

Facultad de Ciencias y Sistemas

**“MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y
DE PROCEDIMIENTOS PARA EL
HOTEL BOUTIQUE MARDUK
GARDENS.”**

Trabajo Monográfico para optar al título de
Ingeniero de Sistemas.

Elaborado por:

Br. Enrique José
Bolaños
Carnet: 2011-37269

Tutor:

Ing. Rosa Elena
Castellón Estrada

Br. José Antonio
Uzaga Ríos
Carnet: 2011-37386

Managua, Nicaragua 30 de octubre 2023.

Msc. Ing. Claudia Benavides Rugama

Decana de la Facultad de Ciencias y Sistemas
Universidad Nacional de Ingeniería.

Estimada Decana.

Reciba un cordial saludo, deseándole los mejores éxitos en el desarrollo de sus funciones.

El motivo de la presente es para realizar entrega tres ejemplares empastados de la monografía titulada **Manual Organizacional y de procedimientos para el hotel Boutique Marduk Gardens**, la cual fue elaborada como forma de culminación de estudios para obtener el título de Ingenieros de Sistemas, bajo el acompañamiento de la Ing. Rosa Elena Castellón Estrada como tutora. Con base a lo anterior, solicitamos de su gestión para realizar programación de la defensa.

Agradeciendo su atención, nos despedimos.

Atentamente,

Br. Enrique José Bolaños
2011-37269

Br. José Antonio Uzaga Ríos
2011-37386



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS
DECANATURA

Managua, 13 de febrero de 2018

**Br. Enrique José Bolaños
Br. José Antonio Uzaga Ríos
Sus manos**

Estimados Egresados

Por medio de la presente le comunico la aprobación del Protocolo monográfico titulado “Manual de Organización y de procedimientos para el Hotel Boutique Marduk Gardems” el cual cumple con los requisitos establecidos en el capítulo II de la normativa de trabajos monográficos de la UNI como forma de culminación de estudios, por lo que queda oficialmente aprobado por esta Decanatura.

La profesora responsable de acompañarle en el proceso de desarrollo de su monografía es la Msc. Rosa Elena Castellón.

A partir de la fecha de aprobación del protocolo monográfico tienen un máximo de doce meses para presentar los documentos correspondientes para la coordinación del proceso de pre defensa.

Atentamente,


Lic. Carlos Sánchez Hernández
Decano

CC. MSc. Rosa Elena Castellón. – Tutora- Archivo FCyS febrero 2018

Managua, Nicaragua 30 de octubre 2023.

Msc. Ing. Claudia Benavides Rugama

Decana

Facultad de Ciencias y Sistemas

Universidad Nacional de Ingeniería.

Estimada Máster Benavidez, reciba un cordial saludo.

Por medio de la presente le informo que he revisado como tutora la monografía titulada: **MANUAL ORGANIZACIONAL Y DE PROCEDIMIENTOS PARA EL HOTEL BOUTIQUE MARDUK GARDENS**, elaborado por los egresados:

Br. Enrique José Bolaños

2011-37269

Br. José Antonio Uzaga Ríos

2011-37386

La monografía cumple con lo establecido en el Reglamento de Formas de Culminación de Estudios de la Universidad, es importante señalar que se han revisado, valorado e incorporado las recomendaciones realizadas por el tribunal en el proceso de predefensa, por lo que solicito de su gestión para la programación del acto de defensa.

Agradeciendo la atención prestada a la presente, me despido de usted deseándole el mayor de los éxitos en el desempeño de sus funciones.

Atentamente,

Ing. Rosa Elena Castellón Estrada

Docente del Departamento de Administración

Facultad de Ciencias y Sistemas

Universidad Nacional de Ingeniería

DEDICATORIA

Primeramente, a DIOS: Nuestro Padre Celestial, quien ha sido de mucha bendición para nosotros, que siempre está para darnos fuerzas, motivación y amor, para seguir cumpliendo cada una de nuestras metas, quien nos ha regalado vida y esta oportunidad de llegar hasta el final de nuestra carrera, de hacer realidad nuestro sueño por obtener el título de Ingenieros de Sistemas.

A mi madre Ana María Bolaños Dávila y mi Abuela Gloria María Bolaños Dávila (QEFD) porque es a través del apoyo y consejos que me brinda que puedo decir que soy una persona de bien, con principios y valores, al Dr. Fernando Medina Montiel que me dio la oportunidad de trabajar en su despacho de abogado y estudiar a la vez, con lo cual pude finalizar mis estudios universitarios y mis amigos de la universidad con los que compartí parte de mi tiempo en los estudios y por ultimo a una persona muy especial en mi vida, mi esposa, Meyling Téllez Ortiz con la que he compartido momentos maravillosos y difíciles y que me da la fuerza para seguir adelante.

Enrique José Bolaños.

A los miembros de mi familia que me han ayudado y brindado su apoyo y consejos para poder realizar este trabajo y desearme lo mejor en este camino cumpliendo unas de mis metas en la vida. Gracias por ser como son, porque su presencia me ha ayudado a construir y forjar la persona que ahora soy. A mis maestro y amigos; que en el camino de los estudios con cada uno de ustedes he recorrido experiencias y me han motivado a seguir mis metas.

José Antonio Uzaga Ríos.

AGRADECIMIENTO

Deseamos mostrar un sincero agradecimiento a todas aquellas personas sin las cuales, este trabajo no habría podido realizarse.

Primero dar gracias a Dios, por estar presente siempre, iluminando nuestra mente, por haber puesto en el camino a aquellas personas que han sido un soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Agradecer hoy y siempre a los núcleos familiares por apoyarnos en todo momento, y está claro que si no fuese a través del esfuerzo realizado por ellos, no alcanzaríamos las metas propuestas. En particular a nuestros padres, hermanos que nos brindan apoyo y alegría, proporcionando la fortaleza necesaria para seguir adelante.

A la docente Ing. Rosa Elena Castellón Estrada, tutora de esta monografía, para el grupo ha sido un honor haber realizado este trabajo bajo su dirección y le estaremos siempre muy agradecidos porque ha dedicado su valioso tiempo en ello.

RESUMEN

Hotel Boutique Marduk Gardens, es un hotel de montaña que se encuentra ubicado en la reserva El Tisey-Estanzuela, Estelí. Se ofrece el servicio de alquiler de cabaña las que están distribuidas para pasarla en familia, grupo de amigos o parejas, ofreciendo diversas actividades recreativas.

En la actualidad el Hotel Boutique Marduk Gardens solamente cuenta con un Manual Operativo que no está actualizado, se logró identificar en su estructura un organigrama por áreas, inicios sobre el hotel, su misión y visión, funciones que debe realizar cada área, pero no se observa claramente que funciones y procedimientos tiene asignado cada cargo o puesto de trabajo, el organigrama no está representado acorde a los estándares, y esto hace que no se tenga una representación visual y clara de la jerarquía..

El presente documento pretende proporcionar al Hotel Boutique Marduk Gardens, una propuesta de un Manual de Organización y de Procedimientos, elaborado conforme a principios y normas de administración del hotel, así también definir la estructura orgánica, las relaciones, responsabilidades y procedimientos de cada puesto en que conforma el hotel.

Las técnicas utilizadas para la recopilación de información fueron: la entrevista a los empleados, para conocer la descripción de los procedimientos y los puestos, la observación directa, a fin de recopilar información sobre las funciones, la estructura organizacional existente.

El Manual de Organización y de Procedimientos es un documento que debe ser considerado como un instrumento dinámico, sujeto a cambios que surjan de las necesidades del hotel, y de la revisión técnica permanente para mantener su utilidad, para la integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitándole su incorporación al hotel en el puesto a desempeñar, para un mayor aprovechamiento de los recursos humano.

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	ANTECEDENTES.....	3
III.	SITUACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
IV.	OBJETIVOS.....	6
V.	JUSTIFICACIÓN.....	7
VI.	MARCO TEÓRICO.....	8
	CAPÍTULO 1 – DIAGNÓSTICO ACTUAL RESPECTO A LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	26
1.1.	Gestión de procesos administrativos	27
1.2.	Filosofía de la organización.....	27
1.2.1.	Misión.....	28
1.2.2.	Visión	29
1.2.3.	Valores	30
1.2.4.	Reglamento interno actual.....	30
1.3.	Análisis de la estructura organizacional actual	30
1.3.1.	Cargos de trabajos actuales	32
1.4.	Análisis y descripción de cargos	33
1.4.1.	Cargos identificados	33
1.4.2.	Cargos no identificados en el organigrama actual	41
	CAPÍTULO 2 – DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	49
2.1.	Identificación de procedimientos.....	49
2.2.	Proceso de Reservación	50
2.2.1.	Reservación por agencias de viaje	50
2.2.2.	Reservación cliente directo	54
2.2.3.	Modificación de una reservación.....	59
2.2.4.	Cancelación de la reservación	61
2.3.	Proceso de Recepción	63
2.3.1.	Registro de entrada.....	63
2.3.2.	Registro de salida.....	65
2.4.	Proceso Reservación Actividades recreativas.....	67

2.4.2. Proceso Servicio Rapel.....	72
2.4.3. Procedimiento Servicio Senderismo.	74
2.4.4. Procedimiento Servicio Cabalgada	76
2.5. Proceso Limpieza de cabaña.....	78
2.5.1. Limpieza cambio de cliente.....	78
2.5.2. Limpieza cabaña diario	82
2.6. Procedimiento Mantenimiento a Cabaña.	84
2.7. Proceso Preparación de Alimentos.....	86
2.8. Proceso servicios de bebidas.	89
2.9. Análisis de los resultados	91
Capítulo 3. Manual de organización y de procedimientos.	80
3.1. Introducción	80
3.2. Objetivos del Manual.	80
3.3. Alcance del manual.	81
3.4. Manual organizacional	81
3.4.1. Base legal	81
3.4.3. Característica del hotel.....	82
3.4.2. Definición	81
3.4.4. Misión propuesta	84
3.4.5. Visión propuesta	84
3.4.6. Valores propuesta	85
3.4.7. Nomenclatura del manual organizacional.	85
3.4.8. Propuesta de cargos de trabajo.	86
3.4.9. Estructura organizacional propuesta.	86
3.4.10. Propuesta del reglamento interno.	87
3.4.11. Fichas ocupacionales.	89
3.5. Manual de procedimientos de los procesos operativos	122
3.5.1. Mapa de procesos.....	122
3.5.2. Identificación de procesos.....	122
3.5.2.1. Procedimiento Reservación Agencia de Viajes.....	125
3.5.2.2. Procedimiento Reservación Cliente Directo.....	129
3.5.2.3. Procedimiento Cancelación de Reservación.....	135

3.5.2.4.	Procedimiento Modificación de Reservación	140
3.5.2.5.	Procedimiento Registro de Entrada	143
3.5.2.6.	Procedimiento Registro de Salida.....	149
3.5.2.7.	Procedimiento Facturación Actividad Recreativa.....	152
3.5.2.8.	Procedimiento Ciclismo.....	157
3.5.2.9.	Procedimiento Rapel.....	160
3.5.2.10.	Procedimiento Senderismo.....	163
3.5.2.11.	Procedimiento Cabalgada	166
3.5.2.12.	Procedimiento Limpieza por cambio de Cliente.....	169
3.5.2.13.	Procedimiento Limpieza diaria Cabaña.	175
3.5.2.14.	Procedimiento Mantenimiento Leve.....	178
3.5.2.15.	Procedimiento Mejoras en las instalaciones.....	181
3.5.2.16.	Procedimiento Mantenimiento Grave.....	184
3.5.2.17.	Procedimiento Preparación de Plato	188
3.5.2.18.	Procedimiento Servicio de bebidas.....	192
VII.	CONCLUSIONES	215
VIII.	RECOMENDACIONES.....	216
IX.	BIBLIOGRAFIA.....	220
X.	ANEXOS.....	221

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Simbología ANSI para Diagramación Administrativa	25
Tabla 2.	Análisis de la misión con base a preguntas claves.....	28
Tabla 3.	Análisis de la visión en base a preguntas claves.....	29
Tabla 4.	Cargos con la función de coordinador por área.	32
Tabla 5.	Cargos que no aparecen en el organigrama.	33
Tabla 6.	Lista de los cargos identificados con la entrevista	47
Tabla 7.	Procesos identificados	49
Tabla 8.	Cargo de trabajos propuesto.	86
Tabla 9.	Ficha Ocupacional	90
Tabla 10.	Ficha Ocupacional Gerente General.	91
Tabla 11.	Ficha Ocupacional jefe de Operaciones.	94
Tabla 12.	Ficha Ocupacional Encargado de Marketing.	96
Tabla 13.	Ficha Ocupacional jefe de Operaciones.	98
Tabla 14.	Ficha Ocupacional Recepcionista.....	100
Tabla 15.	Ficha Ocupacional jefe de Cocina.	102
Tabla 16.	Ficha Ocupacional Ayudante de cocina.....	104
Tabla 17.	Ficha Ocupacional Mesero.	106
Tabla 18.	Ficha Ocupacional Bar-Tender.	108
Tabla 19.	Ficha Ocupacional jefe de Servicios Generales.	110
Tabla 20.	Ficha Ocupacional jardinero.	112
Tabla 21.	Ficha Ocupacional encargado de actividades recreativas.....	114
Tabla 22.	Ficha Ocupacional Operario de Lavandería.	116
Tabla 23.	Ficha Ocupacional Asistente de Seguridad.....	118
Tabla 24.	Ficha Ocupacional Chofer.	120
Tabla 25.	Propuesta del procedimiento de Reservación Agencia de Viaje.	125
Tabla 26.	Propuesta del procedimiento de Reservación Cliente Directo.	130
Tabla 27.	Propuesta del procedimiento Cancelación de Reservación.....	137
Tabla 28.	Propuesta del procedimiento de Modificación de Reservación.	141
Tabla 29.	Propuesta del procedimiento Registro de entrada.....	144
Tabla 30.	Propuesta del procedimiento Registro de Salida.	150
Tabla 31.	Propuesta del procedimiento de facturación actividad recreativa.	153

Tabla 32.	Propuesta del procedimiento de Ciclismo.....	158
Tabla 33.	Propuesta del procedimiento de rapel.	161
Tabla 34.	Propuesta del procedimiento de senderismo.....	164
Tabla 35.	Propuesta del procedimiento de cabalgada.....	167
Tabla 36.	Propuesta del procedimiento de Limpieza cambio de cliente.	170
Tabla 37.	Propuesta del procedimiento de limpieza diaria.	176
Tabla 38.	Propuesta del procedimiento de Mantenimiento leve.	179
Tabla 39.	Propuesta del procedimiento de Mejora en las instalaciones.	182
Tabla 40.	Propuesta del procedimiento de mantenimiento grave.....	184
Tabla 41.	Propuesta del procedimiento de preparación de plato.....	188
Tabla 42.	Propuesta del procedimiento de Servicio de Bebidas.....	193

ÍNDICE DE DIAGRAMAS

Diagrama 1.	Proceso de Reservación por agencias de viaje	52
Diagrama 2.	Proceso de Reservación cliente directo	56
Diagrama 3.	Proceso Modificación de Reservación	60
Diagrama 4.	Proceso Cancelación de Reservación	62
Diagrama 5.	Proceso Registro de entrada.....	64
Diagrama 6.	Proceso Registro de salida	66
Diagrama 7.	Proceso actividades recreativas.....	68
Diagrama 8.	Proceso Servicio Ciclismo.....	71
Diagrama 9.	Proceso Servicio Rapel	73
Diagrama 10.	Proceso Servicio Senderismo	75
Diagrama 11.	Proceso Servicio Cabalgada	77
Diagrama 12.	Proceso Limpieza cambio de cliente.....	80
Diagrama 13.	Proceso Limpieza diaria de cabaña.	83
Diagrama 14.	Proceso Mantenimiento Cabaña.....	85
Diagrama 15.	Proceso Preparación de Alimentos.	87
Diagrama 16.	Proceso Preparación de Bebida.....	90

Índice de Figuras

Figura 1.	Proceso Administrativo	8
Figura 2.	Fase de la Planeación.	9
Figura 3.	Fase de Organización.....	10
Figura 4.	Fase de Control	13
Figura 5.	Organigrama actual por áreas operativas, del Hotel contemplado en el manual Operativo.	31
Figura 6.	Organigrama propuesto	88
Figura 7.	Mapa de procesos	122
Figura 8.	Propuesta del procedimiento de Reservación por Agencia de Viaje.	127
Figura 9.	Propuesta del procedimiento de Reservación por Agencia de Viaje.	132
Figura 10.	Propuesta del procedimiento de Reservación por Agencia de Viaje.....	139
Figura 11.	Propuesta del procedimiento de Reservación por Agencia de Viaje.....	142
Figura 12.	Propuesta del procedimiento de procedimiento Registro de entrada....	146
Figura 13.	Propuesta del procedimiento Salida.....	151
Figura 14.	Propuesta del procedimiento facturación actividad recreativa	154
Figura 15.	Propuesta flujograma del procedimiento de ciclismo.....	159
Figura 16.	Propuesta flujograma del procedimiento de rapel.....	162
Figura 17.	Propuesta del procedimiento de senderismo.....	165
Figura 18.	Propuesta del procedimiento de cabalgada.....	168
Figura 19.	Propuesta del procedimiento Limpieza cambio de cliente	172
Figura 20.	Propuesta del procedimiento de limpieza diaria.	177
Figura 21.	Propuesta del procedimiento Mantenimiento Leve	180
Figura 22.	Propuesta del procedimiento de mantenimiento mejoras.	183
Figura 23.	Propuesta del procedimiento preparación de bebidas.....	194

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.	Entrevista aplicada al Gerente Propietario del Hotel Boutique Marduk Gardens.....	221
Anexo 2.	Cuestionario.....	222
Anexo 3.	Formato de entrevista para la selección de personal.	223
Anexo 4.	Contrato Individual de trabajo a término fijo.	224
Anexo 5.	Higiene y Seguridad Laboral.	227
Anexo 6.	Fotos de las Instalaciones y Actividades Recreativas	233
Anexo 7.	Manual Operativo	236

I. INTRODUCCIÓN

Hotel Boutique Marduk Gardens inicio labores en el 2017, es un hotel de montaña, que cuenta con 10 trabajadores, de los cuales 2 están a cargo de la parte administrativa y 8 en la operativa, está ubicado en el km. 135 Carretera Panamericana Norte, 9 km. Al Oeste y 1 Km. al Norte de la ciudad de Estelí, a 1,350 metros sobre el nivel del mar en la cumbre de la reserva de El Tisey-Estanzuela, cuenta con 4 cabañas, miradores, senderos calmos y el infaltable olor del bosque de pinos, que conserva un perfil de resguardo y retiro espiritual.

Actualmente el Hotel Boutique Marduk Gardens cuenta con un Manual Operativo, en el cual no se describe la secuencia, finalidad de las funciones, normas, políticas y procedimientos de cada cargo, que garantice la ejecución eficiente de estas por parte de los trabajadores, lo que genera falta de organización, duplicidad de funciones, dificultad en el proceso de inducción a los nuevos trabajadores, así como tiempo ocioso del recurso humano.

La estructura organizacional no corresponde a su realidad, ya que el marco en el que se desenvuelve el hotel no está acorde con la estructura que se muestra en el manual antes mencionado.

Por ser un hotel nuevo y aún en expansión, surgen procesos que involucran varios cargos del mismo y de diferentes áreas, los empleados evaden ciertas obligaciones y responsabilidades que les corresponden argumentando que esa actividad no le corresponde a su cargo, esto debido a que cuando el hotel inició operaciones no se capacito al personal para desarrollar su debida función, lo cual conlleva a que la persona interesada realice las funciones y actividades de las demás personas para poder finalizar el proceso, esto genera que la persona desciende su trabajo por tratar de finalizar otro.

Con base a lo anterior, se propone este **Manual de Organización y de Procedimientos**, con el propósito de dar a conocer de una manera clara y objetiva la estructura organizacional, la relaciones con los otros empleados, objetivos, políticas, responsabilidades y funciones del recurso humano con que cuenta en este hotel, y de esta manera evitar duplicidad de funciones, proporcionando elementos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones.

En este documento se presenta el manual de organización y procedimientos del hotel Boutique Marduk Gardens y el análisis realizado para su construcción se organiza en tres capítulos.

En el primer capítulo se realiza el diagnóstico de la situación actual respecto al funcionamiento y estructura organizacional del hotel, identificándose los cambios necesarios a partir del análisis y descripción de cargos. En el segundo capítulo se estudian los procesos operativos mediante el análisis de sus procedimientos. Con base a los resultados del análisis realizado se presenta en el capítulo tres el manual de organización y de procedimientos.

II. ANTECEDENTES

En el 2014 nace la idea de construir un hotel de montaña, cerca de la reserva el Tisey-Estanzuela en Estelí, con el nombre de Hotel Boutique Marduk Gardens, en el 2017 inicia operaciones, con un total de 6 trabajadores, 1 en el área administrativa y 5 en el área operativa, después de 1 año, realizaron una revisión en el área administrativa y operativa, a través de un diagnóstico, donde se elaboró un manual operativo, este manual incluiría recomendaciones para el reclutamiento, capacitación y contratación de personal, con el objetivo de brindar una guía que permitiría cubrir futuras necesidades operativas del hotel, al final solo se realizó una descripción de las áreas, funciones a realizar y un organigrama por áreas.

El Hotel Boutique Marduk Gardens, no posee una estructura orgánica, actualizada de los cargos y niveles jerárquicos, ni con una guía donde se encuentre detallado el perfil requerido de los cargos, lo que causa que cada vez que se contrate personal se le tenga que explicar cada una de sus funciones a realizar, aumentando el nivel de estrés para los trabajadores que tienen que hacer otras tareas para cubrir al trabajador que renuncio a su puesto, incumplimientos las que le corresponde, empleados conflictivos al no tener un jefe inmediato y dejar a cargo a un trabajador los demás no respetan la autoridad.

Para este trabajo se apoyó en investigaciones similares que sustenten la propuesta con base fundamental de que un manual de organización y procedimientos correctamente estructurado permitirá que el personal de nuevo ingreso tenga la orientación adecuada de todo lo que gira alrededor del hotel para que así se les facilite su incorporación a sus respectivos puestos.

Nacionalmente se observa un excelente ejemplo de un manual de organización y funciones aplicada a un hotel Auto Hotel Ilusión ubicado en Managua, Nicaragua, es la referencia de cómo se desempeña un puesto y funciones similares acopladas al día a día de un hotel, este estudio nos ayudara a comprender como

lo hace este hotel en nuestro país, ya que pueden existir normativas específicas que restrinjan o aumenten carga laborar a dichos puestos de trabajos, no obstante, el estudio internacional complementara a la propuesta del manual de organización y procedimientos.

Internacionalmente un estudio realizado Fortuna, San Carlos, Costa Rica, se puede observar que hay varios puestos que se asemejan a los que el hotel Boutique Marduk Gardens posee actualmente, que no están reflejado en el manual de organización, estos comparten funciones las cuales nos brindan un soporte fundamental. El poder comparar cargos, organigramas y procedimientos y el saber cómo lo realiza el Hotel Montaña de Fuego y el hotel Arenal Kioro, en Fortuna San Carlos, Costa Rica.

Cabe recalcar que al momento de contratar a un nuevo colaborador en dicho contrato no se especifica las funciones de manera escrita, lo que se hace es que de manera verbal se le brinda una descripción rápido de una de las tareas o funciones a desempeñar

III. SITUACIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad el Hotel Boutique Marduk Gardens, se ha ido dando a conocer con las diferentes publicidades, recomendaciones dentro y fuera del país, el número de clientes ha ido aumentando, por ende, fue incrementando también el recurso humano, el proceso de inducción del personal actual no tiene una referencia formal de las funciones de los cargos, el hotel solamente posee un Manual Operativo, este manual no es una guía o referencia que ayude a los trabajadores, o bien que le indique de forma detalla cuáles son sus funciones, procesos y procedimientos, solo muestra la descripción y organigrama por áreas, lo cual genera problema de distribución de actividades.

Debido a que no existe un documento formal que indique cuál es su cargo, funciones y procedimientos, muchas veces el trabajo se efectúa de manera desordenada, ya que en la actualidad se indica de manera verbal todas las actividades a realizar, esto provoca que el hotel no visualice las actividades innecesarias en su operación, lo cual no ha permitido evaluar el desempeño de estos, si se está cumpliendo con lo estipulado o se están omitiendo acciones.

Al no contar con un manual de organización y de procedimientos, que defina las dependencias, responsabilidades de cada cargo y equipo de trabajo, dificulta los procedimientos a realizar y esto puede generar malentendidos entre los trabajadores. Al no tener establecido claramente los perfiles de cada cargo, esto repercuten en una mala selección de los candidatos.

El manual de organización y de procedimientos vendrá a dar respuesta a la problemática que se presenta en el hotel, lo que contribuirá al mejoramiento de los procedimientos y una óptima estructura organizacional.

IV. OBJETIVOS

Objetivo General

Elaborar el Manual de Organización y Procedimientos para el **Hotel Boutique Marduk Gardens**.

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual con respecto a la estructura organizacional y funcionalidad.
- Rediseñar la estructura orgánica para establecer las mejoras en las responsabilidades, autoridad y comunicación entre las áreas de la empresa.
- Definir los procesos operativos para el funcionamiento del hotel a través del análisis de sus procedimientos.
- Diseñar las fichas ocupacionales de los diferentes cargos que conformen la estructura orgánica propuesta para el Hotel Boutique Marduk Gardens.

V. JUSTIFICACIÓN

Desde sus inicios, el gerente ha contratado personal y les ha asignado tareas sin tener un procedimiento para ello, lo que aumenta la complejidad de las labores y obligaciones tanto trabajador como el empleador, ante tal situación se presenta la necesidad de contar con un guía que permita el ordenamiento de las actividades que se realizan.

La elaboración del manual de organización y de procedimientos pondrá a disposición del gerente la herramienta para determinar: nivel jerárquico, actividades, deberes, responsabilidades, funciones de cada cargo, con lo que se logra una mayor identificación del mismo, esto optimizara su gestión administrativa, mediante la organización de las tareas de sus trabajadores y de los procedimientos en que incurren para el desarrollo de las actividades, a la vez mejorara el proceso de selección del personal, inducción, adiestramiento y capacitación, lo que se describirá en forma detallada las actividades de cada cargo.

Con este manual se pretende ayudar a los empleados de tal manera que no exista sobrecarga de trabajo, se regirán por su manual organizacional y de procedimientos, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo. Ayudará al análisis posterior del trabajo y el mejoramiento del hotel, además a realizar de forma correcta el trabajo, a cumplir la misión y visión del hotel, lo que conllevara a ser una organización sólida, tendrá un orden en lo que se refiere al tramo de control, niveles de autoridad, las actividades se realizaran de acuerdo a lo establecido, correspondiente a cada cargo de trabajo.

Es importante que los empleados tengan bien definidas las funciones y actividades que debe de realizar dentro del hotel para lograr que los procesos se lleven a cabo satisfactoriamente, esto a su vez llevara a la compañía obtener mayor calidad y competitividad.

VI. MARCO TEÓRICO

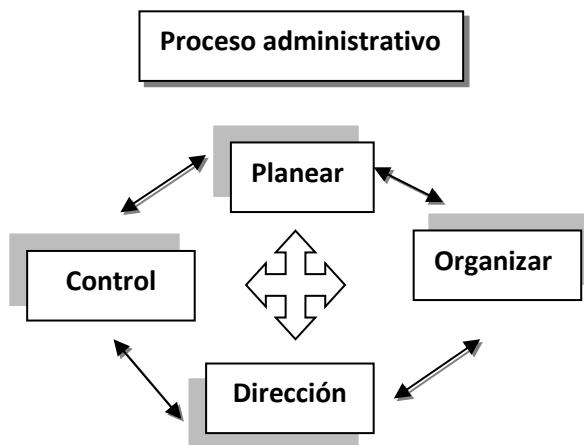
Para la realización de este trabajo es necesario enmarcar los conceptos bajo el cual se fundamentó la elaboración del Manual de Organización y de Procedimientos, elementos teóricos que sustentan el desarrollo del presente documento.

Es importante señalar que para la gestión de una empresa deben tener bien definido los diferentes procesos administrativos, lo cual permite el mantenimiento de recursos, controlar las actividades, mediante lineamientos y políticas de la empresa, ya que, a través del desempeño, aporte cotidiano en el trabajo, permitirá el cumplimiento de los objetivos, metas, así también contribuyen al mejoramiento y desarrollo de la empresa. Por la relevancia de los procesos administrativos y la relación tan estrecha con los manuales de una organización se toman como punto de partida estos conceptos.

6.1. Procesos administrativos

“El proceso administrativo es el conjunto de los elementos de la administración que se encuentran en cualquier trabajo del administrador, nivel jerárquico o actividad de la empresa para desempeñar actividades de planeación, dirección, coordinación y control de las actividades administrativas.” (Chiavenato, 2001, p. 131)

Figura 1. Proceso Administrativo



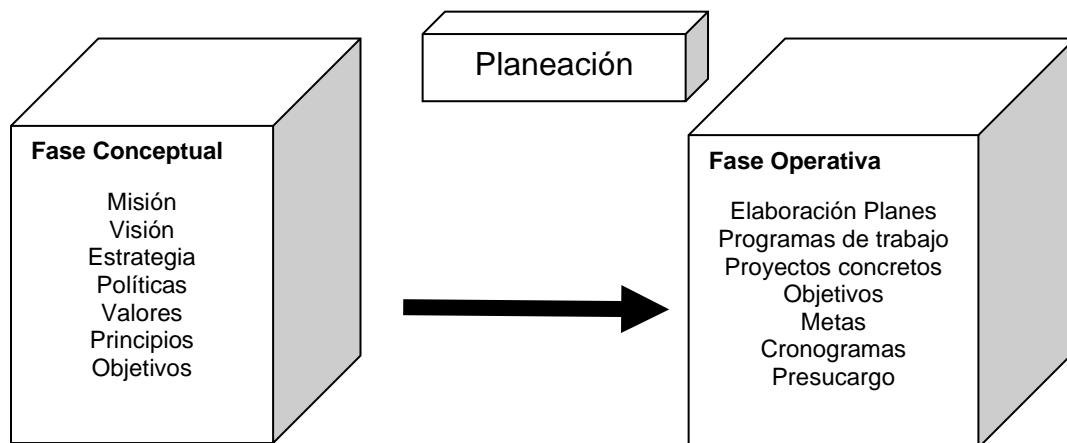
Fuente: Administración. Proceso Administrativo

El proceso administrativo lo que busca es la utilización de los recursos de manera eficaz y eficiente, esto para poder brindar un servicio de alta calidad, para cualquier actividad y coordinar los trabajos en grupos, los cuales son vitales en el desarrollo de una organización. Los elementos que forman el proceso administrativo son:

6.1.1. Planeación

“La planeación es una fase administrativa que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos. Se trata de un modelo teórico para la acción futura. Determina a dónde se pretende llegar, qué debe hacerse, cuándo, cómo y en qué orden. En la elaboración y formulación de planes es necesario contar con información de carácter interno y externo que permita direccionar las acciones a emprender, las cuales se consolidan finalmente en programas de trabajo y sus correspondientes proyectos específicos” (Chiavenato, I., 2006, p.143).

Figura 2. Fase de la Planeación.



Fuente: Administración. Proceso Administrativo

Es la parte más importante y fundamental para el establecimiento de un ambiente laboral, mediante el cual los empleados puedan brindar un mejor desempeño de sus tareas, cumpliendo con los propósitos y objetivos de la organización.

6.1.2. Organización

La organización de una empresa es una función administrativa que comprende la organización, estructuración e integración de las unidades orgánicas y los recursos (materiales, financieros, humanos y tecnológicos) de una empresa, así como el establecimiento de sus atribuciones y las relaciones entre estos.

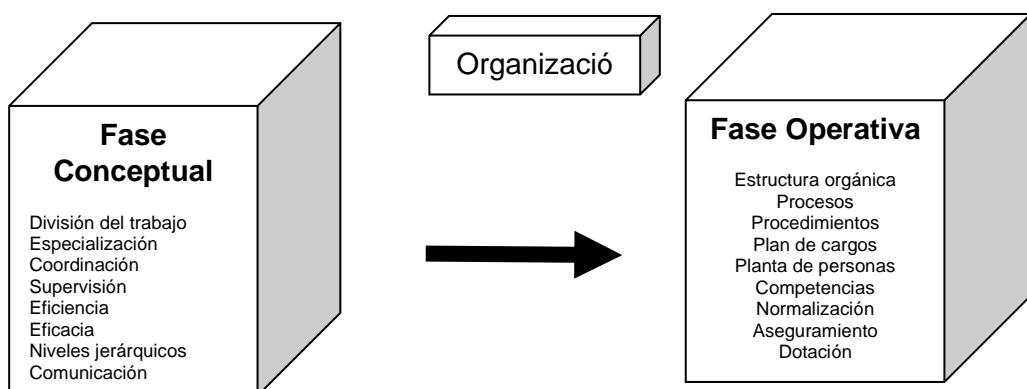
La organización es la segunda función administrativa después de la planeación y antes de la dirección y el control.

La identificación de los grandes procesos (estratégicos, operativos, de apoyo) corporativos, división del trabajo, creación de cargos, número de personas ideales a vincular, asignación de funciones y procedimientos, establecimiento de perfiles ocupacionales, responsabilidades y competencias, y generación de recursos de dotación”.

Porter Lawler & Hackman (1975): las organizaciones están compuestas de individuos o grupos en vistas a conseguir ciertos fines y objetivos, por medio de funciones diferenciadas que se procura que estén racionalmente coordinadas y dirigidas y con una cierta continuidad a través del tiempo”

Lo anterior hace que esta monografía se ubique directamente en la fase de organización. Para lograr una estructura que sea eficaz, manejar todo tipo de conflicto que pueda presentarse en el ambiente laboral interno y aun para evitar que estos se presenten. Y manuales que permitan obtener un mejor concepto y control de las tareas que desarrollara cada persona en el Hotel.

Figura 3. Fase de Organización.



Fuente: Administración. Proceso Administrativo

Las fases de la organización, consisten en la identificación y diferenciación de los macro procesos estratégicos, operativos y de apoyo, división del trabajo, creación de cargos, procedimientos, responsabilidades y competencias y recursos de dotación a suministrar.

La tarea de crear, desarrollar y hacer crecer una organización no sólo depende de que se le dote de una estructura, niveles jerárquicos, forma de delegación de la autoridad, responsabilidad y del manejo de la comunicación, sino de la vinculación que se logre con estrategias de acción con diferentes enfoques y mecanismos de apoyo mutuo entre sus áreas y unidades de trabajo.

De modo que organización de empresas, se refiere a la manera de lograr que una entidad pueda:

- Reunir recursos para alcanzar resultados.
- Generar bienes y servicios de calidad.
- Utilizar eficazmente la tecnología de la información y de manufactura.
- Desarrollar capacidad para aprender de la experiencia.
- Constituir un lugar que desarrolle el sentido de pertenencia y respeto.

Niveles jerárquicos.

“La organización constituye un conjunto de elementos cuya finalidad es cumplir un objetivo de acuerdo con un plan. En esta definición hay tres puntos básicos. Primero, hay un propósito u objetivo para el que se proyecta el sistema; segundo, hay un proyecto o conjunto establecido de elementos; tercero, las entradas de información, energía y materiales se emplean para que el sistema funcione”. (Chiavenato, I., 2011, p. 19).

“Se pueden identificar tres niveles organizacionales: gerencial o de conducción, intermedio y operativo” (Chiavenato, I., 2011, p. 22).

- ❖ **El nivel institucional**, gerencial o de conducción, es el más alto. Debe cumplir con todas las funciones del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.
- ❖ **El nivel intermedio** articula el nivel gerencial con el operativo. También suele denominarse mandos medios, y está integrado por los responsables de las distintas áreas o sectores de la organización.
- ❖ **El nivel operacional** corresponde al nivel más bajo de la organización, designado también nivel de supervisión o gerencia de primera línea. Los que se encuentran en este nivel reciben distintas denominaciones: capataces, jefes, supervisores, encargados, etc.

Este trabajo se encuentra en el nivel operacional, debido a que los procesos a describir son operativos.

6.1.3. Dirección

“La dirección implica el proceso de influir en las actividades de un grupo o de una organización para que contribuyan al logro de los objetivos y metas establecidos. Es, también, la forma de tomar las decisiones pertinentes para normar la gestión de una organización y encaminarla hacia el logro de resultados efectivos y sustentables”. (Franklin Fincowsky, E., B., 2009, p. 293).

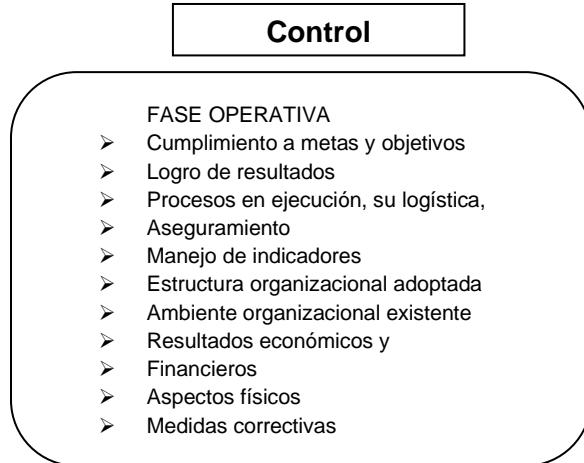
Los manuales ayudan a tener una buena dirección, esto para mantener bien informado y motivar al personal con los objetivos que se pretende alcanzar.

6.1.4. Control

“El control es la medición del progreso de las acciones en función del desempeño de una organización para garantizar el logro de sus objetivos. Para ese efecto, deben establecerse estándares, medir el desempeño con base en los estándares y efectuar los ajustes o correcciones para mantener el rumbo correcto”. (Franklin Fincowsky, E., B., 2009, p. 294). Etapa de implementación de herramientas para el seguimiento y desarrollo de las actividades de la organización.

Cierra el proceso que globaliza e integra todas las etapas anteriores. Permite realizar evaluaciones y confrontaciones de los resultados obtenidos y los objetivos planteados, para de esta manera efectuar las correcciones necesarias y planear el establecimiento de nuevas estrategias.

Figura 4. Fase de Control



Fuente: Administración. Proceso Administrativo

Para el establecimiento de una organización es imprescindible hacer un proyecto y establecer una estructura adecuada, el éxito de cualquier organización dependerá de la correcta gestión, para esto es importante que toda empresa cuente con manuales, ya que ayudan a informar y orientar las responsabilidades y participación de los cargos o unidades administrativas que deben seguir para cumplir con los objetivos trazados.

