesto

Coordinar Eventos y banquetes a realizarse en el Hotel o a domicilio, desde la etapa de montaje hasta la realización del evento o banquete, bajo los procedimientos y políticas del Hotel, con la finalidad de satisfacer las necesidades del Cliente.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Coordinar al personal extra (subcontratado), para el evento o banquete y en situaciones extraordinarias, el personal interno que le sea asignado a su cargo.
2. Convocar personal extra, e instruirlos sobre el trabajo a realizar.
3. Garantizar el cumplimiento de los servicios estipulados en el contrato de Evento o banquete, en lo referente al tipo de montaje del Bufet, las cantidades y presentaciones de los alimentos, bebidas, grupos musicales si los hubiese, entre otros.
4. Recibir a Clientes e Invitados y conducirlos a sus mesas asignadas en el evento o banquete.
5. Supervisar continuamente el desempeño de Meseros y Bartenders, durante los eventos y banquetes.
6. Realizar pedidos de insumos y materiales para los eventos y banquetes con anticipación por medio de requisas al Almacén o de consignación.
7. Recibir y controlar licores y materiales que se utilizarán en el evento o banquete, y que son proporcionados por los dueños del mismo.
8. Brindar recuento escrito de utilización de licores al día siguiente hábil al dueño del evento o banquete, y devolviendo los remanentes, así como también los envases vacíos.



9. Realizar inventario de necesidades para Evento o banquete a domicilio, en conjunto con las personas que demandan el servicio y bajo la dirección y/o presencia del Gerente de Alimentos y Bebidas. Al momento de la realizarse los mismos, coordinar las actividades del personal su cargo, tal y si estuvieran en el Hotel.
10. Coordinar junto a Recursos Humanos el recorrido de personal, cuando los eventos y/o Banquetes sobrepasaran las 11:00 pm.
11. Elaborar factura del Evento y/o Banquete y en caso de que la forma de pago sea crédito, obtener firma del coordinador o dueño del mismo.
12. Realizar otros trabajos inherentes a su Puesto que le sean solicitados a través del Gerente de Alimentos y Bebidas.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

1. Llamar la atención de un subalterno de forma verbal o escrita, con el apoyo de la Gerencia de Recursos Humanos, en caso que sea necesario.
2. Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Responsable de Almacén, para realizar pedidos de materiales, insumos y productos a utilizarse en su área, periódicamente.
- Con Supervisor de Steward, para coordinar actividades de limpieza, frecuentemente.
- Con Chef Ejecutivo, para coordinar Producción de Alimentos para Eventos y banquetes, periódicamente.

Relaciones Externas

- Clientes y Huéspedes, en la atención de inquietudes, solicitudes o reclamos por parte de ellos, diariamente.



5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ambiente alternado entre frío y calor
- Trabajo realizado 100% del tiempo de pie.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Licenciatura en Administración Turística y Hotelera.
Experiencia:	2 años como mínimo en Puestos similares.
Conocimientos:	Integración de Menú de Alimentos y Bebidas Administración de personal Servicio al Cliente
Habilidades y Destrezas:	Presentación impecable Liderazgo Buenas Relaciones Humanas Alto grado de concentración Domino básico de ventas



Nombre del Puesto:	Capitán de Meseros
Gerencia / Área:	Alimentos y Bebidas / Restaurante y Bar
Puesto Superior Inmediato:	Gerente de Alimentos y Bebidas
Puestos Subordinados:	Mesero Cajero Bartender

1- Descripción de Puesto

Supervisar el servicio proporcionado a los Huéspedes y Clientes, por parte de Mesero y Cajero Bartender, según las políticas establecidas en el Hotel, con el fin de complacer a las expectativas de la clientela, en lo que a atención y servicio se refiere.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Supervisar el desarrollo de las funciones del personal a su cargo, garantizando que se encuentre en la estación de trabajo correspondiente, y cumplan con las normas y políticas establecidas para a la atención a Clientes y Huéspedes.
2. Supervisar el proceso de facturación.
3. Supervisar el montaje de mesas, verificando el orden de: servilletas, vajillas, cristalería, saleros, ceniceros, centro de mesa, etc.
4. Recibir a Huéspedes y Clientes, conducirlos hasta la mesa de su elección, y entregarles el menú.
5. Asegurar que niños y ancianos sean especialmente atendidos y tengan una supervisión frecuente.
6. Realizar programas de trabajo y horarios semanales para el personal a su cargo.
7. Inspeccionar la limpieza de la Bodega de Restaurante.
8. Atender y resolver inconformidades planteadas por Huéspedes y Clientes, en el Restaurante y Room Service.



9. Realizar otros trabajos inherentes a su Puesto que le sean solicitados a través del Gerente de Alimentos y Bebidas

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

1. Llamar la atención de un subalterno de forma verbal o escrita, con el apoyo de la Gerencia de Recursos Humanos, en caso que sea necesario.

2. Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Responsable de Almacén, para realizar pedidos de materiales, insumos y productos a utilizarse en su área, periódicamente.
- Con el Capitán de Banquetes, para coordinaciones referentes a Eventos y banquetes, periódicamente.
- Con Supervisor de Steward, para coordinar actividades de limpieza, frecuentemente.

Relaciones Externas

- Clientes y Huéspedes, en la atención de inquietudes, solicitudes o reclamos por parte de ellos, diariamente.

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ambiente alternado entre frío y calor
- Trabajo realizado 100% del tiempo de pie.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Mesero o Bartender
Experiencia:	Dos años como mínimo en Puestos similares.
Conocimientos:	Integración de Menú de Alimentos y Bebidas Administración de personal Servicio al Cliente



Habilidades y Destrezas: Presentación impecable
Liderazgo
Buenas Relaciones Humanas



Nombre del Puesto: Cajero Bartender
Gerencia / Área: Alimentos y Bebidas / Restaurante y Bar
Puesto Superior Inmediato: Capitán de Meseros
Puestos Subordinados: Ninguno

1- Descripción de Puesto

Servir bebidas a huéspedes y clientes de Restaurante y Bar, sugiriéndoles Cocteles y Licores, así como facturar los productos que sirva, bajo las orientaciones de su jefe inmediato, con el propósito de satisfacer las expectativas de atención de la Clientela.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Mantener el orden y aseo de la estación de Bar.
2. Mantener los niveles de Stock establecidos destinados al Bar, en cuanto a licores, siropes, sodas, jugos y otros productos, así como copas y vasos adecuados, para el uso de cada bebida requerida.
3. Preparar cocteles utilizando las recetas estándares para la preparación. Así como servir Bebidas no alcohólicas que le sean solicitadas.
4. Facturar los productos y bebidas despachadas.
5. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto, que le sean solicitados a través de Capitán de Meseros y/o el Gerente de Alimentos y Bebidas.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Mesero, para la entrega de bebidas servidas, frecuentemente.
- Con el Steward, para la entrega de cristalería, frecuentemente.

Relaciones Externas



- Clientes y huéspedes, en la atención de inquietudes, solicitudes o reclamos por parte de ellos, diariamente.

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ambiente alternado entre frío y calor
- Trabajo realizado 100% del tiempo de pie.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Técnico en caja o Bartender o Tercer año de Secundaria aprobado
Experiencia:	1 año como mínimo en puestos similares.
Conocimientos:	De licores nacionales y extranjeros Recetas de cocteles Idioma inglés Informática básica Servicio al cliente
Habilidades y Destrezas:	Buena presentación Capacidad de realizar tareas simultaneas Alto grado de concentración



Nombre del Puesto: Mesero
Gerencia / Área: Alimentos y Bebidas / Restaurante y Bar
Puesto Superior Inmediato: Capitán de Meseros
Puestos Subordinados: Ninguno

1- Descripción de Puesto

Servir hasta la mesa de los clientes Alimentos y Bebidas a Huéspedes y Clientes, tanto en el Restaurante, como en Eventos, sugerir platillos, aclarando dudas con el propósito de satisfacer las expectativas de atención de los mismos.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Proporcionar a los Huéspedes y Clientes las explicaciones que estos requieran referente a los platillos que el Hotel oferta en la carta.
2. Mantener el orden y aseo de la estación de servicio a la que está asignado.
3. Recibir al Cliente o huésped, brindarles el menú, y en caso de serle solicitado, brindar recomendaciones y disipar dudas sobre los platos que el Hotel ofrece.
4. Velar porque el cliente reciba los platos y bebidas que haya ordenado y que estos estén adecuadamente preparados.
5. Trasladar alimentos y bebidas a las habitaciones cuando este servicio sea solicitado al Room Service.
6. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto, que le sean solicitados a través de Capitán de Meseros y/o el Gerente de Alimentos y Bebidas.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.



4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Cocinero, para la entrega de platillos terminados, frecuentemente.
- Con el Cajero Bartender, para la entrega de bebidas servidas, frecuentemente.
- Con el Steward, para la entrega de cubertería, cristalería y demás, frecuentemente.

Relaciones Externas

- Clientes y Huéspedes, en la atención de inquietudes, solicitudes o reclamos por parte de ellos, diariamente.

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ambiente alternado entre frío y calor
- Trabajo realizado 100% del tiempo de pie.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Mesero o Tercer Año de Secundaria aprobado.
Experiencia:	1 año como mínimo en puestos similares.
Conocimientos:	Atención al cliente Manejo de bandejas Conocimientos básicos de uso de Computadoras
Habilidades y Destrezas:	Buena presentación Trato afable con clientela y personal del Hotel Flamdeo Atención simultanea de Clientes Alto grado de concentración



Nombre del Puesto:	Chef Ejecutivo
Gerencia / Área:	Alimentos y Bebidas / Cocina
Puesto Superior Inmediato:	Gerente de Alimentos y Bebidas
Puestos Subordinados:	Sous Chef Cocinero Cocinero Desayunador Supervisor de Steward Pastelero Carnicero
Puestos Subordinados Totales:	7

1- Descripción de Puesto

Dirigir las actividades del Departamento de Cocina, en base a políticas y procedimientos establecidos para el Hotel Seminole Plaza, con el propósito de suplir las necesidades alimenticias de Clientes, Huéspedes e invitados del Hotel.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Planificar las operaciones de las cocinas, carnicería, pastelería, y steward, a corto y mediano Plazo.
2. Analizar y definir en conjunto con el Gerente de Alimentos y Bebidas, la cuantificación y variedad de los platos ofertados en el menú, periódicamente, para mantener el atractivo de los clientes y huéspedes hacia la oferta de Alimentos de Seminole.
3. Analizar la ocupación real y potencial del Hotel, a través de reportes provenientes de Recepción para poder calcular los requerimientos de alimentos e insumos, para:
 - La planificación de adquisición de insumos, materiales y productos por parte del Departamento de Compras.
 - Determinación de niveles requeridos de producción de alimentos.
4. Colaborar en la elaboración de presupuestos de operación concernientes a la Cocina.