Para el establecimiento de una organización es imprescindible hacer un proyecto y establecer una estructura adecuada en la cual los recursos cumplen un papel fundamental para la ejecución de las actividades de la misma, para realizar sus objetivos. Al realizar el diagnóstico de los diferentes cargos del Hotel Boutique Marduk Gardens en relación a la organización funcional y procedimientos.

6.2. Manuales Administrativos

Los manuales son indispensables debido a la complejidad de las estructuras de las organizaciones, el volumen de sus operaciones, los recursos de que disponen,

la demanda de sus productos, servicios o ambos, y la adopción de tecnología de la información para atender adecuadamente todos estos aspectos, y más.

Estas circunstancias obligan a usar manuales de diferentes categorías que apoyen el quehacer cotidiano, ya que en ellos se consignan, en forma ordenada, los elementos fundamentales para una comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativa eficiente.

Para manejarlos con consistencia y claridad se incluye un procedimiento por medio del cual se analiza con precisión y profundidad el marco de referencia para su diseño, elaboración, presentación, aprobación, manejo, revisión y actualización permanente. Es un hecho que los manuales son herramientas fundamentales para el proceso de toma de decisiones, la mejora continua y el logro de un desempeño por encima del estándar regular.

“Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas.” (Franklin Fincowsky, E., B., 2009, p. 244).

6.3. Manual de organización

“Estos manuales contienen información detallada sobre los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, organigrama, misión y funciones organizacionales. Cuando corresponden a un área específica comprenden la descripción de cargos; de manera opcional pueden presentar el directorio de la organización.” (Franklin Fincowsky, 2009, p. 245).

El manual organizacional es un documento de apoyo, en él se definen las funciones, dependencias, relaciones y responsabilidades de cada área operativa, los cargos directivos y sus equipos de trabajo.

El manual pretende ser un documento de referencia y de dimensión formal, a la cual se pueda recurrir al momento de inducir nuevo personal, exigir cumplimiento y el trazo de metas por áreas operativas.

El manual de organización consta de ciertos elementos para cada cargo:

- ✓ Título del cargo.
- ✓ Responsabilidad ante (dependencia jerárquica). Indicar de qué cargo depende nuestra unidad, con la especificación clara del título del cargo.
- ✓ Unidades directamente subordinadas (autoridad jerárquica). Indicar las unidades que colaboran en el desarrollo de las funciones del cargo y que dependen directamente del mismo.
- ✓ Funciones específicas (verbo – función – resultado). Indicar exclusivamente las funciones específicas asignadas a su cargo de trabajo.
- ✓ Actividades. Describir con más detalle las actividades que son necesarias para conseguir las funciones.
- ✓ Responsabilidad (límites). Describir la naturaleza de la responsabilidad de su trabajo, así como los límites en que se mueve (prescargos, objetivos, costos)
- ✓ Relaciones internas (con quién, a qué nivel, frecuencia ...) y relaciones externas (con quién, a qué nivel, frecuencia ...)

Para la realización del manual de organización se debe revisar la misión, visión y valores que tiene actualmente el hotel, para la realización de elementos estratégicos que sirvan de referencia al proceso, de manera general a continuación se abordará cada uno.

Misión

Es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización porque define:

- 1) Lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa.
- 2) Lo que pretende hacer.
- 3) El para quién lo va a hacer.

Para que una Misión cumpla su función de guía y dirección del negocio, ésta debe contener algunas características: debe ser amplia y concreta. Una Misión amplia es aquélla que permite, incluir nuevos o distintos productos o servicios, abarcar otros grupos o segmentos de clientes, satisfacer una necesidad de diferentes formas o ampliar las necesidades por satisfacer. Una Misión concreta limita la naturaleza y el carácter de la empresa para no perder de vista el mercado y el negocio en el que está.

Visión

Es una exposición clara que indica hacia dónde se dirige la empresa a largo plazo y en qué se deberá convertir, tomando en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del mercado.

La visión de la organización a futuro expone de manera evidente y ante todos los grupos de interés el gran reto empresarial que motiva e impulsa la capacidad creativa en todas las actividades que se desarrollan dentro y fuera de la empresa.

Valores

Los valores son aquellos juicios éticos sobre situaciones imaginarias o reales a los cuales nos sentimos más inclinados por su grado de utilidad personal y social. Los valores de la empresa son los pilares más importantes de cualquier organización. Con ellos en realidad se define a sí misma, porque los valores de una organización son los valores de sus miembros, y especialmente los de sus dirigentes.

El organigrama es un instrumento para plasmar y transmitir de manera gráfica y objetiva como está internamente una organización, para esto se abordará conceptos fundamentales para su preparación.

6.4. Estructura Organizacional

“Las dimensiones de la organización permiten entender la fisonomía que una de ellas adopta y la dinámica con la que actúa. De acuerdo con este criterio, las dimensiones pueden clasificarse en: Las dimensiones estructurales describen las características internas, en tanto que las dimensiones contextuales exponen sus características como parte de su contexto, tamaño, tecnología, propósitos y alcance.” (Franklin Fincowsky, E., B., 2009, p. 4).

Para funcionar correctamente, todas las organizaciones, independientemente de su naturaleza, campo de operación o ambos, requieren de un marco de actuación. Este marco lo constituye la estructura organizacional, que no es sino una división ordenada y sistemática de sus unidades de trabajo con base en el objeto de su creación que se traduce y concreta en estrategias. Su representación gráfica también se conoce como organigrama, que es el método más sencillo de expresar la estructura, jerarquía e interrelación de los órganos que la componen en términos concretos y accesibles.

A partir del diagnóstico del hotel, se podrá definir la estructura organizacional que se corresponda con las necesidades, el tipo de estructura, y todas las características administrativas que definen el diseño general estructural de Hotel Boutique Marduk Gardens, incluyendo:

- ❖ Filosofía organizacional
- ❖ Cargos de trabajo
- ❖ División de trabajo
- ❖ Autoridad y responsabilidad
- ❖ Unidad de mando
- ❖ Unidad de dirección
- ❖ Centralización de autoridad
- ❖ Jerarquía y organigrama

Clasificación de los organigramas.

Según Franklin Fincowsky (2009), “los organigramas pueden clasificarse según cuatro grandes criterios”. (p. 125).

1.- Por su naturaleza, se encuentran:

- ❖ Micro administrativo.
- ❖ Macro administrativo.
- ❖ Meso administrativo.

2. Por su ámbito, “Contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, según su magnitud y características”, y específicos estos “muestran en forma particular la estructura de un área de la organización”.

3. Por su contenido

- ❖ Integrales: que son representaciones gráficas de todas las unidades administrativas.
- ❖ Funcionales que Incluyen las principales funciones que tienen asignadas.

4. Por su presentación

- ❖ **Verticales** Presentan las unidades ramificadas de arriba hacia abajo a partir del titular.
- ❖ **Horizontal** Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo.
- ❖ **Mixtos** Utilizan combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de graficación.

Los organigramas verticales son los más usados en la administración, para este trabajo se ocupará el mixto en el manual de organización.

Organigrama

Los organigramas son la representación gráfica de la estructura de una organización, es donde se pone de manifiesto la relación formal existente entre los diversos cargos que la integran, los canales de supervisión y la autoridad relativa

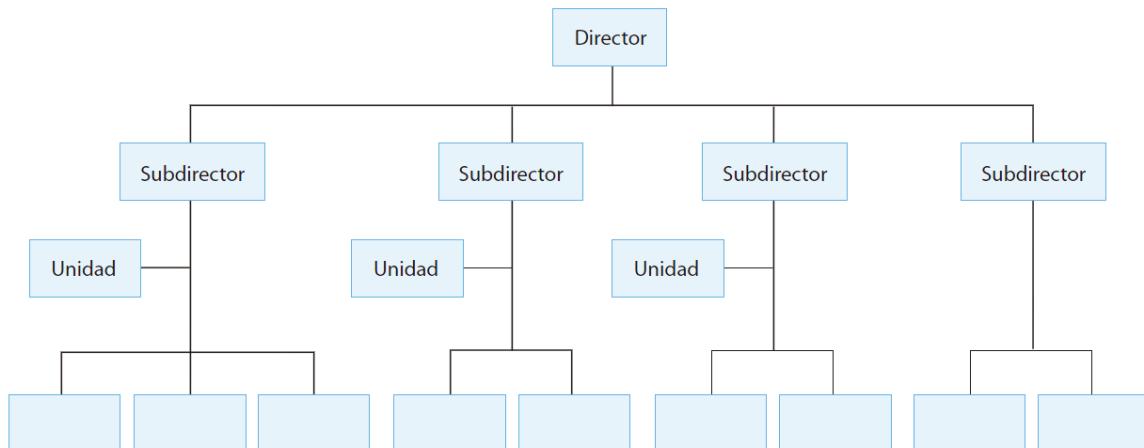
de cada cargo, a través de los cuales se fija la posición, la acción y la responsabilidad de cada servicio.

El organigrama revela:

- ❖ La división de funciones.
- ❖ Los niveles jerárquicos.
- ❖ Las líneas de autoridad y responsabilidad.
- ❖ Los jefes de cada grupo de empleados.
- ❖ La relación existente entre los diversos cargos del hotel.

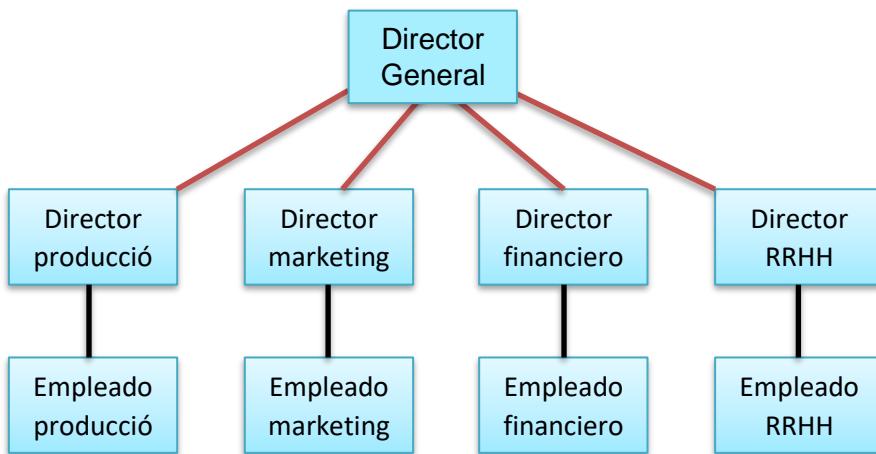
Diseños de organigramas

Las formas: son aquellas que se encargan de representar las diversas unidades orgánicas dentro de la organización; estas pueden adoptar distintas formas geométricas como (cuadrados, rectángulos, círculos o elipses).



Fuente: Organización de Empresas

Las Líneas: representan diversas relaciones o interrelaciones que se establecen entre las diversas unidades dentro de una empresa; estas pueden ser continuas o discontinuas, en ángulos o rectas.



Fuente: Elaboración propia.

“Las unidades deben ordenarse en el organigrama de acuerdo con los diferentes niveles jerárquicos de la organización, los cuales varían según su naturaleza, enfoque (procesos, funciones o ambos y proyectos), sector, giro industrial y ámbito de actuación” (Franklin Fincowsky, E., B., 2009, p. 132).

Relación de coordinación.

“Tiene por objeto interrelacionar las actividades que realizan diferentes unidades de la organización. Se representa por medio de líneas largas de trazo discontinuo que salen de la parte inferior del rectángulo de una unidad y se conectan con otra unidad o con un órgano desconcentrado” (Franklin Fincowsky, E., B., 2009, p. 137).

Relación de asesoría

“Las unidades asesoras o de apoyo cuentan con una autoridad técnica derivada de su preparación, experiencia, o ambas, que les permite proponer, no ordenar a las unidades de línea criterios para resolver un asunto.” (Franklin Fincowsky, E., B., 2009, p. 139).

El organigrama desempeñara un papel informativo, al permitir que los integrantes del hotel y de las personas vinculadas a ella conozcan, a nivel global, sus características generales.

Para el hotel se utilizará el organigrama para definir gráficamente como está estructurado el hotel. De esta forma cada cargo se podrá definir por las actividades que realiza y a quienes involucra y atender de la mejor manera, de tal manera que se pueda saber el orden jerárquico del organigrama.

Cargo

“Cargo es un conjunto de funciones con posición definida en la estructura organizacional, en el organigrama. La posición define las relaciones entre el cargo y los demás cargos de la organización. En el fondo, son relaciones entre dos o más personas”. (Chiavenato, 2001, p. 292),

Una lista de las tareas, responsabilidades, relaciones de informes, condiciones de trabajo y responsabilidades nos llevan a la descripción de cargos. En síntesis la palabra cargo designa un conjunto de tareas específicas que deben ejecutarse y por lo general, implica una relación entre dos o más personas y esto nos lleva a la creación de un diseño de cargo.

Diseño de cargo

“Se define como las especificaciones del contenido, de los métodos de trabajo y de las relaciones, en el sentido de cumplir requisitos del ocupante del cargo.” (Chiavenato, 2001, p. 293)

Diseñar un cargo significa establecer cuatro condiciones fundamentales:

- ❖ Conjunto de tareas o atribuciones que el ocupante deberá cumplir (contenido del cargo)
- ❖ Como deberá cumplir esas atribuciones y tareas (métodos y procesos de trabajo).
- ❖ A quien deberá reportar el ocupante del cargo (responsabilidad) es decir la relación con su superior.
- ❖ A quien deberá supervisar o dirigir (autoridad) es decir la relación con los subordinados

Lista de tareas, responsabilidades, relaciones de informes, condiciones de trabajo y responsabilidades nos llevan a la descripción de cargos.

Descripción de Cargo

La “descripción de cargo es un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y diferencian de los demás cargos de la empresa, es la enumeración detallada, la periodicidad de la ejecución, los métodos aplicados para la ejecución y lo objetivos del cargo, básicamente es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y las responsabilidades que comprende”. (Chiavenato, 2001, p. 331)

Para la descripción de cargos no existe un formato estándar su apariencia y contenido varían de una empresa a otra. Sin embargo, la mayor parte de las descripciones de cargos contendrá por lo menos tres partes:

1. Título del Cargo: Es importante la selección del título del cargo. En primer lugar, el título del cargo le da importancia sicológica y de estatus al empleado. El título del cargo también debe indicar el nivel relativo que ocupa quien lo tiene en la jerarquía de la empresa.
2. Sección de identificación del cargo: Incluye temas como la ubicación departamental del cargo, la persona con la que reporta quien lo ocupa y la fecha en que se revisó por última vez su descripción.
3. Sección de los deberes del cargo: Estos aparecen en orden de importancia. Estas declaraciones deben indicar el peso, o valor, de cada tarea. También se indican las herramientas y equipo que utiliza el empleado para desempeñar su trabajo.

Análisis de Cargo

Es el procedimiento por el cual se determinan los deberes y la naturaleza de los cargos y permite conocer con algún grado de certeza las características que una persona debe cumplir para desarrollarlo normalmente.

A todas las empresas les conviene contar con esta herramienta, por ser la clave para poder organizar un área de recursos humanos, con el fin de: conocer los cargos de cada unidad de trabajo, determinar los perfiles de los ocupantes, seleccionar el personal, orientar la capacitación, realizar la evaluación de desempeño y establecer un sistema de sueldos, salarios, remuneraciones y prestaciones. El análisis de cargos tiene que ver con aspectos específicos, es decir con los requisitos que el cargo exige a su ocupante.

Tarea

“Tarea es una actividad individual que ejecuta el ocupante del cargo, en general es la actividad designada a cargos simples y rutinarios”. (Chiavenato, 2001, p. 291).

La tarea principal de cada individuo es determinada y definida da por la organización entera, algunas tareas principales son sencillas y fáciles de describir, otras son complejas y variables. Cuando la claridad de la tarea es mínima o insuficiente, cada persona la interpreta a su manera y cumple con lo que sea su idea de ella.

Función

“Es la especificación de las tareas inherentes a cada una de las unidades administrativas que forman parte de la estructura orgánica, necesarias para cumplir con las atribuciones encomendadas a la organización” (Franklin Fincowsky, 2009, p. 251).

Definir las funciones de cada uno de los trabajadores involucrados aportara al hotel altos niveles de rendimiento por parte de su personal y a su vez un detalle más organizado lo cual sirve como información vital para el funcionamiento a largo plazo de la empresa.

6.5. Manual de procedimientos.

El manual de procedimiento es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información

sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Los procedimientos son fundamentales para planear adecuadamente, dado que:

- ❖ Determinan el orden lógico que deben seguir las actividades.
- ❖ Promueven la eficiencia y especificación.
- ❖ Delimitan responsabilidades y evitan duplicidades.
- ❖ Determinan como deben ejecutarse las actividades, cuando y quien debe realizarlas.
- ❖ Son aplicables en actividades que presentan repetitivamente.

con un manual de procedimientos, el hotel podrá tener una guía de las actividades que se realizan en el hotel, quienes y como se llevan a cabo y cuáles son los puntos críticos para el correcto funcionamiento de la operación general.

“Un mapa de procesos es un diagrama que representa los procesos, y las fases de estos, dentro de una empresa y de manera interrelacionada entre sí. Un proceso es el resultado tanto de la suma de las actividades como de los recursos utilizados en dicho proceso. Todos estos elementos aparecen reflejados en el mapa de procesos de la empresa, lo que permite obtener una visión conjunta de todos los elementos asociados a cada proceso”. (Franklin Fincowsky, 2009, p. 342).

Toda empresa debe llevar a cabo procesos, ya que es la forma en que añade valor al producto o servicio que ofrece, y que será la vía a través de la cual obtendrá sus beneficios. Sin embargo, para que estos procesos se lleven a cabo de la forma más eficiente y satisfactoria posible, es necesario definirlos correctamente.

Cuando estos mapas de procesos van de la mano con flujogramas o diagramas de flujo, se puede apreciar mejor la sucesión de las operaciones que se realizan en cada área y nos permite poder emplear un mejor control de los procedimientos

que se están ejecutando, ya que se hace un mejor recorrido de la secuencia logrando así cumplir con el objetivo del proceso que se está llevando a cabo.

6.6. Diagramas de flujo

Un diagrama de flujo o flujograma es la representación gráfica de un proceso, representado de manera gráfica sus procedimientos o actividades de manera secuencial, teniendo un inicio y un final, mostrando las áreas, unidades administrativas y los cargos que intervienen en cada procedimiento descrito, que le corresponde a la secuencia representada, según la simbología utilizada.

El uso de los flujogramas permite la visualización de las actividades innecesarias y ayuda a verificar si la distribución del trabajo está equilibrada, evitando así la sobrecarga de los procedimientos dentro del proceso mismo, así como identificar aquellos que posean mucha holgura.

En la siguiente tabla se muestra la simbología para la representación gráfica de los procesos y procedimientos del hotel Boutique Marduk Gardens.

Tabla 1. Simbología ANSI para Diagramación Administrativa

SÍMBOLO	REPRESENTA
	Inicio o término. Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar. Además, se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento. Representa un documento en general que está entrando, que se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
	Archivo. Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo.

Fuente: Organización de empresas. Franklin

Con base a todo lo anterior, el manual de procedimientos es un documento que el hotel debe tener, ya que las actividades de cada cargo estarán establecidas en él, lo que permitirá guiar en los procesos que se realizan en el hotel, quienes y como se llevan a cabo para que el funcionamiento de la misma sea ordenado y formal y así lograr con éxito todos los objetivos organizacionales.



CAPÍTULO I

DIAGNOSTICO ACTUAL RESPECTO A LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Capítulo 1 – Diagnóstico actual respecto a la estructura organizacional.

El diagnóstico permitió analizar la situación actual del hotel a nivel interno, y a su vez nos mostró de forma más clara el giro del negocio en el que se maneja el hotel, con el propósito de que con los resultados obtenidos poder elaborar un Manual Organizacional y Procedimientos para el hotel, que le servirá a los colaboradores actuales y nuevos, a desempeñarse de la mejor manera.

Para el levantamiento de la información se realizó entrevista, cuestionario y, observación directa, de manera que se recopilaran los principales elementos y factores que permitieran hacer una investigación cualitativa de tipo descriptivo, con el fin de obtener los resultados necesarios para diseñar el manual, de esta manera presentarlo al gerente del hotel.

La entrevista realizada al Gerente del hotel (ver Anexo 1), estaba enfocada en determinar:

2. La estructura organizacional bajo la que se desempeñan los cargos.
3. El funcionamiento operativo del hotel.
4. Si tienen definida una misión y visión.
5. El proceso de inducción del personal

A los trabajadores, se les solicitó llenar un cuestionario (ver Anexo 2), cuyo objetivo estaba dirigido a:

1. Determinar el grado de conocimiento del cargo que desempeña, las actividades de las cuales son responsables, de quienes necesitan información, a quienes reportan.
2. Conocer el dominio de los empleados sobre las metas a corto y largo plazo del hotel.

En las visitas que se realizaron al hotel se observaron los cargos existentes, para constatar la información proporcionada en las entrevista y cuestionario, en 3

cargos el tiempo de observación fue más amplio ya que el proceso involucrado tenía mayor tiempo de ejecución, en cambio los otros cargos fueron más rápido, verificando la información recopilada con anterioridad.

Para poder llevar a cabo el presente documento se revisaron diferentes medios de apoyo y conocimiento, como:

- A. Documento facilitado por parte del Gerente, como es el manual operativo (Anexo 7).
- B. Documentos y libros relacionados con la elaboración de manuales.

1.1. Gestión de procesos administrativos

Hotel Boutique Marduk Gardens inicio operaciones en el año 2017 y desde entonces el gerente general ha venido contratando personal por tiempo completo o medio tiempo, para dar respuesta a la demanda de los clientes que han llegado al hotel, el gerente a contratado personal y asignándole de forma verbal el cargo que ocuparan o función que debe desarrollar. Esto ha provocado que los trabajadores tengan inconvenientes en relación a sus deberes y responsabilidades.

1.2. Filosofía de la organización

Hotel Boutique Marduk Gardens presenta como un hotel de montaña, enfocada al desarrollo de trabajos responsables, con un perfil de resguardo y preservación de recursos ecológicos de la zona, normativas que se manejan verbalmente de parte de la gerencia a sus trabajadores.

El mayor problema referente a la filosofía organizacional en la empresa es la carencia de la documentación y presentación de esta de parte del gerente a sus trabajadores, siendo gran parte de comunicación e instrucción de la información que corresponde verbalmente de manera informal.

En la actualidad el hotel cuenta con la declaración de misión, visión y un organigrama por áreas, lo cual se ve reflejado en el Manual Operativo existente,

estos elementos no están a la vista de los trabajadores para que conozcan con exactitud los objetivos que el hotel quiere alcanzar.

1.2.1. Misión

El hotel presenta la siguiente misión:

“Ofrecer un sitio de albergue, resguardo y desarrollo espiritual, servicios de hotelería y actividades en la naturaleza con alto impacto económico para la comunidad y bajo impacto ambiental. El proyecto también biológico, para misiones nacionales e internacionales, a través de los servicios de CEIMEMG.”

La misión no es presentada y manejada por el personal del hotel, que pasa por alto los detalles referentes a la filosofía organizacional cargo que esta no es instruida al personal.

En la siguiente tabla se realizó un análisis de la misión con las siguientes preguntas, para elaborar una adecuada Misión ver tabla 2.

Tabla 2. Análisis de la misión con base a preguntas claves.

Análisis de la misión con base a preguntas claves.	
¿Quiénes somos?	No cumple
¿Qué hacemos?	Ofrecer un sitio de albergue, resguardo y desarrollo espiritual, servicios de hotelería y actividades en la naturaleza
¿Qué buscamos?	Alto impacto económico para la comunidad y bajo impacto ambiental
¿Dónde lo hacemos?	No cumple
¿Por qué lo hacemos?	No cumple
¿Para quién trabajamos?	No cumple

Fuente: Elaboración propia.

Al realizar el análisis correspondiente a la misión del hotel que se refleja en el manual operativo se consta que esta no cumple con todas las preguntas previamente establecidas.

1.2.2. Visión

El hotel presenta la siguiente misión:

“Para el 2020 ser el referente en cuanto a destinos para prácticas meditativas y de yoga en ambientes de montaña del norte de Nicaragua. CEIMEMG será el referente para programas educativos internaciones en los campos de investigación biológica y ambiental, en el área norte de Nicaragua.”

En la siguiente tabla se realizó un análisis de la misión con las siguientes preguntas, para elaborar una adecuada Misión ver tabla No. 3.

Tabla 3. Análisis de la visión en base a preguntas claves.

Análisis de la visión en base a preguntas claves.	
¿Cuál es la imagen deseada de nuestro negocio?	No cumple
¿Qué seremos en el futuro?	ser el referente en cuanto a destinos para prácticas meditativas y de yoga en ambientes de montaña del norte de Nicaragua.
¿Qué haremos en el futuro?	No cumple
¿Qué actividad desarrollaremos en el futuro?	No cumple

Fuente: Elaboración propia.

La visión no es presentada y manejada por el personal del hotel, que pasa por alto los detalles referentes a la filosofía organizacional cargo que esta no es instruida al personal, se menciona que para el 2020 desean ser un referente en 2 actividades, meta que aún no sido cumplido en el 2023 según el gerente y mencionan al CEIMEMG área que en la actualidad no ha sido cargo en marcha.

Con base al análisis anterior, el Hotel Boutique Marduk Gardens tiene una misión y visión, que no están bien definidas conjuntamente y coherentemente entre sí, ya que no buscan un mismo objetivo, esto se debe a que no están redactados de manera correcta, por otra parte, el área del CEIMEMG es una idea cuyo objetivo surgió de los dueños del hotel para aprovechar la fauna y flora que rodea el hotel

para realizar investigaciones científicas del área y atraer clientes interesados en investigaciones y promoverlo, al final el CEIMENG solo quedó como una idea y no ha logrado materializarse, cabe destacar que cuando se realizó la visita de campo la misión y visión no estaban ubicados en un lugar específico que se pudiera ver a simple vista y estos no son instruidas como parte fundamental de la inducción inicial del personal del hotel..

1.2.3. Valores

Al consultarle al Gerente sobre los valores del Hotel Boutique Marduk Gardens nos mencionó que actualmente no había, se buscó en el Manual Operativo y se constató que no están redactados.

Los valores son muy importantes pues contribuyen a la integración de los trabajadores y el impulso para llevar a cabo las metas y objetivos establecidos, con la propuesta a realizar se pueden ir ajustando en el tiempo según los cambios que el gerente considere. Por lo tanto, la Misión, Visión y Valores forman parte de los elementos a definir en el capítulo 3, como nueva propuesta.

1.2.4. Reglamento interno actual.

En la documentación dada por el gerente no posee ninguna normativa, reglamentación o conjunto de políticas del hotel, sin embargo, si se manejan algunos detalles importantes para la operación de manera verbal, como es la metodología de higiene y seguridad ocupacional para los trabajos realizados y las reglas de deben respetar los trabajadores con sus jornadas diarias, presentación y cumplimiento de responsabilidades.

1.3. Análisis de la estructura organizacional actual

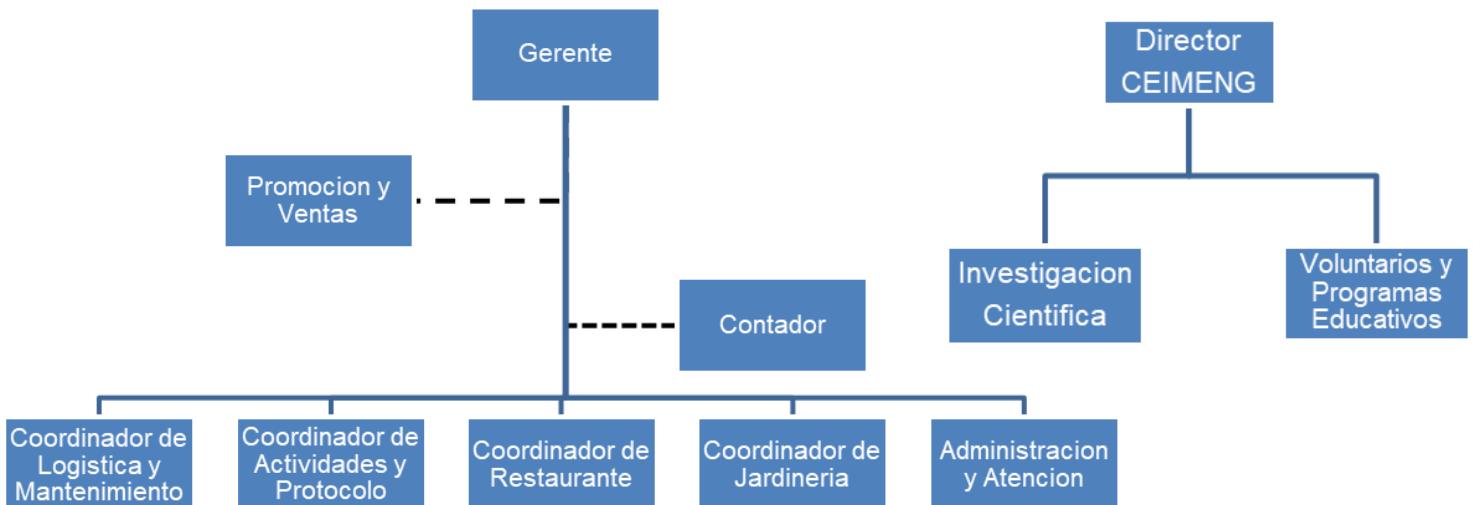
Para el análisis de la estructura organizacional actual, se realizó la solicitud de la documentación que se posee actualmente referente al organigrama, áreas y los cargos del hotel. A partir del análisis de este organigrama que se muestra en la

figura 5, presenta una estructura organizacional por áreas operativas, y no se muestra los cargos de trabajo y la jerarquía.

El organigrama se presenta con muchas oportunidades de mejora, cargo que se utiliza el nombramiento del cargo en 3 instancias, y en otras el nombre de coordinador, debe haber un orden definido en el cual se puedan apreciar las áreas y los cargos que conformen el área, con su debida jerarquía.

Hay un área llamada CEIMEMG, que esta desligada de las demás áreas, pero en la práctica no existe, con soporte de la entrevista y documentación brindada por el gerente, a la vez expreso que no se tiene planes a corto, mediano y a largo plazo para hacerlo funcionar, pero se sugiere realizar un estudio aparte enfocándose en una reactivación tomando en cuenta los aspectos de flora y fauna que tiene la zona del hotel, explotando ese medio que le proporcionaría otro tipo de cliente aficionado a la investigación.

Figura 5. Organigrama actual por áreas operativas, del Hotel contemplado en el manual Operativo.



Fuente: Manual Operativo, Ver Anexo 7

Actualmente los cargos que existen no están documentados, aunque si se están ejerciendo las responsabilidades y funciones que se le designaron verbalmente, no conocen con detalles la estructura misma del cargo ni los requerimientos que este tiene, para que se desempeñe de forma correcta.

El organigrama refleja 2 cargos externos que apoyan con temas de contabilidad, promoción y ventas, este ultimo las funciones las realiza el gerente por lo que la idea era tener alguien que le manejara el tema relacionado a ese cargo.

En base a las investigaciones realizadas, se constató que hay un número limitado de empleados, por lo que muchos elementos de esta llevan a cabo funciones que no serían parte de sus actividades definidas a realizar en el hotel. Un ejemplo es el cargo de recepcionista que hace las funciones de un auxiliar contable, marketing digital y caja, el tener bastantes funciones hace que el tiempo de respuesta sea lento para cualquier situación que lo amerite.

Se debe considerar el renombramiento de algunos cargos que actualmente se utilizan para definir varios empleados con funciones muy diferentes, que incluyen elementos propios de otros cargos. De esta manera se pueden documentar las actividades de manera organizada y especializada según el cargo redefinido.

1.3.1. Cargos de trabajos actuales

El hotel posee actualmente 13 empleados distribuidos en 11 cargos, aunque este número suele variar en dependencia de la temporada de los clientes que llegan al hotel, los empleados se reparten en los siguientes cargos definidos a partir de la documentación proveída por el gerente del hotel ver tabla No.4 se puede observar unos cargos que aparecen con otra denominación (coordinador):

Tabla 4. Cargos con la función de coordinador por área.

Nombre del cargo	Cargo según entrevista
Gerente, Administración y Atención	Gerente General
Coordinador de Logística y Mantenimiento.	Jefe de Servicios Generales
coordinador de Actividades y Protocolo.	Actividades Recreativas
Coordinador de Restaurante	Jefe de Cocina
Coordinador de Jardinería.	Jardinero

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la tabla, algunos de los cargos no corresponden con el organigrama mostrado anteriormente, algunos cargos aparecen con otra

denominación (Coordinador) y otros no aparecen del todo en el organigrama, pero que en la práctica existen y tienen sus funciones, como son:

Tabla 5. Cargos que no aparecen en el organigrama.

Nombre del cargo identificado
Recepcionista
Ayudante de cocina
Mesero
Bar-tender
Agente de Seguridad
Chofer

Fuente: Elaboración propia

Se debe de considerar el renombramiento de algunos cargos que actualmente se utilizan para definir a varios empleados con funciones diferentes que incluyen elementos propios de otros cargos, de esta manera se pueden documentar las actividades de manera organizada y especializada según el cargo redefinido.

1.4. Análisis y descripción de cargos

En conjunto con el gerente y empleados, se logró identificar los diferentes cargos que existen en el hotel, donde se describirán, analizarán para especificar la ubicación de la estructura organizacional propuesta.

1.4.1. Cargos identificados

Gerente General

Es la máxima autoridad, liderazgo y tiene la autonomía, encargado de elaborar las políticas, reglamentos, presupuesto, contratación, contabilidad, contenido para redes sociales, inventario, coordinar, dirigir y evaluar las funciones de cada cargo de trabajo, toma decisiones importantes que ayudan a dirigir a los empleados para que trabajen en equipo.

En el manual operativo se lograron identificar las siguientes funciones con una descripción a realizar:

- Llevar el control del inventario para mantener los insumos de alimentos y bebidas a los clientes, personal, etc.
- Supervisar los Insumos de limpieza, mantenimiento del hotel y de las habitaciones.
- Es el encargado de elaborar la lista de compras de los insumos para el restaurante y hotel.
- Elaborar y gestionar presupuesto para mejoras de mantenimiento del hotel.
- Realizar los cálculos de planilla y efectúa los pagos correspondientes.
- Efectuar la Contratación del personal.
- Fomentar un clima organizacional para el beneficio del personal.
- Llevar el control de las facturas de todos los gastos semanales e ingresos brutos.
- Redactar las declaraciones de cargos y gestiones e instancias gubernamentales, así como realizar análisis financieros por periodos del año, asegurando liquidez del hotel y responsabilidades de pago con proveedores y personal.
- Presentar documentos contables al contador externo contratado por el Hotel.
- Realizar alianzas con organizaciones que se encargar de ofrecer destinos turísticos en el país, como Muchilero-Tour, Mundo Tour, Gueguense Tours, agencias de viaje.
- Desarrollar contenidos efectuando publicaciones en las redes sociales del hotel, para ventas sin intermediarios, Facebook e Instagram.
- Efectuar un diseño de campaña para promocionar eventos como retiros de yoga, convenciones empresariales, capacitaciones, bodas, cumpleaños, bautizo y eventos especiales.
- Implementar el uso de materiales audiovisuales y de producción para usarlos en la promoción y publicidad del hotel.

- Manejar las reservaciones que se realicen y responder a las preguntas de los clientes ante cualquier duda acerca de la reservación y del hotel.
- Efectuar la planificación de la llegada de los huéspedes.
- Supervisar la limpieza de las cabañas y preparación de los alimentos que se le ofrecerá a los clientes.
- Verificar que los servicios como agua, luz y gas, para evitar problemas en las instalaciones del hotel.
- Recibir a los huéspedes y brinda atención para después mostrar la información sobre el hotel y actividades.
- Realizar facturas, calcula los montos y recibe el pago de parte del cliente.
- Dar un seguimiento al cliente y le ofrecerle un plan de descuento para futuras estadías.

El Gerente General tiene 21 funciones según documentación y se puede identificar que realmente le conciernen solamente 5, cuando él no se encuentra en el hotel delega a la recepcionista la función de atención a huéspedes, manejo de canales de venta y seguimiento de las actividades del personal del hotel, debido a esto se valoró distribuir funciones a otros cargo existente como jefe de cocina, jefe de servicios generales y valorar crear nuevos cargos, para tener una mejor repuesta ante posibles problemas que se llegue a presentar y evitar dejar para después otras actividades que requieran de la aprobación del Gerente, pero siempre con el cuidado de que sea llamado para cualquier decisión que se tenga que tomar.

En el capítulo III se presentarán las funciones que debe realizar el Gerente General, apartando todas las que no les corresponde y añadiendo las que debería realizar conforme a su perfil.

Jefe de Servicios Generales (Coordinador de Logística y Mantenimiento)

Este cargo tiene como objetivo realizar mantenimientos preventivos de la maquinaria, equipos, cabañas y construcciones, para poder brindarle al cliente un lugar en excelentes condiciones, a la vez realiza la limpieza de las cabañas.

En el manual operativo se lograron identificar las siguientes funciones con una descripción a realizar:

- Brindar Mantenimiento a todos los medios de transporte del hotel.
- Hacer trabajos de electricidad dando mantenimiento a la planta eléctrica.
- Llevar el control de consumo de los tanques de gas.
- Controlar los niveles de tanque y bomba de agua del hotel.
- Realizar la fumigación de las instalaciones del hotel y restaurante.
- Manejar el inventario de los productos de limpieza.
- Supervisión y mantenimientos de las cabañas.
- Revisión de inventario de insumos de alimentos y realizar lista de compras consolidada con el gerente.
- Efectuar conducción de vehículos para los huéspedes y personal del hotel en situaciones agendadas o imprevistos.
- Apoyar en el diseño y construcción de obras menores.
- Identificar necesidades de reparación en infraestructura.
- Supervisión y apoyo en reparación de infraestructura del hotel.
- Apoyar en la preparación de alimentos para personal del hotel, asados y otros eventos especiales.
- Apoyar de manera directa en el restaurante y en el área de reservas

Haciendo uso de la entrevista al encargado de mantenimiento se lograron identificar las siguientes funciones aparte de las que mencionan en el manual operativo:

1. Lavado de ropa de cama.
2. Limpieza de cabañas y baños.
3. Realizar inventario de los productos de limpieza.
4. Informar al gerente cuando las cabañas están listas.
5. Ayudar en las tareas de limpieza de las áreas del hotel cuando sea necesario.
6. Entregar reportes mensuales del estado de las cabañas al gerente.