5. Verificar la calidad de los materiales insumos o productos que ingresen al Almacén del Hotel, así como el correcto almacenamiento y conservación de materiales, insumos y productos.
6. Vigilar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en las recetas del Hotel, y realizar inspecciones de órdenes a la carta y de servicios para Banquete, que se produzca en Cocina, comprobando:
 - Muestra de sabor, olor y consistencia.
 - Presentación y/o decoración.
 - Cantidad correcta.
 - Temperatura de la comida.
7. Elaborar órdenes de operación para las distintas estaciones de trabajo que integran su Departamento, tales como: Carnicería, Pastelería, Cocina Caliente y Fría, Stewards. Detallando los programas de producción para el día, dirigir su ejecución, y supervisar la eficiencia en los mismos.
8. Revisar y estudiar los niveles de existencia de materiales, insumos y productos. para realizar medidas correctivas en caso de escasez de los mismos en el almacén de la empresa, realizar pedido con antelación al agotamiento de existencias.
9. Evaluar el nivel de producción del Departamento de Cocina, tomando medidas correctivas en caso de ser necesario, mantener informado de dichos niveles al Gerente de Alimentos y Bebidas.
10. Supervisar el montaje de los Banquetes, en cuanto a calidad y cantidad de comida, según lo contratado, así como el servicio, disposición de la misma y decoración de los bufets.
11. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto, que le sean solicitados a través del Gerente de Alimentos y Bebidas.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Llamar la atención de un subalterno de forma verbal o escrita, con el apoyo de la Gerencia de Recursos Humanos, en caso que sea necesario. |
|---|



2. Preparar platillo que no esté en el menú a solicitud de un cliente, siempre y cuando se cuente con los insumos.

3. Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Responsable de Almacén, para realizar pedidos de materiales, insumos y productos a utilizarse en cocina, periódicamente.
- Con el Mesero, para la salida de los platillos del área de Cocina, frecuentemente.
- Con el Recepcionista, para informarse de el nivel de ocupación del Hotel, diariamente.
- Con el Capitán de Banquetes, para coordinaciones referentes a eventos y banquetes, periódicamente.

Relaciones Externas

- Clientes y Huéspedes, en la atención de inquietudes, solicitudes o reclamos por parte de ellos, diariamente.

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ambiente bullicioso y caliente.
- Trabajo realizado un 90% del tiempo de pie y un 10% sentado.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Estudios superiores en Hotelería en el área de Alta Cocina Internacional.
Experiencia:	3 años como mínimo en Puestos similares.
Conocimientos:	Alta Cocina. Administración de personal.
Habilidades y Destrezas:	Buena presentación. Emocionalmente estable. Alto grado de concentración.



Nombre del Puesto:	Sous Chef
Gerencia / Área:	Alimentos y Bebidas / Cocina
Puesto Superior Inmediato:	Chef Ejecutivo
Puestos Subordinados	Cocinero Cocinero Desayunador Supervisor de Steward Pastelero Carnicero

1- Descripción de Puesto

Supervisar y dirigir las diferentes secciones del Departamento de Cocina, en ausencia del Chef Ejecutivo, garantizando el cumplimiento de las normas establecidas por el Hotel, con el propósito de suplir las necesidades alimenticias de Clientes, Huéspedes e invitados.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Asumir todas las funciones de supervisión y administración de personal inherentes al Puesto Chef Ejecutivo en el turno asignado por este.
2. Cubrir los días libres del Chef Ejecutivo.
3. Cubrir en caso de emergencias el turno del cocinero del turno vespertino. Así como en los días feriados.
4. Recibir diariamente inventario de carnes preparadas para la carta, al ingresar a sus labores y actualizarlo al final del turno.
5. Reunirse diariamente al inicio de su turno con el Chef Ejecutivo para coordinar actividades pendientes del día.
6. Asistir en ausencia del Chef ejecutivo a reuniones del Comité de Operación como oyente, e informar al Chef Ejecutivo.
7. Tomar el puesto de Cocinero en caso haber pedidos después de las 11pm, autorizando la salida a los otros cocineros y desempeñando este Puesto hasta que se retire el último Cliente.



8. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto, que le sean solicitados a través del Chef Ejecutivo y/o Gerente de Alimentos y Bebidas.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

1. Llamar la atención de un subalterno de forma verbal o escrita, con el apoyo de la Gerencia de Recursos Humanos, en caso que sea necesario.

2. Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Responsable de Almacén, para realizar pedidos de materiales, insumos y productos a utilizarse en cocina, periódicamente.
- Con el Mesero, para la salida de los platillos del área de Cocina, frecuentemente.
- Con el Recepcionista, para informarse de el nivel de ocupación del Hotel, diariamente.
- Con el Capitán de Banquetes, para coordinaciones referentes a Eventos y banquetes, periódicamente.

Relaciones Externas

- Clientes y Huéspedes, en la atención de inquietudes, solicitudes o reclamos por parte de ellos, diariamente.

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ambiente bullicioso y caliente.
- Trabajo realizado un 90% del tiempo de pie y un 10% sentado.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Cocinero.
Experiencia:	1 año en Puestos similares.
Conocimientos:	Alta Cocina. Administración de personal.
Habilidades y Destrezas:	Buena presentación. Emocionalmente estable. Alto grado de concentración.



Nombre del Puesto: Carnicero
Gerencia / Área: Alimentos y Bebidas / Cocina
Puesto Superior Inmediato: Gerente General
Puestos Subordinados: Ninguno

Excelentes relaciones humanas.

1- Descripción de Puesto

Realizar cortes de carnes diversas, así como en los mariscos, cuidando que las proporciones y pesos de las mismas cumplan con los estándares establecidos por la Gerencia de Alimentos y Bebidas, con base a orientaciones del Chef Ejecutivo.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Preparar y disponer las carnes necesarias como insumos del día, para cubrir la demanda del Departamento de Cocina, según las instrucciones del Chef Ejecutivo.
2. Limpiar las carnes, sustrayendo las partes inutilizables (nervios, grasa y huesos), cortar piezas grandes en porciones estándar (pesos y medidas establecidos). En caso de eventos según lo estipulado en el contrato.
3. Controlar la cantidad de carnes que ingresan, se almacenan y se procesan en las instalaciones del Hotel y Reportar al Chef Ejecutivo cualquier anomalía observada en el estado de las carnes a su cargo.
4. Elaborar reporte de desperfectos ocurridos en la maquinaria o equipos de su Sección y mantener informado al Chef ejecutivo de cualquier falla observada en maquinaria y/o equipo.
5. Realizar inventario diario de cuartos fríos y vigilar la temperatura de los cuartos fríos, graduándola en caso que fuese necesario.
6. Mantener una provisión diaria de carnes y mariscos para el servicio diario de la carta y/o Evento.
7. Procesar los desperdicios de los cortes de carnes en productos o insumos para otras preparaciones, maximizando el aprovechamiento de la carne.
8. Velar por la higiene y el aseo tanto en su área de trabajo como en los cuartos fríos.



9. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto, que le sean solicitados a través del Chef Ejecutivo.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

1. Sugerir distintos usos que se le pueden asignar a las carnes almacenadas, según el estado de conservación, para evitar y/o minimizar desperdicios.

2. Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Responsable de Almacén para coordinar la entrega de carnes, diariamente.
- Con el Cocinero, para determinar cantidades, variedades y tipos de cortes de carnes que se utilizarán en el día.

Relaciones Externas

- Ninguna

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ambiente alternado entre frío y calor.
- Iluminación artificial baja.
- Trabajo realizado 100% del tiempo de pie.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Primaria aprobada.
Experiencia:	2 años como mínimo en posiciones similares
Conocimientos:	conocimiento en manejo de inventario
Habilidades y Destrezas:	Orden y aseo Alto grado de concentración



Nombre del Puesto: Cocinero
Gerencia / Área: Alimentos y Bebidas / Cocina
Puesto Superior Inmediato: Chef Ejecutivo
Puestos Subordinados: Ninguno

1- Descripción de Puesto

Preparar los alimentos correspondientes a su estación de trabajo asignada, de acuerdo a los estándares de calidad, sabor y presentación, establecidos por la empresa, con el objetivo de satisfacer las necesidades alimenticias de clientes y huéspedes.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Preparar alimentos según las recetas establecidas, en tiempo y forma, y revisar el sabor, temperatura y apariencia de estos alimentos antes de despacharse a su destino, en caso de ser necesario tomar acciones correctivas.
2. Servir cada plato listo y decorado debidamente, con sus acompañamientos, si hubiesen, así como proveer a las otras secciones del Departamento de Cocina, productos preparados en las cantidades que se le soliciten.
3. Solicitar al Chef Ejecutivo, mediante requisita, todos los materiales e insumos (especies y productos), para cumplimiento de sus funciones.
4. Colocar alimentos que vayan a almacenar en recipientes debidamente etiquetados, fechado, y garantizar la rotación de los mismos.
5. Cumplir el rol de Cocinero Encargado (asignación rotativa), en caso de ser seleccionado para tal fin.
6. Dirigir, instruir y supervisar las funciones de su ayudante, si lo tuviese a cargo.
7. Realizar inspecciones periódicas al área de trabajo asignada, para determinar si existe algún desperfecto en los equipos e informar al Chef ejecutivo de cualquier falla observada en los mismos.
8. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto, que le sean solicitados a través del Chef Ejecutivo y/o Cocinero Encargado.



3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Carnicero, para coordinar la entrega de carnes cortadas, una vez al día.
- Con el Steward, para coordinar labores de limpieza de utensilios y verduras y traslado de insumos para el desarrollo de sus funciones, constantemente.
- Con el Responsable de Almacén, para coordinar la entrega de insumos, frecuentemente.
- Con el Mesero, para la entrega de platos terminados, constantemente.

Relaciones Externas

- Ninguna

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ambiente bullicioso y caliente.
- Utilización de equipos a altas temperaturas y utensilios filosos.
- Trabajo realizado 90% del tiempo de pie y 10% sentado.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Cocinero
Experiencia:	2 años como mínimo en posiciones similares.
Conocimientos:	Conocimientos en Cocina fría y caliente. Manejo de productos alimenticios.
Habilidades y Destrezas:	Orden y Aseo. Emocionalmente estable. Buenas Relaciones Humanas. Alto grado de concentración. Corte de carnes y mariscos.



Nombre del Puesto: Cocinero Desayunador
Gerencia / Área: Alimentos y Bebidas / Cocina
Puesto Superior Inmediato: Chef Ejecutivo
Puestos Subordinados: Ninguno

1- Descripción de Puesto

Elaborar los alimentos correspondientes al Bufet de Desayuno, del Restaurante y Room Service, con el propósito de atender las solicitudes de huéspedes y clientes.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Elaborar los alimentos que se incluyen en el desayuno buffet.
2. Instruir a los Stewards sobre el tipo de montaje del Buffet y supervisar que este se cumpla, así como verificar el montaje de las frutas, y que tengan los cortes establecidos, cumplan con la cantidad y calidad requerida.
3. Confirmar con el Chef Ejecutivo, los cambios en el menú para los días siguientes y solicitar al Carnicero, diariamente al final de su jornada, las carnes a utilizar en la preparación del Desayuno.
4. Preparar una vez a la semana la mezcla para pancakes conforme receta establecida.
5. Elaborar requisita de Almacén según las necesidades programadas y estimadas de Materiales e insumos y entregársela a Chef Ejecutivo para su aprobación.
6. Elaborar diariamente los alimentos correspondientes a las órdenes del Room Service.
7. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto, que le sean solicitados a través del Chef Ejecutivo y/o Cocinero Encargado.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.



4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Responsable de Almacén para la entrega de insumos, periódicamente.
- Con el Carnicero, para la entrega de carnes, frecuentemente.

Relaciones Externas

- Ninguna

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ambiente bullicioso y caliente.
- Utilización de utensilios filosos.
- Trabajo 100% de pie.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Cocinero
Experiencia:	2 años como mínimo en posiciones similares
Conocimientos:	Cocina Internacional Cocina Típica
Habilidades y Destrezas:	Buena presentación. Emocionalmente estable. Alto grado de concentración. Buenas Relaciones Humanas. Manejo de productos alimenticios. Corte de carnes y mariscos.



Nombre del Puesto: Ayudante de Cocinero
Gerencia / Área: Alimentos y Bebidas / Cocina
Puesto Superior Inmediato: Chef Ejecutivo
Puestos Subordinados: Ninguno

1- Descripción de Puesto

Asistir al Cocinero en la preparación de alimentos correspondientes a la estación de trabajo que le sea asignada, con base a instrucciones de su Jefe Inmediato, con el propósito de contribuir a optimizar el tiempo en la preparación de los alimentos.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Mantener limpia y ordenada la estación de trabajo que le ha sido asignada para contribuir a la higiene en dicha área.
2. Servir los platillos solicitados, cuidando que las porciones y presentación sean las establecidas por el Hotel.
3. Participar en la recepción, manejo y conservación de productos e insumos alimenticios.
4. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto, que le sean solicitados a través del Chef Ejecutivo y/o Cocinero a quién esté asistiendo.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Steward, para coordinar labores de limpieza de utensilios y verduras, traslado de insumos, que permitan el desarrollo de sus funciones, frecuentemente.
- Con el Mesero para la entrega de platos terminados, frecuentemente.



Relaciones Externas

- Ninguna

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ambiente bullicioso y caliente.
- Utilización de equipos a altas temperaturas y utensilios filosos.
- Trabajo realizado 90% del tiempo de pie y 10% sentado.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Haber cursado el 4to. Grado de Primaria.
Experiencia:	1 año como mínimo en posiciones similares.
Conocimientos:	Conocimientos de Cocina fría y caliente. Manejo de productos alimenticios.
Habilidades y Destrezas:	Orden y Aseo. Alto grado de concentración.



Nombre del Puesto: Pastelero
Gerencia / Área: Alimentos y Bebidas / Cocina
Puesto Superior Inmediato: Chef Ejecutivo
Puestos Subordinados: Ninguno

1- Descripción de Puesto

Elaborar productos de panadería, pastelería y repostería, con base a orientaciones de su Jefe Inmediato, con el fin de satisfacer la demanda generada por Huéspedes y Clientes del Hotel.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Realizar una estimación de la producción de repostería y panes para el desayuno y almuerzo, con base al nivel de ocupación del Hotel. Así como elaborar requerimiento de necesidades del área de Pastelería.
2. Elaborar diferentes pastas, cremas y mermeladas que se utilizan en la elaboración de pasteles, panes y reposterías, así como piezas decorativas de chocolate, azúcar y otros, para el montaje y decoración de los buffets.
3. Efectuar muestras selectivas y pruebas de sabor, consistencia, color y demás pruebas a los productos elaborados en su área.
4. Atender solicitudes especiales, orientadas a satisfacer las demandas de Eventos y banquetes, conforme lo establecido en el contrato de trabajo.
5. Realizar inspecciones periódicas a su área de trabajo para determinar si existe algún desperfecto en los equipos e informar al Chef ejecutivo de cualquier falla observada en los mismos.
6. Vigilar los niveles de existencia de los materiales, insumos e ingredientes y tomar medidas de reposición de ser necesario. Revisando el estado de conservación de los mismos.
7. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto, que le sean solicitados a través del Chef Ejecutivo.



3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Responsable de Almacén, para la entrega de insumos, frecuentemente.
- Con el Cocinero, para coordinar las cantidades de panecillos y reposterías, diariamente.
- Con el Capitán de Banquetes, para coordinaciones referentes a Eventos, frecuentemente.

Relaciones Externas

- Ninguna

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ambiente bullicioso y caliente.
- Trabajo 100% de pie.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Pastelero
Experiencia:	2 años como mínimo en posiciones similares.
Conocimientos:	Manejo de recetas. Decoración.
Habilidades y Destrezas:	Buena presentación Emocionalmente estable Alto grado de concentración Buenas Relaciones Humanas. Manejo de productos alimenticios.



Nombre del Puesto: Supervisor de Steward
Gerencia / Área: Alimentos y Bebidas / Cocina
Puesto Superior Inmediato: Chef Ejecutivo
Puestos Subordinados:

1- Descripción de Puesto

Indicar y supervisar las actividades de Stewards, con la finalidad de garantizar la disponibilidad, limpieza y conservación de cristalería, cubertería, vajillas y equipos de operación de dichos Departamentos, Así como mantener la limpieza en las Áreas de preparación y distribución de Alimentos.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Planificar los horarios y distribución de su personal, de forma semanal, en dependencia de los eventos programados para esa semana.
2. Entrenar y Dirigir a los Stewards en sus funciones.
3. Verificar la entrega de equipos y utensilios que solicitados por Cocina.
4. Asegurar la disponibilidad del servicio de mesas para banquetes y Restaurante.
5. Supervisar la limpieza de Cocina, Carnicería, Restaurante, Bar, cuartos fríos, y el tratamiento de la basura.
6. Entrenar y dirigir a los Stewards en sus funciones.
7. Realizar un inventario de cristalería, vajilla, cubertería, y equipo dañado y entregar el mismo al Chef Ejecutivo para hacer efectiva la baja dichos utensilios y equipos.
8. Supervisar el lavado de vajillas, cristalerías, cuberterías, utensilios de cocina, entre otros.
9. Brindar a sus subordinados los materiales y equipos de limpieza necesarios para el desarrollo de sus funciones.
10. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto, que le sean solicitados a través del Chef Ejecutivo.



3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

1. Llamar la atención de un subalterno de forma verbal o escrita, con el apoyo de la Gerencia de Recursos Humanos, en caso que sea necesario.
2. Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Responsable de Almacén, para la entrega de materiales, periódicamente.
- Con el Carnicero, en la asignación de Steward para apoyar el desarrollo de las funciones de carnicería, diariamente.
- Con el Cocinero, en la asignación de Steward para apoyar el desarrollo de las funciones de Cocina, diariamente.
- Con el Cocinero Desayunador, en la asignación de Steward realizar el montaje del bufet de desayuno, diariamente.

Relaciones Externas

- Ninguna

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ambiente húmedo y caliente.
- Trabajo 100% de pie.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Primaria aprobada.
Experiencia:	2 años mínimos como Steward.
Conocimientos:	Uso de productos químicos.
Habilidades y Destrezas:	Buena presentación. Emocionalmente estable. Buenas Relaciones Humanas. Manejo de inventario. Manejo de personal.



Nombre del Puesto: Steward
Gerencia / Área: Alimentos y Bebidas / Cocina
Puesto Superior Inmediato: Supervisor Steward
Puestos Subordinados: Ninguno

1- Descripción de Puesto

Garantizar la limpieza de los insumos y utensilios, utilizados para la preparación de alimentos, así como la limpieza de las Áreas de Cocina, cuartos fríos, Restaurante y Bar.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Organizar el área circundante al equipo de lavado, de forma tal que permita un flujo de trabajo seguro y uniforme.
2. Lavar y pulir cristalería y cubertería, de igual manera lavar utensilios de cocina, frutas y verduras que se utilizará para la preparación de alimentos.
3. Transportar materiales, productos e insumos de almacén a Cocina.
4. Limpiar mesas calientes y frías al menos 3 veces al día.
5. Limpiar diariamente pisos y drenajes de cocina y cuarto de carnicería.
6. Lavar semanalmente paredes de cocina y carnicería, carretillas, enfriadores, congeladores y cuartos fríos.
7. Limpiar y desinfectar los depósitos de basura de Cocina, al menos 2 veces al día.
8. Informar al Supervisor de Stewards cualquier daño o uso inadecuado de equipos.
9. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto, que le sean solicitados a través del Supervisor de Stewards.



3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Cocinero, para labores de apoyo diarias.
- Con el Cocinero Desayunador, para labores de apoyo al mismo, diariamente.
- Con el Carnicero, para labores de apoyo al mismo, diariamente.
- Con el Pastelero, para labores de apoyo al mismo, diariamente.
- Con el mesero, para la entrega de Cristalería y Cubertería al Área de Restaurante / Bar.

Relaciones Externas

- Ninguna

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ambiente húmedo y caliente.
- Trabajo 100% de pie.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Primaria Aprobada
Experiencia:	6 meses como mínimo en posiciones similares.
Conocimientos:	Uso de productos químicos.
Habilidades y Destrezas:	Buena presentación. Buenas Relaciones Humanas.



Gerencia de Mercadeo y Ventas

Nombre del Puesto: Gerente de Mercadeo y Ventas

Gerencia / Área: Mercadeo y Ventas

Puesto Superior Inmediato: Gerente General

Puestos Subordinados: Buró de Información y Turismo

Ejecutivos de Ventas

Ejecutivos de Banquetes

1- Descripción de Puesto

Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades del departamento de Mercadeo y ventas, bajo las normas y procedimientos establecidos por el Hotel, con la finalidad de incrementar las ventas del Hotel en concepto de hospedaje y realización de eventos y banquetes.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Dar la bienvenida a los huéspedes personal y telefónicamente y poner a sus órdenes los servicios y facilidades del Hotel, tomando como insumo la lista de llegadas de los huéspedes diariamente.
2. Preparar y administrar un presupuesto anual que contemple los gastos de ventas, publicidad y relaciones públicas.
3. Atender las llamadas en las que soliciten servicios del Hotel, de parte de clientes potenciales, si estuvieran dentro del territorio de su cartera.
4. Sugerir promociones especiales y/o paquetes, recomendaciones a la Gerencia General, para su discusión e implementación.
5. Participar activamente, en las asociaciones y organizaciones, relacionadas a la Hotelería y el Turismo, representado al Hotel de una manera profesional y responsable.
6. Cooperar activamente con el resto de los departamentos del Hotel, para el arreglo de locales, servicios y demás, para la celebración de actividades y eventos especiales en el Hotel.
7. Contactar a la prensa para difundir todos los acontecimientos regulares e importantes que se organizan en el Hotel, y en los que participa.



8. Mantener los archivos de clientes asignados, de manera precisa y actualizada.
9. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto, que le sean solicitados a través del Gerente General.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

1. Llamar la atención de un subalterno de forma verbal o escrita, con el apoyo de la Gerencia de Recursos Humanos, en caso que sea necesario.

2. Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Recepcionista para chequear la asignación de habitaciones y la lista de llegadas de los huéspedes.
- Con los centros de consumos para darle atención personalizada a los clientes importantes.

Relaciones Externas

- Con todos los clientes y huéspedes del Hotel, embajadas, ministerios, organismos internacionales, empresas, prensa, etc.

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ninguna

6- Requisitos del Puesto

Formación: Lic. En Administración de Empresas o Mercadeo y Publicidad

Experiencia: 3 años como mínimo en puestos similares.

Conocimientos: Relaciones públicas
Dominio del idioma Ingles



Administración de personal.

Habilidades y Destrezas:

Buena presentación.

Alta capacidad analítica.

Liderazgo.