7. Revisión de las cabañas, para realizar la limpieza general como sustitución de cambio de ropa de cama, lavado de baño y el sanitario.
8. Reportar averías en las cabañas.
9. Limpieza general de las instalaciones del hotel.
10. Cortar el pasto y desmalezar según se requiere para cada área.
11. Realizar podas de raleo y formación de copas.
12. Creación de calendario de trabajo para manejo de sendero y jardines.
13. Trabajo de jardinería y mantenimiento de barreras naturales para delimitación de la propiedad.
14. Reportar fallas o desperfectos de equipos o instalaciones de su área de trabajo.
15. Manejar agro tóxicos según se requiera teniendo en cuenta las indicaciones y normativas de cada procedimiento.

Analizando las funciones que realiza jefe de servicios generales se logra detectar que tiene asignadas actividades que le corresponde al cargo del jardinero y a lavandería (cargo propuesto). Por tal razón las funciones que son acorde al cargo de jefe de servicios generales se mostraran en la ficha ocupacional, ver Capítulo III.

Activades Recreativas (Actividades y Protocolo)

Responsables de la coordinación, recepción, asistencia, conducción, información y animación de los clientes tanto nacionales como extranjero. Brinda información de interés o actividad a realizar. Lógicamente está preparado para realizar su trabajo y conoce a la perfección la zona en que trabajan.

En el manual operativo se lograron identificar las siguientes funciones con una descripción a realizar:

- Ofrecer un catálogo informativo de las actividades y servicios del hotel a los clientes.

- Estar a cargo de las caminatas, expediciones, observaciones de aves/flora y fauna, cabalgadas, actividades de rappel.
- Guiar a los huéspedes a sus habitaciones y mostrar áreas de recreación (plataforma de yoga, Juegos para niño, terrazas y miradores).
- Brindar información general sobre Nicaragua, y sobre todo la reserva Tisey-Estanzuela, sus alrededores y áreas del hotel. Ofrecer y organizar actividades nocturnas.
- Apoyar al equipo de restaurante en la prestación de servicios de alimentación y bebidas.

Una vez realizada la entrevista al guía se logra identificar que estas 2 funciones que tiene adicional:

1. Apoyar en el corte del pasto y desmalezar según se requiere para cada área.
2. Apoyar en podas de raleo y formación de copas de los arbustos.
3. Apoyar en la limpieza general de las instalaciones del hotel.

Las 2 funciones adicionales son del cargo de jardinería, sin embargo, él puede realizar estas funciones cuando no tenga actividades asignadas (no hay huéspedes). Por tal razón solo se mostrarán las funciones que son acordes al cargo para las fichas ocupacional, ver Capítulo III.

Jefe de cocina (Coordinador de cocina)

Encargado de la cocina, así como la preparación de los platos, especialidades del menú y la supervisión del trabajo del ayudante de cocina en la preparación de salsas, aderezos, postres, decoraciones y limpieza de cocina.

En el manual operativo se lograron identificar las siguientes funciones con una descripción a realizar:

- Asegurar la compra de insumos de alimentación y manejo del stock de los mismos.

- Levantamiento de ordenes de alimentación a huéspedes
- Preparación de los alimentos siguiendo medidas higiénicas.
- Entrega de alimentos siguiendo el protocolo del restaurante.
- Limpieza del área de cocina (copas, platos, cubiertos) y mesa (individuales, servilleteros, centros de mesa, decoración).
- Manejo de inventario para las mesas (miel, azúcar, especies, chile, etc.).
- Rellenar filtro de agua todos los días.
- Preparación de desayuno, almuerzo y cena para el equipo de trabajo de hotel.
- Limpieza diaria de bodega de alimentos.
- Apoyar con la compra de insumos para los eventos especiales.
- Preparación de los alimentos con dietas especiales.
- Coordinar con el jardinero el abastecimiento de especies y legumbres para la preparación de la comida.
- Coordinar con el jardinero la captación de semillas para la huerta y el banco de semillas.
- Compras de insumos para preparación de bebidas.
- Preparación de bebidas según lo solicitado por el huésped.
- Limpieza del bar. (B

En el manual operativo el cargo del chef tiene 16 funciones, pero con la información recopilada por medio de la entrevista, al final solamente realiza 6, las funciones de manejo de insumos de alimentación y servicio de bar está distribuido entre los cargos de ayudante de cocina, mesero y bar-tender estos cargos no están identificados en el organigrama, por tal razón estas funciones se mostrarán en la ficha ocupacional, ver Capítulo III.

Jardinero

Es el encargado de preparar la tierra, acondicionando el suelo, nivelándolo y mantenimiento de las zonas verdes, abono y cultivo de la huerta, diseñar los espacios verdes alrededor del hotel.

En el manual operativo se lograron identificar las siguientes funciones con una descripción a realizar:

- Administrar la huerta Bio-Intensiva.
- Manejo y control del banco de semillas.
- Contactar a los proveedores de insumos para huerta.
- Guiar a los huéspedes por la huerta.
- Llevar un calendario de trabajo de los senderos, jardines y barreras que delimitan las instalaciones de la propiedad.

Funciones identificadas por medio de la entrevista al jardinero:

1. Bridar mantenimiento del jardín alrededor del restaurante.
2. Recepción de los huéspedes.
3. Acompañar en las compras.
4. Reportar fallas o desperfectos de equipos e instalaciones de su área de trabajo.
5. Manejar agro tóxicos según se requiera teniendo en cuenta las indicaciones y normativas de cada procedimiento de aplicación.

Las funciones mencionadas anteriormente a excepción de la recepción del huésped, son acordes al cargo de jardinero, no existe sobrecargo de actividades, la función de apoyo en otras actividades no afecta al desempeño en sus labores.

Ya que se realiza un calendario de actividades, por tal razón estas funciones se mostrarán en la ficha ocupacional, ver Capítulo III.

Centro de Estudio Investigación y Monitoreo Ecológico Marduk Gardens (CEIMEMG)

Según palabras del gerente esta área fue una idea en el cual funcionaría de manera de estudio de recopilación de información, lo que ayudaría a realizar un catálogo de aves del lugar, un mapa de centros histórico arqueológico, y la instalación de cámaras trampas para la captura de mamíferos del lugar.

Áreas

- Investigación Científica
- Voluntarios y Programas Educativas
- Extensión comunitaria

Al revisar el manual operativo se observó que el CEIMEMG cuenta con 3 áreas, donde se dice que cada una tiene su respectiva función, otro dato es que esta área es un proyecto que no ha sido cargo en marcha debido a varias circunstancias que lo ha impedido y que en un futuro esperan que se realice.

Podría verse como una oportunidad a futuro ya que en la práctica solamente se realizó una prueba para identificar la flora y fauna que viven en esta área del hotel. Es importante plantear esta idea fundacional por su posición y sus riquezas naturales que contiene en cuanto a flora y fauna, ayudará al hotel a tener más atractivo turístico y esto generaría un mayor ingreso.

1.4.2. Cargos no identificados en el organigrama actual

Repcionista

Se encargan de dar la bienvenida a los huéspedes y un buen recibimiento para que se sientan a gusto desde el primer momento, es la cara visible del hotel, y debe tener excelentes habilidades comunicativas, servicio al cliente, tener conocimientos básicos en administración y ventas, ofrece a los clientes todos los productos y servicios que ofrece el hotel.

Funciones identificadas por medio de la entrevista a la recepcionista:

- Recepción de llamadas, para brindar toda la información que necesite el cliente, para reservaciones o consultas de los servicios que se ofrecen.
- Realizar reservaciones, este puede ser grupal, familiar o parejas, siempre y cuando haya disponibilidad de hospedaje.
- Envío de confirmaciones a los clientes que reservaron en una fecha determinada.

- Revisión general de reservaciones, como solicitudes y pagos.
- Responder preguntas a los clientes a cerca del hotel.
- Recibir clientes y brindar información sobre el hotel y actividades disponibles.
- Realizar Check-Out.

Este cargo no está identificado en el manual operativo, se constató que recibe unas 15 llamadas a más por días en temporadas bajas, cuando el gerente no se encuentra en las instalaciones del hotel se encarga de realizar las reservaciones de los clientes, el pago de la cancelación de las reservaciones.

Como se mencionó anteriormente el gerente general tiene demasiadas funciones que no están distribuidas correctamente y se propone la creación del cargo de reservas para disminuir la carga de trabajo de gerencia y recepción. Por tal razón las funciones que son acorde al cargo de recepcionista se mostraran en la ficha ocupacional, ver Capítulo III.

Agente de Seguridad

Es el encargado de la seguridad y vigilancia general del Hotel, así también procurar el orden interno respecto a empleados y clientes.

Funciones identificadas por medio de la entrevista al cargo de seguridad:

- Vigilancia de las instalaciones del Hotel.
- Controlar y supervisar la entrada de personas al Hotel.
- Realizar recorridos en los alrededores del Hotel cada cierto tiempo.
- Ayudar a recepción a guiar a los clientes a su cabaña cuando sea necesario.
- Realizar control de automóviles que ingresan al Hotel.
- Reportar a las autoridades competentes cualquier anomalía vista en los alrededores o dentro del Hotel.

- Reportar al gerente cualquier anomalía vista en los alrededores o dentro del hotel.
- Apoyar en el corte del pasto, desmalezar, podas de raleo y copas de los arbustos según se requiere para cada área.

Este cargo aparte de vigilar las instalaciones y vehículos de los huéspedes, también, esta como apoyo para otros cargos cuando lo ameriten, siempre y cuando sea necesario, con estas funciones se realizará la ficha ocupacional de Seguridad, ver Capítulo III.

Chofer

Encargado de manejar y conducir el vehículo asignado para el traslado de los huéspedes cuando se necesario, compras de suministros para el hotel y demás funciones asignadas.

Funciones identificadas por medio de la entrevista al chofer:

- Transportar al gerente general donde le indique.
- Efectuar diligencias externas cuando las necesidades del servicio lo requieran.
- Verificar los niveles de gasolina, aceite, agua, líquido de frenos, transmisión y llantas.
- Mantener en óptimas condiciones de limpieza el vehículo.
- Informar en tiempo y forma sobre alguna falla del vehículo.
- Gestionar reparación del vehículo en el taller.
- Apoyar en las actividades que se realizan en el hotel.

Este cargo esta como apoyo para otros cargos, cuando lo ameriten siempre y cuando sea necesario, con estas funciones se realizará la ficha ocupacional de Seguridad, ver Capítulo III.

Ayudante de cocina

Es el encargado de asistir al jefe de cocina en la preparación de platos de comida, postres, salsas, así también de la limpieza general del área de cocina.

Funciones identificadas por medio de la entrevista al ayudante de cocina:

- Preparación de ingredientes, salsas, etc. para los platillos que se ofrecen en el Menú.
- Almacenar los productos que llegan al área de cocina.
- Limpieza del área de cocina (copas, platos, cubiertos) y mesa (individuales, servilleteros, centros de mesa, decoración).
- Apoyar al jefe de cocina en la realización del inventario para las compras de insumos.
- Rellenar filtro de agua todos los días.
- Limpieza diaria de bodega de alimentos.
- Limpieza diaria de área de mantenedora, refrigeradora, área de verduras, y área de platos y vajilla.
- Coordinar con mantenimiento el abastecimiento de especies y legumbres para la preparación de la comida.
- Coordinar con el jardinero la captación de semillas para la huerta y el banco de semillas.

Estas funciones van de la mano con el cargo de trabajo, y ayudaran para la realización de la ficha ocupacional de Ayudante de cocina, ver Capítulo III.

Mesero

Encargado de la presentación del restaurante y la atención del cliente, ofreciendo asesoría en la selección de los platillos y bebidas ofrecidas.

Funciones identificadas por medio de la entrevista al mesero:

- Montaje de la mantelería en las mesas, y limpieza del restaurante.
- Recibir órdenes de clientes y pasarlas a la cocina y/o bar.

- Entrega de alimentos siguiendo el protocolo del restaurante.
- Manejo de inventario para mesas (miel, azúcar, especies, chile, etc.).
- Limpieza diaria de las mesas.
- Entregar la mantelería sucia del restaurante al de mantenimiento para su debida lavada.
- Entregar la factura de consumo al cliente.

Estas funciones van de la mano con el cargo de trabajo, y ayudaran para la realización de la ficha ocupacional de Mesero, ver Capítulo III.

Bar-tender

Encargado de la atención al cliente, preparación de cocteles, bebidas en la barra, como también de las bebidas que el cliente pide para acompañar su comida, y la limpieza general del bar y realizar las funciones a fines al cargo.

Funciones identificadas por medio de la entrevista al Bar-tender:

- Atención al cliente.
- Preparación de bebidas, cocteles, jugos naturales, según lo solicitado por el cliente.
- Realizar decoración para el bar.
- Realizar un inventario de insumos para compras.
- Almacenamiento de productos.
- Limpieza general del bar, para mantener libre de suciedad y basura el bar.
- Compras de insumos para preparación de bebidas.

Estas funciones van de la mano con el cargo de trabajo, y ayudaran para la realización de la ficha ocupacional de Bar tender, ver Capítulo III.

Es importante crear una reglamentación general que formalice las directrices referentes a la filosofía que tiene el hotel. La misión y visión del hotel no están bien

redactadas, de forma que pueda aclarar a cualquier cliente que logre leer, cual es la identidad de cara a él, de parte del hotel.

El organigrama muestra una organización con mucha centralización, donde varios empleados realizan funciones que no les corresponden a sus cargos, o simplemente tiene un cargo mal definido acorde a las actividades que realizan. Es importante la definición de un nuevo modelo organizacional, con un nuevo organigrama que presente los cargos de trabajos con sus funciones bien definidas, de manera que se evite la centralización y combinación de perfiles de cargos que residen actualmente en el hotel.

Los empleados al no tener bien definido las funciones o actividades, ni niveles de autoridad que se controlen de manera formal a través de algún tipo de documentación, provoca irregularidades al momento de llevarse a cabo la actividad

El proceso de recopilación de información ayudará a documentar mejor las fichas ocupacionales de los cargos tomando en cuenta, los niveles de educación, experiencia laboral, habilidades y formación, entre otros; que se necesiten para llevar a cabo las funciones que requiera el cargo, lo cual aportará el material necesario para la elaboración y actualización del manual de organización y de procedimientos.

En el capítulo III se verá la documentación formal de los cambios de filosofía, estructura organizacional y funciones, que ayudará a fomentar orden en la manera que se lleva a cabo la operación de los empleados en el día a día del hotel. También se podrá elaborar de forma individual las fichas ocupacionales para cada uno, anexando los cargos propuestos, para en un futuro estos sean ocupados y quitar sobrecargas de funciones en los cargos actuales.

Tabla 6. Lista de los cargos identificados con la entrevista

Cargos identificados con la entrevista
Gerente General
Jefe de Mantenimiento
Gestor de Actividades Recreativas
Chef
Jardinero
Recepcionista
Ayudante de cocina
Mesero
Bar tender
Seguridad
Chofer

Fuente: Elaboración propia



CAPÍTULO II

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS



Capítulo 2 – Descripción de procedimientos.

A partir de las entrevistas y observación directa a los empleados y gerente, se lograron identificar los procedimientos existentes que hay en el hotel, que son parte integral del desarrollo y éxito de la misma. Procesos en los cuales intervienen de manera directa la mayoría de los cargos de trabajo que se identificaron en el capítulo I, esto permitirá puntualizar y definir las tareas de cada trabajador dentro del hotel, además proporciona la oportunidad de controlar internamente la realización de dichas labores en los distintos cargos lo que permitirá una mejor etapa de inducción y entrenamiento, al funcionar esta como una guía permitiendo a los colaboradores familiarizarse de manera más rápida y efectiva.

2.1. Identificación de procedimientos.

Tabla 7. Procesos identificados

Proceso	Subproceso	Procedimiento
Reservación de cabaña	1. Por Agencia.	Proceso de reservación por agencia.
	2. Por Cliente Directo.	Procesos de reservación por cliente directo.
	3. Cancelación de Reservación.	Proceso de reservación por cancelación.
Registro	1. Registro de entrada	Proceso de registro de entrada.
	2. Registro de salida	Proceso de registro de salida.
Actividades Recreativas	1. Ciclismo	Proceso para realizar ciclismo.
	2. Rapel	Proceso para realizar rapel.
	3. Senderismo	Proceso para realizar senderismo.
	4. Cabalgada	Proceso para realizar cabalgada.
Limpieza de cabaña	Limpieza cambio de cliente	Proceso para la limpieza de las cabañas una vez quede

		desocupada una cabaña.
	Limpieza diaria	Proceso de limpieza diaria para las cabañas.
Mantenimiento de cabaña	1. Leves	Cambios rápidos de accesorios
	2. Mejoras	Pintura o cambio de mobiliario
	3. Graves	Reparación de pared, baño, techo, etc.
Preparación de plato	Plato de comida que pide el cliente.	Preparación de la comida que pidió el cliente
Servicio de bebidas	Tipo de bebida que pide el cliente.	Preparación de la bebida que pidió el cliente

Fuente: elaboración propia

2.2. Proceso de Reservación

Este proceso está conformado por 4 subprocessos, con su respectivo procedimiento:

- Reservación por agencias de viaje
- Clientes directos
- Modificación de una reservación
- Cancelación de una reservación.

2.2.1. Reservación por agencias de viaje

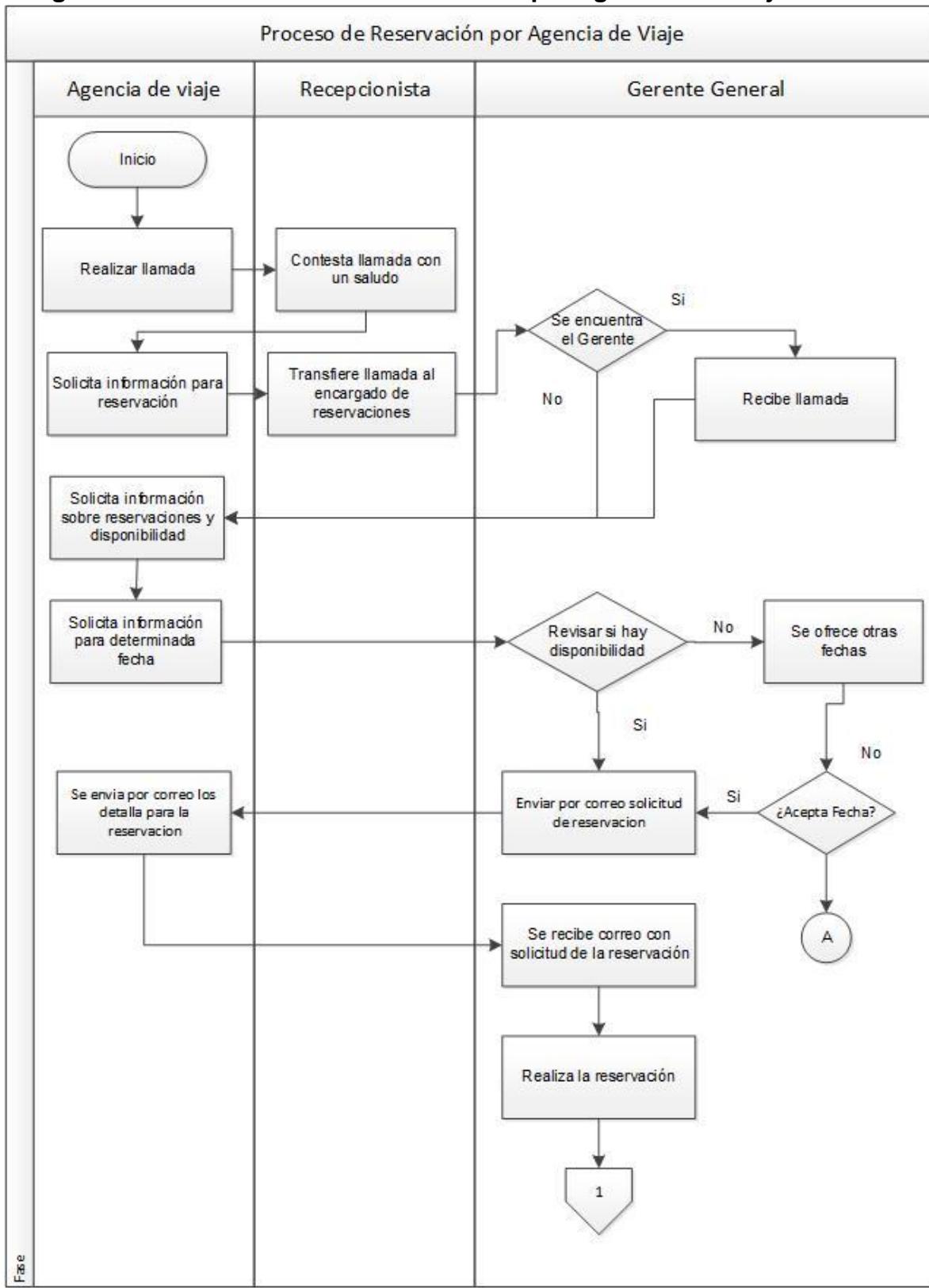
En este procedimiento están involucrados la agencia de viaje que consulta una fecha determinada para realizar su reserva, la recepcionista y el gerente. cuando el gerente general se encuentra en las instalaciones realiza la reservación, de lo contrario lo hace la recepcionista, al no contar con un cargo que realice esta función (reservaciones), limita el tiempo de respuesta de la recepcionista o gerente para otras actividades, cabe resaltar que la recepcionista recibe a los clientes cuando llegan, contesta las llamadas para brindar información, lleva control cuando los clientes reservan y se encarga del retorno del dinero cuando hay una cancelación, también se encarga (recepcionista) de recibir pago de actividades

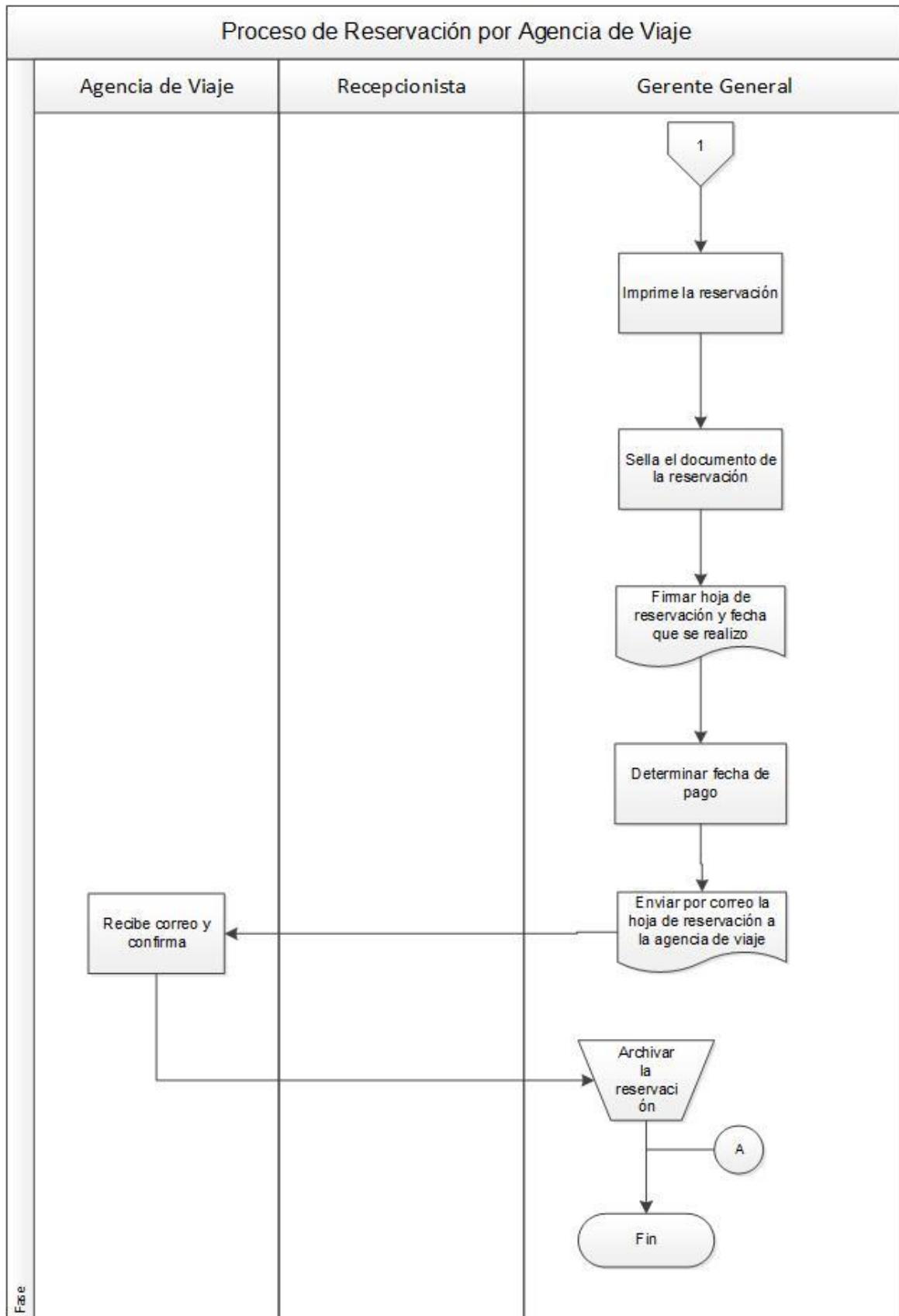
recreativas a realizar, consumo en restaurante o bar, es por ello que el nuevo cargo de reservaciones podrá enfocarse en estas funciones, minorando las funciones.

Este proceso se describe mediante el siguiente procedimiento:

1. Agencia de viajes llama al hotel.
2. Recepcionista contesta la llamada.
3. Agencia de viaje solicita información sobre reservaciones.
4. Si el gerente se encuentra en su oficina se le pasa la llamada.
5. Si no se encuentra el gerente, recepcionista continua la llamada.
6. Agencia solicita información sobre reservaciones y disponibilidad de fecha determinada.
7. Se revisa en agenda si hay disponibilidad para la fecha solicitada.
8. Si hay disponibilidad se continua con el proceso de reservación.
9. Si no hay disponibilidad se le ofrece otras fechas a la agencia, si acepta la nueva fecha se solicita el envío de la petición de la reservación vía correo.
10. El vendedor de agencia envía la petición de reservación por correo.
11. Se recibe el correo electrónico con la petición de reserva, verifica los detalles de la reserva: agencia, cliente, fecha de entrada, fecha de salida, número de personas, cantidad y tipo de cabaña.
12. Se realiza la reservación, se llena los datos de la reservación.
13. Imprime la reservación.
14. Sella el documento de la reservación como confirmada.
15. Firma la hoja de reservación y escribe la fecha del día en que se realizó.
16. Determinar la fecha límite de pago de la reservación.
17. Envía correo electrónico la hoja de reservación a la agencia de viaje y solicita confirme que recibió el correo.
18. Archivar la petición de reservación junto con su respectiva hoja de reservación en el mes y día correspondiente

Diagrama 1. Proceso de Reservación por agencias de viaje





Fuente: elaboración propia

2.2.2. Reservación cliente directo

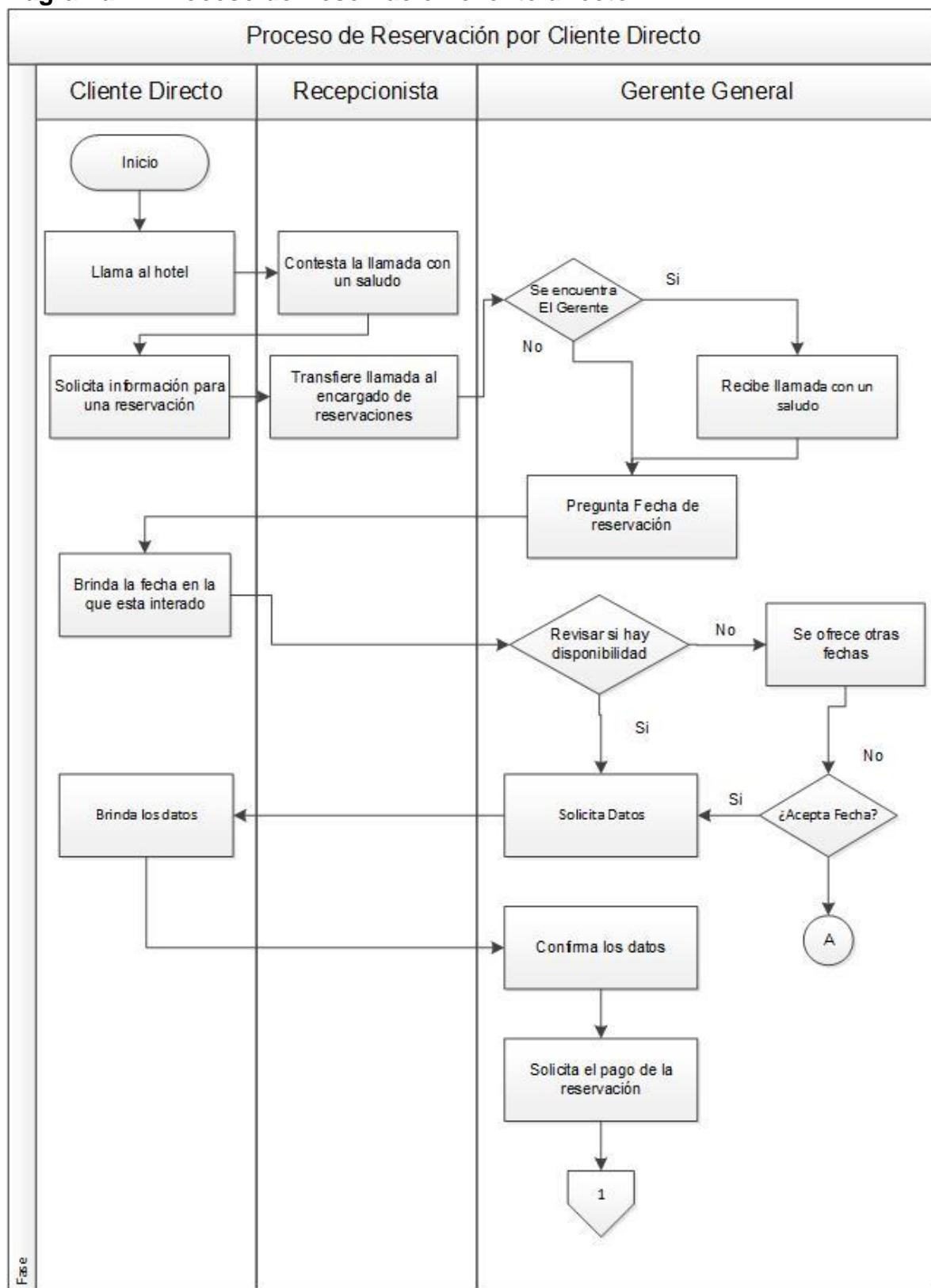
En este procedimiento, es el cliente quien hace la reservación directamente, consulta una fecha determinada para realizar su reserva, otros involucrados dentro de este procedimiento son la recepcionista y el gerente. cuando el gerente general se encuentra en las instalaciones realiza la reservación, de lo contrario lo hace la recepcionista, al no contar con un cargo que realice esta función (reservaciones), limita el tiempo de respuesta de la recepcionista o gerente para otras actividades, cabe resaltar que la recepcionista recibe a los clientes cuando llegan, contesta las llamadas para brindar información, lleva control cuando los clientes reservan y se encarga del retorno del dinero cuando hay una cancelación, también se encarga (recepcionista) de recibir pago de actividades recreativas a realizar, consumo en restaurante o bar, es por ello que el nuevo cargo de reservaciones podrá enfocarse en estas funciones, minorando las funciones.

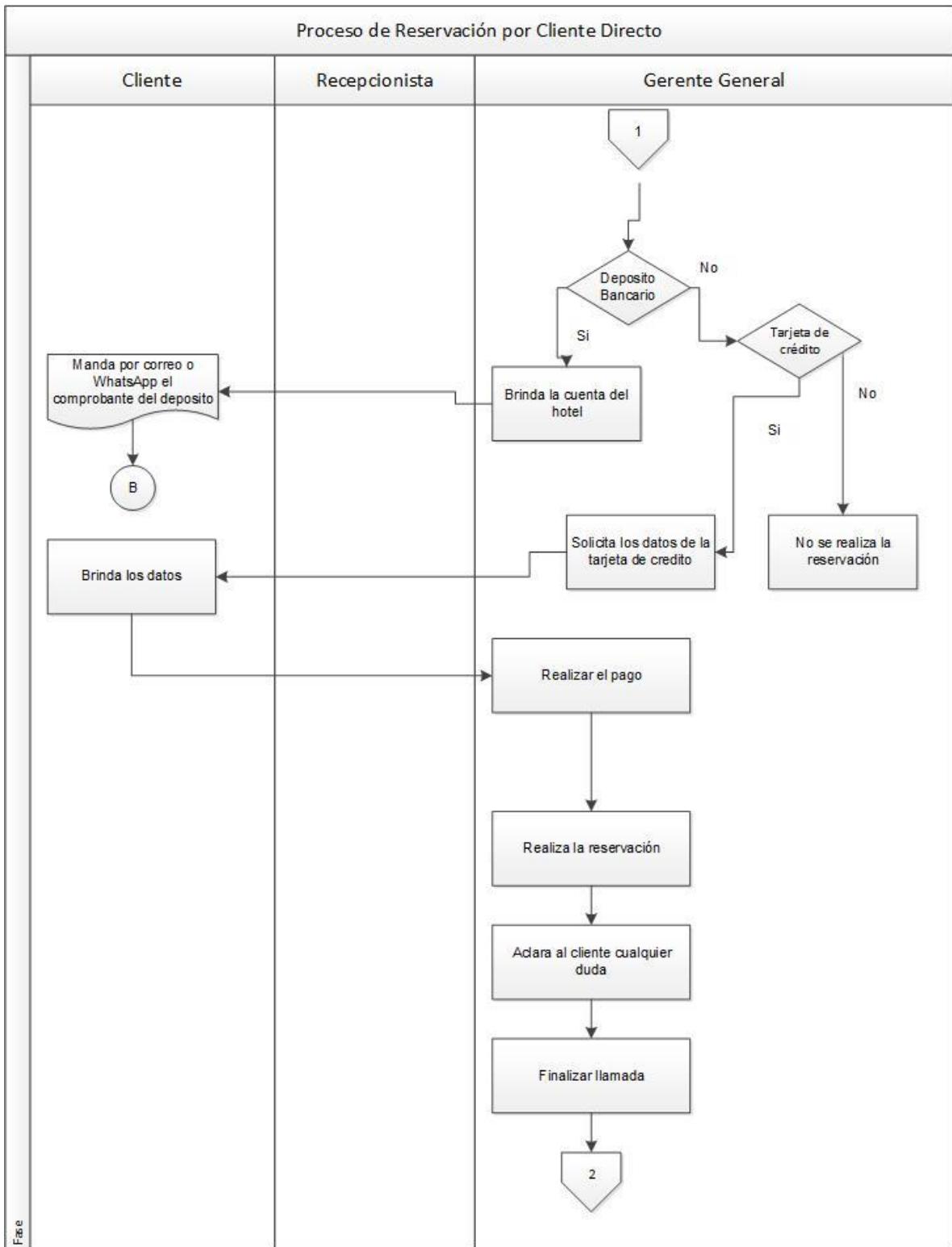
Este proceso se describe mediante el siguiente procedimiento:

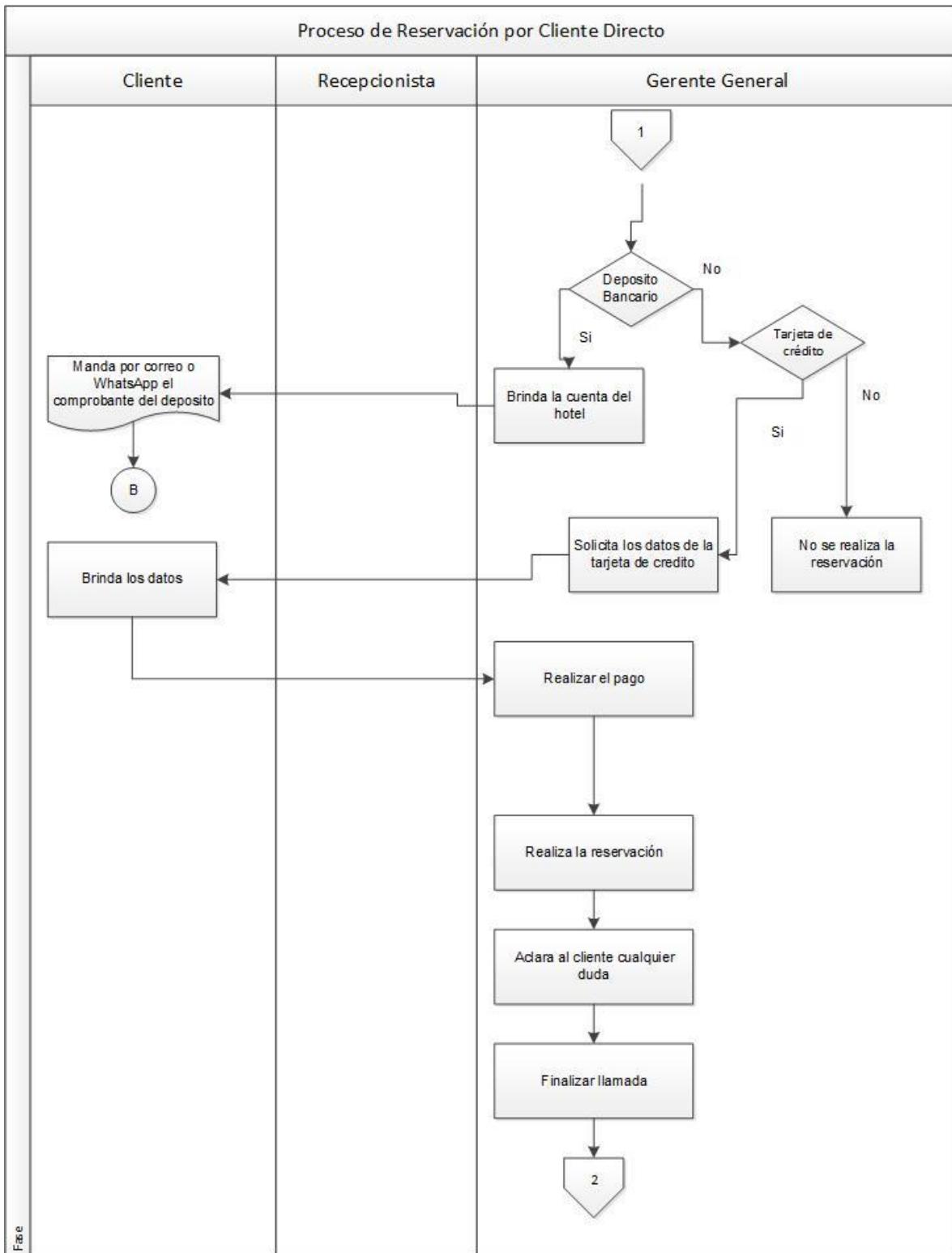
1. El cliente llama al hotel.
2. Recepcionista atiende la llamada.
3. Cliente solicita información para realizar reservaciones.
4. Si el gerente se encuentra en su oficina se le pasa la llamada.
5. Si no se encuentra el gerente, recepcionista continua la llamada.
6. Cliente solicita información sobre reservaciones.
7. Se pregunta las fechas que desea realizar la reservación.
8. El cliente da las fechas en las cuales quiere realizar la reservación.
9. Si al consultar disponibilidad de la fecha que el cliente desea reservar, no hay se termina la llamada.
10. Si hay disponibilidad de fecha que el cliente desea, se continúa.
11. Se solicita datos para realizar la reservación; Nombre completo, teléfono, correo electrónico, volver a chequear las fechas y cabaña a reservar para llenar el formulario de reservación.
12. El cliente da los datos solicitados.