Nombre del Puesto: Ejecutivo de Ventas
Gerencia / Área: Mercadeo y Ventas
Puesto Superior Inmediato: Gerente de Mercadeo y Ventas
Puestos Subordinados: Ninguno

1- Descripción de Puesto

Ofertar a clientes potenciales los servicios de alojamiento, nuevos programas, paquetes y promociones, con base a orientaciones del Gerente de Mercadeo y Ventas, con la finalidad de incrementar las ventas del Hotel en Concepto de Hospedaje.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Mantener comunicación constante con los representantes de cuentas, para lograr sus reservaciones definitivas de grupos y /o individuales, dándole un mayor seguimiento y prioridad a aquellas cuentas que representan mayor uso de los servicios del Hotel.
2. Identificar, calificar y contactar cuentas nuevas, para maximizar la penetración de mercado en su territorio asignado.
3. Comunicar regularmente a los huéspedes y clientes los nuevos programas, paquetes, promociones, tarifas especiales y cualquier información adicional que pueda influenciar en la toma de decisión, a través de visitas y llamadas telefónicas.
4. Atender las llamadas en las que se soliciten información de los servicios que ofrece el Hotel, de la cartera que se le fuera asignada o de clientes potenciales.
5. Proponer promociones y paquetes especiales a la Gerencia de Mercadeo y Ventas para su discusión, aprobación e implementación.
6. Cooperar activamente con el resto de Departamentos del Hotel para el arreglo de los salones, habitaciones y servicios, para la celebración de actividades y eventos especiales.
7. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto, que le sean solicitados a través del Gerente de Mercadeo y Ventas.



3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el recepcionista para chequear la asignación de habitaciones y lista de llegadas de los huéspedes y clientes al Hotel para tener una mejor comunicación con ellos.
- Con el Chef Ejecutivo para informarle las ocupaciones según lo ejecutado.
- Con el Técnico en Comunicación e Informática, para coordinar asistencia, periódicamente.

Relaciones Externas

- Con los clientes y huéspedes en general a la hora de venderles diferentes tarifas, paquetes y promociones que brinda el Hotel en ese momento.

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Trabajo realizado 80% fuera de las instalaciones del Hotel.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Estudiante de la Carrera de Mercadeo y Publicidad.
Experiencia:	2 años mínimos como vendedor y/o posiciones similares.
Conocimientos:	Relaciones Públicas.
Habilidades y Destrezas:	Iniciativa Excelente presentación personal Capacidad de Retención de información. Buenas relaciones humanas y laborales.



Nombre del Puesto: Ejecutivo de Banquetes
Gerencia / Área: Mercadeo y Ventas
Puesto Superior Inmediato: Gerente de Mercadeo y Ventas
Puestos Subordinados: Ninguno

1- Descripción de Puesto

Ofertar a Clientes potenciales los servicios eventos y banquetes disponibles en Seminole, en base a las orientaciones del Gerente de Mercadeo y Ventas y la coordinación con el Capitán de Banquetes.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Contactar al representante de la asociación o compañía involucrada, coordinando la presentación de los servicios contratados para el desarrollo del evento o convención, así mismo asistirlos con sugerencias en la utilización de los servicios contratados y de la subcontratación de aquellos que sean necesarios.
2. Verificar la recepción y almacenaje de todos los materiales enviados al Hotel por la corporación u organización que contrate el evento (cliente).
3. Programar una sesión con el coordinador del evento para distribuir horarios finales, menús y todos los detalles de la reunión a todas las áreas operativas involucradas, así como también elaborar hoja de control de grupos con especificaciones precisas sobre el desarrollo del evento.
4. Programar una sesión con el Director de la convención y con sus asociados para presentarles a los funcionarios claves del Hotel, para asegurar que todos los detalles fueron entendidos y asignadas las responsabilidades correctamente.
5. Coordinar con las áreas responsables especificando arreglos, montajes y otros requerimientos de espacio requeridos por la corporación para el desarrollo del evento o convención.
6. Preparar un informe al Departamento de ventas conteniendo la siguiente información: Números de cuartos-noches utilizados, Números de Shows, Números de Cancelaciones, Facturación de alimentos y bebidas, incluyendo impuestos y propinas, Uso de Salones, Otros servicios utilizados durante la convención.
7. Participar activamente en organizaciones cívicas y de la industria turística que representen oportunidades de negocios.



8. Cooperar activamente con el resto de los departamentos del Hotel para el arreglo de salones, habitaciones y servicios para la celebración de actividades y eventos especiales.
9. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto, que le sean solicitados a través del Gerente de Mercadeo y Ventas.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Recepcionista para chequear la asignación de habitaciones y la lista de llegadas de los clientes al Hotel para tener una mejor comunicación con ellos.
- Con el Chef Ejecutivo para informarle la ocupación proyectada del Hotel de acuerdo a los eventos que se van a realizar.

Relaciones Externas

- Con los clientes en general que pertenezcan a asociaciones o compañías que ofrezcan nuevas oportunidades de negocios y así generar ingresos al Hotel a través de eventos sociales o convenciones.

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Trabajo realizado 80% fuera de las instalaciones del Hotel.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Lic. Mercadeo y Publicidad o estudiante de la Carrera de Mercadeo y Publicidad.
Experiencia:	2 años mínimos como vendedor y/o posiciones similares.
Conocimientos:	Relaciones Públicas.
Habilidades y Destrezas:	Iniciativa. Excelente presentación personal. Capacidad de Retención de información. Buenas relaciones humanas y laborales.



Nombre del Puesto: Buro de Información y Turismo
Gerencia / Área: Mercadeo y Ventas
Puesto Superior Inmediato: Gerente de Mercadeo y Ventas
Puestos Subordinados: Ninguno

1- Descripción de Puesto

Informar, Sugerir y realizar reservaciones a Huéspedes del Hotel, en todo lo referente a entretenimiento, gastronomía y negocios, bajo las indicaciones del Gerente de Mercadeo y Ventas, con la finalidad de brindar un servicio integral de asesoría al huésped de Seminole.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Realizar Alianzas Comerciales con Restaurantes, Tour Operadoras, Hoteles, entre otras empresas,
2. Brindar información diversa que le sea requerida por Huéspedes.
3. Realizar las reservaciones del huésped, acordando horarios, y garantizando el traslado del huésped a su destino.
4. Ofertar Artesanía y suvenires a los huéspedes del Hotel, la cual se obtiene por concesión con artesanos y comerciantes de Masaya y alrededores.
5. Participar en el Check Out de huéspedes, realizando un sondeo de opiniones de de estos, para detectar debilidades en el servicio, así como reportar dichas debilidades al Gerente de Mercadeo y Ventas.
6. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto, que le sean solicitados a través del Gerente de Mercadeo y Ventas.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.



4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Cajero Recepcionista, para informarse de ingreso de nuevos Huéspedes y duración de la estadía de los mismos. Frecuentemente.

Relaciones Externas

- Huéspedes, para brindar información y gestionar sus reservas en Negocios de Alimentación y de entretenimiento, diariamente.
- Restaurantes, Tour Operadoras, entre otras empresas, para realizar coordinaciones y reservaciones a nombre de Huéspedes de Seminole, Frecuentemente.

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Espacio de trabajo reducido.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Licenciatura en Administración Turística y Hotelera o Estudiante de la Carrera.
Experiencia:	1 año como mínimo en Puestos de servicio al cliente.
Conocimientos:	Lugares turísticos Dominio del idioma Inglés Informática a nivel de operador.
Habilidades y Destrezas:	Comunicación oral y escrita. Buena presentación Estabilidad emocional Trato afable y cortés.



Gerencia Administrativa Financiera

Nombre del Puesto: Gerente Administrativo Financiero

Gerencia / Área: Administrativa Financiera

Puesto Superior Inmediato: Gerente General

Puestos Subordinados: Responsable de Administración

Responsable de Finanzas

Puestos Subordinados Totales 14

1- Descripción de Puesto

Planificar, organizar, dirigir y controlar la administración de recursos materiales y financieros del Hotel Seminole de acuerdo a planes, políticas y procedimientos establecidos, a fin de garantizar los recursos necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos del Hotel Seminole.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Elaborar y controlar el presupuesto del Hotel, para garantizar los recursos necesarios para el correcto funcionamiento de las diferentes Unidades administrativas del Hotel.
2. Coordinar y supervisar las actividades financieras y administrativas del Hotel Seminole, para garantizar una información confiable y oportuna para la toma de decisiones.
3. Dirigir y coordinar el proceso de contrataciones de bienes y servicios, a fin de garantizar en tiempo y forma los bienes y servicios para el cumplimiento de los planes de la empresa.
4. Coordinar, dirigir y supervisar la elaboración y ejecución de los Planes Estratégicos en el área Administrativa y Financiera, a fin de implementar programas que agilicen la información y planes estratégicos para mantenimiento y adquisiciones de Materiales, equipos e insumos.



5. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto, que le sean solicitados a través del Gerente General.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

1. Llamar la atención de un subalterno de forma verbal o escrita, con el apoyo de la Gerencia de Recursos Humanos, en caso que sea necesario.

2. Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Auditor Interno, para establecer coordinaciones de trabajo para el suministro o recibo de información. Frecuentemente.
- Con el Gerente de Operaciones y el gerente de Alimentos y Bebidas, para establecer coordinaciones de trabajo concernientes a la programación y ejecución de eventos y/o actividades, así como en materia de presupuesto, contabilidad, adquisiciones, entre otras. Frecuentemente.

Relaciones Externas

- Dirección General de Ingresos, con el Responsable de la Renta, para asuntos relacionados con la gestión financiera del Hotel Seminole. Periódicamente.
- Proveedores diversos, con el representante, para la adquisición de bienes y servicios para el Hotel. Frecuentemente.
- Empresas de Servicios Básicos, con las instancias correspondientes para establecer coordinaciones de trabajo administrativa – financiera. Frecuentemente.
- Instituciones bancarias, con las instancias correspondientes, para trámites de transacciones financieras. Frecuentemente.



5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ninguna

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Graduado Universitario en Administración de Empresas o Economía o Bancas y Finanzas o Contaduría Pública
Experiencia:	3 años, puestos como mínimo en Puestos relacionados al área Administrativa – Financiera, del mismo ámbito funcional o similares.
Conocimientos:	Principios de Contabilidad Generalmente aceptados. Leyes y Normativas relacionadas con la Gestión Administrativa – Financiera. Auditoria Financiera y Administrativa.
Habilidades y Destrezas:	Comunicación Oral y Escrita. Elaboración de Informes Técnicos. Capacidad de Análisis y Síntesis. Capacidad para trabajar bajo presión.



Nombre del Puesto:	Responsable de Administración
Gerencia / Área:	Administrativa Financiera / Administración
Puesto Superior Inmediato:	Gerente Administrativo Financiero
Puestos Subordinados:	Jefe de Compras y Almacén Jefe de Mantenimiento Jefe Seguridad
Puestos Subordinados Totales:	10

1- Descripción de Puesto

Dirigir, coordinar y controlar el proceso de adquisición y administración de los bienes y servicios con el presupuesto ordinario y extraordinario, correspondientes a Gastos Corrientes y de Inversión basándose en políticas, leyes, normas, procedimientos establecidos y orientaciones del Superior Inmediato, a fin de garantizar de forma eficiente y efectiva los bienes y servicios necesarios para el logro de las metas y objetivos del Hotel Seminole.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Programar, dirigir y supervisar las actividades relacionadas con la adquisición y el suministro de bienes y servicios del Hotel Seminole, a fin de asegurar a las diferentes áreas del Hotel, los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de los planes y programas de corto y mediano plazo.
2. Coordinar y supervisar los bienes y servicios proporcionados a las diferentes unidades administrativas del Hotel en apoyo al cumplimiento de las metas y objetivos, y con ello, garantizar con calidad y oportunidad los servicios requeridos por cada dependencia del Hotel Seminole.
3. Dirigir, coordinar y controlar el proceso de adquisiciones de bienes y servicios, y el control de los mismos.
4. Coordinar las actividades de Seguridad interna del Hotel, con la finalidad de garantizar la integridad física de los ocupantes del Hotel Seminole, así como la de las instalaciones del mismo.
5. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto, que le sean solicitados a través del Gerente Administrativo Financiero.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación



1. Llamar la atención de un subalterno de forma verbal o escrita, con el apoyo de la Gerencia de Recursos Humanos, en caso que sea necesario.

2. Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Responsable de Finanzas, para establecer coordinaciones de trabajos o trámites administrativos. Frecuentemente.
- Con el gerente de Recursos Humanos, para establecer coordinaciones de trabajos relativos a los servicios administrativos y generales. Frecuentemente.
- Con Gerentes de Operaciones y de Alimentos y Bebidas, para coordinar actividades relativas a los servicios administrativos y servicios generales o de adquisiciones de bienes y servicios. Frecuentemente.

Relaciones Externas

- Proveedores Nacionales de Bienes y Servicios, con los Representantes, para atender asuntos relacionados con los contratos de servicios entre otros. Frecuentemente.

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ambiente alternado entre frío y calor
- Trabajo realizado 100% del tiempo de pie.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Graduado Universitario en Administración de Empresas o Contabilidad Pública o Bancas y Finanzas.
Experiencia:	3 años como mínimo en Puestos similares.
Conocimientos:	Leyes que regulan y norman las actividades administrativas Normas y procedimientos empresariales
Habilidades y Destrezas:	Integridad Efectividad Personal



Nombre del Puesto:	Jefe de Compras y Almacén
Gerencia / Área:	Administrativa Financiera / Administración / Compras y Almacén
Puesto Superior Inmediato:	Responsable de Administración
Puestos Subordinados:	Encargado de Compras Encargado de Almacén

1- Descripción de Puesto

Planificar, coordinar y controlar el Proceso de compra, en base a políticas y procedimientos establecidos en Seminole, con el fin de garantizar los insumos, productos y equipos necesarios para el buen funcionamiento de las diferentes gerencias del Hotel, así como la transparencia en el proceso de adquisición.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Recibir lista de necesidades de las diferentes Gerencias, analizar las mismas y en conjunto con el Responsable de Administración aprobar o no dichas solicitudes.
2. Autorizar órdenes de Compra así como órdenes de salida de Almacén.
3. Elaborar reportes semanales de las actividades de su Área.
4. Supervisar las actividades realizadas por el Encargado de Compras y El encargado de Almacén.
5. Realizar otros trabajos inherentes a su Puesto que le sean solicitados a través del Gerente Responsable de Compras y almacén.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

1. Llamar la atención de un subalterno de forma verbal o escrita, con el apoyo de la Gerencia de Recursos Humanos, en caso que sea necesario.
2. Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.



4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con los diferentes gerentes específicos, para las solicitudes de compra de parte de cada Gerencia. Periódicamente.
- Con el Auditor Interno, para brindarle información de las compras realizadas, periódicamente.
- Con el Técnico en Comunicación e Informática, para coordinar asistencia técnica en comunicación e Informática, periódicamente.

Relaciones Externas

- Con Proveedores para la creación de alianzas comerciales, periódicamente.

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ninguna

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Licenciado en Contaduría Pública o administrador de Empresas.
Experiencia:	2 años de experiencia en puestos similares.
Conocimientos:	Contabilidad Informática a nivel de Operador
Habilidades y Destrezas:	Comunicación Oral y Escrita Elaboración de Informes Técnicos Capacidad de Análisis y Síntesis Buenas Relaciones Humanas



Nombre del Puesto: Encargado de Almacén

Gerencia / Área: Administrativa Financiera / Administración / Compras y Almacén

Puesto Superior Inmediato: Jefe de Compras y Almacén

Puestos Subordinados: Ninguno

1- Descripción de Puesto

Coordinar y supervisar el ingreso, registro y despacho de insumos, materiales, productos alimenticios y equipos de oficina en bodega del Hotel Seminole, de acuerdo a normas, procedimientos establecidos e instrucciones del Superior Inmediato, a fin de garantizar el resguardo y suministro oportuno de estos productos a las diferentes áreas organizativas de la empresa.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Realizar el registro de entradas y almacenamiento de insumos, materiales, equipos de oficina en la Bodega de la empresa y con ello, asegurar el resguardo de los diferentes productos en existencia.
2. Garantizar el suministro oportuno de los productos solicitados por las diferentes dependencias del Hotel Seminole mediante la coordinación y supervisión de la entrega de materiales y equipos existentes en bodega.
3. Dar cumplimiento a normas y procedimientos de control interno establecidos para el ingreso y salida de productos en bodega.
4. Elaborar informes semanales de entradas y salidas a Bodega.
5. Realizar otros trabajos inherentes a su Puesto que le sean solicitados a través del Gerente Responsable de Compras y Almacén.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.



4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Responsable de compras, para coordinar la recepción de mercadería, periódicamente.
- Con los gerentes específicos y Responsables de Departamentos, para al entrega de materiales e insumos requeridos por las distintas unidades administrativas. Periódicamente.

Relaciones Externas

- Proveedores, en la entrega de mercadería, periódicamente.

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ninguna

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Licenciado en Contaduría Pública o Administrador de Empresas.
Experiencia:	2 años de experiencia en puestos similares.
Conocimientos:	Sistema de Kardex Normas y Procedimientos de Control Interno Manejo de paquete Office a nivel de usuario
Habilidades y Destrezas:	Comunicación Oral y Escrita Elaboración de Informes Técnicos Capacidad de Análisis y Síntesis Capacidad para relacionarse con los demás



Nombre del Puesto: Encargado de Compras

Gerencia / Área: Administrativa Financiera / Administración / Compras y Almacén

Puesto Superior Inmediato: Jefe de Compras y Almacén

Puestos Subordinados: Ninguno

1- Descripción de Puesto

Ejecutar las compras de los bienes y materiales solicitados, de acuerdo a la disponibilidad y asignación de recursos, normas y procedimientos establecidos, con el fin de garantizar el abastecimiento de los bienes y materiales a las diferentes áreas del Hotel.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Ejecutar las compras de materiales y equipos de oficina conforme a solicitudes presentadas por las diferentes Gerencias, previa autorización del Responsable de Compras y Almacén.
2. Elaborar reportes semanales de las compras realizadas.
3. Participar en coordinación con el encargado de Almacén en la recepción y almacenamiento de mercadería.
4. Realizar acuerdos comerciales con nuevo proveedores
5. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto que le sean solicitados a través del Gerente Responsable de Compras y Almacén.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

1. Puede sugerir nuevos proveedores.

2. Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.



4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Encargado de Almacén, en el proceso de recepción y almacenamiento de mercadería.
- Con el Tesorero, para coordinaciones de Compras, periódicamente.

Relaciones Externas

- Con proveedores, para la compra de insumos, productos y equipos. Periódicamente.

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ninguna

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Bachiller
Experiencia:	1 año como mínimo en Puestos similares.
Conocimientos:	Informática a nivel de Operador.
Habilidades y Destrezas:	Comunicación Oral y Escrita Capacidad para relacionarse con los demás



Nombre del Puesto:	Jefe de Mantenimiento
Gerencia / Área:	Administrativa Financiera / Administración / Mantenimiento
Puesto Superior Inmediato:	Responsable de Administración
Puestos Subordinados:	Electricista Técnico en Refrigeración Fontanero Jardinero

1- Descripción de Puesto

Dirigir y controlar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo, con el propósito de garantizar el buen funcionamiento de las instalaciones del Hotel, alargando la vida útil de maquinaria y equipos.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Elaborar los horarios de trabajo del personal bajo su responsabilidad.
2. Supervisar el funcionamiento y mantenimiento de todos los equipos de Refrigeración.
3. Supervisar el mantenimiento de las instalaciones y piscina del Hotel.
4. Llevar un control de mantenimiento preventivo y correctivo de la planta eléctrica, los elevadores y las calderas mensualmente.
5. Inspeccionar la carga de gas butano semanalmente y también llevar un control de los exámenes periódicos del agua.
6. Colaborar en las inspecciones por parte de las diferentes instituciones pertenecientes al estado tales como: Ministerio del Trabajo, Ministerio de Salud y Seguro Social INSS.
7. Supervisar el trabajo que realiza el personal subcontratado.
8. Supervisar la escritura diaria de bitácora la cual refiere el trabajo realizado y el pendiente.
9. Supervisar que el trabajo del personal a cargo cumpla con los requisitos de Higiene y seguridad.



10. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto, que le sean solicitados a través del Responsable de Administración.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

1. Llamar la atención de un subalterno de forma verbal o escrita, con el apoyo de la Gerencia de Recursos Humanos, en caso que sea necesario.

2. Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Ama de llaves Ejecutiva, para coordinación del mantenimiento a habitaciones. Periódicamente.
- Con el Responsable de Compras y Almacén, para solicitud de necesidades de materiales e insumos, así como para aportar sugerencias de posibles proveedores, periódicamente.

Relaciones Externas

- Con Talleres de Mecánica, Electromecánica, para rectificaciones y/o cotizaciones de piezas de equipos. Periódicamente.

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ambiente bullicioso y caliente.
- Ambiente alternado entre frío y calor.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Bachiller
Experiencia:	3 años de experiencia en puestos similares.
Conocimientos:	Electricidad Fontanería Refrigeración Jardinería
Habilidades y Destrezas:	Buena presentación Liderazgo Buenas Relaciones Humanas



Nombre del Puesto:	Electricista
Gerencia / Área:	Administrativa Financiera / Administración / Mantenimiento
Puesto Superior Inmediato:	Jefe de Mantenimiento
Puestos Subordinados:	Ninguno

1- Descripción de Puesto

Efectuar Mantenimiento preventivo y correctivo del sistema eléctrico del Hotel, con base a orientaciones del Jefe de Mantenimiento, con el fin de garantizar el buen funcionamiento del Sistema eléctrico del edificio.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Realizar mantenimientos preventivos de los equipos y artefactos eléctricos (paneles eléctricos, sistema de breaker, recalentamiento de líneas, conexiones eléctricas de habitaciones y pasillos e iluminación tanto interna como externa).
2. Instalar y manejar equipos como: bombas eléctricas, motores FAN, componentes eléctricos e instalar acometida eléctrica.
3. Informar en bitácora al Jefe superior inmediato los problemas y acciones que se toman en el transcurso del día laboral.
4. Asistir a los cursos de capacitación y entrenamiento programados por el Hotel, según le sea requerido.
5. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto, que le sean solicitados a través del Jefe de Mantenimiento.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con personal de las áreas en las brinda sus servicios, para coordinar labores de mantenimiento. Diariamente.