13. Se solicita el pago del 50% para la reservación, vía depósito bancario o autorización de una tarjeta.
14. El cliente decide el medio de pago para confirmar la reservación.
15. Si es por cuenta bancaria.
16. El encargado de reservaciones dar al cliente la información de los números de cuenta habilitados para los depósitos.
17. El encargado de reservaciones le informa al cliente que debe enviar vía correo o WhatsApp, el comprobante de depósito, para confirmar la reservación.
18. Si el cliente decide reservar por medio de tarjeta de crédito.
19. El encargado de reservaciones, solicita información de la tarjeta de crédito.
20. El cliente da la información solicitada.
21. Se realiza la reservación, llena los datos de la reservación.
22. Se le aclara cualquier duda que tenga el cliente.
23. Finalizar llamada.
24. Se imprime la reservación.
25. Se sella y firma el documento de la reservación.
26. Se archiva la hoja de reservación junto con la información del cliente en la carpeta de reservaciones en trámite.

Diagrama 2. Proceso de Reservación cliente directo







Fuente: elaboración propia

2.2.3. Modificación de una reservación

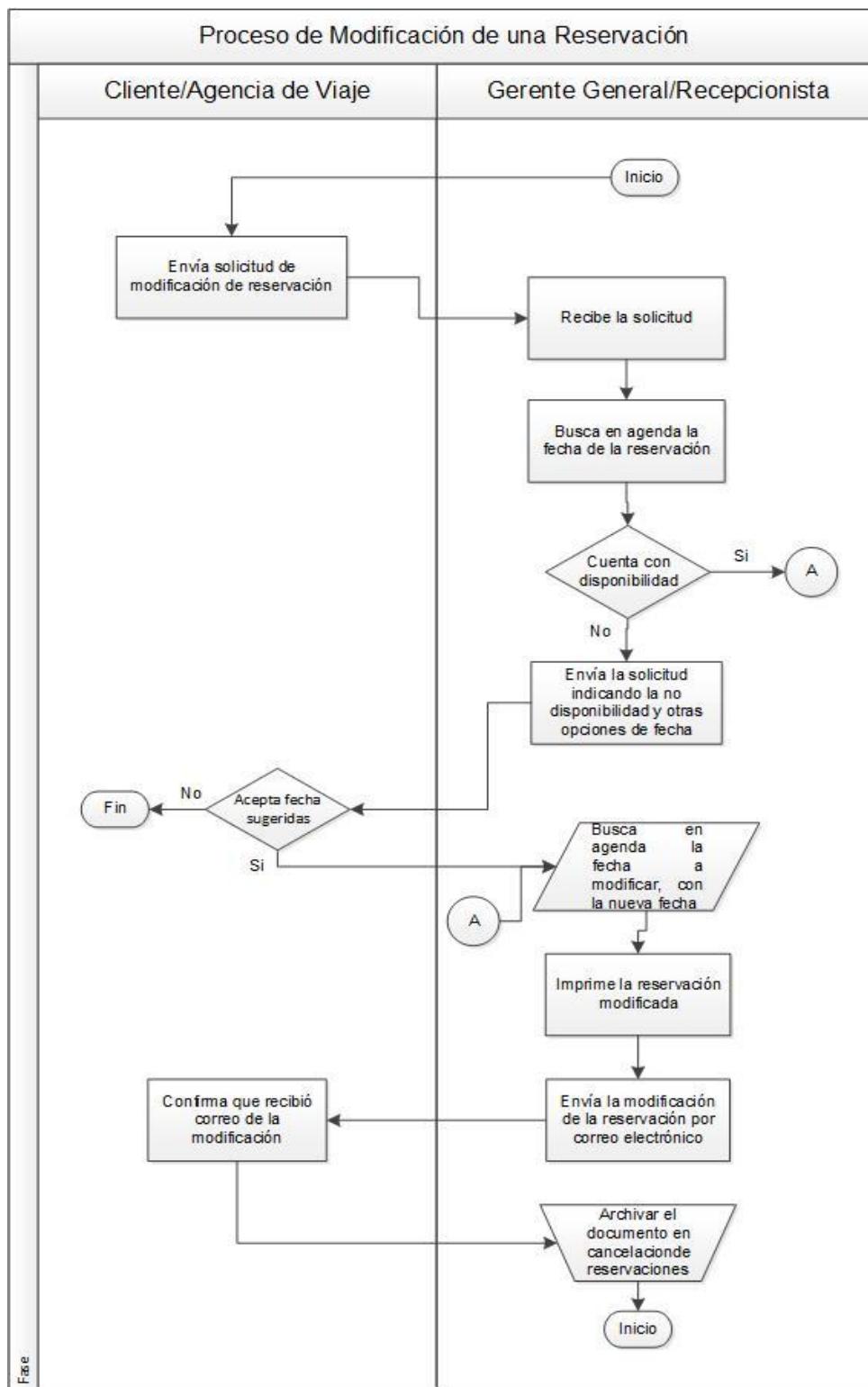
En este proceso de modificación de una reservación por una agencia o un cliente directo, se hace vía WhatsApp o una llamada directamente a la persona encargada de las reservaciones (receptionista o gerente general) quien recibe la solicitud, cuando el gerente general se encuentra en las instalaciones realiza la modificación, de lo contrario lo hace la receptionista, al no contar con un cargo que realice esta función (reservaciones), limita el tiempo de respuesta de la receptionista o gerente para otras actividades, con la propuesta de crear el cargo de encargado de reservaciones los otros cargos se enfocarían en sus funciones, y la persona que realmente estuviera a cargo dará respuesta a la solicitud aplicando las políticas que tiene el hotel, de acepta o no el cambio de la solicitud. (Anexo 7).

Este proceso se describe mediante el siguiente procedimiento:

1. Vendedor de agencia o cliente directo llama al hotel para realizar modificación de reservación al encargado de reservaciones.
2. Gerente General o Receptionista recibe la solicitud de modificación de la reservación.
3. Gerente General o Receptionista busca en agenda la fecha de reservación.
4. Gerente General o Receptionista verifica si hay disponibilidad para la fecha deseada.
5. Si no hay disponibilidad se le envía correo indicando la no disponibilidad y las opciones de otras fechas disponible.
6. Vendedor de agencia o cliente directo, acepta la fecha disponible.
7. Gerente General o Receptionista modifica la nueva fecha para la reservación.
8. Gerente General o Receptionista imprime la reservación modificada y envía la modificación de la reservación por correo o WhatsApp.
9. Vendedor de agencia o cliente directo, recibe la confirmación de la modificación de la reservación.
10. Vendedor de agencia o cliente directo, envía respuesta confirmando que recibieron el mensaje.

11. Archivar la reservación modificada en el día y mes correspondiente.

Diagrama 3. Proceso Modificación de Reservación



Fuente: elaboración propia

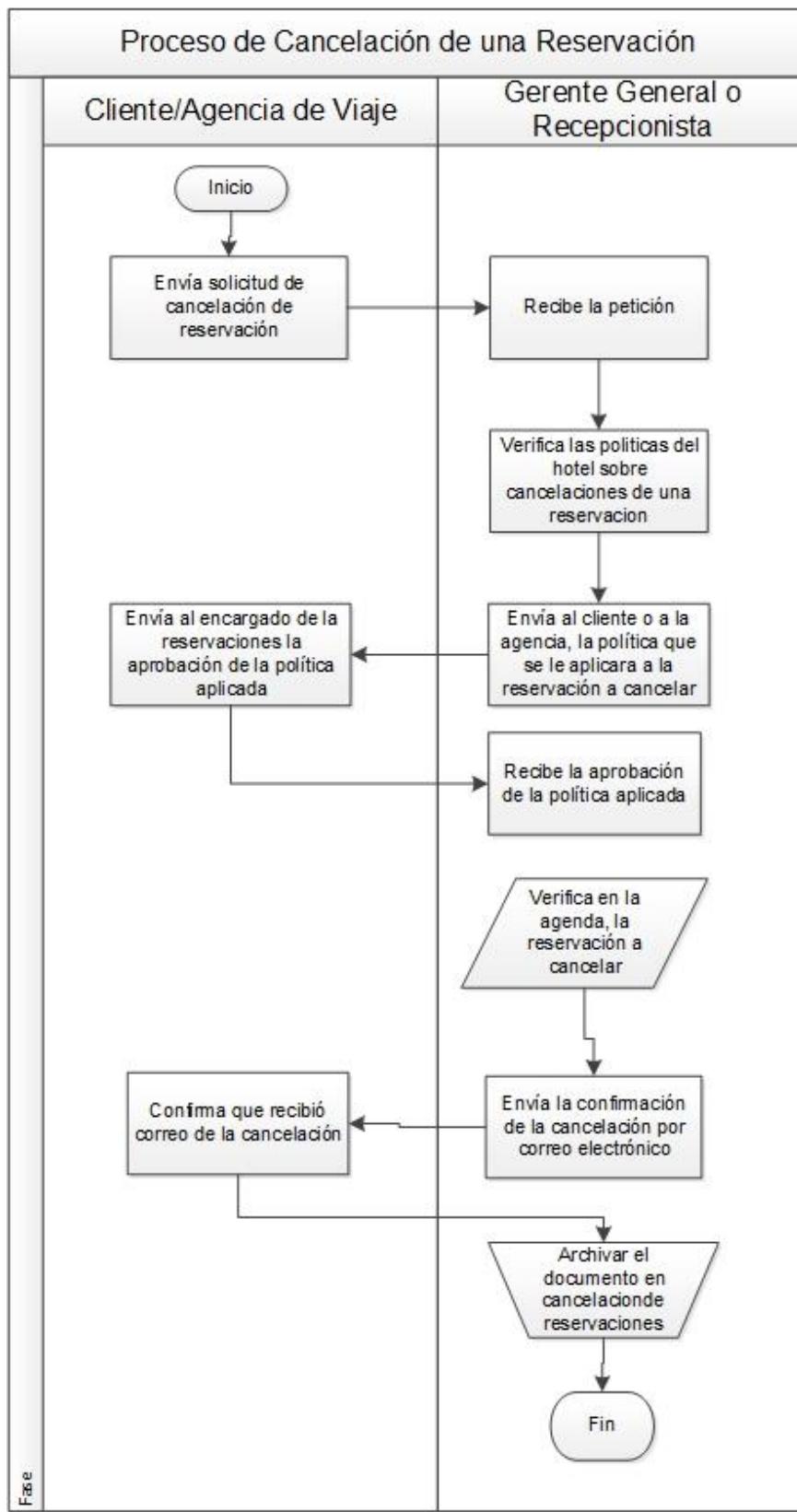
2.2.4. Cancelación de la reservación

En este proceso la cancelación de una reservación por una agencia o un cliente directo, se hace vía WhatsApp o una llamada directamente a la persona encargada de las reservaciones (receptionista o gerente general), cuando el gerente general se encuentra en las instalaciones realiza la solicitud, de lo contrario lo hace la receptionista, al no contar con un cargo que realice esta función (reservaciones), limita el tiempo de respuesta de la receptionista o gerente para otras actividades, con la propuesta de crear el cargo de encargado de reservaciones los otros cargos se enfocarían en sus funciones, y la persona que realmente estuviera a cargo dará respuesta a la solicitud aplicando las políticas que tiene el hotel, sobre cancelación de reservaciones. (Anexo 7).

Este proceso se describe mediante el siguiente procedimiento:

1. Vendedor de agencia o cliente directo llama para realizar una cancelación de la reservación.
2. Gerente General o Receptionista recibe la petición de cancelación.
3. Gerente General o Receptionista verifica las políticas del hotel sobre cancelación de una reservación.
4. Gerente General o Receptionista le dice al cliente o la agencia, la política aplicada a la reservación a cancelar y manda por WhatsApp.
5. Vendedor de agencia o cliente directo recibe notificación por WhatsApp.
6. Vendedor de agencia o cliente directo, aprueba la política aplicada a la cancelación.
7. Gerente General o Receptionista verifica la reservación en la agenda las reservaciones registradas para cancelar.
8. Gerente General o Receptionista envía la confirmación de la cancelación vía correo y WhatsApp.
9. Vendedor de agencia o cliente directo, envía confirmación de correo entregado.
10. Archiva el documento en cancelación de reservas.

Diagrama 4. Proceso Cancelación de Reservación



Fuente: elaboración propia

2.3. Proceso de Recepción

La recepcionista otras de sus funciones como es realizar reservaciones y recibir pagos, realiza el registro de cada uno de los clientes cuando ingresan al hotel. Este es uno de los procedimientos de mayor cuidado que se dan en el área de recepción, pues es aquí donde se tiene el primer contacto con el Cliente.

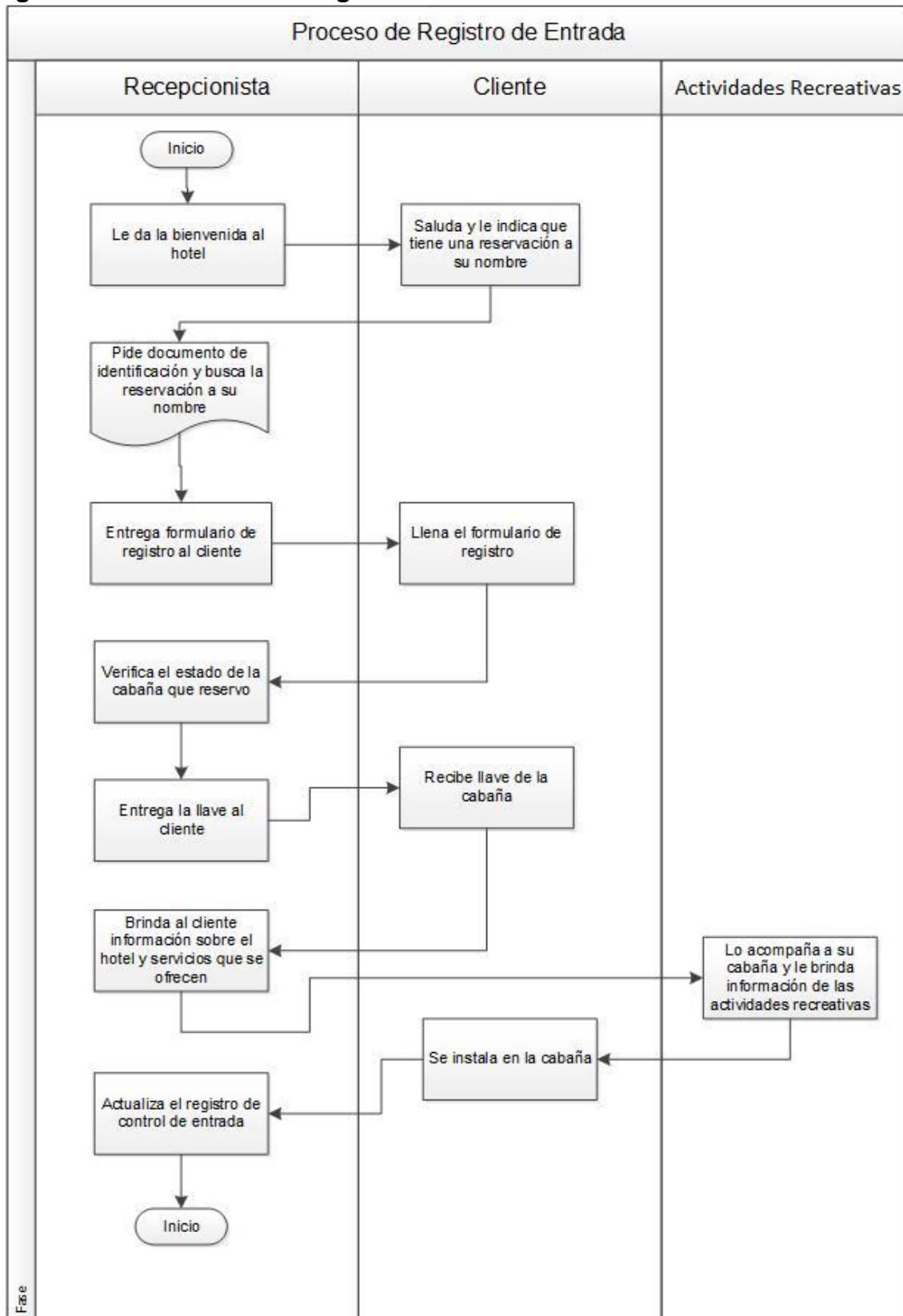
2.3.1. Registro de entrada

El proceso de registro de entrada del cliente, consta de tres pasos; la bienvenida, el registro y la información que se le brinda al cliente. El registro de entrada del cliente, es la etapa en la cual se oficializa la entrada del cliente al hotel. Una vez que entra a la recepción, el recepcionista debe recibirla con un saludo de bienvenida y presentarse.

Este proceso se describe mediante el siguiente procedimiento:

1. Recepcionista da la bienvenida al cliente al hotel.
2. El cliente le da su nombre al recepcionista.
3. Recepcionista solicita documento de identificación (pasaporte o cedula de identidad), busca nombre de la persona en el listado de reservaciones del día.
4. Recepcionista entrega formulario de registro al cliente, para que llene datos como correo, teléfono y otros.
5. Cliente llena el formulario de registro.
6. Recepcionista verifica el estado de la cabaña que reservó.
7. Recepcionista entrega la llave al cliente.
8. Recepcionista brinda al cliente información sobre el hotel, ubicación de la cabaña, restaurante y horario de atención.
9. Un trabajador de actividades recreativas lo acompaña a la cabaña reservada y aprovecha el tiempo para darle mayor información de las actividades recreativas.
10. Cliente se ubica en la cabaña.
11. Recepcionista actualiza el registro de control de entrada de reservaciones.

Diagrama 5. Proceso Registro de entrada



Fuente: elaboración propia

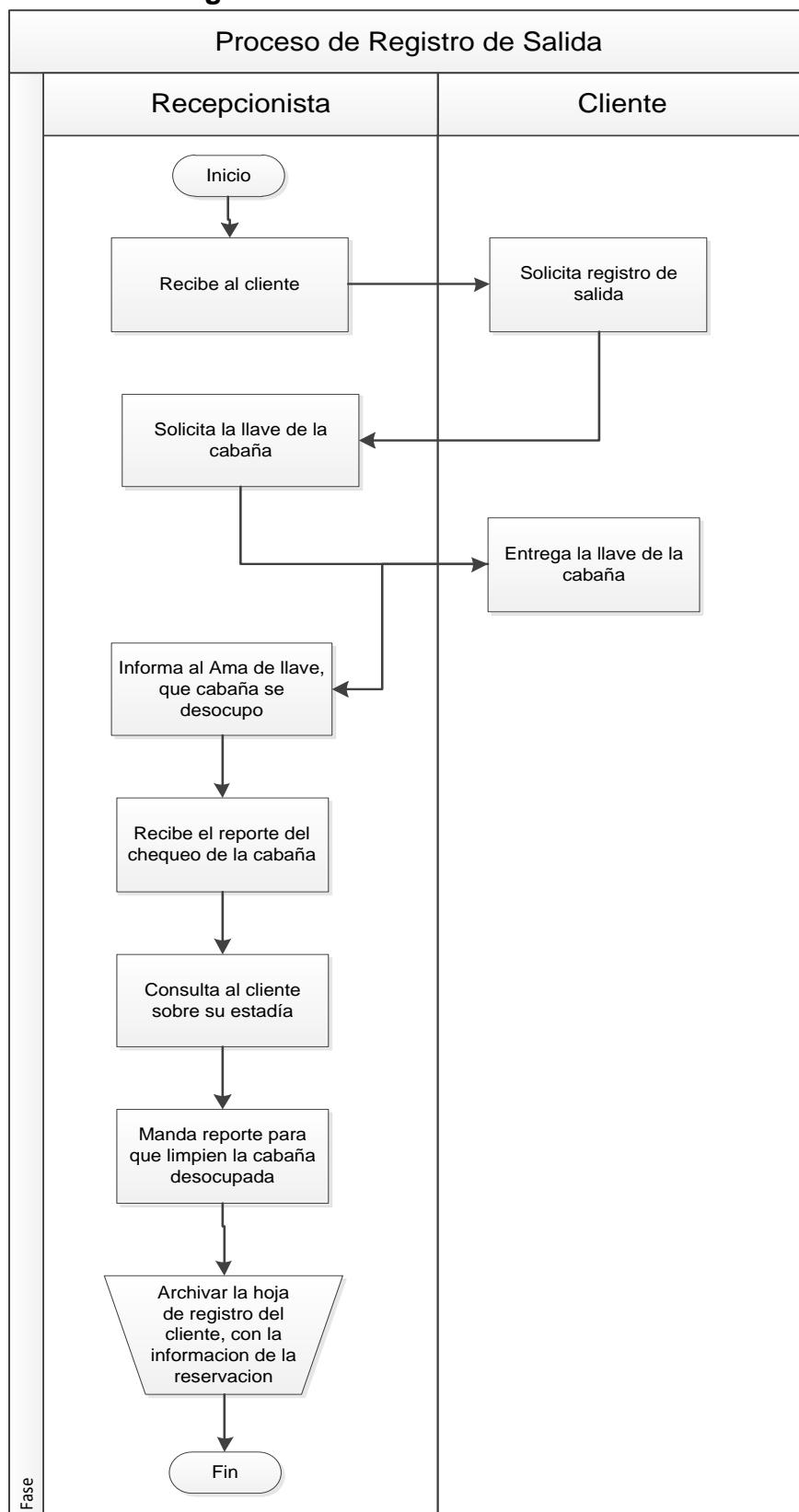
2.3.2. Registro de salida

El proceso de registro de salida del cliente es parte final de la estadía del cliente y por ende el último contacto del cliente con el hotel. Así también, éste debe ser realizado con sumo cuidado por parte del recepcionista, ya que generalmente el cliente debe de cancelar algún tipo de cargo por los servicios brindados por el hotel.

Este proceso se describe mediante el siguiente procedimiento:

1. Recepcionista recibe al cliente
2. Cliente solicita registro de salida
3. Recepcionista solicita al cliente la llave de la cabaña
4. Cliente entrega la llave.
5. Recepcionista informa al jefe de servicios generales, la salida del cliente, para que verifique los artículos de la cabaña.
6. Recepcionista recibe el reporte del chequeo de la cabaña.
7. El recepcionista consulta al cliente como estuvo su estadía y despedirse del mismo.
8. Recepcionista solicita que se le haga la limpieza de la cabaña desocupada.
9. Archiva la hoja de registro del cliente junto con la información de la reservación para darle seguimiento para futuras reservaciones y darle descuento.

Diagrama 6. Proceso Registro de salida



Fuente: elaboración propia

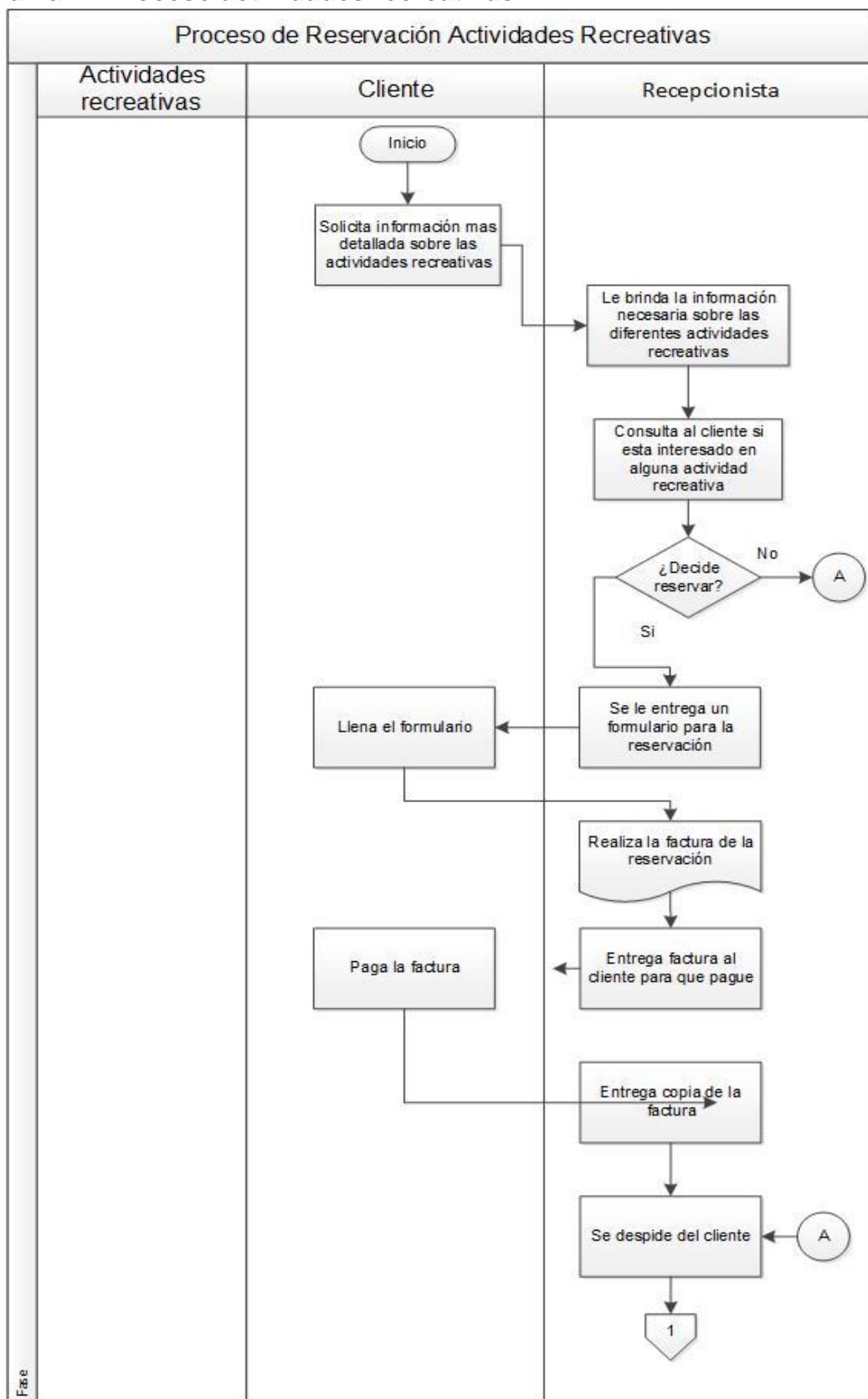
2.4. Proceso Reservación Actividades recreativas.

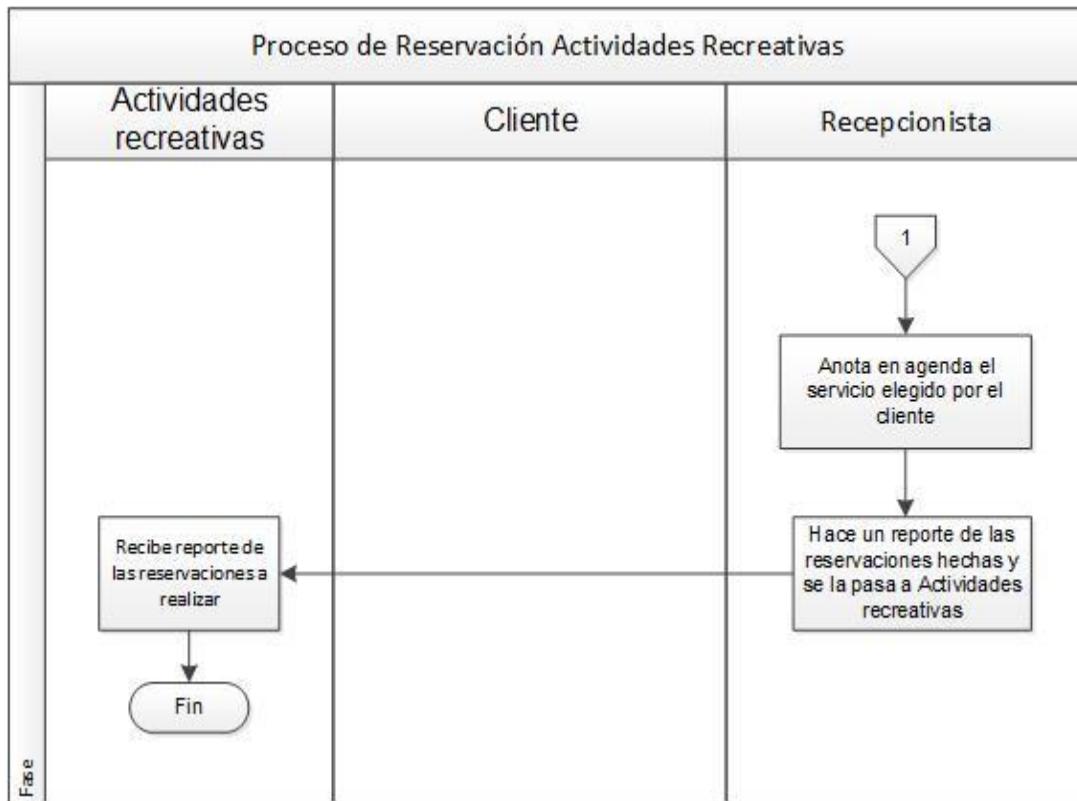
Es el servicio proporcionado por el hotel con el propósito que los clientes, tengan un tiempo para disfrutar, los trabajadores de las actividades recreativas, organizan y fomentan las actividades grupales o privados y tiene a su cargo 2 actividades cada uno, de las que se ofrecen como son ciclismo, senderismo, rapel y cabalgada, en este proceso están involucrados recepcionista a cargo de entregar formulario y recibir el pago del cliente.

Este proceso se describe mediante el siguiente procedimiento:

1. El cliente solicita información más detallada sobre las actividades recreativas y demás servicios que se ofrecen en el hotel.
2. Recepcionista le brinda la información necesaria al cliente sobre las actividades que se ofrece y precio, se le pregunta si tiene interés en alguna actividad.
3. Si el cliente no decide reservar algún servicio, se despide del cliente con un saludo.
4. Si el cliente decide reservar, recepcionista le entrega un formulario para que lo llene para la reservación.
5. Recepcionista le realiza la factura correspondiente.
6. Cliente paga la reservación a recepcionista.
7. Recepcionista le entrega copia de la reservación al cliente.
8. Recepcionista se despide del cliente y le recuerda que sea puntual con el horario de la reservación.
9. Recepcionista anota la reservación del servicio elegido por el cliente en la agenda de los diferentes servicios.
10. Recepcionista hace un reporte de las reservaciones de los diferentes servicios y se le pasa a los de actividades recreativas.

Diagrama 7. Proceso actividades recreativas





Fuente: elaboración propia

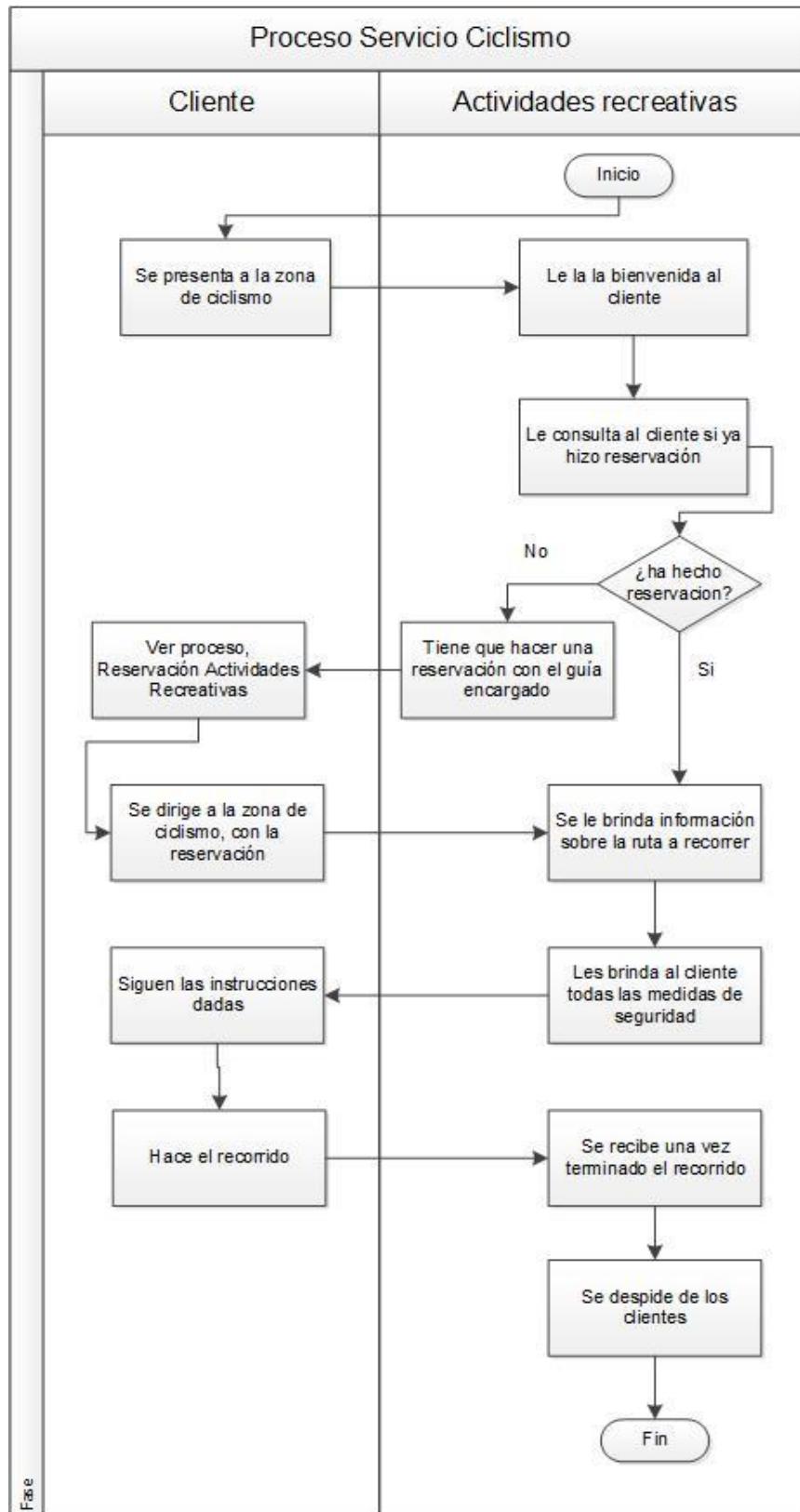
2.4.1. Servicio Ciclismo.

En este proceso se describe la actividad de ciclismo, el trabajador a cargo de esta actividad recreativa da la información general al cliente, dándole las medidas de seguridad y mostrando donde inicia el recorrido, que sigan las instrucciones que están en el camino y no salirse de este.

Este proceso se describe mediante el siguiente procedimiento:

1. Cliente se presenta en la zona de ciclismo.
2. El encargado de la actividad recreativa ciclismo le da la bienvenida al cliente.
3. Encargado de ciclismo le consulta al cliente si ya hizo reservación.
4. Si el cliente le dice que no ha hecho reservación.
5. Encargado de ciclismo le dice que se dirija a recepción para hacer la reservación.
6. Cliente se dirige a recepción para realizar la reservación y pago.
7. Cliente se dirige nuevamente a la zona de ciclismo, en el horario que escogió.
8. Si el cliente tiene reservación, se le brinda información sobre el camino a recorrer.
9. Encargado de ciclismo les brinda a los clientes todas las medidas de seguridad para evitar algún accidente.
10. Clientes siguen las instrucciones dada por el encargado durante todo el recorrido.
11. Clientes hacen el recorrido.
12. Encargado de la actividad de ciclismo se despide con un saludo de los clientes.