Relaciones Externas

- Ninguna

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ambiente bullicioso y caliente.
- Ambiente alternado entre frío y calor.
- Manejo de cables de alta tensión.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	3er año de secundaria.
Experiencia:	2 años mínimos en empleos similares.
Conocimientos:	Electricidad Industrial.
Habilidades y Destrezas:	Buenas relaciones humanas y laborales. Destreza manual.



Nombre del Puesto:	Técnico en Refrigeración
Gerencia / Área:	Administrativa Financiera / Administración / Mantenimiento
Puesto Superior Inmediato:	Jefe de Mantenimiento
Puestos Subordinados:	Ninguno

1- Descripción de Puesto

Efectuar mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de refrigeración del Hotel, con base a orientaciones del Jefe de Mantenimiento, con el fin de garantizar el buen funcionamiento de los mismos.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Realizar mantenimientos preventivos cada dos meses a los equipos de refrigeración (cuarto frío, aires acondicionados de las habitaciones, aires de pasillos, salones, mesas frías, freezer; de igual manera realizar limpieza semanalmente en los filtros de aire acondicionado).
2. Instalar y manejar equipos como: compresores, componentes eléctricos, motores y fan.
3. Informar en bitácora al Jefe superior inmediato los problemas y acciones que se toman en el transcurso del día laboral.
4. Apoyar a las otras áreas en actividades inherentes a su puesto, según le sea requerido.
5. Asistir a los cursos de capacitación y entrenamiento programados por el Hotel, según le sea requerido.
6. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto, que le sean solicitados a través del Jefe de Mantenimiento.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.



4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con personal de las áreas para coordinar labores de mantenimiento. Diariamente.
- Con el Carnicero, para informarse del estado de los Cuartos fríos. Periódicamente.

Relaciones Externas

- Ninguna

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ambiente bullicioso y caliente.
- Ambiente alternado entre frío y calor.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Saber leer y escribir
Experiencia:	2 años mínimos en empleos similares.
Conocimientos:	Equipos Refrigeración Electricidad
Habilidades y Destrezas:	Destreza manual Buena presentación Buenas relaciones humanas



Nombre del Puesto: Fontanero

Gerencia / Área: Administrativa Financiera / Administración / Mantenimiento

Puesto Superior Inmediato: Jefe de Mantenimiento

Puestos Subordinados: Ninguno

1- Descripción de Puesto

Efectuar mantenimiento preventivo y correctivo de fontanería en el Hotel, según orientaciones del Jefe de Mantenimiento, con el fin de garantizar el buen funcionamiento del sistema de acueductos.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Realizar Mantenimiento preventivo en la pila séptica y aplicar enzimas para desechos semanalmente.
2. Reparar las tuberías de agua caliente y fría en las conexiones paralelas a las habitaciones.
3. Inspeccionar y reparar llaves, drenajes de lava manos, inodoros de habitaciones, pantris de cocina, baños públicos, etc.
4. Aplicar cloro al aguade la cisterna, semanalmente.
5. Informar en bitácora al Jefe superior inmediato los problemas y acciones que se toman en el transcurso del día laboral.
6. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto, que le sean solicitados a través del Jefe de Mantenimiento.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con personal de las áreas para coordinar labores de mantenimiento. Diariamente.



Relaciones Externas

- Ninguna

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ambiente bullicioso y caliente.
- Ambiente alternado entre frío y calor.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Saber leer y escribir
Experiencia:	2 años como mínimos en empleos similares.
Conocimientos:	Fontanería Albañilería
Habilidades y Destrezas:	Buenas Relaciones Humanas. Destreza manual



Nombre del Puesto: Jardinero

Gerencia / Área: Administrativa Financiera / Administración / Mantenimiento

Puesto Superior Inmediato: Jefe de Mantenimiento

Puestos Subordinados: Ninguno

1- Descripción de Puesto

Brindar servicios de jardinería, en base a orientaciones del Jefe de Mantenimiento, con el fin de darle una mejor a apariencia a las instalaciones del Hotel.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Mantener limpios los parqueos norte, sur y la entrada principal.
2. Realizar fumigaciones y limpieza en jardines externo e interno.
3. Elaborar cortes de plantas y césped.
4. Reparar las tuberías de agua caliente y fría en las conexiones paralelas a las habitaciones.
5. Informar en bitácora al Jefe superior inmediato los problemas y acciones que se toman en el transcurso del día laboral.
6. Asistir a los cursos de capacitación y entrenamiento programados por el Hotel, según le sea requerido.
7. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto, que le sean solicitados a través del Jefe de Mantenimiento.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el operador de Limpieza, para coordinar trabajo en áreas públicas.



Relaciones Externas

- Ninguna

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Uso de herramientas filosas.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Saber leer y escribir.
Experiencia:	1 año mínimo en empleos similares.
Conocimientos:	Jardinería
Habilidades y Destrezas:	Buenas Relaciones Humanas Destreza Manual.



Nombre del Puesto:	Jefe de Seguridad
Gerencia / Área:	Administrativa Financiera / Administración / Seguridad
Puesto Superior Inmediato:	Responsable de Administración
Puestos Subordinados:	Oficial de Seguridad

1- Descripción de Puesto

Garantizar la integridad física de personal, clientes y huéspedes del Hotel, así como la conservación de la infraestructura de Seminole.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Presentar al responsable de Administración el reporte diario de acontecimientos e incidencias, coordinar la toma de decisiones según necesidades.
2. Supervisar que se cumplan los procedimientos de salida de objetos del Hotel, garantizando que los vales cuenten con las firmas autorizadas, y que se cumpla con el control de ingreso de visitantes, a las áreas internas del Hotel.
3. Verificar que se cumplan los procedimientos de entrada y salida del personal.
4. Atender todas las quejas en lo que a seguridad se refiere, de huéspedes, clientes, como el personal a su cargo, y dará solución inmediata.
5. Supervisar que el personal a su cargo, realice las funciones y obligaciones asignadas, de acuerdo al programa de trabajo, así como también, elaborar la programación de horarios.
6. Supervisar mediante las cámaras ubicadas en las diferentes áreas del Hotel, que todo este en perfecto orden, y tomar las medidas de seguridad cuando el caso lo amerite.
7. Asistir a los cursos de capacitación y entrenamiento programados por la empresa, según le sea requerido.
8. Elaborar otros trabajos inherentes a su puesto, que le sea solicitado a través del Responsable de Administración.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

1. Llamar la atención de un subalterno de forma verbal o escrita, con el apoyo de la Gerencia de Recursos Humanos, en caso que sea



necesario.

2. Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con Gerente general, brindando reportes de las actividades de su Unidad, y cualquier incidente que se registre. Diariamente.

Relaciones Externas

- Con Policía Nacional, para coordinaciones de patrullaje. Frecuentemente.
- Con Oficiales de Seguridad externa, para coordinaciones de actividades de Vigilancia.

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Puesto implica moverse en todas las instalaciones del Hotel.
- Trabajo realizado 90% del tiempo de pie.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Bachiller Certificado de portación de armas (ley 510)
Experiencia:	2 años mínimos en cargos similares.
Conocimientos:	Primeros auxilios. Manejos de armas. Defensa personal.
Habilidades y Destrezas:	Agilidad mental y física Don de mando Buenas Relaciones Humanas



Nombre del Puesto: Oficial de Seguridad

Gerencia / Área: Administrativa Financiera / Administración / Seguridad

Puesto Superior Inmediato: Jefe de Seguridad

Puestos Subordinados: Ninguno

1- Descripción de Puesto

Ofrecer protección, reducción y eliminación de riesgos a los huéspedes, clientes, empleados del Hotel, con base a orientaciones del Jefe de Seguridad, con el objetivo de garantizar la integridad física de personal, clientes y huéspedes del Hotel, así como la conservación de la infraestructura de Seminole.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Controlar de entrada y salida del personal y visitantes del Hotel.
2. Permanecer en el puesto asignado por cualquier eventualidad que pudiera suceder durante su turno.
3. Tomar parte activa en la brigada de emergencia, en el caso de cualquier tipo de amenazas seguir los procedimientos e instrucciones sobre el particular.
4. Realizar las investigaciones que le sean asignadas, así como también la elaboración del reporte del resultado de las mismas.
5. Revisar la basura que sale del Hotel, para evitar fugas de bienes u otros materiales de interés que pudiesen causar perjuicio al Hotel.
6. Llevar los controles establecidos en la garita de control de ingresos.
7. Estar a cargo del equipo de emergencia del Hotel.
8. Seguir los lineamientos dados por la empresa en cuanto a políticas de seguridad se refiere.
9. Desarrollar cualquier actividad solicitada por el Jefe de Seguridad y/o Responsable de Administración del Hotel, inherente a su cargo.
10. Asistir a los Cursos de Capacitación y Entrenamiento programados por la empresa, según le sea requerido.



11. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto, que sea solicitado a través del Jefe de Seguridad.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con todo el personal del Hotel.

Relaciones Externas

- Agentes de Policía nacional, cuando realizan inspecciones y rondas. Periódicamente.
- Con clientes y visitantes, orientándoles como llegar a las áreas de su interés. Diariamente.

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Puesto implica moverse en todas las instalaciones del Hotel.
- Trabajo realizado 90% del tiempo de pie.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Primaria aprobada Certificado de portación de armas (ley 510)
Experiencia:	1 año como mínimo en cargos similares.
Conocimientos:	Manejo de armas Defensa personal
Habilidades y Destrezas:	Buenas relaciones humanas. Agilidad mental y física.



Nombre del Puesto: Responsable de Finanzas
Gerencia / Área: Administrativa Financiera / Administración
Puesto Superior Inmediato: Gerente Administrativo Financiero
Puestos Subordinados: Analista Presupuestario
Tesorero

1- Descripción de Puesto

Organizar y brindar información confiable y oportuna sobre la administración de los recursos financieros del Hotel Seminole, basándose en políticas, normas y procedimientos establecidos, con el objeto de asegurar una eficiente gestión que garantice los recursos financieros para el cumplimiento de las metas y objetivos del Hotel Seminole.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Controlar las actividades financieras del Hotel, a fin de garantizar los recursos necesarios que permitan el buen funcionamiento de la Empresa.
2. Coordinar la ejecución de acciones y/o estrategias financieras para el manejo de los recursos financieros del Presupuesto Anual del Hotel Seminole, a fin de garantizar el control y equilibrio de los recursos financieros asignados.
3. Elaborar el presupuesto anual de Seminole.
4. Llevar el control de gastos de operación y producción del Hotel.
5. Autorizar desembolsos de las cuentas bancarias del Hotel.
6. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto, que le sean solicitados a través del Gerente Administrativo Financiero.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

1. Llamar la atención de un subalterno de forma verbal o escrita, con el apoyo de la Gerencia de Recursos Humanos, en caso que sea necesario.

2. Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la



eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Auditor Interno, para establecer y atender las recomendaciones y coordinaciones de trabajos, suministro de información y aplicaciones concernientes a aspectos financieros. Periódicamente.
- Con gerentes de Operaciones y de Alimentos y Bebidas, para evaluar y dar seguimiento a desembolsos financieros, aplicaciones de normas y reglamentos respectivos, igualmente en aspectos presupuestarios y otros. Frecuentemente.

Relaciones Externas

- Con la Dirección General de Ingresos, con las Autoridades Competentes, para tratar asuntos relacionados con el pago de impuestos sobre la renta, general de venta y otros. Periódicamente.
- Con el Sistema Financiero, con las Autoridades Competentes, para atender asuntos relacionados con trámites, giros y transferencias bancarias y otros. Periódicamente.

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ninguna.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Graduado Universitario en Administración de Empresas o Economía o Bancas y Finanzas, Contaduría Pública.
Experiencia:	3 años como mínimo en puestos de gestión en el ámbito de las Finanzas.
Conocimientos:	Leyes específicas y generales sobre gestión financiera. Informática básica.
Habilidades y Destrezas:	Integridad. Efectividad Personal. Capacidad de Análisis y Síntesis.



Nombre del Puesto: Analista Presupuestario
Gerencia / Área: Administrativa Financiera / Finanzas
Puesto Superior Inmediato: Responsable de Finanza
Puestos Subordinados: Ninguno

1- Descripción de Puesto

Elaborar en conjunto con el responsable de administración propuesta de presupuesto anual de Seminole, y dar seguimiento al cumplimiento del mismo, bajo las indicaciones de su superior inmediato, con el fin de contribuir a la buena administración de recursos del hotel.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Elaborar el Presupuesto de efectivo con base al plan anual de trabajo.
2. Coordinar con Responsable de Finanzas, la elaboración del presupuesto preliminar del Hotel y consolidar el mismo.
3. Actualizar instrumentos técnicos de ejecución presupuestaria establecidos o elaborar documentos adicionales de ser necesario.
4. Controlar la ejecución del presupuesto.
5. Efectuar las actividades para el Seguimiento y Evaluación de los resultados presupuestarios institucionales.
6. Realizar otros trabajos inherentes a su Puesto que le sean solicitados a través del Gerente Responsable de Finanzas.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.



4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Gerentes específicos para conocer las necesidades futuras de cada Gerencia.
- Con el Técnico en Comunicación e Informática, para coordinar asistencia técnica en comunicación e Informática, periódicamente.

Relaciones Externas

- Ninguna

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ninguna

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Licenciado en Contaduría o Administración de Empresas o Economía.
Experiencia:	2 años mínimos en cargos similares.
Conocimientos:	Proyecciones presupuestarias Elaboración de estados financieros Interpretación de variables macroeconómicas.
Habilidades y Destrezas:	Ordenado Responsable Buenas Relaciones Humanas



Nombre del Puesto: Tesorero
Gerencia / Área: Administrativa Financiera / Finanzas
Puesto Superior Inmediato: Responsable de Finanzas
Puestos Subordinados: Ninguno

1- Descripción de Puesto

Administrar la caja y cuenta bancaria del Hotel, realizando pagos, y desembolsos, con previa autorización del Responsable de finanzas con el fin de tener control de los egresos del Hotel.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Coordinar con la Unidad de Recursos Humanos, todas las acciones legales relacionadas con el pago de nómina.
2. Registrar en los auxiliares toda la información contenida en la documentación probatoria de los ingresos y egresos, para que se genere el registro contable en forma automática; así como efectuar las correcciones que sean identificadas al momento de la validación el área contable.
3. Efectuar los registros correspondientes a las transacciones generadas en las Cuentas Corrientes en el auxiliar de bancos.
4. Depositar los fondos correspondientes a la cuenta de embargos judiciales.
5. Efectuar pagos de bienes y servicios.
6. Coordinar las actividades administrativas y financieras de las pagadurías Auxiliares del hotel, en caso de que estas existan.
7. Realizar otros trabajos inherentes a su Puesto que le sean solicitados a través del Gerente Responsable de Finanzas.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.



4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con el Auditor de Ingresos para informarle de desembolsos realizados, diariamente.
- Con el Responsable de Compras y Almacén, para coordinaciones de adquisiciones, periódicamente.
- Con el Técnico en Comunicación e Informática, para coordinar asistencia técnica en comunicación e Informática, periódicamente.

Relaciones Externas

- Con Instituciones bancarias, para depósitos y retiros de dinero, periódicamente.
- Con Empresas de servicios Básicos, para pagos de servicios, mensualmente.
- Con Proveedores, para pago de mercadería adquirida. Periódicamente.

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ninguna

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Título de Contaduría pública o Administración de Empresas.
Experiencia:	2 años como mínimo en Puestos similares.
Conocimientos:	Leyes tributarias y Fiscales. Código de comercio Informática a nivel de operador
Habilidades y Destrezas:	Ordenado Responsable Agilidad mental Capacidad de trabajar bajo presión



Gerencia de Recursos Humanos

Nombre del Puesto:	Gerente de Recursos Humanos
Gerencia / Área:	Recursos Humanos
Puesto Superior Inmediato:	Gerente General
Puestos Subordinados:	Asistente de Recursos Humanos

1- Descripción de Puesto

Programar, dirigir y coordinar las acciones relativas a la gestión de recursos humanos y representar a la institución en las negociaciones laborales, con base a leyes laborales, normas y reglamentos establecidos.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Elaborar normativas internas de administración de los recursos humanos relativas a contrataciones de personal y reglamento interno y aplicar las mismas.
2. Aplicar leyes laborales del país que intervienen en las relaciones laborales y establecer coherencia en la elaboración de normativas internas.
3. Desarrollar el proceso de reclutamiento, selección y contratación de recursos humanos requeridos por el Hotel, así como diseñar proceso de inducción y evaluación al personal de nuevo ingreso.
4. Proponer programas de capacitación al personal, así como impulsar el Sistema de Gestión del desempeño orientados a elevar los niveles de eficiencia y efectividad en el desempeño de los mismos y establecer sistema de premios a los trabajadores destacados.
5. Orientar y supervisar el cumplimiento de políticas, normas y procedimientos para la elaboración de nómina, así como la administración de la plantilla de puestos.
6. Orientar el control de asistencia y puntualidad, vacaciones del personal y enviar reporte a los gerentes para el respectivo llamado de atención y para la programación de las vacaciones del personal a su cargo.



7. Establecer coordinación con la Gerencia Financiera para garantizar el pago de remuneraciones salariales a los trabajadores en el tiempo y la forma establecidos.
8. Supervisar la elaboración de calendario de pagos del personal, así como el control del pago de hora extras a personal autorizado.
9. Llevar el control de bajas en el hotel y garantizar la restitución de cargos vacantes, así como administrar la política de promociones, nombramientos o traslados del personal.
10. Organizar y coordinar la elaboración y actualización del Manual de Funciones del Hotel.
11. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto, que le sean solicitados a través del Gerente General.

3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

1. Elaborar normativas para la selección y contratación de personal, para contribuir con el reclutamiento del personal idóneo.
2. Garantizar la aplicación de los sistemas de gestión de recursos Humanos para contribuir a la eficiencia y la eficacia en los resultados de desempeño esperados

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con los diferentes Gerentes específicos, para la coordinación de actividades de Capacitación. Periódicamente.
- Con todos los Puestos de Hotel, para la gestión del talento Humano, diariamente.

Relaciones Externas

- Con el Ministerio del Trabajo, para asuntos relativos a legislación laboral. Periódicamente.
- Con el INSS, para la inscripción de los trabajadores de Seminole al Sistema de Seguro Social.



5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Ninguna

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Lic. Administración de Empresas o Ingeniero en Sistemas o Ingeniero Industrial o carreras afines a estas.
Experiencia:	3 años mínimos en empleos similares.
Conocimientos:	Derecho Laboral Administración de Personal
Habilidades y Destrezas:	Comunicación Oral y Escrita. Manejo de Conflictos Desarrollo de Personal Sendas relaciones interpersonales



Nombre del Puesto: Asistente de Recursos Humanos
Gerencia / Área: Recursos Humanos
Puesto Superior Inmediato: Gerente de Recursos Humanos
Puestos Subordinados: Ninguno

1- Descripción de Puesto

Asistir al Gerente de Recursos Humanos en todas las actividades que sean requeridas, a fin de contribuir con el desarrollo de los procesos administrativos relacionados con la gestión del talento humano.

2- Funciones y/o Actividades Principales

1. Elaborar y actualizar las descripciones de los puestos y perfiles del personal en general.
2. Apoyar en la clasificación de solicitudes y archivos, para la Gerencia de Recursos Humanos.
3. Citar a candidatos a entrevistas, así como también proporcionar solicitudes de empleo a las personas interesadas.
4. Realizar las diferentes pruebas de habilidades, para la selección de candidatos.
5. Dar seguimiento a los documentos que dejen pendientes de entregar el nuevo empleado, cuando ingresa a laborar al hotel.
6. Realizar la inducción del personal de nuevo ingreso al hotel.
7. Elaborar el expediente de personal de nuevo ingreso, así como de mantener en perfecto estado los archivos correspondientes.
8. Llevar un control del personal que se encuentra de subsidio (riesgos profesionales, maternidad, enfermedad común, vacaciones, etc.)
9. Elaborar documentos tales como: Constancias de trabajo, INSS y solicitudes de beneficio de la óptica, horario de asistencia, solicitudes de gafetes y uniforme.
10. Realizar otros trabajos inherentes a su puesto, que le sean solicitados a través del Gerente de Recursos Humanos.



3- Decisiones que Puede Tomar sin Necesidad de Aprobación

Aportar sugerencias que considere convenientes para el incrementar la eficiencia del Hotel.

4- Relaciones Principales con otros Puestos y/o Instituciones

Relaciones Internas

- Con todo el personal de Hotel, para la atención a trámites que estos soliciten a la Gerencia de Recursos Humanos. Periódicamente.

Relaciones Externas

- Ninguna.

5- Condiciones Anormales de Trabajo

- Puesto de trabajo en ambiente cerrado y de poca ventilación.

6- Requisitos del Puesto

Formación:	Secretaria Ejecutiva o tercer año de secundaria aprobado.
Experiencia:	1 año mínimo en puestos similares.
Conocimientos:	Fundamentos de Derecho laboral. Informática a nivel de operador.
Habilidades y Destrezas:	Elaboración de Informes Técnicos. Capacidad de Análisis y Síntesis.



2.9 Alcance

El presente manual de funciones es aplicable a todo el personal que labora para el hotel Seminole Plaza, reemplaza al anterior y establece: Misión, Visión y Valores institucionales, Estructura Orgánica de Seminole y ficha de descripción de puesto de cada uno de los Puestos del Hotel.



CONCLUSIONES

Se realizó el análisis de la Situación Actual del Hotel Seminole Plaza, tomando como punto de partida el estudio de su estructura orgánica y el Manual de Funciones Actual, encontrando incoherencias entre ellos:

- Confusión de nombre como gerencias en la estructura y en el manual son nombradas como divisiones.
- El Departamento de Informática aparece en dos Gerencias Mercadeo y Ventas y la Gerencia de Operaciones.

Se elaboró el manual de funciones que incluye la actualización de puestos existentes, realizando fusiones en algunos casos y eliminación en otros puestos, se proponen 12 nuevos. El Manual de Funciones propuesto, se estructura de la siguiente manera:

- Antecedentes del Hotel
- Base Legal
- Misión y Visión
- Principios o Valores
- Estructura Orgánica Propuesta
- Descripción de las Unidades Orgánicas
- Plantilla de Puestos (Actual y Propuesta)
- Fichas ocupacionales
- Alcance

En la propuesta es notoria la creación de la gerencia administrativa financiera, que permitirá un ordenamiento en asignación y control de recursos financieros y materiales, esta gerencia y la relación con la gerencia de recursos humanos permitirá el cumplimiento de la misión y visión del hotel.