Diagrama 8. Proceso Servicio Ciclismo



Fuente: elaboración propia

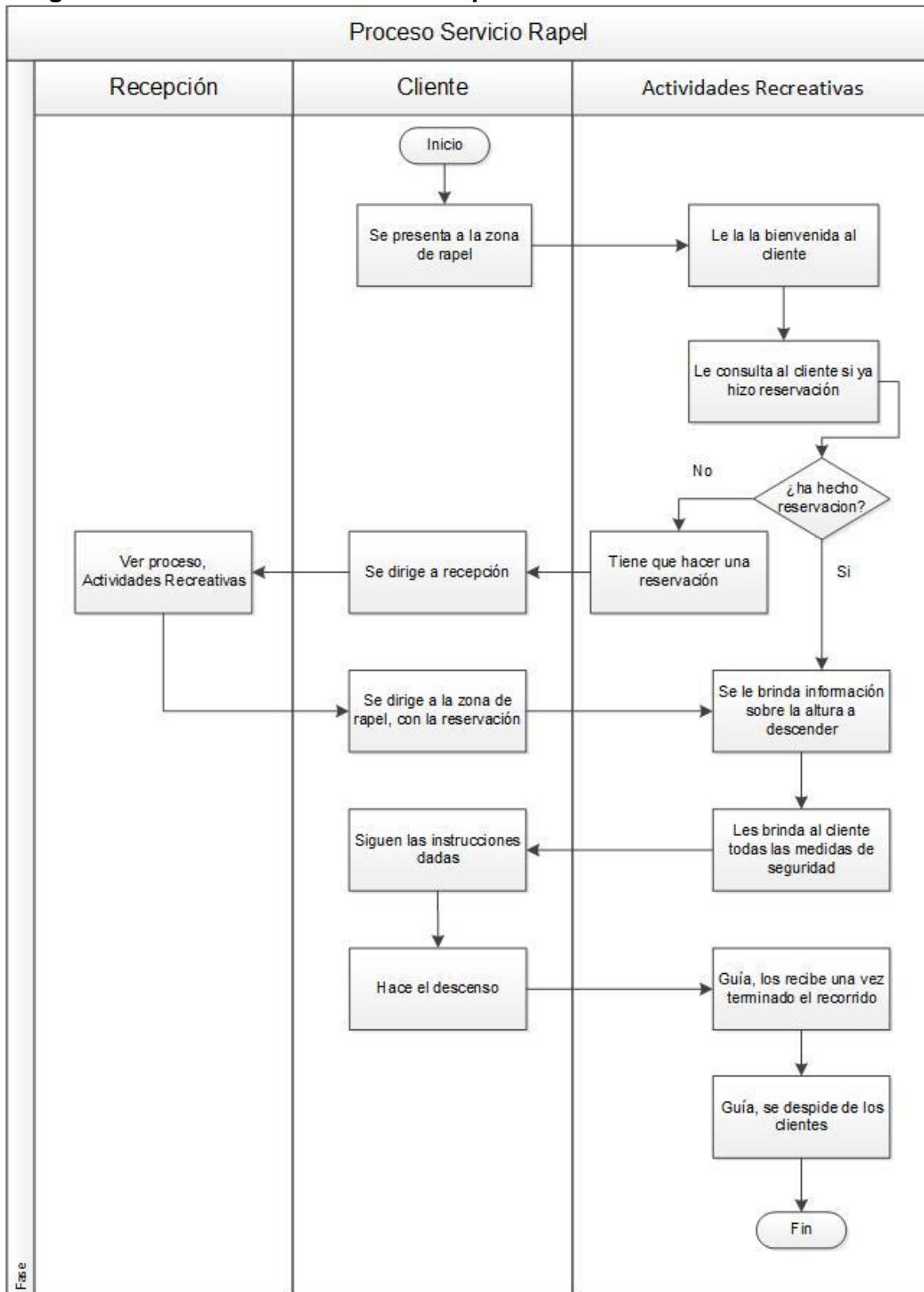
2.4.2. Proceso Servicio Rapel.

En este procedimiento se describe la actividad de Rapel, el trabajador a cargo de esta actividad tiene que verificar que el cliente tenga pagado dicha actividad recreativa, seguido de eso da la información general al cliente, dándole las medidas de seguridad e instrucciones para un descenso.

Este proceso se describe mediante el siguiente procedimiento:

1. Cliente se presenta en la zona de rapel.
2. Encargado de rapel le da la bienvenida al cliente.
3. Encargado de rapel le consulta al cliente si ya hizo reservación.
4. Si el cliente le dice que no ha hecho reservación.
5. El encargado de rapel le dice que se aboque atención al cliente para hacer la reservación.
6. Cliente se dirige atención al cliente.
7. Cliente se dirige nuevamente a la zona de rapel, en el horario que escogió.
8. Si el cliente tiene reservación, se le brinda información sobre la altura de descenso a realizar.
9. Encargado de rapel le da la bienvenida al grupo.
10. Encargado de rapel les brinda a los clientes todas las medidas de seguridad para evitar algún accidente durante el descenso.
11. Clientes siguen las instrucciones dada por el encargado durante el descenso.
12. Clientes realizan el descenso.
13. Instructor se despide de los clientes una vez terminado la actividad.

Diagrama 9. Proceso Servicio Rapel



Fuente: elaboración propia

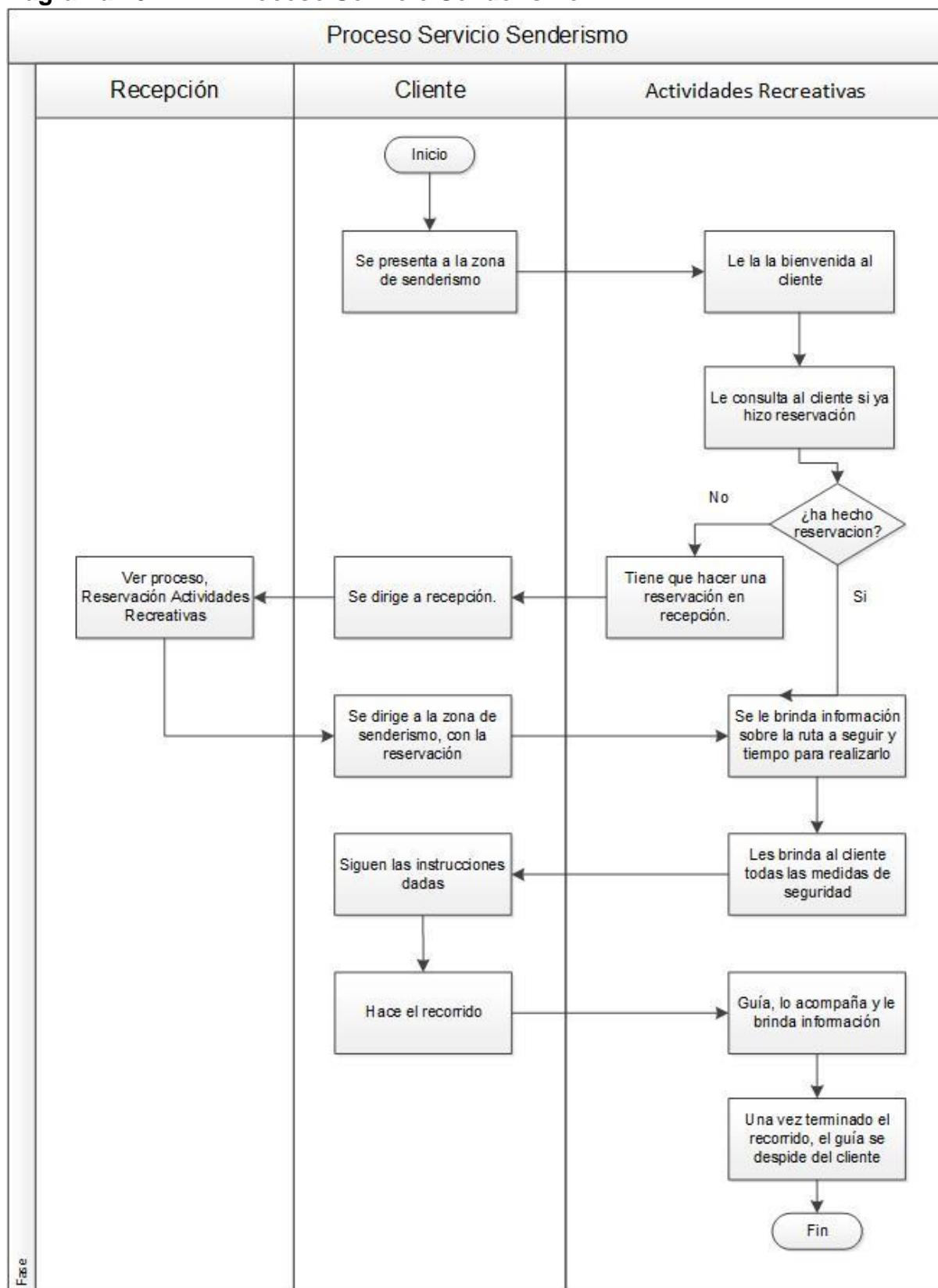
2.4.3. Procedimiento Servicio Senderismo.

En este proceso se describe el senderismo, el trabajador a cargo de esta actividad recreativa tiene que verificar que el cliente tenga pagado dicha actividad, seguido de eso da la información general al cliente, mostrando en el mapa los senderos existentes, distancia de cada uno, las señalizaciones verticales, los cuales, indican la ubicación de los caminos y su dificultad.

Este proceso se describe mediante el siguiente procedimiento:

1. Cliente se presenta en la zona de senderismo.
2. Encargado de senderismo le da la bienvenida al cliente.
3. Encargado de senderismo le consulta al cliente si ya hizo reservación.
4. Si el cliente le dice que no ha hecho reservación.
5. El encargado de senderismo le dice que se aboque atención al cliente para hacer la reservación.
6. Cliente se dirige atención al cliente.
7. Cliente se dirige nuevamente a la zona de senderismo, en el horario que escogió.
8. Si el cliente tiene reservación, se le brinda información sobre el camino a recorrer.
9. Encargado de senderismo le da la bienvenida al grupo.
10. Encargado de senderismo les brinda a los clientes todas las medidas de seguridad y que la ruta está señalizada para evitar algún accidente.
11. Clientes siguen las instrucciones dada por el encargado durante toda la ruta.
12. Clientes hacen el recorrido.
13. Encargado se despide de los clientes una vez finalizado el recorrido.

Diagrama 10. Proceso Servicio Senderismo



Fase

Fuente: elaboración propia

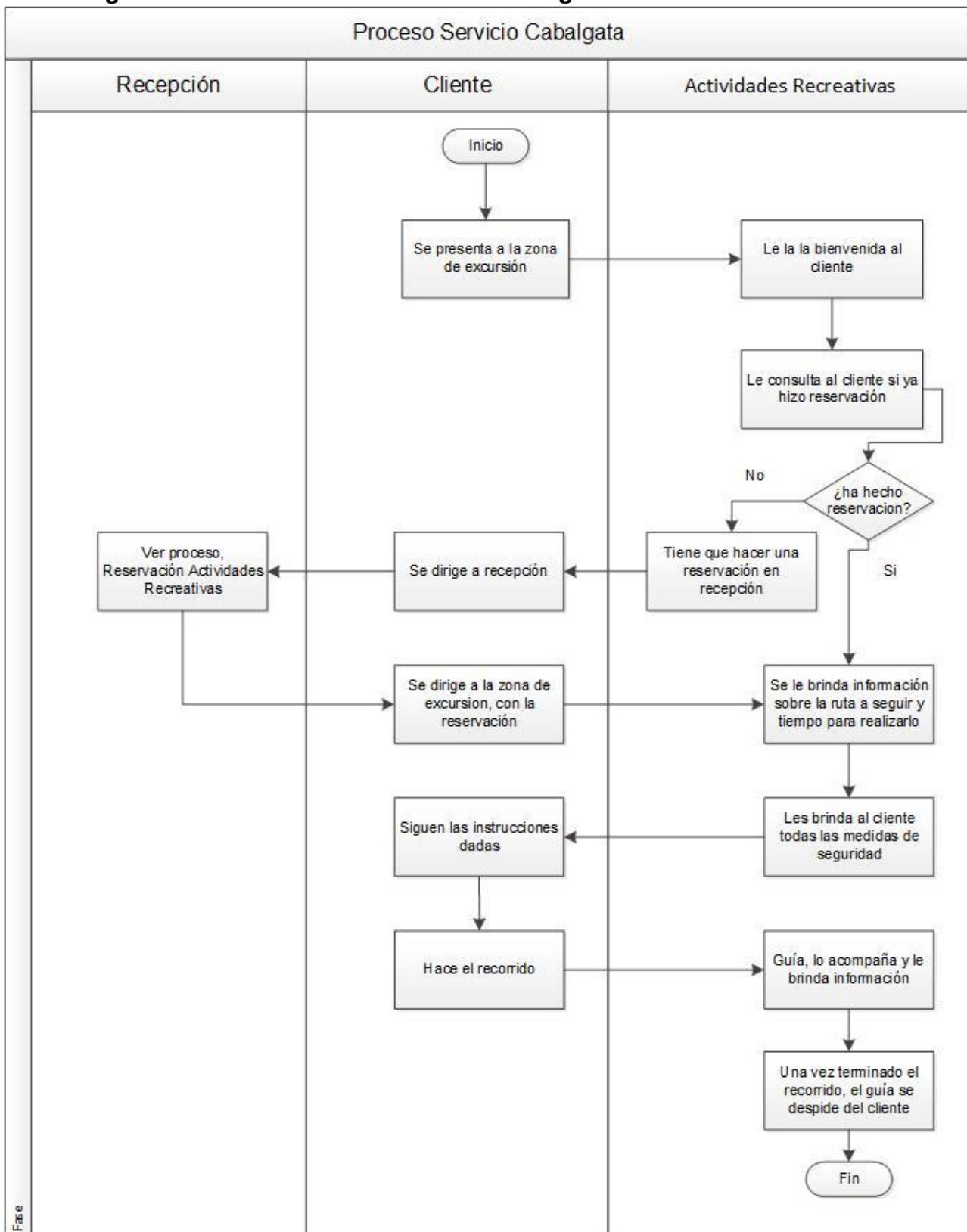
2.4.4. Procedimiento Servicio Cabalgada.

En este proceso se describe la cabalgada, el trabajador a cargo de esta actividad recreativa tiene que verificar que el cliente tenga pagado dicha actividad, y será el guía durante el recorrido de la zona, donde los caballos son dóciles, criollos y totalmente acostumbrados a transportar gente, se da una charla teórica rápida. Las cabalgatas no presentan considerables grados de dificultad, ni restricción de sexo, edad o condición física, solo se debe tener ganas de contemplar el paisaje que brinda la zona del Tisey.

Este proceso se describe mediante el siguiente procedimiento:

1. Cliente se presenta en la zona de excursión a caballo.
2. Encargado le da la bienvenida al cliente.
3. Encargado le consulta al cliente si ya hizo reservación para la excursión a caballo.
4. Si el cliente le dice que no ha hecho reservación.
5. El encargado le dice que se aboque atención al cliente para hacer la reservación.
6. Cliente se dirige atención al cliente.
7. Cliente se dirige nuevamente a la zona de excursión, en el horario que escogió.
8. Si el cliente tiene reservación, se le brinda información sobre la excursión a caballo de todo el recorrido.
9. Encargado le da la bienvenida al grupo.
10. Encargado les brinda a los clientes todas las medidas de seguridad para evitar algún accidente.
11. Clientes siguen las instrucciones dada por el encargado durante todo el recorrido.
12. Clientes hacen el recorrido.
13. Encargado se despide de los clientes.

Diagrama 11. Proceso Servicio Cabalgata



Fuente: elaboración propia

2.5. Proceso Limpieza de cabaña

El jefe de servicios generales aparte de hacer logística para las compras, llevar un inventario, lavado de ropa de cama, fumigación, construcciones y reparaciones, apoyo para otras actividades del hotel, también realiza la limpieza en las cabañas, con el fin de brindar un buen servicio al cliente una vez que estos ingresen, se tienen 2 tipos de limpieza por cambio de cliente cuando el cliente abandona la cabaña reservada y limpieza diaria.

2.5.1. Limpieza cambio de cliente.

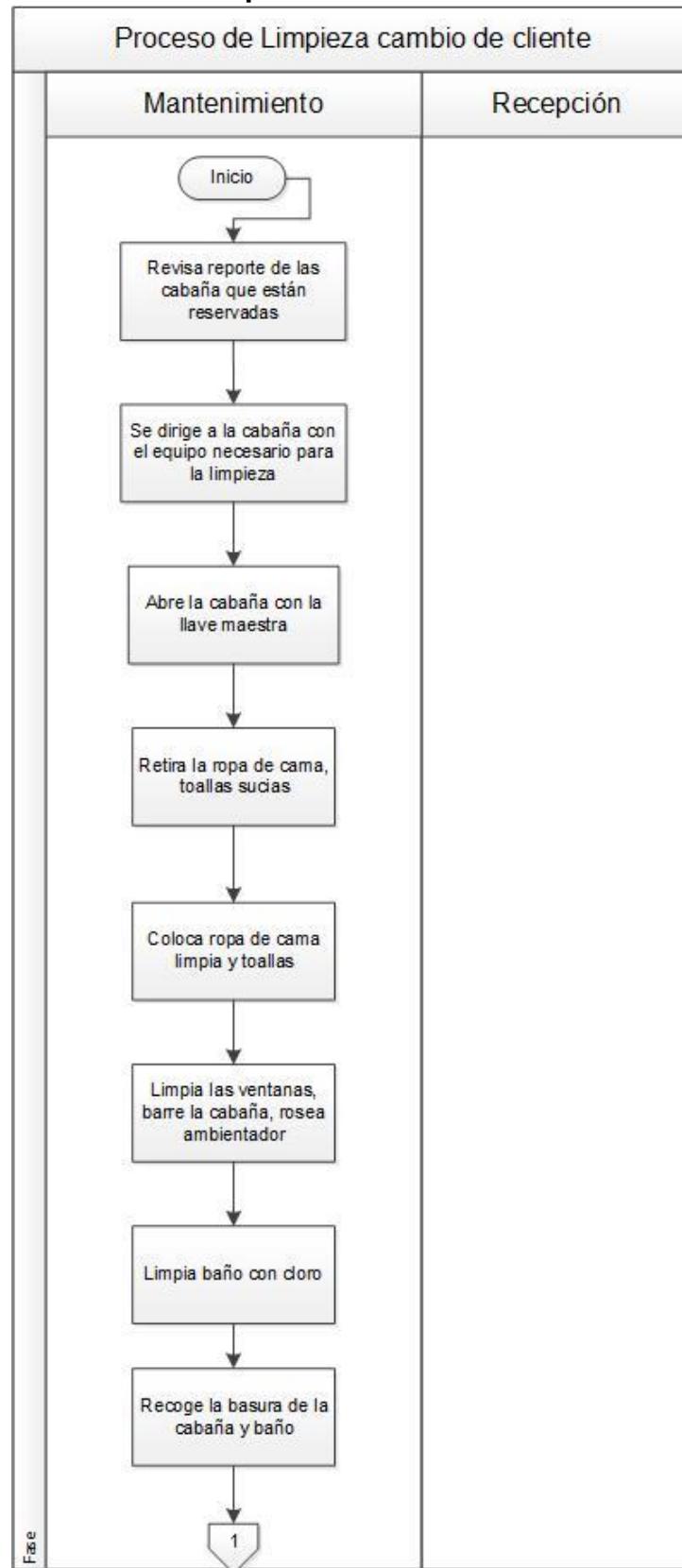
Inicia cuando jefe de servicios generales recibe el reporte de las cabañas que quedarán desocupadas, donde realiza limpieza general del local, para dar lugar a otros clientes que tengan reservado la cabaña, otro involucrado en el procedimiento es recepcionista.

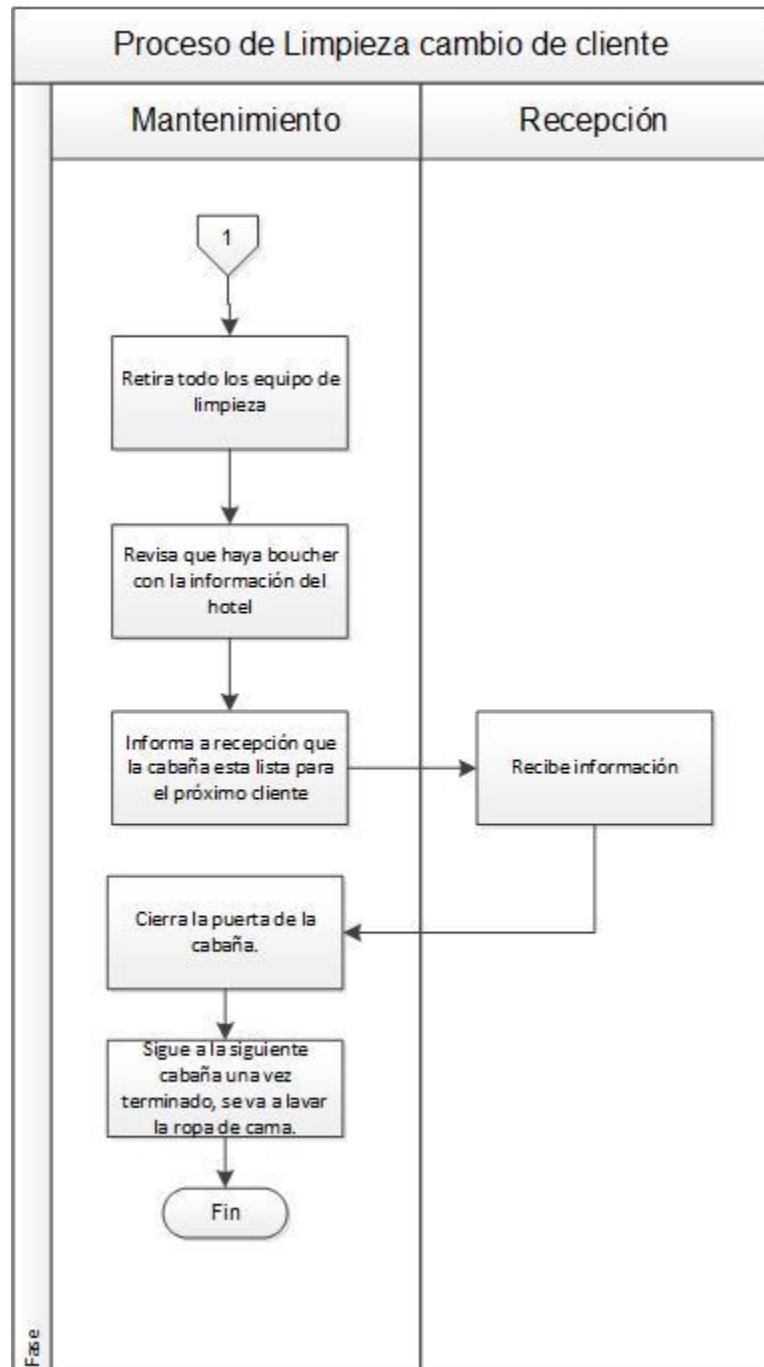
Este proceso se describe mediante el siguiente procedimiento:

1. Al iniciar el día jefe de servicios generales revisa el reporte de las cabañas que están reservadas para el día.
2. El jefe de servicios generales se dirige a la cabaña con el equipo necesario que requiere para la limpieza de esta, además llevar ropa de cama y los paños limpios para colocar en sus respectivas áreas.
3. Abre la cabaña con la llave maestra y entra a la cabaña con todo el material requerido.
4. Retira la ropa de cama, los paños sucios y los coloca fuera de la cabaña para cuando termine de limpiar llevárselo.
5. Coloca las fundas, ropa de cama y decora la cama.
6. Recoge la basura de la cabaña y el baño, lava las paredes del baño.
7. Limpia las ventanas por dentro y por fuera, barre la cabaña y la terraza, rosea ambientador.
8. Limpia el lavamanos y baño con cloro.
9. Recoge la basura de la papelera del baño y de la cabaña.

10. Retira todos los materiales e instrumentos de limpieza de la cabaña.
11. Revisa que la cabaña contenga unos Boucher con información.
12. Informa a recepción el estado de la cabaña una vez terminada la limpieza.
13. Cierra la puerta de la cabaña y se retira con los materiales e instrumentos hacia la siguiente cabaña una vez terminado de limpiar las cabañas se dirige a lavar la ropa.

Diagrama 12. Proceso Limpieza cambio de cliente





Fuente: elaboración propia

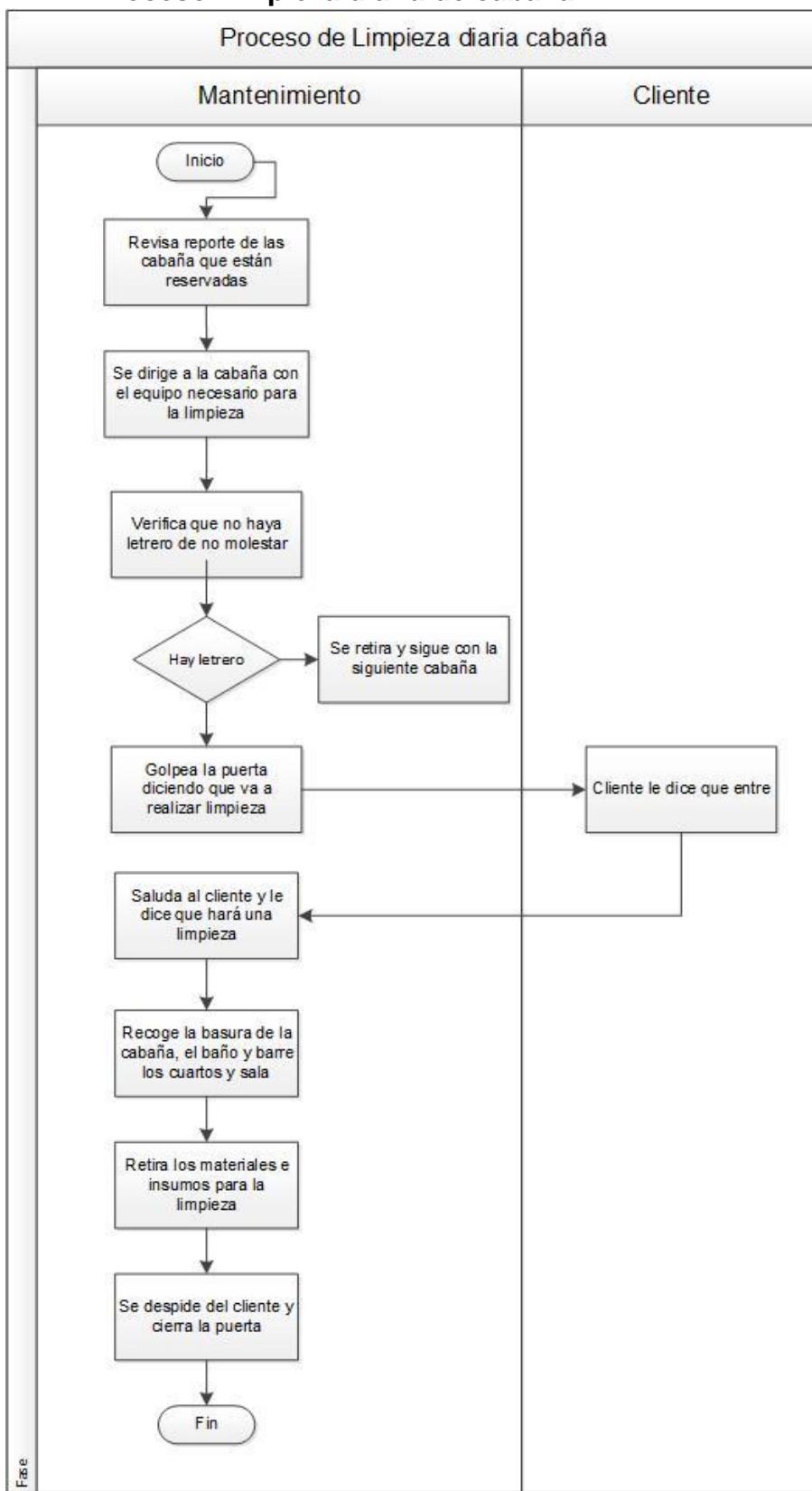
2.5.2. Limpieza cabaña diario.

La limpieza diaria se realiza en las cabañas, donde se cambia las sábanas, se limpia el polvo de la cabaña y limpiar el baño, en dado caso que un cliente desee que se realice limpieza en su cabaña se procede a realizarlo.

Este proceso se describe mediante el siguiente procedimiento:

1. Al iniciar el día jefe de servicios generales revisa el reporte de las cabañas del día.
2. Jefe de servicios generales se dirige a la cabaña con el equipo necesario que requiere para la limpieza diaria.
3. Revisa si en la perilla de la puerta de la cabaña está colgado letrero de no entrar.
4. Si observa que no hay letrero de no molestar golpea y espera que le den permiso para entrar.
5. Si hay letrero se retira y prosigue a la siguiente cabaña y regresa más tarde.
6. Abre la puerta de la cabaña con todo el material requerido.
7. Saluda al cliente y le dice que hará una limpieza a la cabaña.
8. Recoge la basura de la cabaña, el baño y barre en los cuartos y sala.
9. Retira todos los materiales e instrumentos de limpieza de la cabaña.
10. Se despide del cliente y cierra la puerta de la cabaña y se retira con los materiales e instrumentos.

Diagrama 13. Proceso Limpieza diaria de cabaña.



Fuente: elaboración propia

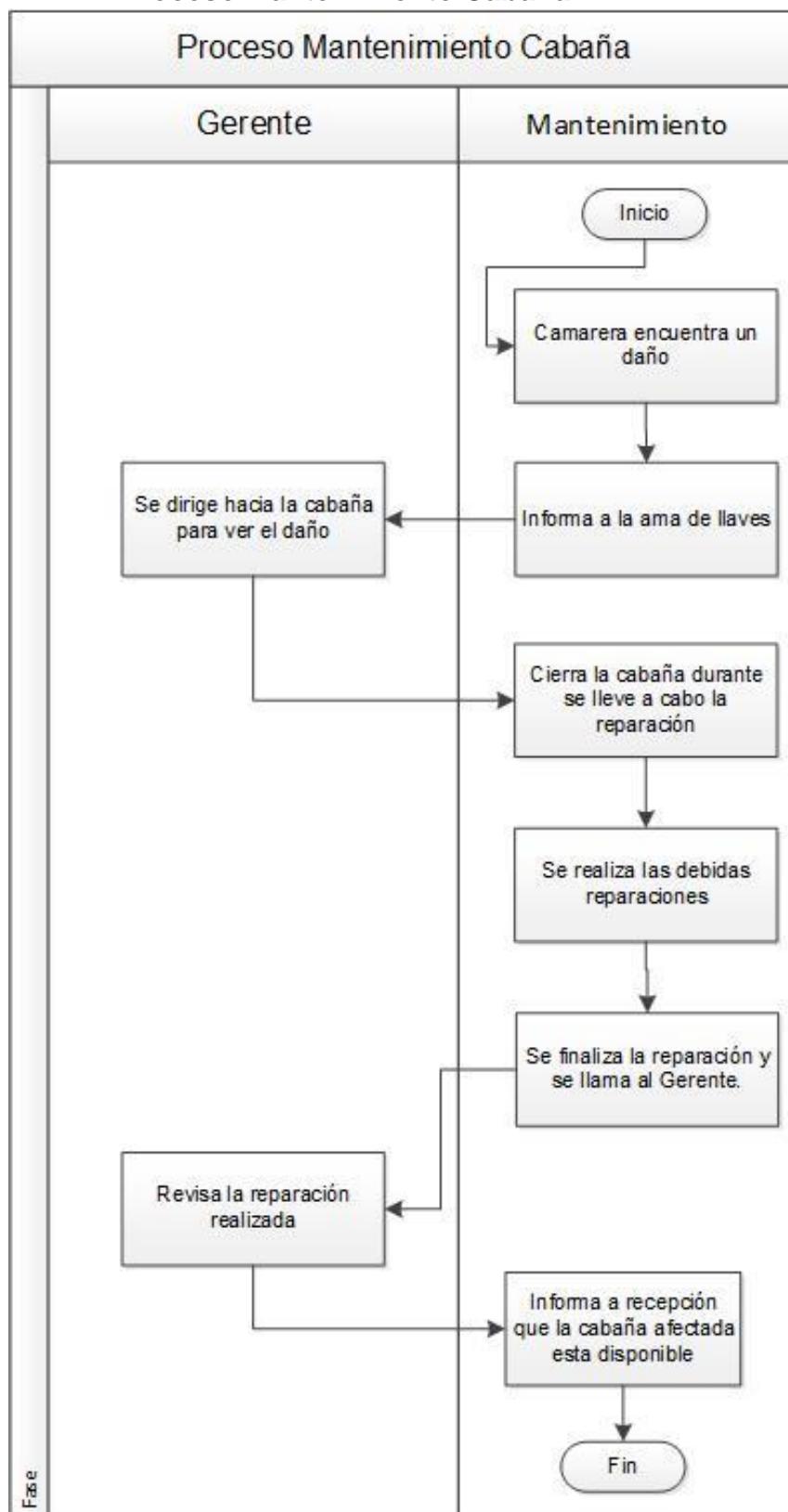
2.6. Procedimiento Mantenimiento a Cabaña.

El jefe de servicios generales procura el buen manejo y conservación de las cabañas y del funcionamiento del equipo que se encuentran en ellas, para brindarle al cliente un lugar en excelentes condiciones, si durante la limpieza de las cabañas si ve algún daño, se le comunica a recepción y gerente.

Este proceso se describe mediante el siguiente procedimiento:

1. Jefe de servicios generales encuentra un daño en la cabaña durante la limpieza.
2. Informa a recepción y al gerente.
3. Gerente se dirige hacia la cabaña para ver el daño.
4. Se cierra la cabaña mientras se lleva a cabo la reparación.
5. Se realiza las debidas reparaciones.
6. Se Informa al gerente al finalizar las reparaciones.
7. Mantenimiento realiza la limpieza de la cabaña.
8. Mantenimiento informa a recepción que la cabaña está limpia y lista para usarse nuevamente.

Diagrama 14. Proceso Mantenimiento Cabaña.



Fuente: elaboración propia

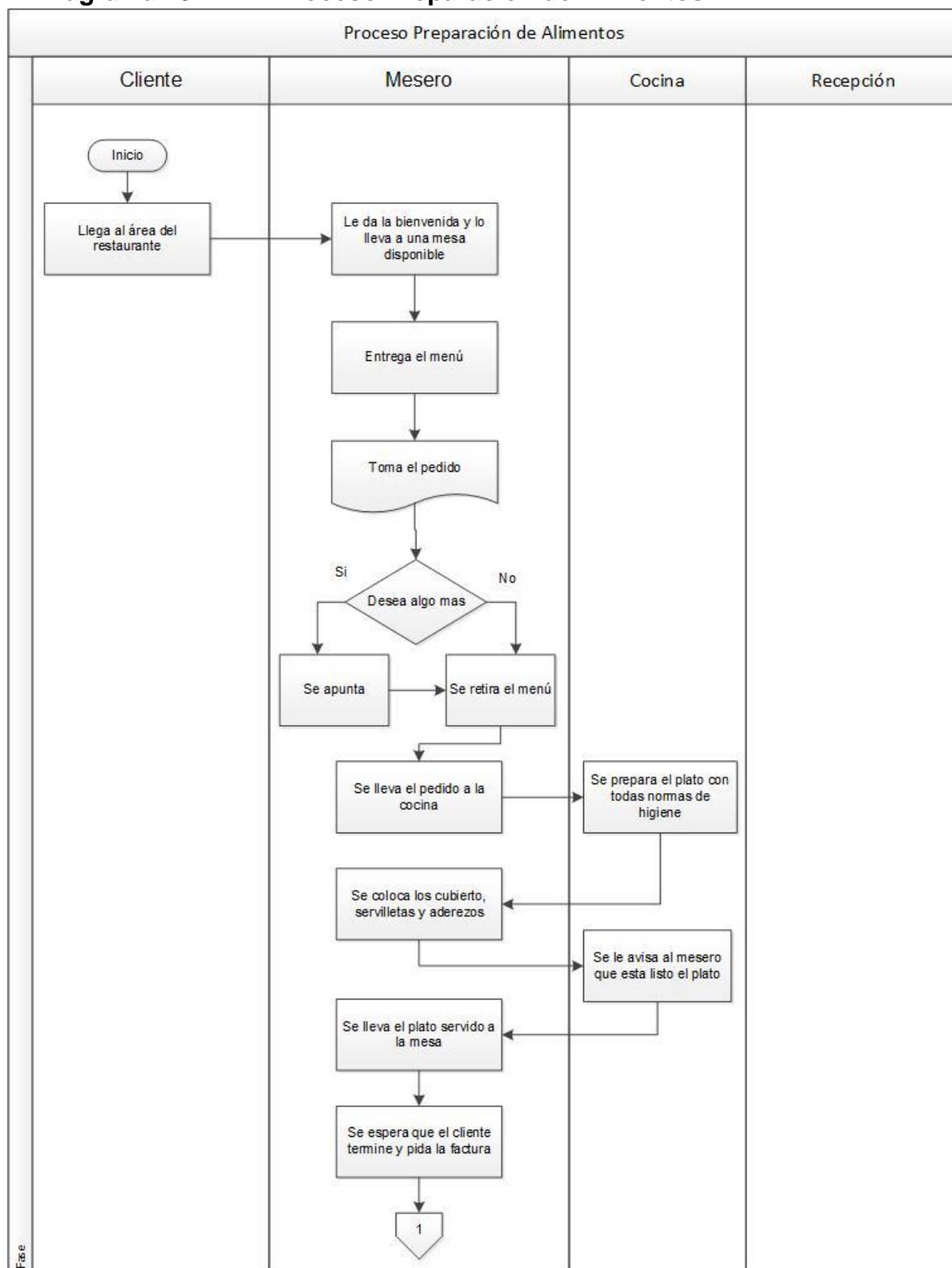
2.7. Proceso Preparación de Alimentos.

En este proceso están involucrados el mesero quien le entrega el menú al cliente de los platillos que se ofrecen en el restaurante, una vez que el cliente ya decidió que plato le gustaría probar, el mesero lleva la orden a la cocina donde el chef empieza a realizar el plato junto a su ayudante de cocina.