RECOMENDACIONES

- Realizar revisión periódica del Manual de Funciones del Hotel Seminole, con el fin de mantenerlo actualizado.
- Realizar un estudio de salarios, para determinar el impacto económico que genera la propuesta.
- Incorporar al reglamento Interno del Hotel, las siguientes disposiciones que se encontraban estipuladas como funciones en las descripciones de puestos de Manual Actual:

- Participar en actividades de la Brigada de Emergencia y primeros Auxilios.
- Presentarse Diariamente a sus labores en el horario establecido y debidamente uniformado.
- Asistir a las sesiones departamentales y otras que se le requieran.
- Debe asistir a todas las sesiones del personal de su Departamento.
- Debe fomentar el compañerismo, la armonía y el espíritu de solidaridad.
- Asistir a cursos de capacitación y entrenamiento programados por la Empresa, según sea requerido.
- Velar por el cumplimiento de las Políticas Normas y procedimientos fijados por la Gerencia del Hotel.
- Velar por el buen uso y cuidado de los equipos y herramientas a su cargo.
- Cumplir con el reglamento Interno del Hotel.
- Mantener el orden en su puesto de trabajo.



GLOSARIO DE TERMINOS

B

Banquete:	Evento social: Boda, Quince años, etc. Implica Almuerzo o cena para los Invitados.
Bellboy:	Debe su nombre a una costumbre que duró muchos años: tocar un timbre en la recepción para llamar a esos empleados, son también conocidos como Botones.
Bufet de Desayuno:	Bufet que se prepara para el desayuno de Clientes y Huéspedes.

C

Cuadro de Disponibilidad:	Tabla donde se registra las Habitaciones disponibles.
Check In:	Proceso de inscripción en un Hotel o medio de transporte.
Check Out:	Proceso de salida de un establecimiento Hotelero con la correspondiente liquidación de la cuenta de gastos.
Cliente:	Persona que asiste a Seminole para hacer uso del servicio de Restaurante.
Cliente Importante:	Cliente frecuente o Persona con un alto cargo tanto en puestos estatales, diplomáticos o empresariales. Entre ellos, Mandatarios, Ministros, Embajadores, Directivos de empresas, etc.
Cocinero Encargado:	Rol rotativo, coordina a los otros Cocineros.
Coordinador:	Coordina con el capitán de Banquetes los arreglos y ejecución de un Banquete o Evento, como representante del Dueño del Evento.

D

Diariamente:	Una vez al día.
Dueño del Evento:	Quién solicita y figura en el Contrato de realización de Evento o banquete.



E

Evento: Actividad realizada en salones del Hotel, puede o no incluir Banquete. Convenciones, Capacitaciones, etc.

Evento o banquete a domicilio: Banquete o Evento que se Atiende fuera del Hotel.

F

Flambear: Acción de rociar un plato de comida con una bebida alcohólica de alta graduación a la que se prende fuego, una vez se haya calentado, con el fin de que sume al plato su aroma y sabor.

Frecuentemente: Varias veces al día.

H

Huésped: Persona que asiste a Seminole para hacer uso del servicio de Hospedaje.

I

Invitado: Persona que asiste a Seminole como Invitado a un Banquete o como participante de un Evento.

M

Mise en place: Término francés mise en place (puesto en el lugar) se emplea en gastronomía para definir el conjunto de ocupaciones realizados, bien sea en la cocina o el comedor, justo antes de la elaboración de un plato o alimento.

P

Personal Extra: Personal contratado para la atención a Eventos o Banquetes. Este personal es administrado por el Capitán de Banquetes.

Personal Subordinado: Personal Subordinado Directo.

Periódicamente: Cada varios días.



Puesto de Consumo: Punto de distribución de Alimentos y Bebidas, estos son Restaurante, Bares y el Room Service.

R

Room Service: Servicio de comidas a la habitación.



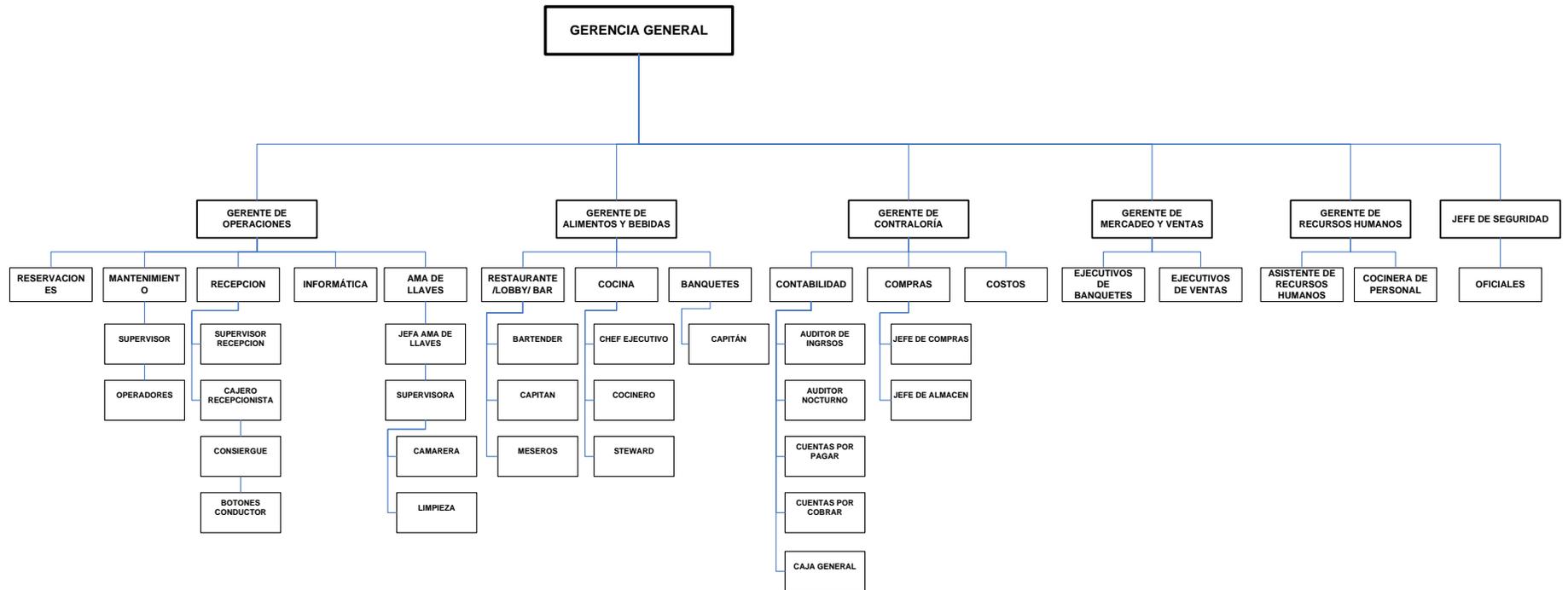
BIBLIOGRAFIA

1. Metodología de la Investigación científica
Sampieri - Bunge – Eco
Año: 2002
2. Gestión del Talento Humano
Idalberto Chiavenato
9na Edición
3. Organización y métodos de trabajo
Aguirre de Mena, Juan M.; Rodríguez Fernández, María Mercedes
1era edición
Año: 2002
4. Administración de Recursos Humanos
Idalberto Chiavenato
1era edición
Año: 1993



Anexos

Anexo 1 – Estructura Orgánica de Hotel Seminole





Anexo 2 – Guía de Entrevista a Gerente General del Hotel Seminole Plaza

1. De las Gerencias descritas en la Estructura Orgánica, ¿Cuáles continúan vigentes?
2. ¿Cuál es la finalidad de cada una de las Gerencias de Hotel?
3. ¿Existen Puestos que no estén descritos en el Manual? De ser así ¿Cuáles son?
4. El Departamento de Informática aparece en el Manual de Funciones en las Gerencias de Operaciones y de Mercadeo y Ventas, ¿Se hace referencia al mismo Departamento o son 2 Departamentos independientes entre sí?
5. Cuantos Puestos componen el Departamento de Informática? ¿A Quienes le brinda servicios este Departamento?



Anexo 3 – Cuestionario a Empleados

Propuesta de Manual de Funciones del Hotel Seminole Plaza

CUESTIONARIO PARA DESCRIPCION Y ANALISIS DE PUESTOS



Nombre	_____	Nombre del Puesto	_____
Departamento	_____	Superior Inmediato	_____

Enumere sus responsabilidades, en orden de importancia y mencione la periodicidad de las mismas:

Describa los conocimientos que aplica en la realización de su trabajo:

Qué máquinas o instrumentos son necesarios para su trabajo?

_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

A quién le brinda información de su trabajo?

Enumere los contactos con otros Departamentos o empresas:

Su cargo exige supervisión de personas? De ser así, mencione los cargos bajo su supervisión directa.



Con que frecuencia recibe supervisión?

Explique las decisiones que usted toma en el desempeño de su cargo:

Describa las condiciones en que usted trabaja (por ejemplo ruido, bajas temperaturas, etc.):

Indique los requisitos mínimos necesarios para desempeñar su cargo:

Escolaridad: _____

Experiencia: _____

Conocimientos específicos: _____

Habilidades: _____



Anexo 4 – Cálculo de la muestra por conglomerados

$$n = \frac{k^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(e^2 \cdot (N-1)) + k^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N: Es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

k: Es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos. Los valores más comunes son:

k	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2	2,58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95,5%	99%

e: Es el error muestral deseado. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que se obtiene preguntando a una muestra de la población y el que se obtendría si se preguntara al total de ella.

p: Es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0.5$ que es la opción más segura.

q: Es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$.

n: Es el tamaño de la muestra (número de encuestas a realizar).

En este caso, el universo son los trabajadores del Hotel Seminole Plaza, los cuales contabilizan 108 personas. El estudio contará con de un 95% de confianza, 5% de error muestral y las proporciones p y q (por no conocerse) se estiman en 0.5 cada una. Todo lo anterior nos da como resultado una Muestra $n= 84.49$, es decir 85 personas a encuestar.

Estratificando: Se cuenta con 6 Conglomerados con los siguientes pesos relativos:

División	No de trabajadores	Peso Relativo	Muestra Estratificada
Gerencia General	3	2.7 %	3
Alimentos y Bebidas	35	32.40 %	27
Operaciones	44	40.74 %	34
Mercadeo y Ventas	6	5.56 %	5
Contraloría	6	5.56 %	5
Recursos Humanos	2	1.85 %	2
Seguridad	12	11.11 %	8
Totales	108	100.00 %	84



Anexo 5 – Guía de Entrevista para Diseño de Puesto Nuevos

1. ¿Cuál es el nombre de su puesto y que puesto es su superior inmediato?
2. ¿A qué Departamento pertenece?
3. ¿Cómo definiría usted la razón de ser de su Puesto?
4. ¿Cuáles son las funciones principales que realiza y cuál es la periodicidad de las mismas?
5. ¿Tiene usted personal a su cargo?
6. ¿Para la realización de sus funciones, necesita la colaboración y/ coordinación con algún otro puesto?
7. ¿El desempeño de sus funciones implica la presencia de condiciones incómodas o de riesgo laboral (altas o bajas temperaturas, ruido, uso equipos peligrosos, etc)?
8. ¿Cuales creen que sea la formación y experiencia mínima necesaria, para desempeñar sus labores?