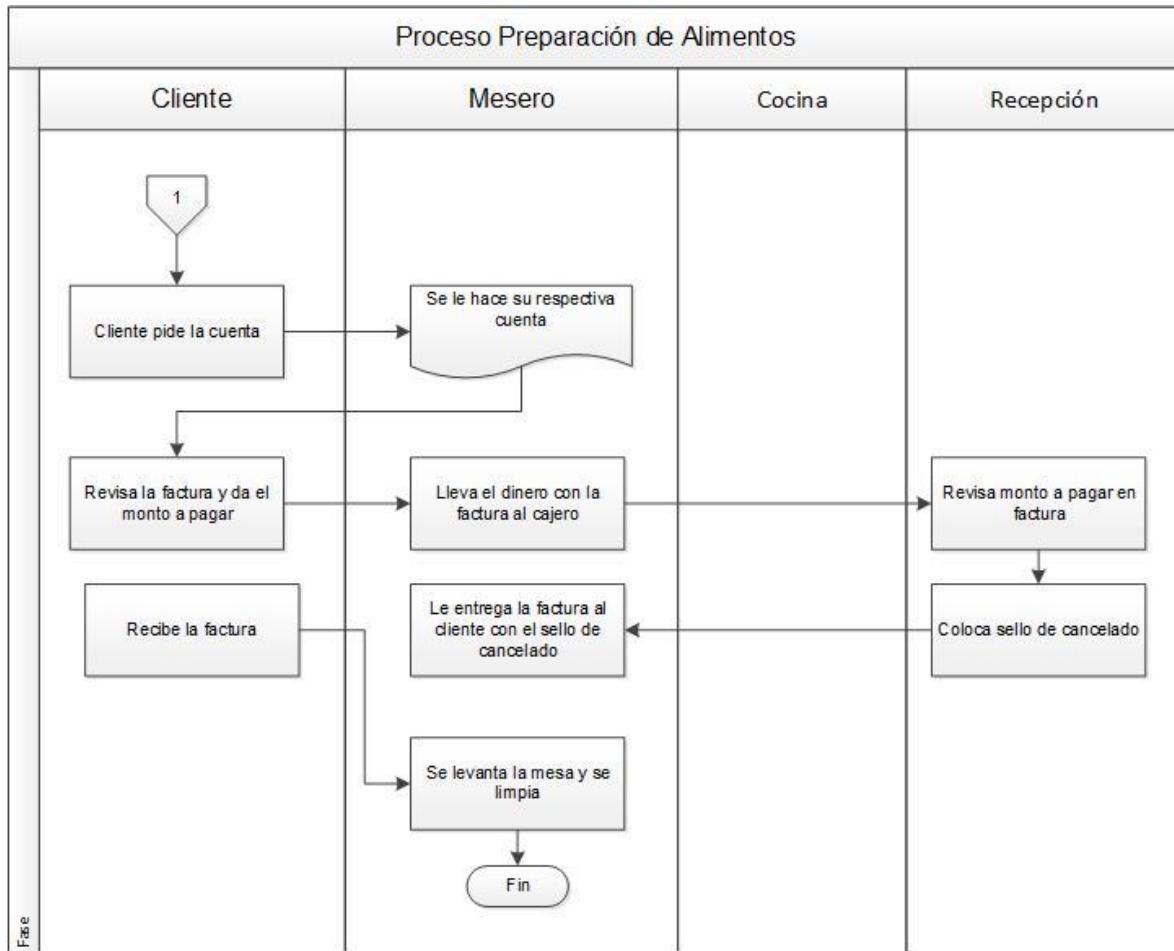
Este proceso se describe mediante el siguiente procedimiento:

1. Clientes llegan al restaurante.
2. Mesero les da la bienvenida y los acompaña a una mesa desocupada.
3. Se entrega el menú a los clientes.
4. Se toma el pedido de los clientes
5. Se pregunta si quiere algo más de complemento para su plato.
6. Se retira el menú.
7. Se lleva el pedido a la cocina
8. Se prepara el plato
9. Se colocan los cubiertos, servilletas, etc. en la mesa mientras se prepara el plato de comida
10. Se colocan los aderezos en la mesa para que el cliente agregue a su gusto
11. Se lleva el plato servido al cliente en su mesa.
12. Se espera que el cliente termine de comer y pida la cuenta
13. Se le lleva la cuenta
14. Se lleva la cuenta y el dinero a recepción.
15. Se realiza el pago
16. Se le entrega su factura al cliente
17. Se levanta la mesa

Diagrama 15. Proceso Preparación de Alimentos.



Fase



Fuente: elaboración propia

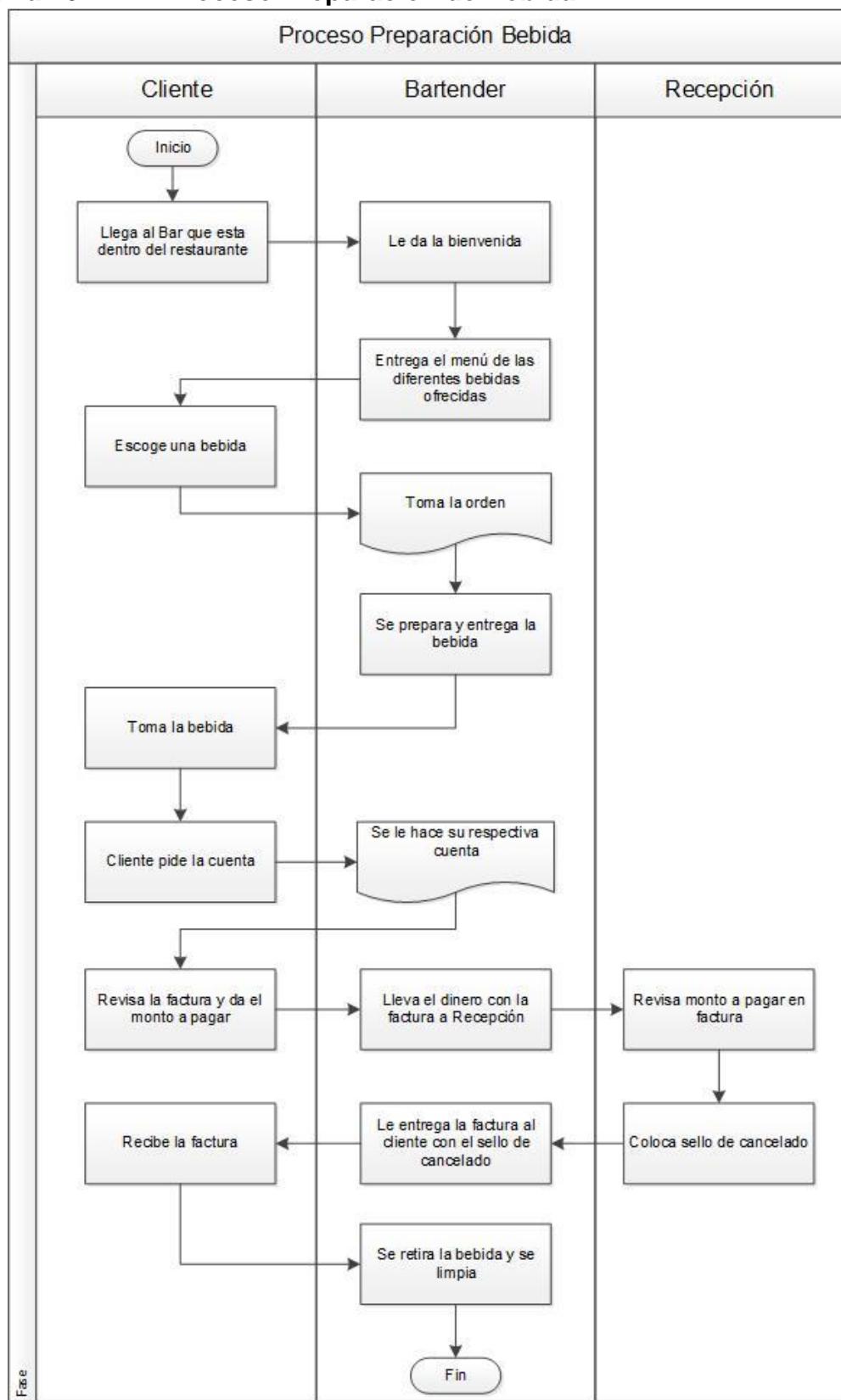
2.8. Proceso servicios de bebidas.

En este proceso están involucrados el bar-tender quien le entrega al cliente el menú de las bebidas que se ofrecen, una vez que el cliente ya decidió la bebida, se realiza.

Este proceso se describe mediante el siguiente procedimiento:

1. El cliente llega al área del Bar dentro del restaurante.
2. Se le da la bienvenida al cliente.
3. Se le entrega el menú al cliente para que escoja su bebida.
4. Se toma la orden.
5. Se prepara la bebida.
6. Se entrega la bebida al cliente.
7. El cliente toma su bebida.
8. Se espera que el cliente pida la cuenta.
9. Se lleva la cuenta.
10. Se toma el dinero.
11. Se va a recepción a realizar el pago.
12. Se realiza la factura.
13. Se entrega la factura al cliente.
14. Se retira el vaso y se limpia.

Diagrama 16. Proceso Preparación de Bebida.



Fuente: elaboración propia

2.9. Análisis de los resultados

El propósito de la información recopilada es identificar los procedimientos operativos que se realizan en el hotel, donde no hay formatos formales definidos para el control de la ejecución de estos, por lo cual en gran medida de las actividades se realizan, aprueban y continúan por la vía verbal.

Es importante tomar en cuenta que actualmente varios empleados hasta el gerente llevan a cabo funciones muy diferente bajo la denominación en el organigrama.

Con la descripción detallada de cómo se debe llevar a cabo los procesos, esto permitirá al hotel tener un mayor conocimiento de sus actividades, y a su vez este conocimiento sea transmitido con mayor claridad a todos los miembros, esta información permitió realizar el Manual de Procedimientos que se verá en el capítulo III



CAPITULO III

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y DE PROCEDIMIENTOS



Capítulo 3. Manual de organización y de procedimientos.

La elaboración del manual es para tener información detallada, ordenada, sistemática de todos los movimientos y cambios de la información sobre políticas, cargos y procedimientos que se realizan en el Hotel.

Este manual ayudará al Hotel a tener un mejor control de las funciones, actividades que se esperan desarrollar, de modo que al analizar y presentar los resultados se obtenga una respuesta que fortalezca la organización del Hotel.

3.1. Introducción

El presente documento tiene como propósito hacer cambios propuestos a la denominación de los cargos que actualmente tienen una gran cantidad de funciones no correspondientes a su perfil ocupacional y duplicidad de funciones, al definir una mejor estructura organizacional, las relaciones, responsabilidades, procedimientos y funciones de cada cargo permitirá puntualizar, definir las tareas de cada trabajador dentro del hotel, a su vez que se pueda controlar internamente la realización de dichas labores en los distintos cargos y áreas específicas del Hotel Boutique Marduk Gardens.

Este manual se desarrollará con base a la estructura organizacional, la colaboración del gerente y personal que labora en el hotel. Será considerado como instrumento dinámico, sujeto a cambios que surgen de las necesidades propias de toda empresa.

3.2. Objetivos del Manual.

Los objetivos que se plantean para este manual del hotel son los siguientes:

- Controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo.
- Reducir la determinación de responsabilidades por errores cometidos.
- Facilitar la labor de control interno.
- Mostrar la manera de realizar el trabajo a los nuevos empleados.
- Facilitar la supervisión del trabajo.

- Facilitar la selección de empleados

3.3. Alcance del manual.

El manual que se ha elaborado para el hotel Boutique Marduk Gardens aplica a todos los trabajadores, dando inicio desde el momento en que este sea aprobado por el Gerente para que se ponga en práctica sin tener término de culminación ya que su propósito es el de mejorar de forma significativa la organización del hotel.

3.4. Manual organizacional

3.4.1. Base legal

El hotel se basa principalmente en las leyes en las que se rigen los hoteles: LEY 185 Código del trabajo y LEY No.306 Ley de incentivos para la industria turística de la Republica de Nicaragua-publicada en la Gaceta, Diario Oficial, No.117, del 21 de junio de 1999.

3.4.2. Definición

Empleador: Artículo 8, el empleador es la persona natural o jurídica que contrata La Prestación de servicios o la ejecución de una obra a cambio de una Remuneración. Quedan derogados expresamente el decreto núm. 336 del 12 de enero de 1945, publicado en *La Gaceta*, Diario Oficial, núm. 23, del 1.o de Febrero del mismo año, y sus reformas; los reglamentos derivados de dicho Código y todas las demás disposiciones que contradigan el presente Código.

Trabajador: Artículo 6, son trabajadoras las personas naturales que, en forma verbal o escrita, individual o colectiva, expresa o presunta, temporal o permanente se obligan con otra persona natural o jurídica denominada empleador a una relación de trabajo, consistente en prestarle mediante remuneración un servicio o ejecutar una obra material o intelectual bajo su dirección y subordinación directa o delegada. Cuando el trabajador, por necesidad implícita de la naturaleza del servicio u obra a ejecutar, conforme pacto o costumbre, requiera del auxilio de otra

u otras personas, el empleador de aquél lo será de éstas, previo consentimiento expreso o tácito.

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

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

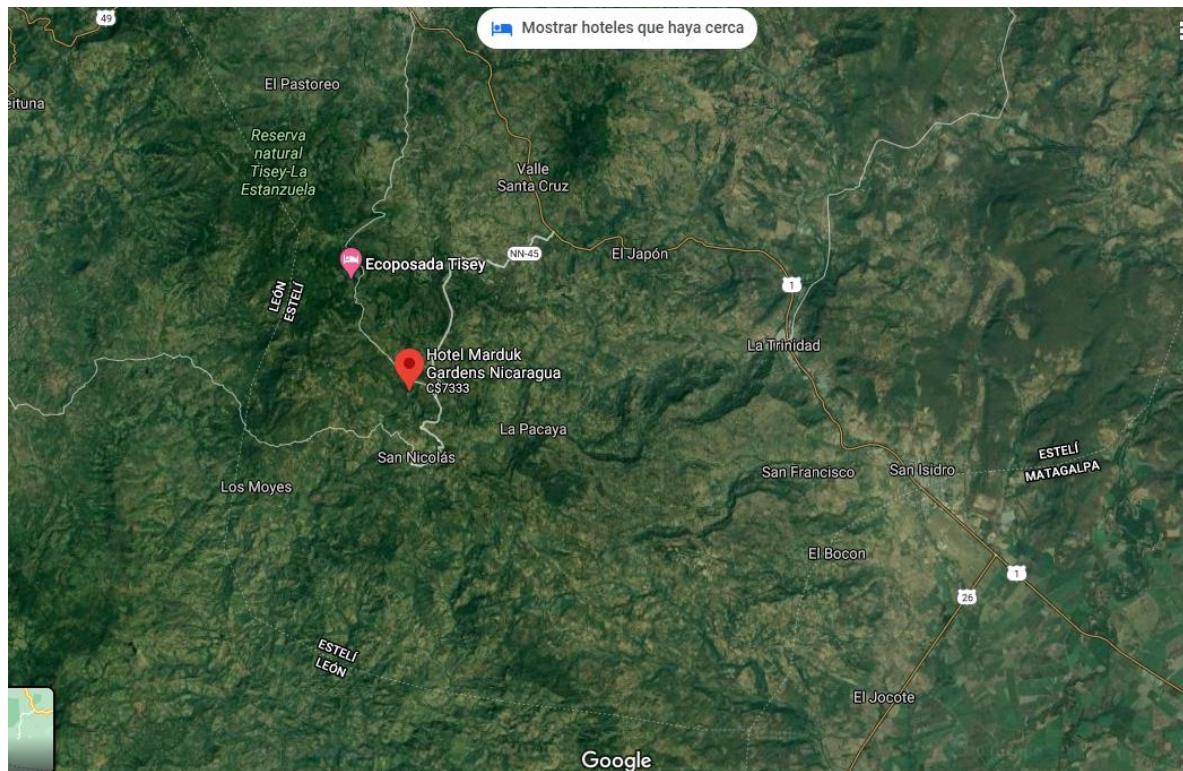
Análisis de cargos: proceso sistemático para recoger información sobre los aspectos más importantes relacionados con la actividad de un cargo.

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

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

3.4.3. Característica del hotel

El Hotel Boutique Marduk Gardens, se encuentra ubicado en la ciudad de Estelí, en el km. 135 de la Carretera Panamericana Norte, 9 ml. Al Oeste y 1 Km al norte entre las reservas el Tisey y la Estanzuela, ofreciendo los servicios básicos a los turistas que se alojen en el hotel.



Captura tomada de Google maps.

La Montaña cuyo nombre antiguo fue: Tiselt en lengua náhuatl o Chorotega, traducido a español significa: Montaña Sagrada o Montaña Hechicera, un lugar que estaba prohibido habitar por nuestros ancestros y que hoy en día usted tendrá el privilegio de visitar

Actualmente hay disponibles 4 cabañas que son:

1. La flor de pino
2. La orquídea
3. La sierra
4. La luciérnaga

La Arquitectura está basada en viviendas tipo Alpinas, están lujosamente decoradas en su interior, cuentan con un estilo Vintage, cada una posee un área de 50 mt², habitaciones, balcón principal, un hermosa y extensa de área de Baño con espejo y ducha con agua caliente.

Se cuenta con un restaurante con diversidad de platillos y bebidas, miradores, terrazas, áreas de juegos y actividades recreativas (Senderismo, Rapel, Cabalgada, Ciclismo).

Para resolver los problemas correspondientes a la filosofía organizacional de la empresa, se propone redactar nuevamente la misión, visión y valores del hotel, según lo que se espera transmitir a empleados y clientes sobre la imagen del hotel por parte del gerente.

Adicionalmente se propone un reglamento interno formal con las políticas, normas y reglamentos correspondientes a la filosofía organizacional del hotel Boutique Marduk Gardens, para que los empleados tengan una referencia de cuáles son las actitudes y normativas por tomar en cuenta y cumplir.

3.4.4. Misión propuesta

Somos Hotel Boutique Marduk Gardens, el cual te ofrece un lugar donde podrás convivir con nuestra flora y fauna, disfrutar de los servicios de hotelería y de actividades recreativas en el norte del país, brindamos a nuestros huéspedes una relación duradera mediante una atención personalizada, ambiente agradable, convirtiéndonos así en una de las mejores opciones para disfrutar, descansar y recrearse.

3.4.5. Visión propuesta

Ser un sólido y prestigioso hotel a nivel local, nacional e internacional, aumentando y colaborando con el desarrollo turístico de la ciudad de Estelí; brindando un servicio personalizado que permita una excelente estadía de nuestros huéspedes. Comprometidos a través de la mejora continua dentro de un marco de cultura, valores y hospitalidad, generando experiencias únicas en armonía con la flora y fauna.

3.4.6. Valores propuesta

Los principios son el conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan la vida de la organización, son el soporte de la visión, la misión. Estos principios se manifiestan y se hacen realidad en nuestra cultura, en la forma de ser, pensar y conducirnos.

- **Privacidad:** garantizar la protección y confidencialidad de los clientes.
- **Integridad:** ser honestos y directos en las interacciones con clientes y empleados.
- **Trabajo en equipo:** se fomenta la colaboración, comunicación y confianza entre todos aquellos que forman parte del hotel, para alcanzar objetivos comunes.
- **Compromiso:** Enfocada hacia los clientes internos y externos para brindar el mejor servicio posible.
- **Iniciativa:** se promueve la capacidad para actuar con dinamismo y pro actividad, asumiendo con determinación la participación activa en cada uno de los colaboradores.
- **Respeto:** respetar las opiniones y singularidades de clientes y del personal que laboran en el hotel.
- **Mejora continua:** búsqueda constante de mejoras y formas más eficientes de trabajo, garantizando la seguridad del personal e innovando en servicios a la clientela.

3.4.7. Nomenclatura del manual organizacional.

La nomenclatura que se usará para identificar el manual con lleva la siguiente estructura:

- En su primer término llevará las siglas de la organización, en nuestro caso será (Hotel Boutique Marduk Gardens – HBMG).
- En su segundo término las de la unidad administrativa responsable de elaborar o utilizar la forma del manual (Dirección General - DG).

- En su tercer término irá el número consecutivo del formato y en cuarto término el año que se elaboró.

3.4.8. Propuesta de cargos de trabajo.

Los cargos que se presentarán en la estructura orgánica propuesta están diseñados según el ordenamiento de las funciones que se realizan en el Hotel Boutique Marduk Gardens, en la tabla que se muestra a continuación se refleja la cantidad de cargos que deben existir por cada cargo propuesto.

Tabla 8. Cargo de trabajos propuesto.

Código	Nombre del Cargo	No. de trabajadores
1.0.0.0	Gerente General	1
1.1.0.0	Jefe de Operaciones	1
1.1.1.0	Encargado de Marketing	1
1.1.2.0	Encargado de Reservaciones	1
1.1.2.1	Recepcionista	1
1.1.3.0	Jefe de Cocina	1
1.1.3.1	Ayudante de cocina	1
1.1.4.0	Mesero	1
1.1.5.0	Bar-Tender	1
1.2.0.0	Jefe de Servicios Generales	1
1.2.1.0	Jardinero	1
1.2.2.0	Encargado de Actividades Recreativas	3
1.2.3.0	Operario de Lavandería	1
1.2.4.0	Agente de Seguridad	2
1.2.5.0	Chofer	1

Fuente: elaboración propia.

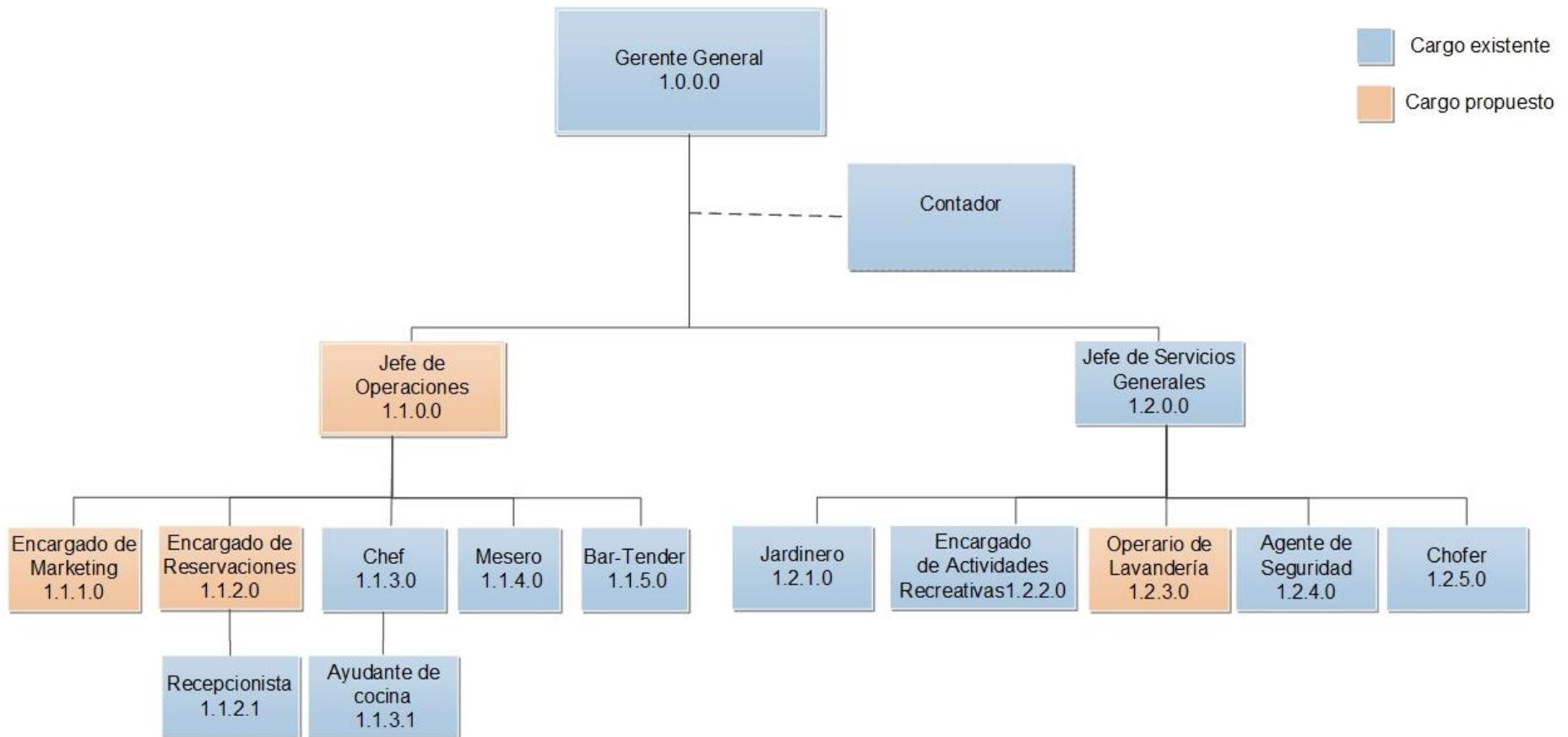
3.4.9. Estructura organizacional propuesta.

Se propone una nueva estructura organizacional a través de un organigrama con claras distinciones referentes a las áreas operativas y administrativas, donde se anexa nuevos cargos, para disminuir la carga de funciones de algunos empleados.

El organigrama propuesto refleja los cargos que ejercen funciones correspondientes al perfil ahora representado en el organigrama, pero que en el modelo actual están nombrados de otra manera. Es importante recalcar que existe

una diferencia en el total de empleados con el número de cargos, debido que el gerente general hace las funciones del auxiliar contable, así como otras funciones fuera de las suyas.

Figura 6. Organigrama propuesto



Fuente: Elaboración propia

En base al organigrama propuesto, se agregan cargos adicionales que son:

Jefe de operaciones: tendrá la función de supervisar, dirigir y controlar todos los cargos operativos del hotel, atención de consultas y quejas de los trabajadores, así como mantenerlos altamente motivados.

Marketing que tiene la función de hacer el mercadeo de la imagen del hotel, a través de marketing tradicional y digital, por los medios disponibles, la creación, presentación de estrategias que ayuden a posicionar al hotel en la zona y a nivel nacional.

Encargado de Reservaciones es otro elemento nuevo, es responsable de recibir, controlar, efectuar, ajustar, verificar y actualizar la disponibilidad de las cabañas del establecimiento.

Operario de Lavandería estará a cargo de lavado, secado, planchado de la ropa de cama, toallas, manteles, cortinas ocupadas en las cabañas y restaurante. Una vez finalizado sus funciones reporta a su jefe inmediato para asegurar la entrega puntual de su función.

3.4.10. Propuesta del reglamento interno.

El presente reglamento es de carácter obligatorio y establece normas a las que deberán sujetarse todos los trabajadores dentro del hotel.

- Reglamento Interno Hotel Boutique Marduk Gardens**

Fecha: _____

Dirección: _____

Ciudad: _____

Departamento: _____

Gerente propietario: _____

- Normativa a seguir de todo el personal**

1. Reconocer al cliente como una parte fundamental del hotel.
2. Buscar el cuidado y protección del medio ambiente.
3. Preservación y mantenimiento de los equipos del hotel.
4. Tener una buena comunicación, respeto, ética profesional.
5. Dar una buena imagen del hotel.
6. Hacer un buen manejo de los recursos del hotel.
7. Ser honesto, responsable y eficaz en la realización de las funciones.
8. Cumplir con los horarios y parámetros establecidos.
9. La presentación personal debe ser adecuada y acorde a su cargo, el vestuario decente, limpio de igual forma la higiene personal es obligatoria para la buena imagen tanto del hotel como del personal en general
10. Cumplir con sus deberes diarios en cuanto suministración e implementación de equipos y herramientas necesarias para el desarrollo de su cargo
11. La presentación de informes debe ser impecable y formal.

- **Derechos y deberes de los trabajadores**

Derechos:

1. Contrato de trabajo y sus distintas modalidades (a tiempo parcial, temporal, de alta dirección, del servicio doméstico, externo).
2. Remuneración, salarios, pagas extraordinarias.
3. Seguridad e higiene en el trabajo.
4. Seguridad Social; relaciones laborales.

Deberes:

1. Prestación de su trabajo.
2. Diligencia en sus actividades asignadas.
3. Obediencia.
4. La buena fe o la no corrupción.
5. Tener buenas relaciones de trabajo.

Llamados de atención.

1. Incumplimiento de funciones.
2. Llegadas tarde.
3. Malas relaciones personales.

Nota: ante un posible caso de sanción, si el empleado tiene una excusa válida será exonerado de dicha cuestión.

3.4.11. Fichas ocupacionales.

La Fichas Ocupacionales en las cuales se muestran el perfil de cada cargo que existe en el hotel detallando la descripción general del cargo, las interrelaciones con ciertos cargos externas del hotel, la ubicación física que ocupa el cargo, las funciones que tiene que desempeñar el colaborador, los requisitos mismos del cargo para lograr aplicar a él, responsabilidades que tiene que cumplir el colaborador, el tipo de ambiente de trabajo y las remuneraciones del mismo.

Cada uno de estos será detallado de forma individual para que la reestructuración sea efectiva en el hotel, se presentándose el modelo que se ocupara para el desarrollo de la Ficha Ocupacional, detallando brevemente su utilización.

Tabla 9. Ficha Ocupacional

HOTEL BOUTIQUE MARDUK GARDENS Ficha Ocupacional					 HOTEL BOUTIQUE
Código	Numeración que pertenece al cargo	Versión	Control de la versión	Fecha	Fecha de la última revisión
Aprobado por	Máxima autoridad	Elaborado por	Persona que la diseño.		
Cargo	Nombre específico del cargo.				
Superior Inmediato	Cargo superior inmediato al cargo que se está detallando				
Propósito del cargo					
Objetivo específico del cargo detallando de forma clara y precisa lo que se pretende obtener con dicho cargo.					
Funciones o responsabilidades					
Detalle de funciones y responsabilidades que se desarrollaran en el cargo de trabajo.					
Relaciones organizacionales					
Subordinados inmediatos					
Cargos que están sujetos a su cargo.					
Equipo asignado					
Detalle de los equipos que tendrá asignados en el cargo.					
Requisitos para el cargo					
Formación académica básica					
Nivel requerido para ejercer el cargo.					
Experiencia laboral					
Experiencia en termino de años requerido para optar al cargo.					
Habilidades					
Físicas: capacidad de mantener un esfuerzo físico durante un tiempo prolongado de trabajo, como consecuencia de tareas monótonas.					
Mentales: capacidad de mantener un esfuerzo mental durante un tiempo prolongado de trabajo.					
Otros requisitos: datos que aporten y le den más oportunidad de obtener el cargo.					

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10. Ficha Ocupacional Gerente General.

HOTEL BOUTIQUE MARDUK GARDENS Ficha Ocupacional					 HOTEL BOUTIQUE
Código	1.0.0.0	Versión	2.0	Fecha	06/05/2023
Aprobado por	Gerencia	Elaborado por	Equipo Monográfico		
Cargo	Gerente General				
Superior Inmediato	Ninguno				
Propósito del cargo					
<p>Elaborar políticas y reglamentos, coordinar, dirigir y evaluar las funciones de cada puesto de trabajo, mantener vínculos con ONG, agencias de viajes e instituciones relacionadas con el giro el negocio, control de costos y rentabilidad para mantener la mejor relación costo/beneficio para el hotel.</p> <p>Encargado de la parte técnica y digitalización de la información de todos los movimientos contables del hotel bajo los procesos operativos que se efectúan.</p>					
Funciones específicas del cargo.					
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar la lista de compras de los insumos para el restaurante y hotel. • Elaborar y gestionar presupuesto para mejoras de mantenimiento del hotel. • Realizar los cálculos de planilla y efectúa los pagos correspondientes. • Efectuar la Contratación del personal. • Fomentar un clima organizacional para el beneficio del personal. • Llevar el control de las facturas de todos los gastos semanales e ingresos brutos. • Redactar las declaraciones de impuestos y gestiones e instancias gubernamentales, así como realizar análisis financieros por periodos del año, asegurando liquidez del hotel y responsabilidades de pago con proveedores y personal. • Presentar documentos contables al contador externo contratado por el Hotel. • Realizar facturas, calcula los montos y recibe el pago de parte del cliente. • Dar un seguimiento al cliente y le ofrecerle un plan de descuento para futuras estadías. 					

Relaciones organizacionales			
Subordinados inmediatos			
<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Operaciones • Encargado de Marketing • Encargado de Reservaciones • Recepcionista • Jefe de Cocina • Ayudante de Cocina • Mesero • Bar-Tender • Jefe de Servicios Generales • Jardinero • Encargado de Actividades Recreativas • Operario de Lavandería • Agente de Seguridad • Chofer 			
Equipo asignado			
<table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Papelería • Escritorio • Sello </td><td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> • Impresora • Archivador • Teléfono </td></tr> </table>		<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Papelería • Escritorio • Sello 	<ul style="list-style-type: none"> • Impresora • Archivador • Teléfono
<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Papelería • Escritorio • Sello 	<ul style="list-style-type: none"> • Impresora • Archivador • Teléfono 		
Requisitos para el cargo			
Formación académica básica			
<ul style="list-style-type: none"> • Lic. En administración de empresas. • Manejo del idioma inglés. 			
Experiencia laboral			
<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo 2 años en puestos afines. 			
Habilidades			
Físicas			
<ul style="list-style-type: none"> • Delegación efectiva • Comunicación asertiva • Conocer a fondo los procesos • Concentrarse en la trayectoria del hotel. • Salud y vigor. 			

Mentales

- Capacidad de análisis
- Discreción.
- Liderazgo.
- Ingenioso.
- Amabilidad
- Responsabilidad.
- Honradez
- Honestidad
- Creativo

Otros requisitos

Trabajo en equipo

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11. Ficha Ocupacional jefe de Operaciones.

HOTEL BOUTIQUE MARDUK GARDENS Ficha Ocupacional										
Código	1.1.0.0	Versión	2.0	Fecha						
Aprobado por	Gerencia	Elaborado por	Equipo Monográfico							
Cargo	Jefe de Operaciones									
Superior Inmediato	Gerente General									
Propósito del cargo										
<p>Administrar las funciones que se asignaron a cada cargo con el fin de establecer un cumplimiento correcto de sus funciones, mejorando así el rendimiento y obteniendo un mejor control de los recursos de hotel.</p>										
Funciones específicas del cargo.										
<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la comunicación entre los diferentes cargos en el hotel. • Coordinar el trabajo en cada área para una mejor calidad de servicio. • Brindar apoyo a cualquier cargo si es conveniente. • Garantizar la comunicación entre los trabajadores. • Supervisar que todas las actividades se realicen en tiempo y forma. 										
Relaciones organizacionales										
Subordinados inmediatos										
<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de Marketing • Encargado de Reservaciones • Jefe de Cocina • Mesero • Bar- Tender 										
Equipo asignado										
<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Papelería • Escritorio • Sello 		<ul style="list-style-type: none"> • Impresora • Archivador • Teléfono 								

Requisitos para el cargo
Formación académica básica
<ul style="list-style-type: none"> • Lic. En administración de empresas. • Manejo del idioma inglés.
Experiencia laboral
<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo 2 años en puestos afines.
Habilidades
Físicas
<ul style="list-style-type: none"> • Delegación efectiva • Comunicación asertiva • Conocer a fondo los procesos • Concentrarse en la trayectoria del hotel. • Salud y vigor.
Mentales
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis • Discreción. • Liderazgo. • Ingenioso. • Amabilidad • Responsabilidad. • Honradez • Honestidad • Creativo
Otros requisitos
Trabajo en equipo

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12. Ficha Ocupacional Encargado de Marketing.

HOTEL BOUTIQUE MARDUK GARDENS Ficha Ocupacional		 HOTEL BOUTIQUE		
Código	1.1.1.0	Versión 2.0		
Aprobado por	Gerencia	Elaborado por Equipo Monográfico.		
Cargo	Encargado de Marketing			
Superior Inmediato	Jefe de Operaciones			
Propósito del cargo				
Ofrecer el Hotel a los clientes mediante los medios publicitarios correspondientes, a su vez, debe establecer metas y objetivos de publicidad, preparar planes y presupuestos a fines a la organización.				
Funciones específicas del cargo.				
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la línea publicidad de promoción del hotel. • Conocer el mercado para ofrecer el hotel por los diferentes medios a los clientes. • Uso correcto de las herramientas de publicidad. • Utilizar material audiovisual. • Vender por los diferentes canales de comunicación el hotel. • Explicar al cliente de manera clara los servicios que ofrece el hotel. 				
Relaciones organizacionales				
Subordinados inmediatos				
<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno 				
Equipo asignado				
<ul style="list-style-type: none"> • Papelería • Escritorio 				
Requisitos para el cargo				
Formación académica básica				
<ul style="list-style-type: none"> • Marketing y Publicidad comercial. 				
Experiencia laboral				
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de 1 año. 				

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Estudios de promotora de ventas. |
| Habilidades |
| Físicas |
| <ul style="list-style-type: none">• Destreza motora efectiva. |
| Mentales |
| <ul style="list-style-type: none">• Resolución de problemas a lo inmediato.• Técnicas de convencimiento.• Facilidad de negocio. |
| Otros requisitos |
| Tener buena letra y correcta ortografía. |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13. Ficha Ocupacional jefe de Operaciones.

HOTEL BOUTIQUE MARDUK GARDENS Ficha Ocupacional					
Código	1.1.2.0	Versión	2.0	Fecha	06/05/2023
Aprobado por	Gerencia	Elaborado por	Equipo Monográfico.		
Cargo	Encargado de Reservaciones				
Superior Inmediato	Jefe de Operaciones				
Propósito del cargo					
<p>Responsable del manejo y la atención de llamadas de los clientes, brindando la información solicitada por los mismos, además de procesar solicitudes de reservas por email, chequeo y revisión del sistema y los archivos físicos para generar los reportes. Asimismo, manejo y solicitudes de las agencias.</p>					
Funciones específicas del cargo.					
<ul style="list-style-type: none"> • Atender solicitudes de espacio en reservaciones individuales y grupales. • Verificar cabañas disponibles en la agenda para fechas solicitadas. • Solicitar depósitos de adelanto para garantizar las reservaciones. • Llenar y enviar recibos a clientes. • Recibir y gestionar cancelación de reservaciones. • Hacer cambio de fecha de reservación si lo amerita. • Archivar papelería. 					
Relaciones organizacionales					
Subordinados inmediatos					
<ul style="list-style-type: none"> • Recepcionista 					
Equipo asignado					
<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Papelería 			<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono • Escritorio 		
Requisitos para el cargo					
Formación académica básica					
<ul style="list-style-type: none"> • Estudios a fines de recepción y reservaciones de hospedajes. 					

- Conocimientos básicos de ventas.
- Manejo del idioma inglés.

Experiencia laboral

- Mínima de un año.

Habilidades**Físicas**

- Capacidad motora efectiva.

Mentales

- Ser paciente
- Amable y tranquilo

Otros requisitos

Tener buena letra y correcta ortografía

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14. Ficha Ocupacional Recepcionista.

HOTEL BOUTIQUE MARDUK GARDENS Ficha Ocupacional														
Código	1.1.2.1	Versión	2.0	Fecha	06/05/2023									
Aprobado por	Gerencia	Elaborado por		Equipo Monográfico.										
Cargo	Recepcionista													
Superior Inmediato	Encargado de reservaciones													
Propósito del cargo														
<p>Encargad@ de brindar a los clientes toda la atención e información necesaria del hotel ya sea vía telefónica o de manera personal y por mensajes de texto, para que el cliente este claro de los servicios que ofrece el hotel y así poder establecer su tipo de recepción.</p>														
Funciones específicas del cargo.														
<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de llamadas, para brindar toda la información que necesite el cliente, para reservaciones o consultas de los servicios que se ofrecen. • Realizar reservaciones, este puede ser grupal, familiar o parejas, siempre y cuando haya disponibilidad de hospedaje. • Envío de confirmaciones a los clientes que reservaron en una fecha determinada. • Revisión general de reservaciones, como solicitudes y pagos. • Responder preguntas a los clientes a cerca del hotel. • Recibimiento de clientes. • Brindar información sobre el hotel y actividades disponibles. • Realizar Check-Out. 														
Relaciones organizacionales														
Subordinados inmediatos														
<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno 														
Equipo asignado														
<ul style="list-style-type: none"> • Papelería • Escritorio 				<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Teléfono 										
Requisitos para el cargo														

Formación académica básica
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo del idioma inglés. • Gestión de alojamiento turístico. • Conocimientos básicos de venta. • Conocimientos administrativos. • Bachiller
Experiencia laboral
<ul style="list-style-type: none"> • Mínima de 1 año.
Habilidades
Físicas
<ul style="list-style-type: none"> • Destreza motora efectiva
Mentales
<ul style="list-style-type: none"> • Paciente y tranquilo. • Trabajar bajo presión. • Habilidades de servicio al cliente. • Capaz de prestar atención a los detalles.
Otros requisitos
Tener buena letra y correcta ortografía.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15. Ficha Ocupacional jefe de Cocina.

HOTEL BOUTIQUE MARDUK GARDENS Ficha Ocupacional		 HOTEL BOUTIQUE			
Código	1.1.3.0	Versión	2.0	Fecha	06/05/2023
Aprobado por	Gerencia	Elaborado por	Equipo Monográfico.		
Cargo	Jefe de Cocina				
Superior Inmediato	Jefe de Operaciones				
Propósito del cargo					
Elaborar los diferentes platillos de comidas que serán puestos en el menú del día del hotel.					
Funciones específicas del cargo.					
<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la compra de insumos de alimentación y manejo del stock de los mismos. • Preparación de los alimentos siguiendo medidas higiénicas. • Preparación de desayuno, almuerzo y cena para el equipo de trabajo de hotel. • Apoyar con la compra de insumos para los eventos especiales. • Preparación de los alimentos con dietas especiales. • Coordinar con el área de jardinería para captación de semillas para la huerta y el banco de semillas. 					
Relaciones organizacionales					
Subordinados inmediatos					
<ul style="list-style-type: none"> • Ayudante de cocina. 					
Equipo asignado					
<ul style="list-style-type: none"> • Cocina • Horno • Cuchillos • Sartenes • Licuadora 			<ul style="list-style-type: none"> • Microondas • Pinzas • Asador • Hoyas • Etc. 		
Requisitos para el cargo					
Formación académica básica					
<ul style="list-style-type: none"> • Estudios culinarios. 					

- Bachiller.

Experiencia laboral

- Mínima de 1 año.

Habilidades

Físicas

- Destreza motora efectiva.

Mentales

- Ser creativo
- Amable y tranquilo
- Resolver problemas inmediatamente

Otros requisitos

Que sea una persona de buenos valores que pue Fomentar el trabajo en equipo.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16. Ficha Ocupacional Ayudante de cocina.

HOTEL BOUTIQUE MARDUK GARDENS Ficha Ocupacional				 HOTEL BOUTIQUE						
Código	1.1.3.1	Versión	2.0	Fecha						
Aprobado por	Gerencia	Elaborado por		Equipo Monográfico.						
Cargo	Ayudante de Cocina									
Superior Inmediato	Jefe de Cocina									
Propósito del cargo										
<p>Es la persona encargada de asistir al Chef en la elaboración de y ejecución de las tareas más complejas requeridas para la elaboración de platos. Además, se ocupa del realizar las tareas de cocina de carácter sencillo, con el fin de agilizar el trabajo del chef.</p>										
Funciones específicas del cargo.										
<ul style="list-style-type: none"> • Preparación de ingredientes, salsas, etc. para los platillos que se ofrecen en el Menú. • Almacenar los productos que llegan al área de cocina. • Limpieza de área de cocina, equipos y accesorios. • Apoyar al chef en la realización del inventario para las compras de insumos. • Limpieza diaria de bodega de alimentos. • Controlar los niveles de almacenamientos de agua que se ocupan en dicha área. • Limpieza diaria de área. • Coordinar con mantenimiento el abastecimiento de especies y legumbres para la preparación de la comida. • Coordinar con mantenimiento la entrega de residuos orgánicos para compost 										
Relaciones organizacionales										
Subordinados inmediatos										
<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno 										
Equipo asignado										
<ul style="list-style-type: none"> • Delantal • Guantes 		<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de Protección • Herramientas de Cocina 								

Requisitos para el cargo
Formación académica básica
<ul style="list-style-type: none"> • Estudios Culinarios • Bachiller
Experiencia laboral
<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo un año como ayudante de cocina o cocinero.
Habilidades
Físicas
<ul style="list-style-type: none"> • Destreza Motora Efectiva
Mentales
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de resolver problemas • Amable • Creativo • Comunicativo
Otros requisitos
Ser innovador y tener control sobre las herramientas de cocina.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17. Ficha Ocupacional Mesero.

HOTEL BOUTIQUE MARDUK GARDENS Ficha Ocupacional					
Código	1.1.4.0	Versión	2.0	Fecha	06/05/2023
Aprobado por	Gerencia	Elaborado por	Equipo Monográfico.		
Cargo	Mesero				
Superior Inmediato	Jefe de Operaciones				
Propósito del cargo					
Encargado de atender, levantar y organizar un pedido echo por un cliente. También brinda un tiempo de respuestas afectiva para el agrado del cliente.					
Funciones específicas del cargo.					
<ul style="list-style-type: none"> • Montaje de la mantelería en las mesas, y limpieza del restaurante. • Levantamientos de órdenes de alimentación de los huéspedes. • Manejo de inventario para mesas (miel, azúcar, especies, chile, etc.). • Limpieza diaria de las mesas. • Ordenar la mantelería del restaurante. • Recibir las órdenes de comida y/o bebidas de los clientes y pasárlas a la cocina y/o bar. • Entrega de las órdenes al cliente. • Entregar la factura de consumo al cliente. 					
Relaciones organizacionales					
Subordinados inmediatos					
<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno 					
Equipo asignado					
<ul style="list-style-type: none"> • Menús de platos y bebidas • Lapiceros • Hojas de Anotaciones 			<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas de limpieza • Equipo de higiene personal 		
Requisitos para el cargo					
Formación académica básica					
<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller 					

- Conocimiento del idioma inglés en el ramo de restaurante.

Experiencia laboral

- 1 año, mínimo
- Haber trabajado en lugares a fines.

Habilidades

Físicas

- Rápido
- Ágil
- Dinámico
- Amable
- Sociable

Mentales

- Atento a los detalles
- Tranquilo
- Resolver problemas a lo inmediato

Otros requisitos

Tener buena letra y correcta ortografía.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18. Ficha Ocupacional Bar-Tender.

HOTEL BOUTIQUE MARDUK GARDENS Ficha Ocupacional		 HOTEL BOUTIQUE		
Código	1.1.5.0	Versión 2.0		
Aprobado por	Gerencia	Elaborado por Equipo Monográfico.		
Cargo	Bar-tender			
Superior Inmediato	Jefe de Operaciones			
Propósito del cargo				
<p>Es el encargado de tender, preparar y servir bebidas, tragos y cocteles a los clientes, atendiéndolos de manera amable y tranquila.</p>				
Funciones específicas del cargo.				
<ul style="list-style-type: none"> • Preparación de bebidas según solicitud de clientes. • Presentación de los tipos de bebidas que brinda el hotel. • Rapidez de atención hacia el cliente • Manejo correcto de los utensilios de trabajo. • Realizar un inventario de insumos para compras. • Almacenamiento de productos en un lugar adecuado. • Realizar limpieza general del bar, para mantener libre de suciedad y basura el bar. 				
Relaciones organizacionales				
Subordinados inmediatos				
<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno 				
Equipo asignado				
<ul style="list-style-type: none"> • Copas • Vasos • Equipo de limpieza • Botellas • Servilletas • Aderezos 		<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de higiene • Licuadora • Picheles • Pajillas • Cucharas • Hielo 		
Requisitos para el cargo				

Formación académica básica
<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller. • Tener cursos de bar tender o estudios a fines.
Experiencia laboral
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de 1 año.
Habilidades
Físicas <ul style="list-style-type: none"> • Ágil • Fuerte • Excelentes funcionamientos de sus 5 sentidos • Buena flexibilidad de manos, brazos, hombros, piernas, pies. • Estar en Forma
Mentales <ul style="list-style-type: none"> • Creativo • Amable • Educado • Atento
Otros requisitos
Buena coordinación al trabajar en equipo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19. Ficha Ocupacional jefe de Servicios Generales.

HOTEL BOUTIQUE MARDUK GARDENS Ficha Ocupacional					 HOTEL BOUTIQUE
Código	1.2.0.0	Versión	2.0	Fecha	06/05/2023
Aprobado por	Gerencia	Elaborado por	Equipo Monográfico.		
Cargo	Jefe de Servicios Generales				
Superior Inmediato	Gerente General				
Propósito del cargo					
<p>Es el encargado de hacer cumplir de manera general el buen funcionamiento de las localidades del hotel, corrigiendo errores y dando un seguimiento cuidadoso a las mejoras realizadas.</p>					
Funciones específicas del cargo.					
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar Mantenimiento a todos los medios de transporte del hotel. • Hacer trabajos de electricidad dando mantenimiento a la planta eléctrica. • Llevar el control de consumo de los tanques de gas. • Controlar los niveles de tanque y bomba de agua del hotel. • Realizar la fumigación de las instalaciones del hotel y restaurante. • Manejar el inventario de los productos de limpieza. • Supervisión y mantenimientos de las cabañas. • Revisión de inventario de insumos de alimentos y realizar lista de compras consolidada con el gerente. • Efectuar conducción de vehículos para los huéspedes y personal del hotel en situaciones agendadas o imprevistos. • Apoyar en el diseño y construcción de obras menores. • Identificar necesidades de reparación en infraestructura. • Supervisión y apoyo en reparación de infraestructura del hotel. • Realizar inventario de los productos de limpieza. • Informar al gerente cuando las cabañas están listas. • Entregar reportes mensuales del estado de las cabañas al gerente. 					

- Revisión de las cabañas, para realizar la limpieza general como sustitución de cambio de ropa de cama, lavado de baño y el sanitario.
- Reportar averías en las cabañas.
- Supervisar la limpieza general de las instalaciones del hotel.

Relaciones organizacionales

Subordinados inmediatos

- Jardinería
- Encargado de Actividades Recreativas
- Operario de Lavandería
- Agente de Seguridad
- Chofer

Equipo asignado

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Herramientas de trabajo • Escritorio • Papelería | <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de seguridad e higiene • Teléfono • Archivero |
|--|--|

Requisitos para el cargo

Formación académica básica

- Conocimiento en gestión del mantenimiento.
- Conocimiento de electricidad y fontanería.
- Conocimiento sobre presupuestos de obras.
- Bachiller.

Experiencia laboral

- Experiencia mínima de 1 año.

Habilidades

Físicas

- Ágil
- Fuerte

Mentales

- Creativo
- Ingenioso
- Innovador
- Tranquilo
- Capacidad para trabajar en equipo
- Poder resolver problemas rápidamente

Otros requisitos

- Tener buena comunicación con sus trabajadores y con el personal del Hotel.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20. Ficha Ocupacional jardinero.

HOTEL BOUTIQUE MARDUK GARDENS Ficha Ocupacional		 HOTEL BOUTIQUE		
Código	1.2.1.0	Versión 2.0 Fecha 06/05/2023		
Aprobado por	Gerencia	Elaborado por Equipo Monográfico.		
Cargo	Jardinero			
Superior Inmediato	Jefe de Servicios Generales			
Propósito del cargo				
<p>Se encargar de limpiar y mejorar la visualización de todas las áreas verdes del Hotel, con el fin de hacerlo llamativo y agradable a los visitantes.</p>				
Funciones específicas del cargo.				
<ul style="list-style-type: none"> • Administrar la huerta Bio-Intensiva. • Manejo y control del banco de semillas. • Contactar a los proveedores de insumos para huerta. • Llevar un calendario de trabajo de los trabajos que se realizan de los senderos, jardines y barreras que delimitan las instalaciones de la propiedad. • Bridar mantenimiento general de los jardines y áreas verdes del hotel. • Acompañar en las compras de insumos. • Tener un plan de contingencia antes cualquier emergencia. • Reportar fallas o desperfectos de equipos de trabajo. • Manejar agro tóxicos según se requiera teniendo en cuenta las indicaciones y normativas de cada procedimiento de aplicación. 				
Relaciones organizacionales				
Subordinados inmediatos				
<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno 				
Equipo asignado				
<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de protección adecuado • Linterna • Machete 		<ul style="list-style-type: none"> • Tijeras de podar • Bolsas y sacos para basura 		

Requisitos para el cargo
Formación académica básica
<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller.
Experiencia laboral
<ul style="list-style-type: none"> • Mínima de 1 año.
Habilidades
Físicas
<ul style="list-style-type: none"> • Destreza Motora Efectiva • Agilidad • Fuerza
Mentales
<ul style="list-style-type: none"> • Atento a Detalles • Capacidad de mantener la calma • Amable • Seguro • Tranquilo
Otros requisitos
Ser Organizado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21. Ficha Ocupacional encargado de actividades recreativas.

HOTEL BOUTIQUE MARDUK GARDENS Ficha Ocupacional					 HOTEL BOUTIQUE									
Código	1.2.2.0	Versión	2.0	Fecha	06/05/2023									
Aprobado por	Gerencia	Elaborado por		Equipo Monográfico.										
Cargo	Encargado de Actividades Recreativas													
Superior Inmediato	Jefe de Servicios Generales													
Propósito del cargo														
<p>Es el encargado de la coordinación, recibir a los aventureros, brindar la información de la actividad a los huéspedes que visiten a las áreas recreativas del hotel.</p>														
Funciones específicas del cargo.														
<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer un catálogo informativo de las actividades y servicios del hotel a los clientes. • Estar a cargo de las caminatas, expediciones, observaciones de aves/flora y fauna, cabalgadas, actividades de rappel. • Guiar a los huéspedes a sus habitaciones y mostrar áreas de recreación (plataforma de yoga, Juegos para niño, terrazas y miradores). • Brindar información general sobre Nicaragua, y sobre todo la reserva Tisey-Estanzuela, sus alrededores y áreas del hotel. Ofrecer y organizar actividades nocturnas. • Brindar a los clientes el equipo de protección adecuado para cada actividad que se valla a realizar. • Cumplir y orientar a los clientes sobre las medidas de seguridad. 														
Relaciones organizacionales														
Subordinados inmediatos														
<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno 														
Equipo asignado														
<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de protección • Mapa de los entornos del Hotel 				<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de higiene • Teléfono 										
Requisitos para el cargo														

Formación académica básica
<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller • Tener conocimiento en actividades de aventuras al aire libre • Saber manejar bicicleta • Saber montar a caballo • Conocimientos de senderismos • Conocer las reglas básicas del Rapel
Experiencia laboral
<ul style="list-style-type: none"> • Mínima de 1 años en actividades con grupos de personas
Habilidades
Físicas
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad Motora Efectiva • Fuerte • Tener un Cuerpo Atlético
Mentales
<ul style="list-style-type: none"> • Sociable • Amigable • Creativo • Hablar con fluidez • Respetuoso • Dinámico • Generar Confianza • Seguro
Otros requisitos
<ul style="list-style-type: none"> • Saber expresarse y ser claro al explicar • Tener buena letra y correcta ortografía

Fuente: Elaboración propia

Tabla 22. Ficha Ocupacional Operario de Lavandería.

HOTEL BOUTIQUE MARDUK GARDENS Ficha Ocupacional				
Código	1.2.3.0	Versión 2.0 Fecha 06/05/2023		
Aprobado por	Gerencia	Elaborado por Equipo Monográfico.		
Cargo	Operario de Lavandería			
Superior Inmediato	Jefe de Servicios Generales			
Propósito del cargo				
<p>Está a cargo del lavado y doblado de la ropa de cama, cortinas y toallas de las cabañas. Además, lleva el control de artículos para la misma.</p>				
Funciones específicas del cargo.				
<ul style="list-style-type: none"> • Lavar todo el equipamiento de los cuartos que han sido ocupados. • Efectuar el aseo en el hotel en un área general y/o específica. • Controlar el insumo de los materiales de limpieza. • Mantener en orden sus herramientas de trabajo. • Cumplir con las normas de higiene y seguridad. 				
Relaciones organizacionales				
Subordinados inmediatos				
<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno 				
Equipo asignado				
<ul style="list-style-type: none"> • Tendedero • Detergente • Lavadora 		<ul style="list-style-type: none"> • Prensadores • Perchas • Plancha • Desinfectante 		
Requisitos para el cargo				
Formación académica básica				
<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller 				
Experiencia laboral				
<ul style="list-style-type: none"> • Mínima de 1 año. 				

Habilidades
Físicas
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad Motora Efectiva • Ágil • Rapidez
Mentales
<ul style="list-style-type: none"> • Organizada • Atenta
Otros requisitos
Poder cumplir con horarios extremos de trabajo y bajo presión.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 23. Ficha Ocupacional Asistente de Seguridad.

HOTEL BOUTIQUE MARDUK GARDENS Ficha Ocupacional				 HOTEL BOUTIQUE	
Código	1.2.4.0	Versión	2.0		Fecha
Aprobado por	Gerencia		Elaborado por	Equipo Monográfico.	
Cargo	Agente de Seguridad				
Superior Inmediato	Jefe de servicios Generales				
Propósito del cargo					
Encargado de controlar a la gente que entra y sale del Hotel, también debe tranquilizar a las personas en situaciones tensas o agresivas para que el personal y los huéspedes puedan trabajar y disfrutar en un ambiente agradable y tranquilo.					
Funciones específicas del cargo.					
<ul style="list-style-type: none"> • Vigilancia de las instalaciones del Hotel. • Controlar y supervisar la entradas y salidas de personas al Hotel. • Realizar recorridos en los alrededores del Hotel cada cierto tiempo. • Ayudar a recepción a guiar a los clientes a su cabaña cuando sea necesario. • Realizar control de automóviles que ingresan al Hotel. • Reportar al gerente cualquier anomalía vista en los alrededores o dentro del Hotel. 					
Relaciones organizacionales					
Subordinados inmediatos					
<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno 					
Equipo asignado					
<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de protección adecuado • Linterna • Uniforme que lo distinga 				<ul style="list-style-type: none"> • Caseta de vigilancia • Teléfono • Cuaderno de control. 	
Requisitos para el cargo					
Formación académica básica					
<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller. • Carnet de portación de arma. 					

- Estudios realizados en alguna escuela de vigilancia.
- Conocimiento sobre las Normas de seguridad.
- Conocimiento de Leyes y artículos de seguridad y vigilancia.

Experiencia laboral

- Mínima de 1 año.

Habilidades

Físicas

- Destreza Motora Efectiva
- Agilidad
- Fuerza
- Respuesta inmediata

Mentales

- Atento a Detalles
- Capacidad de mantener la calma
- Comunicativo
- Habilidad para gestionar conflictos
- Seguro
- Tranquilo

Otros requisitos

Ser Organizado para trabajar en equipo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 24. Ficha Ocupacional Chofer.

HOTEL BOUTIQUE MARDUK GARDENS Ficha Ocupacional					 HOTEL BOUTIQUE
Código	1.2.5.0	Versión	2.0	Fecha	06/05/2023
Aprobado por	Gerencia	Elaborado por	Equipo Monográfico.		
Cargo	Chofer				
Superior Inmediato	Jefe de Servicios Generales				
Propósito del cargo					
Manejar y conducir el vehículo asignado, así como apoyar en las actividades que se desempeñen en la misma.					
Funciones específicas del cargo.					
<ul style="list-style-type: none"> • Conducir el vehículo asignado para las necesidades que ocupe la gerencia o cualquier otra persona del hotel. • Verificar los niveles de gasolina, aceite, agua, líquido de frenos, transmisión y llantas. • Mantener en óptimas condiciones de limpieza el vehículo. • Informar en tiempo y forma sobre alguna falla y gestionar la reparación en el taller. • Elaborar un informe mensual de actividades. • Disponibilidad inmediata para la conducción del vehículo. • Portar siempre los siguientes documentos: licencia, tarjeta de circulación, copia del seguro del vehículo, cedula de identidad, agenda diaria de recorridos y rutas realizadas. 					
Relaciones organizacionales					
Subordinados inmediatos					
<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno 					
Equipo asignado					
<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de Limpieza • Gata para cambiar llanta • Aromatizante 			<ul style="list-style-type: none"> • Caja de herramientas • Llanta de repuesto • Botellas con agua 		

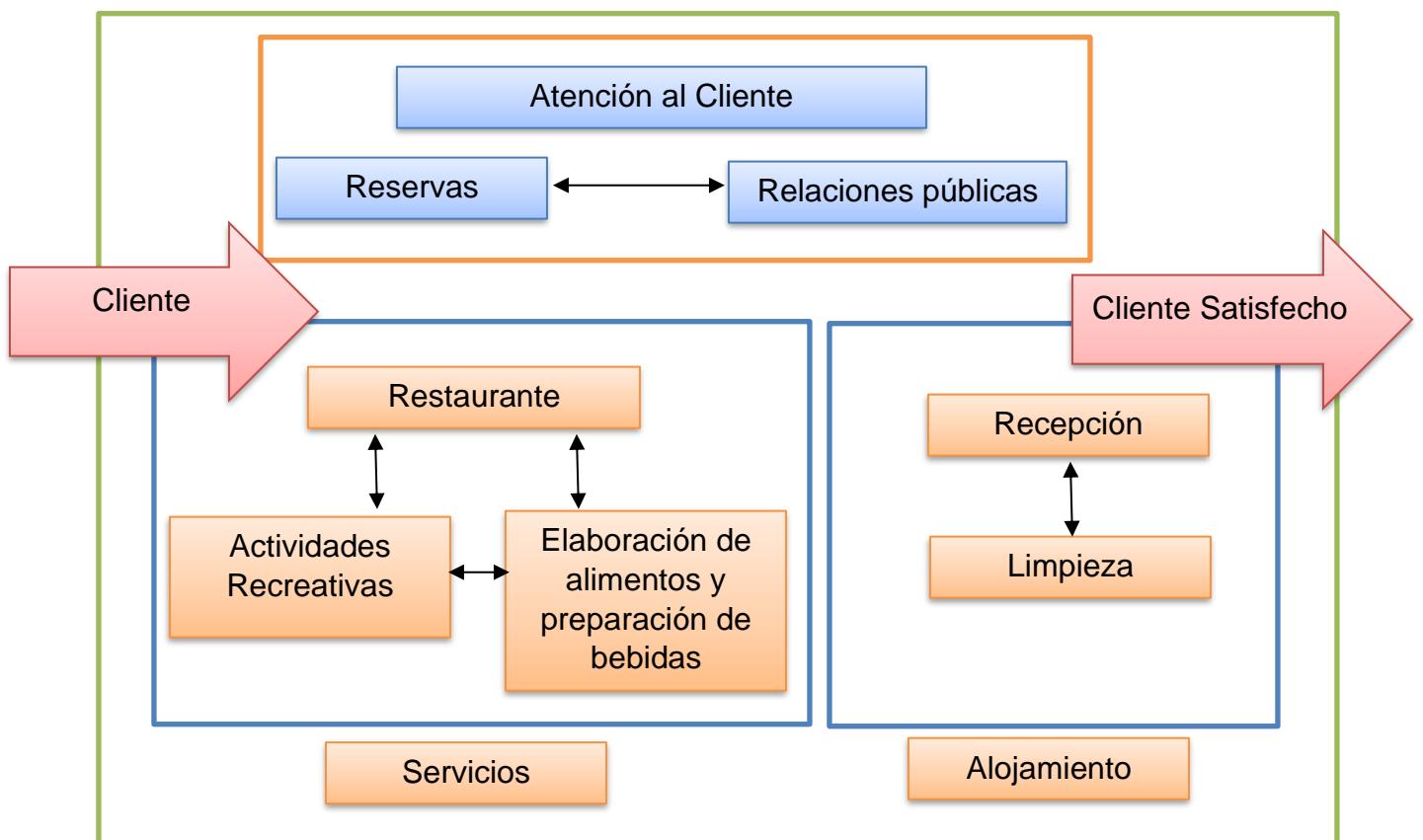
Requisitos para el cargo
Formación académica básica
<ul style="list-style-type: none"> • Secundaria/Primaria Aprobada • Formación de conducción en escuela de manejo aprobada.
Experiencia laboral
<ul style="list-style-type: none"> • Mínima de 6 meses en el ámbito del manejo vehicular.
Habilidades
Físicas
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo y aplicación de técnicas mecánicas • Manejo y control de las herramientas de trabajo • Manejo efectivo del vehículo
Mentales
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales • Amabilidad • Disponibilidad • Honradez y Honestidad • Responsabilidad • Respuesta inmediata antes posibles fallas.
Otros requisitos
<ul style="list-style-type: none"> • Saber expresarse y ser claro al explicar • Tener buena letra y correcta ortografía

Fuente: Elaboración propia

3.5. Manual de procedimientos de los procesos operativos

3.5.1. Mapa de procesos

Figura 7. Mapa de procesos



Fuente: elaboración propia

Los procesos son importantes para alcanzar los objetivos señalados, por lo que es indispensable estudiarlos e implementar las mejoras, para garantizar procedimientos más sencillos y lógicos para el buen desempeño de los miembros de la organización. Los procesos presentados, son aquellos de mayor utilización dentro de los cargos establecidos. Además, se recomienda que dicha revisión, al menos sea aplicable una vez al año, con el fin de cuidar su vigencia operativa.

3.5.2. Identificación de procesos

Este manual contiene procesos y subprocesos operativos identificados en el Hotel Boutique Marduk Gardens:

1. Reservación de cabaña.

- 1.1. Por Agencia de viajes.
- 1.2. Cliente Directo.
- 1.3. Cancelación de reservación.

2. Registro.

- 2.1. Registro de entrada
- 2.2. Registro de salida

3. Guías.

- 3.1. Ciclismo
- 3.2. Rapel
- 3.3. Senderismo
- 3.4. Cabalgada

4. Limpieza de cabaña.

- 4.1. Limpieza por cambio de cliente.
- 4.2. Limpieza diaria.

5. Mantenimiento de cabaña.

- 5.1. Leves.
- 5.2. Mejoras.
- 5.3. Graves.

6. Preparación de plato.

7. Servicio de bebidas.

	Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha	06/05/2023
	Manual de Procedimiento	Versión	2.0
Procedimiento Reservación Agencia de Viajes			

a) Objetivo del proceso.

Describir el procedimiento de reservación por medio de agencias de viaje, con el fin de documentar la manera más eficiente de llevarla a cabo.

b) Políticas.

- El encargado de reservaciones deberá estar familiarizado en los diferentes tipos de cabañas, así como en la capacidad de ofrecer una explicación convincente de las diferencias entre las cabañas.
- Archivar la petición de reservación junto con su respectiva hoja de reservación en el mes y día correspondiente.
- El trámite de toda reservación es de 24 horas máximo, cosa contraria, se llamará a la agencia para hacerle saber por qué no se ha podido dar trámite a la solicitud.

c) Involucrados

- Vendedor de agencia de viaje
- Recepcionista
- Encargado de reservaciones

d) Responsable.

- Encargado de Reservaciones.

e) Descripción General.

El procedimiento de reservación a agencia es en realidad la vía mediante la cual Hotel Boutique Marduk Gardens logra captar una parte de su clientela, a través de agencias que realizan llamadas para reservar a favor de un

cliente y donde el recepcionista tomando los datos necesarios, solicita una orden donde manifiesta por escrito para poder confirmar el posible hospedaje de esos clientes. La solicitud formal por parte de la Hotel Boutique Marduk Garden se encarga de aceptar o denegar esa solicitud.

f) Propuesta del procedimiento: Reservación Cliente Directo.

Tabla 25. Propuesta del procedimiento de Reservación Agencia de Viaje.

	Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha	06/05/2023
		Versión	2.0
Instructivo de Procedimiento			

3.5.2.1. Procedimiento Reservación Agencia de Viajes

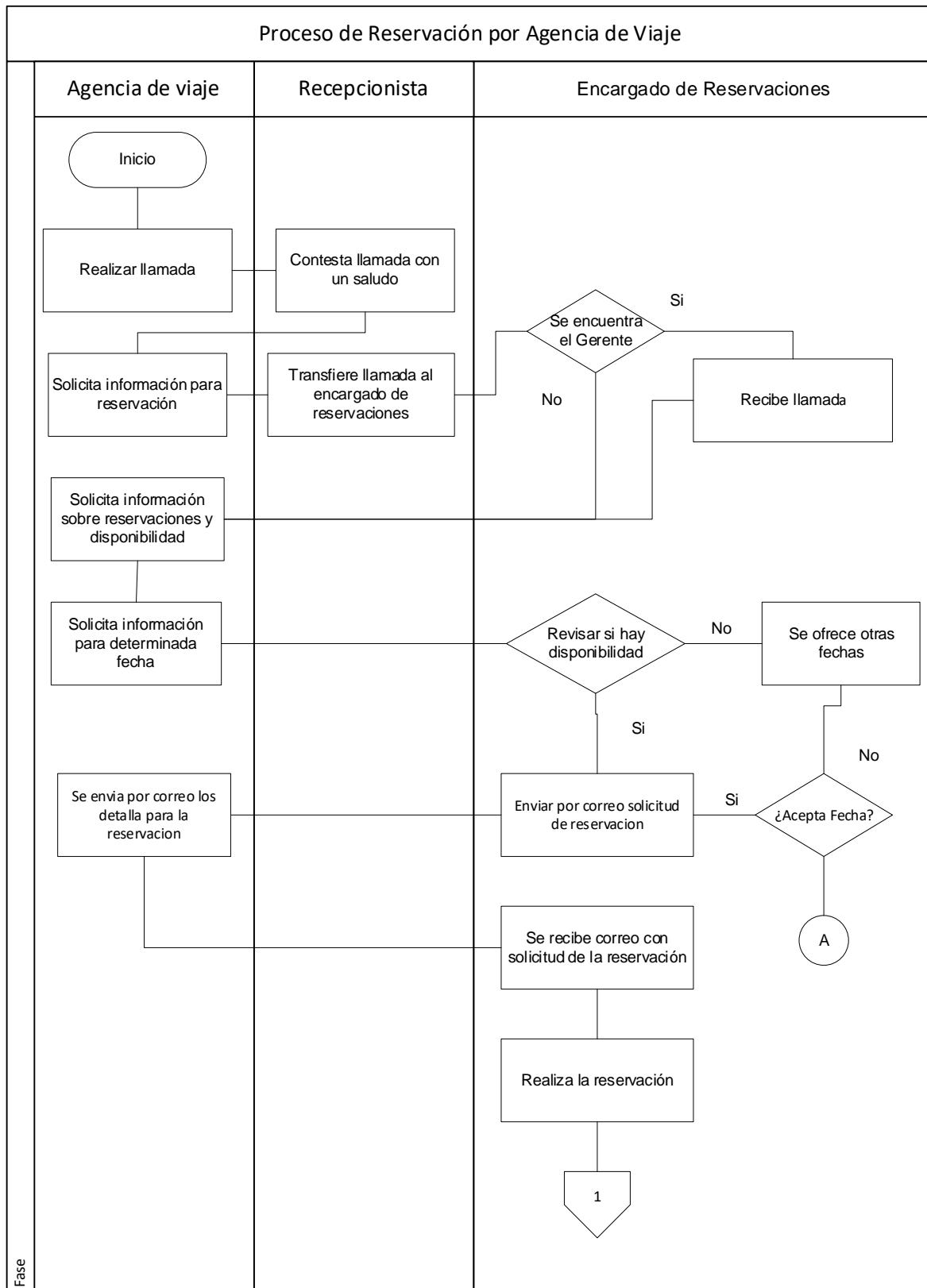
Paso	Responsable	Descripción de la actividad
1	Vendedor de Agencia	Realiza llamada al hotel.
2	Recepcionista	Atiende la llamada, dando un saludo, nombre del hotel y brindando información acerca del hotel.
3	Vendedor de Agencia	Solicita información para reservación.
4	Recepcionista	Transfiera llamada al encargado de Reservación.
5	Encargado de Reservaciones	Atiende la llamada y le proporciona la información de las cabañas disponibles.
6	Vendedor de Agencia	Solicita disponibilidad en determinada fecha y para cuantas personas seria la reservación.
7	Encargado de Reservaciones	Revisa en agenda si hay disponibilidad en la fecha solicitada y cabañas disponibles.
8	Encargado de Reservaciones	Si hay disponibilidad se continua con el proceso de reservación.
9	Encargado de Reservaciones	Si no hay disponibilidad, se le ofrece otra fecha para reservar.
10	Encargado de Reservaciones	si acepta la nueva fecha se continua con el proceso de reservación.
11	Encargado de Reservaciones	Si no le resulta la fecha propuesta, se termina el proceso con un saludo de despedida.
12	Encargado de Reservaciones	Solicita el envío de la solicitud para reservación vía correo.
13	Vendedor de Agencia	Envía solicitud por correo.

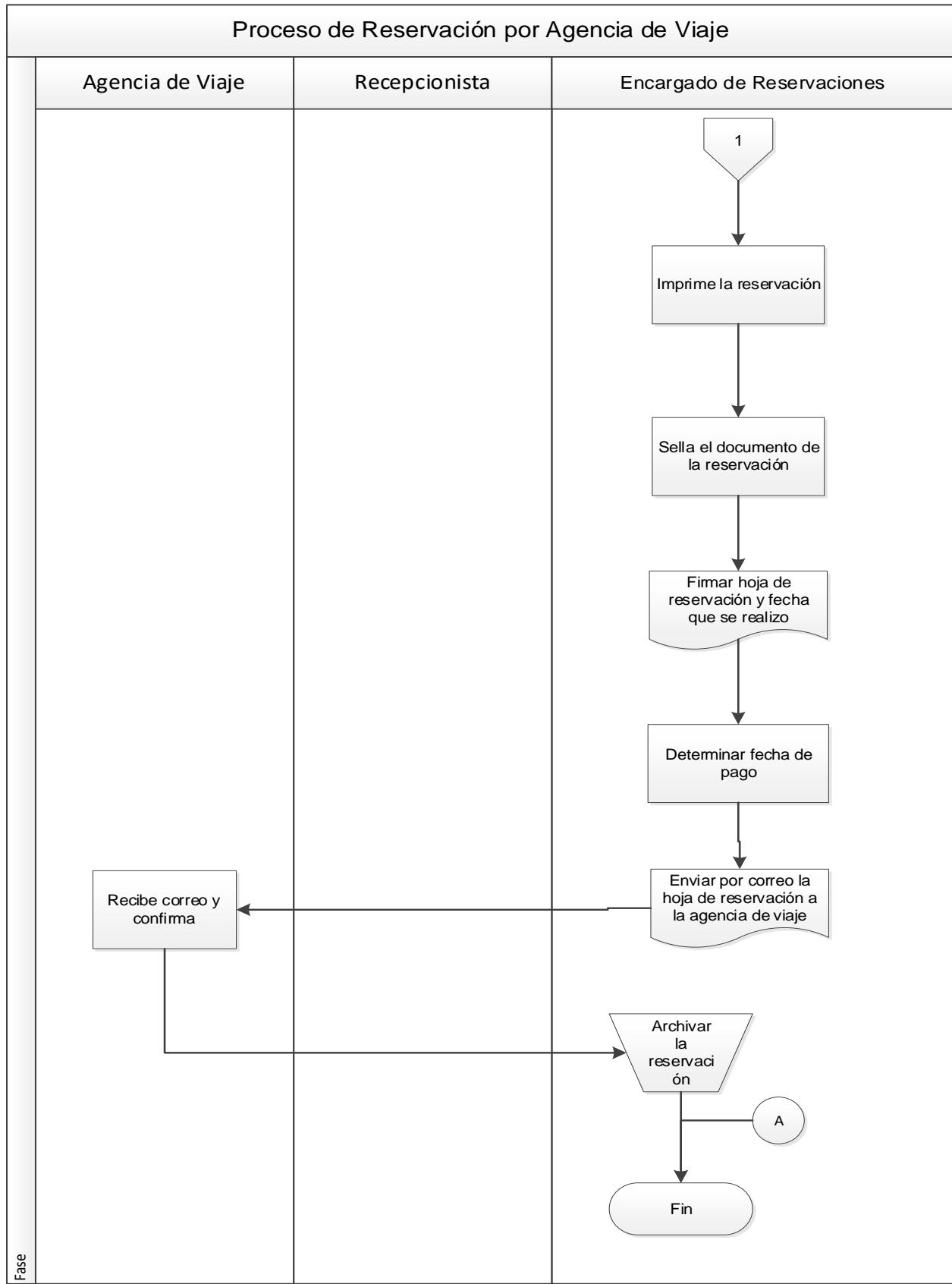
14	Encargado de Reservaciones	Recibe correo electrónico con la solicitud de reservación, revisa la información recibida para asegurar que este completa.
15	Encargado de Reservaciones	Llena los datos de la reservación en el formulario.
16	Encargado de Reservaciones	Sella como confirmado el formulario de reservación.
17	Encargado de Reservaciones	Determina la fecha límite de pago de la reservación
19	Encargado de Reservaciones	Escanea y envía por correo a la agencia de viaje la confirmación de la reservación, y la información de los métodos de pago y el monto que deberá pagar para confirmar la reservación.
20	Vendedor de Agencia	Recibe la confirmación de la reservación y confirma que recibió el correo.
21	Encargado de Reservaciones	Archiva la solicitud de reservación.

Fuente: Elaboración propia

g) Flujo grama de Procedimiento

Figura 8. Propuesta del procedimiento de Reservación por Agencia de Viaje.





Fuente: Elaboración propia

	Hotel Boutique Marduk Gardens Manual de Procedimiento	Fecha Versión	06/05/2023 2.0
3.5.2.2. Procedimiento Reservación Cliente Directo			

a) Objetivo del proceso.

Describir el procedimiento que se realiza para la atención de la reserva de un cliente directo, desde brindarles la información hasta indicarles los procesos para efectuar la reservación.

b) Políticas.

- Responder el teléfono antes del tercer timbre
- Saludo claro y breve.
- Manejo de las tarifas adecuadamente, así como paquetes, ofertas vigentes y otros.
- Toda llamada telefónica deberá ser atendida con voz amable, de la siguiente manera: “recepción hotel Boutique Marduk Garden y el nombre de la persona que atiente” y “Reservaciones hotel Boutique Marduk Garden y el nombre de la persona que atiente”.
- Archivar la petición de reservación junto a su respectiva hoja de reservación en el mes y día correspondiente.
- El trámite de toda reservación es de 24 horas máximo, cosa contraria se llamará al cliente para hacerle saber por qué no se ha podido dar trámite a la solicitud.
- En caso de depósito bancario, para garantizar la reservación esta se realizará solo en las cuentas autorizadas por el hotel, se le pedirá al cliente que envié el Boucher del bando vía correo o WhatsApp y se procederá a verificar que el dato sea real para proceder a confirmar la reservación como garantizada.

c) Involucrados

- Cliente Directo
- Recepcionista
- Encargado de Reservaciones

d) Responsable.

- Encargado de Reservaciones.

e) Descripción General.

El cliente realizará directamente la reservación ya sea por medio de una llamada telefónica, o por medio de un correo, para solicitar información general del hotel.

El encargado de reservaciones solicita un número de teléfono y correo electrónico para enviar las cuentas bancarias donde puede hacer el depósito o transferencia bancaria, para que el cliente realice la confirmación de la respectiva reservación, con lo que la reservación queda confirmada y quedaría a la espera del arribo del cliente al hotel.

f) Propuesta del procedimiento: Reservación Cliente Directo.

Tabla 26. Propuesta del procedimiento de Reservación Cliente Directo.

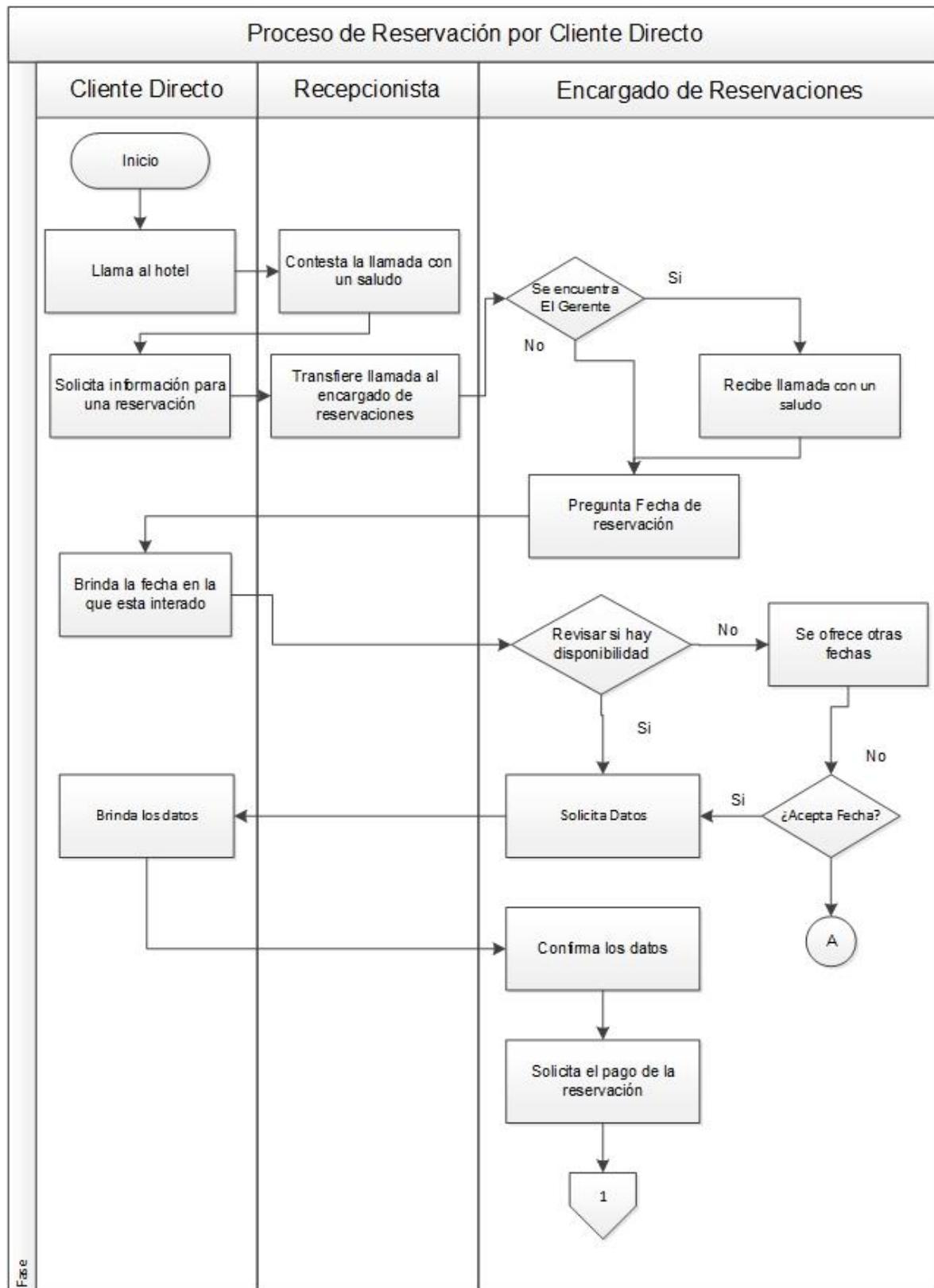
	Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha	6/05/2023
		Versión	2.0
Instructivo de Procedimiento			
Procedimiento Reservación Cliente Directo			
Paso	Responsable	Descripción de la actividad	
1	Cliente Directo	Realiza llamada al hotel.	
2	Recepcionista	Atiende la llamada, dando un saludo, nombre del hotel y brindando información acerca del hotel.	
3	Cliente Directo	Solicita información para reservación.	
4	Recepcionista	Transfiera llamada al encargado de Reservación.	
5	Encargado de Reservaciones	Atiende la llamada según la política establecida en el hotel.	
6	Cliente Directo	Solicita información de los servicios, precios y disponibilidad.	

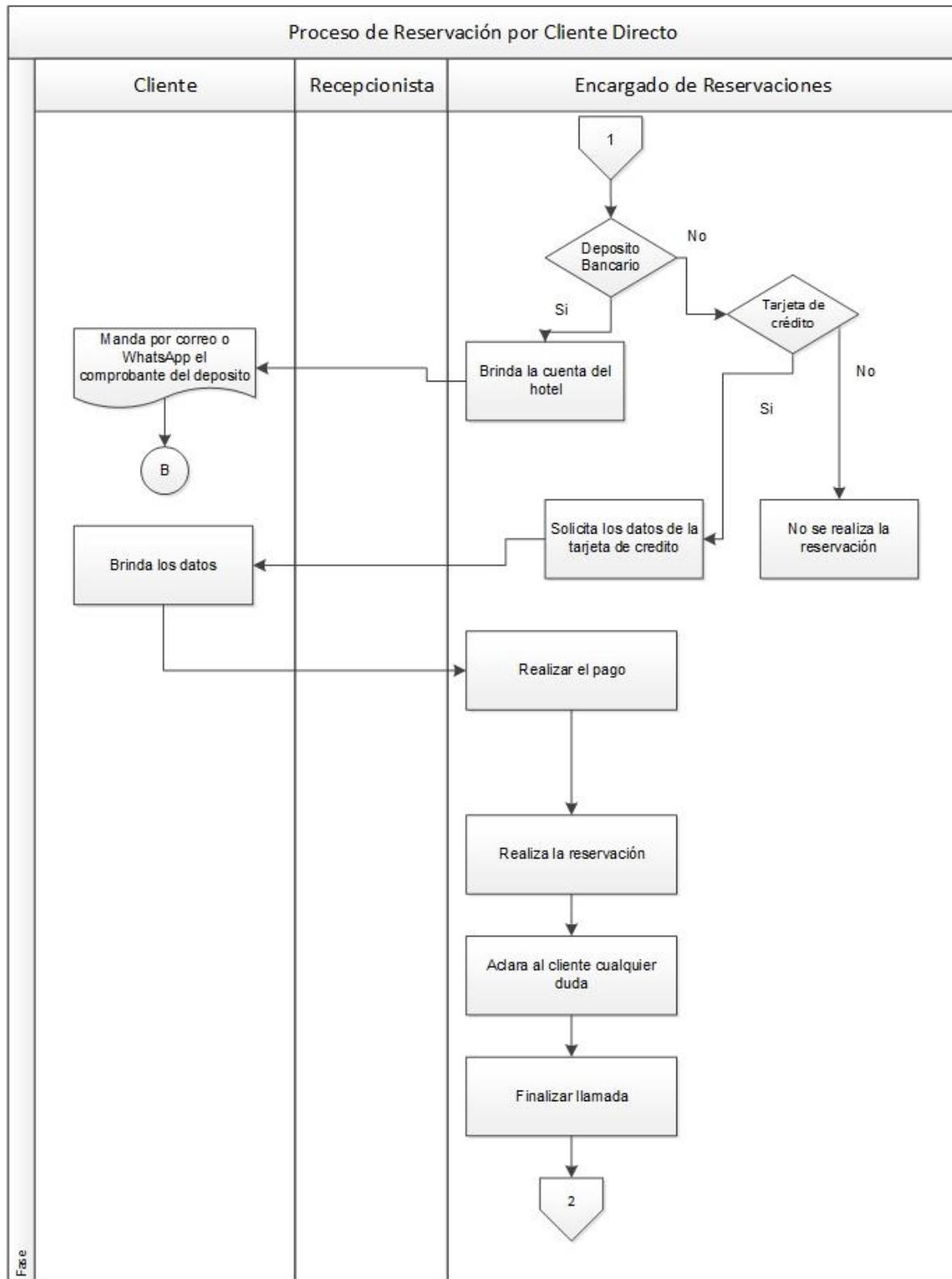
7	Encargado de Reservaciones	Brinda al cliente la información que le solicita
8	Encargado de Reservaciones	Solicita al cliente información (fecha deseada, cantidad de personas) para verificar cabaña disponible.
9	Cliente Directo	Brinda información solicitada.
10	Encargado de Reservaciones	Revisa en agenda si hay disponibilidad en la fecha solicitada.
11	Encargado de Reservaciones	Si hay disponibilidad se continua con el proceso de reservación.
12	Reservaciones	Si no hay disponibilidad, se le ofrece otra fecha para reservar.
13	Encargado de Reservaciones	si acepta la nueva fecha se continua con el proceso de reservación.
14	Encargado de Reservaciones	Si no le resulta la fecha propuesta, se termina el proceso con un saludo de despedida.
15	Encargado de Reservaciones	Solicita al cliente nombre completo, teléfono, correo electrónico, para enviarle el formulario de reservaciones, y la información de los métodos de pago y el monto que deberá pagar para confirmar la reservación y copia del método de pago que realizó.
16	Cliente directo	Da los datos
17	Encargado de Reservaciones	Envía correo con el formulario de reservación y solicita la confirmación mediante el llenado.
18	Cliente Directo	Recibe el formulario de reservación, lo completa y envía formulario y foto del tipo de pago que realizó.
19	Encargado de Reservaciones	Recibe el formulario y método que pago que realizó el cliente y revisa que todo este correctamente.
20	Encargado de Reservaciones	Imprime el formulario recibido por el cliente y la copia del método de pago para la reservación.
21	Encargado de Reservaciones	Coloca el sello de confirmación en el formulario impreso.
20	Encargado de Reservaciones	Envía por correo la confirmación de la reservación al cliente correspondiente
21	Cliente Directo	Recibe la confirmación de la reservación y confirma que recibió el correo.
22	Encargado de Reservaciones	Archiva la solicitud de reservación.

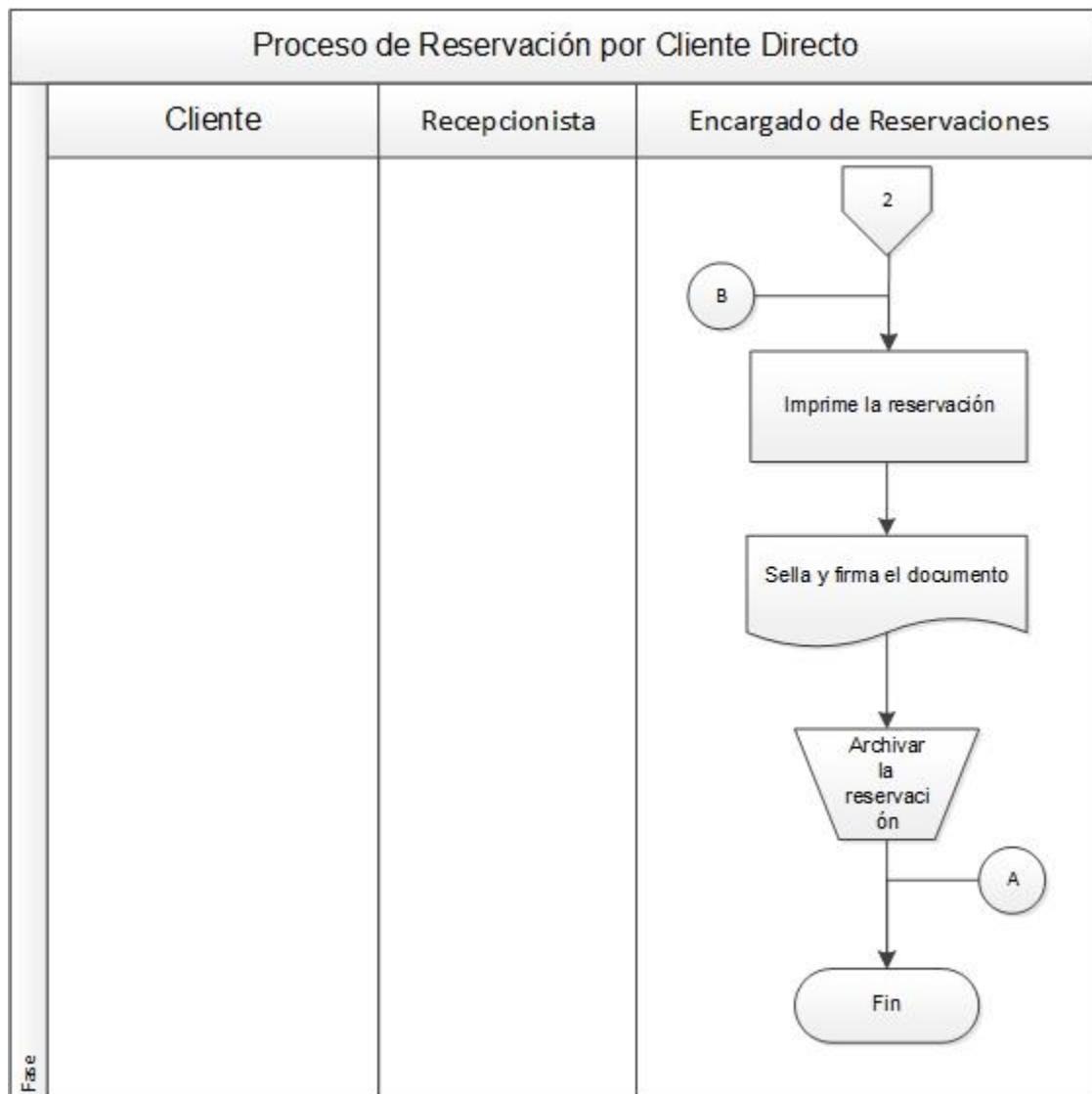
Fuente: Elaboración propia

g) Flujo grama de Procedimiento

Figura 9. Propuesta del procedimiento de Reservación por Agencia de Viaje.







Fuente: Elaboración propia

	Hotel Boutique Marduk Gardens Manual de Procedimiento	Fecha Versión	06/05/2023 2.0
3.5.2.3. Procedimiento Cancelación de Reservación			

a) Objetivo del proceso.

Describir el procedimiento de cancelación de una reservación, que realiza el encargado de reservaciones, con el fin de realizarlo de una manera eficiente a la hora de recibir la solicitud de un cliente.

b) Políticas.

- ✓ Cualquier cancelación efectuada con 1 semana o más días de anticipación al día de la reservación no incurre en penalidades.
- ✓ La reservación que sea cancelada en un período menor a 1 semana antes de la fecha de reservación, recibirá el cobro del 40% del monto remanente a pagar por la reservación. En caso de que el cliente no haga uso del servicio reservado, se realizará el cobro de penalidad equivalente a 60% del pago remanente de la reservación.
- ✓ El cliente directo o agencia debe de adaptarse a las políticas de cancelación establecidas por el hotel.
- ✓ Solamente con la autorización del gerente operativo se pueden variar las políticas de cancelación.
- ✓ Antes de cancelar una reservación confirmada se debe cuestionar delicadamente al cliente para saber el porqué de la cancelación: tarifas, políticas del hotel u otro motivo.
- ✓ Siempre se solicitará a la agencia, o cliente directo la anulación de la reservación mediante la vía WhatsApp o correo y la misma se adjuntará a la ficha de la reservación a la hora de archivarla en cancelados.

c) Involucrados

- ✓ Vendedor de agencia o cliente directo

- ✓ Encargado de reservaciones.

d) Responsable.

- ✓ Encargado de reservaciones.

e) Descripción General.

El procedimiento de cancelación de una reservación inicia con el recibimiento de la petición del cliente, seguidamente el encargado de reservaciones realiza un chequeo de las políticas de cancelación de una reserva e informa al cliente la medida tomada en dicho caso.

El encargado de reservaciones ubica la reservación del cliente para proceder a cancelarla y luego procede a enviar la confirmación de la cancelación vía correo y finalmente archiva el documento.

f) Propuesta del procedimiento: Cancelación de Reservación.

Tabla 27. Propuesta del procedimiento Cancelación de Reservación.

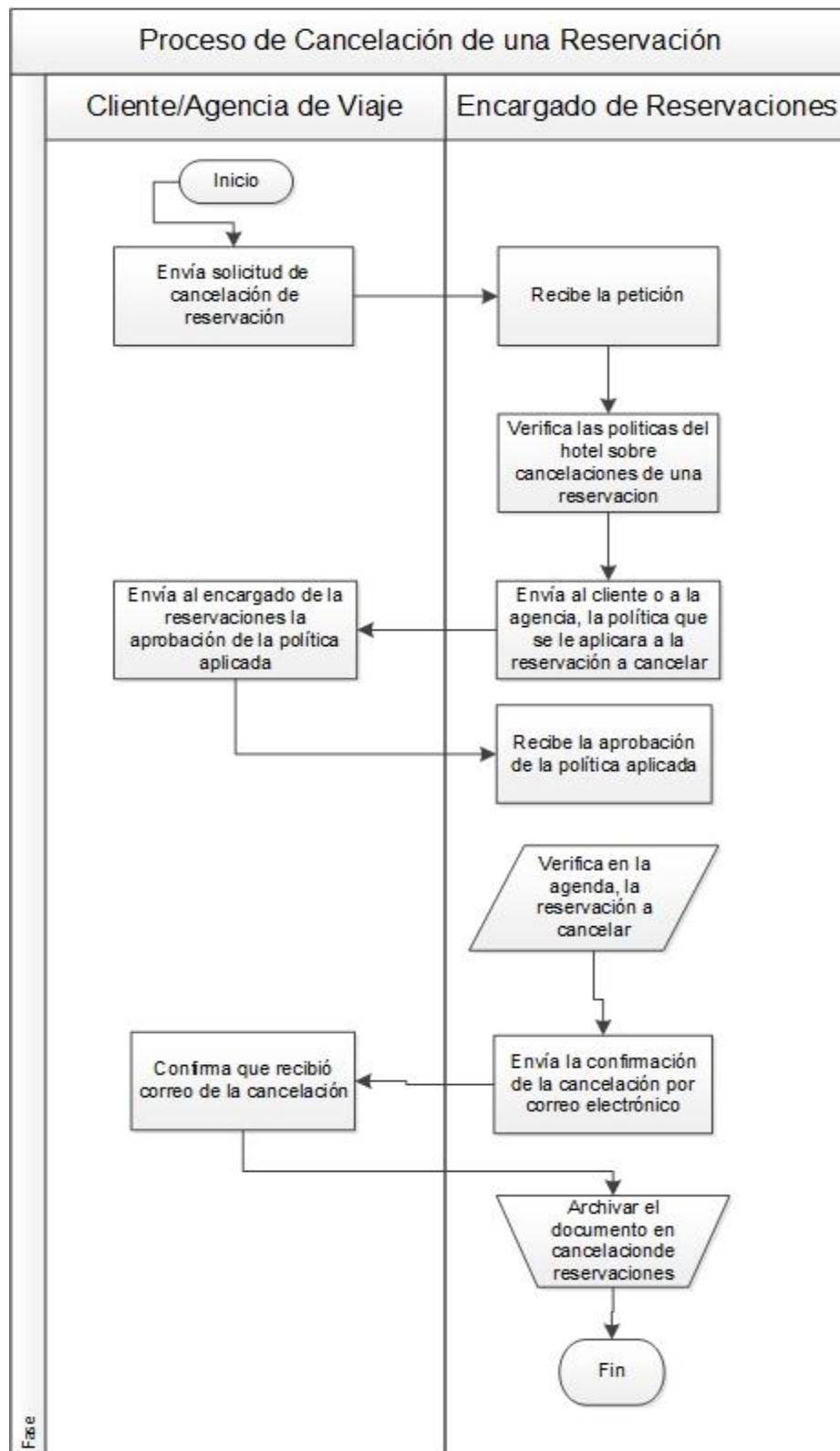
	Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha	25/05/2021
		Versión	2.0
Instructivo de Procedimiento			
Procedimiento	Cancelación de Reservación		
Paso	Responsable	Descripción de la actividad	
--	Inicio		
1	Agencia o cliente directo	Realiza la cancelación de la reservación mediante una llamada al hotel o correo electrónico.	
2	Recepción	¿Realiza la cancelación mediante una llamada? Sí: continua No: secuencia # 8.	
3	Recepción	Atiende llamada con un saludo	
4	Agencia o cliente directo	Solicita que lo comuniquen con el encargado de reservaciones	
5	Recepción	Lo comunica con el encargado de reservaciones.	
6	Reservaciones	Recibe llamada con un saludo	
7	Agencia o cliente directo	Solicita cancelar reservación hecha en fecha anterior.	
8	Reservaciones	Solicita nombre de quien está la reservación y para qué fecha y posteriormente pide que mande un correo electrónico solicitando la cancelación de su reservación	
9	Agencia o cliente directo	Envía petición de cancelación de reservación por correo electrónico.	
10	Reservaciones	Recibe la petición de cancelación.	
11	Reservaciones	Verifica las políticas del hotel sobre cancelaciones de reservación.	
12	Reservaciones	Imprime el formulario de cancelación de reservación con la política aplicada e información del cliente.	
13	Reservaciones	Envía al cliente o agencia, el formulario digital con la política aplicada a la reservación a cancelar, una de las políticas es que se penaliza con la retención del monto de reserva, cuando el cliente cancela dentro de los 5 días anteriores a su fecha de arribo al hotel.	
14	Agencia o cliente directo	Envía correo al encargado de reservaciones la aprobación de la política aplicada.	

15	Reservaciones	Recibe la aprobación de la política aplicada.
16	Reservaciones	Envía confirmación de la cancelación por correo electrónico
17	Reservaciones	Deja libre la fecha cancelada para posterior reservación.
18	Reservaciones	Archiva el formulario de cancelación de reservación.
19	Fin	

Fuente: Elaboración propia

g) Flujo grama de Procedimiento

Figura 10. Propuesta del procedimiento de Reservación por Agencia de Viaje.



Fuente: Elaboración propia

 Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha: 06/05/2023 Versión: 2.0
Manual de Procedimiento	
3.5.2.4. Procedimiento Modificación de Reservación	

a) Objetivo del proceso.

Describir el procedimiento de cancelación de una reservación, que realiza el encargado de reservaciones, con el fin de realizarlo de una manera eficiente a la hora de recibir la solicitud de un cliente.

b) Políticas.

- ✓ El cliente directo o agencia debe de adaptarse a las políticas de cancelación establecidas por el hotel.
- ✓ Solamente con la autorización del gerente operativo se pueden variar las políticas de cancelación.
- ✓ Antes de cancelar una reservación confirmada se debe cuestionar delicadamente al cliente para saber el porqué de la cancelación: tarifas, políticas del hotel u otro motivo.
- ✓ Se penalizará con la retención del monto de reserva, a los clientes que cancelen por cualquier motivo su reservación confirmada, dentro de los 5 días antes de su fecha de arribo al hotel.
- ✓ Siempre se solicitará a la agencia, o cliente directo la anulación de la reservación mediante correo y la misma se adjuntará a la ficha de la reservación a la hora de archivarla en cancelados.

c) Involucrados

- ✓ Vendedor de agencia o cliente directo
- ✓ Encargado de reservaciones.

d) Responsable.

- ✓ Encargado de reservaciones.

e) Descripción General.

El procedimiento de cancelación de una reservación inicia con el recibimiento de la petición del cliente, seguidamente el encargado de reservaciones realiza un chequeo de las políticas de cancelación de una reserva e informa al cliente la medida tomada en dicho caso. El encargado de reservaciones ubica la reservación del cliente para proceder a cancelarla y luego procede a enviar la confirmación de la cancelación vía correo y finalmente archiva el documento.

f) Propuesta del procedimiento: Modificación de Reservación.

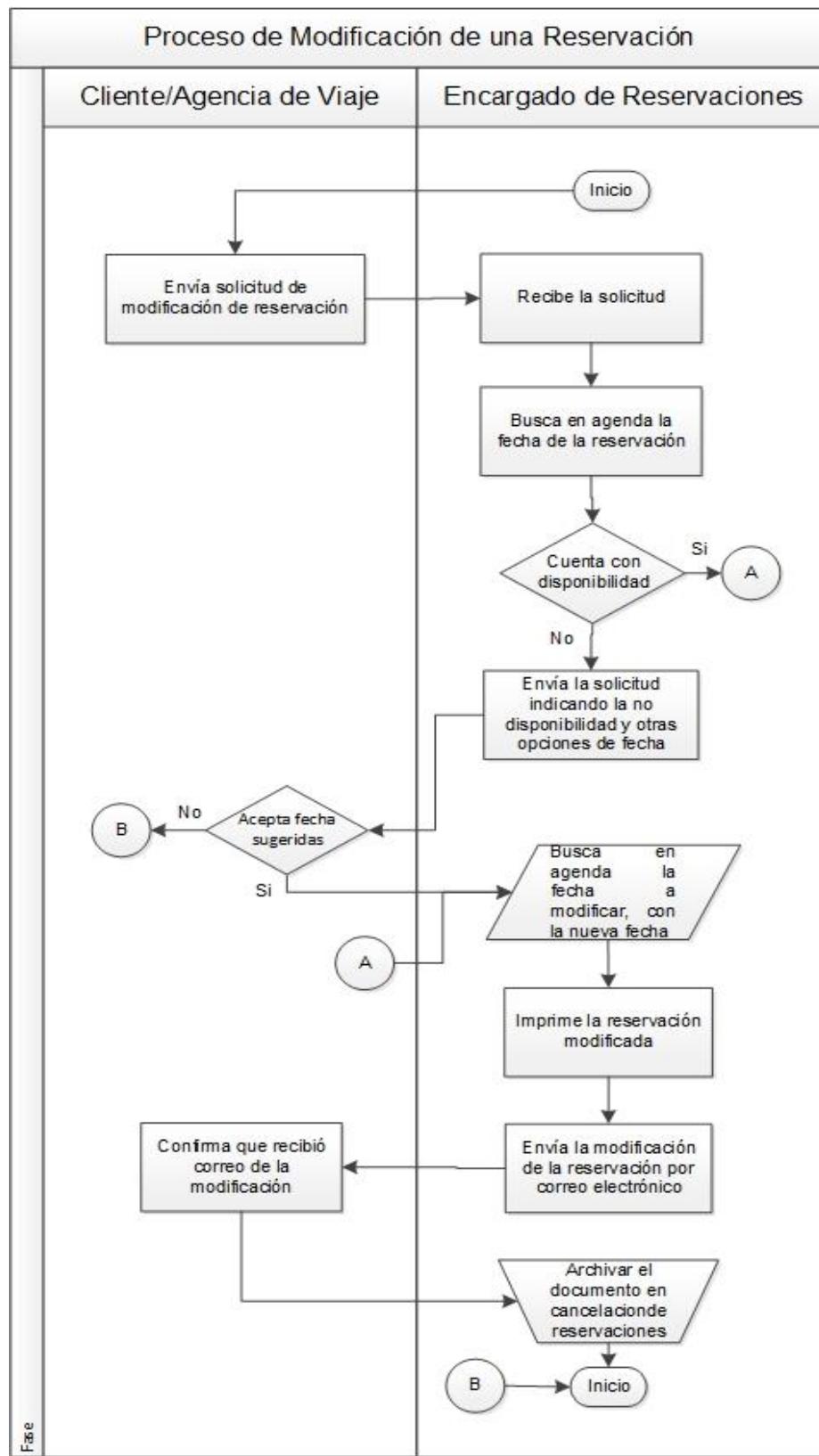
Tabla 28. Propuesta del procedimiento de Modificación de Reservación.

 HOTEL BOUTIQUE	Hotel Boutique Marduk Gardens	
	Instructivo de Procedimiento	
Procedimiento	Modificación de Reservación	
Paso Responsable Descripción de la actividad		
--	Inicio	
1	Vendedor de Agencia o cliente directo	Realiza la cancelación de la reservación mediante una llamada al hotel o correo electrónico.
2	Reservas	Recibe la solicitud de modificación de la reservación.
3	Reservas	Busca en agenda la fecha de reservación.
4	Reservas	Verifica si hay disponibilidad para la fecha deseada
5	Reservas	¿Cuenta con disponibilidad para la fecha deseada? No: continua Sí: paso 8
6	Reservas	Envía correo indicando la disponibilidad de fecha y otras opciones de fecha.
7	Vendedor de Agencia o cliente directo	Acepta las fechas disponibles No: termina proceso Sí: continua
8	Reservas	Modifica la reservación con la nueva fecha
9	Reservas	Imprime la reservación modificada
10	Reservas	Envía la modificación de la reservación por correo.
11	Vendedor de Agencia o cliente directo	Recibe la confirmación de la modificación de la reservación.
12	Vendedor de Agencia o cliente directo	Envía correo confirmando que recibió el correo con la modificación
13	Reservas	Archa la reservación.
14	Fin	

Fuente: Elaboración propia

g) Flujo grama de Procedimiento

Figura 11. Propuesta del procedimiento de Reservación por Agencia de Viaje



Fuente: Elaboración propia

	Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha	06/05/2023	
		Versión	2.0	
Manual de Procedimiento				
3.5.2.5. Procedimiento Registro de Entrada				

a) Objetivo del proceso.

Describir el procedimiento de entrada que se da en el Hotel Boutique Marduk Gardens, con el fin de ofrecer una eficiente atención al Cliente y una buena labor del recepcionista.

b) Políticas.

- ✓ El registro de entrada se realiza a partir de las 11 am.
- ✓ Se puede entregar la cabaña reservada antes de la hora de entrada, solo si el ama de llaves autoriza la entrega, si la cabaña se encuentra vacía y limpia.
- ✓ Al finalizar el turno de la recepcionista, este debe dejar ordenado toda la documentación que se generó.
- ✓ Luego de haber realizado el registro, el recepcionista debe firmar la hora de registro, especificar la hora de entrada.

c) Involucrados

- ✓ Cliente.
- ✓ Recepcionista.
- ✓ Encargado de actividades recreativas
- ✓ Jefe de servicios generales.

d) Responsable.

- ✓ Recepcionista.

e) Descripción General.

El proceso de registro de entrada del cliente, consta de tres pasos; la bienvenida, el registro y la información que se le brinda al cliente. El registro

de entrada del cliente, es la etapa en la cual se oficializa la entrada del cliente al hotel. Una vez que entra a la recepción, el recepcionista debe recibirlo con un saludo de bienvenida y presentarse.

Por último, se le brinda al cliente la información correspondiente al hotel y sus servicios, como: ubicación de la cabaña, horario de restaurante, bar, actividades recreativas que puede realizar en la zona.

f) Propuesta del procedimiento: Registro de Entrada.

Tabla 29. Propuesta del procedimiento Registro de entrada.

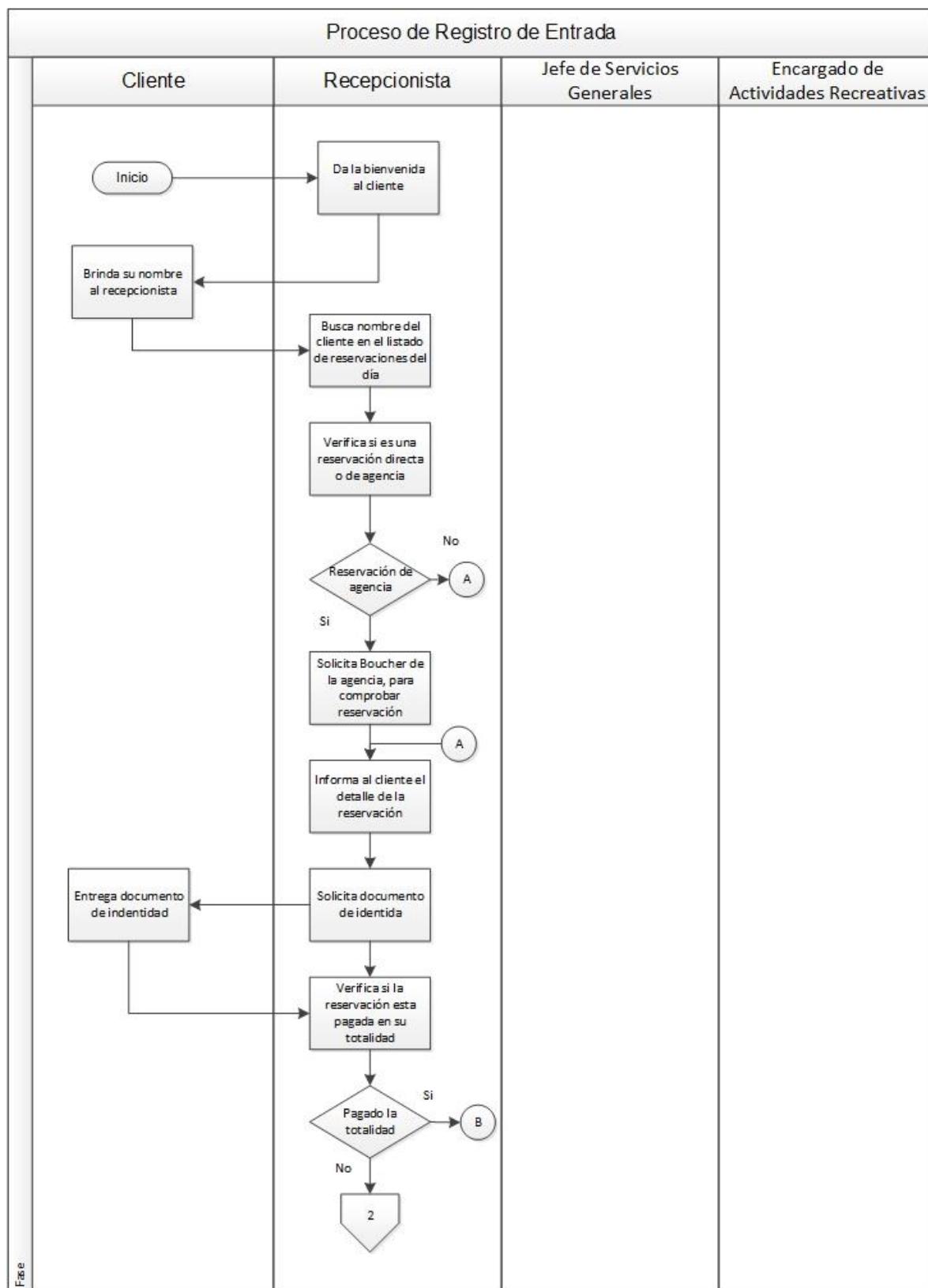
	Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha	25/05/2021
		Versión	2.0
Instructivo de Procedimiento			
Procedimiento	Registro de Entrada		
Paso	Responsable	Descripción de la actividad	
--	Inicio		
1	Recepcionista	Da la bienvenida al cliente.	
2	Cliente	Le indica al recepcionista que tiene una reservación a su nombre.	
3	Recepcionista	Busca el nombre de la persona en el listado de reservaciones del día.	
4	Recepcionista	Verifica si es una reservación directa o de agencia.	
5	Recepcionista	Tiene una reservación de agencia Si: continua No: secuencia #7	
6	Recepcionista	Solicita el Boucher de la agencia correspondiente que garantiza su reservación.	
7	Recepcionista	Informa al cliente la información de la reservación que adquirió para confirmar que sea correcto y evitar inconvenientes.	
8	Recepcionista	Solicita al cliente un documento de identificación	
9	Cliente	Entrega la identificación al recepcionista.	
10	Recepcionista	Verifica si la reservación esta pagada en su totalidad o solo la mitad.	
11	Recepcionista	Tiene pagada en su totalidad la reservación Si: secuencia #23 No: continua	
12	Recepcionista	Solicita la cancelación de la reservación	
13	Recepcionista	¿Desea pagar el restante de la reservación con tarjeta de crédito o efectivo? Si: Continua No: Secuencia #19	

14	Recepcionista	Solicita tarjeta de crédito o débito.
15	Cliente	Entrega tarjeta
16	Recepcionista	Desliza la tarjeta por el POS, digita el monto a cobrar.
17	Cliente	Firma Boucher de la transacción con su respectiva copia
18	Recepcionista	Entrega la copia al cliente junto con la tarjeta de crédito o débito.
19	Recepcionista	Recibe el pago en efectivo
20	Recepcionista	Entrega el cambio si es necesario
21	Cliente	Entrega el Boucher al recepcionista.
22	Recepcionista	Adjunta el Boucher firmado a la tarjeta de registro.
23	Recepcionista	Entrega la tarjeta de registro al cliente, para que escriba su correo electrónico, celular y firma.
24	Cliente	Llena la tarjeta con la información indicada.
25	Recepcionista	Adjunta recibo o Boucher con la tarjeta de registro
26	Recepcionista	Llena en la tarjeta de registro la cabaña, la firma del recepcionista, la hora que realizó la entrada.
27	Recepcionista	Consulta al área de llaves el estado de la cabaña.
28	Jefe de servicios generales	Está disponible la cabaña Si: secuencia # 30 No: continua
29	Recepcionista	Informa al cliente que la cabaña no está disponible pero que puede hacer uso de las instalaciones mientras está lista.
30	Jefe de servicios generales	Avisa que ya está lista la cabaña.
31	Recepcionista	Brinda al cliente la información correspondiente al hotel y sus servicios, como: horario de restaurante, hora de salida del hotel, especificar que no hay wifi, Tv por cable, pero si hay señal de las compañías móviles, además entrega y explica sobre las actividades recreativas.
32	Recepcionista	Le indica al guía, acompaña al cliente a la cabaña.
33	Encargado de actividades recreativas	Lo acompaña a la cabaña reservada y aprovecha el tiempo para darle mayor información de las actividades recreativas.
34	Recepcionista	Desearle al cliente una buena estadía en el hotel.
35	Recepcionista	Archivar el registro de la cabaña del cliente en el lugar correspondiente.
--	--	Fin

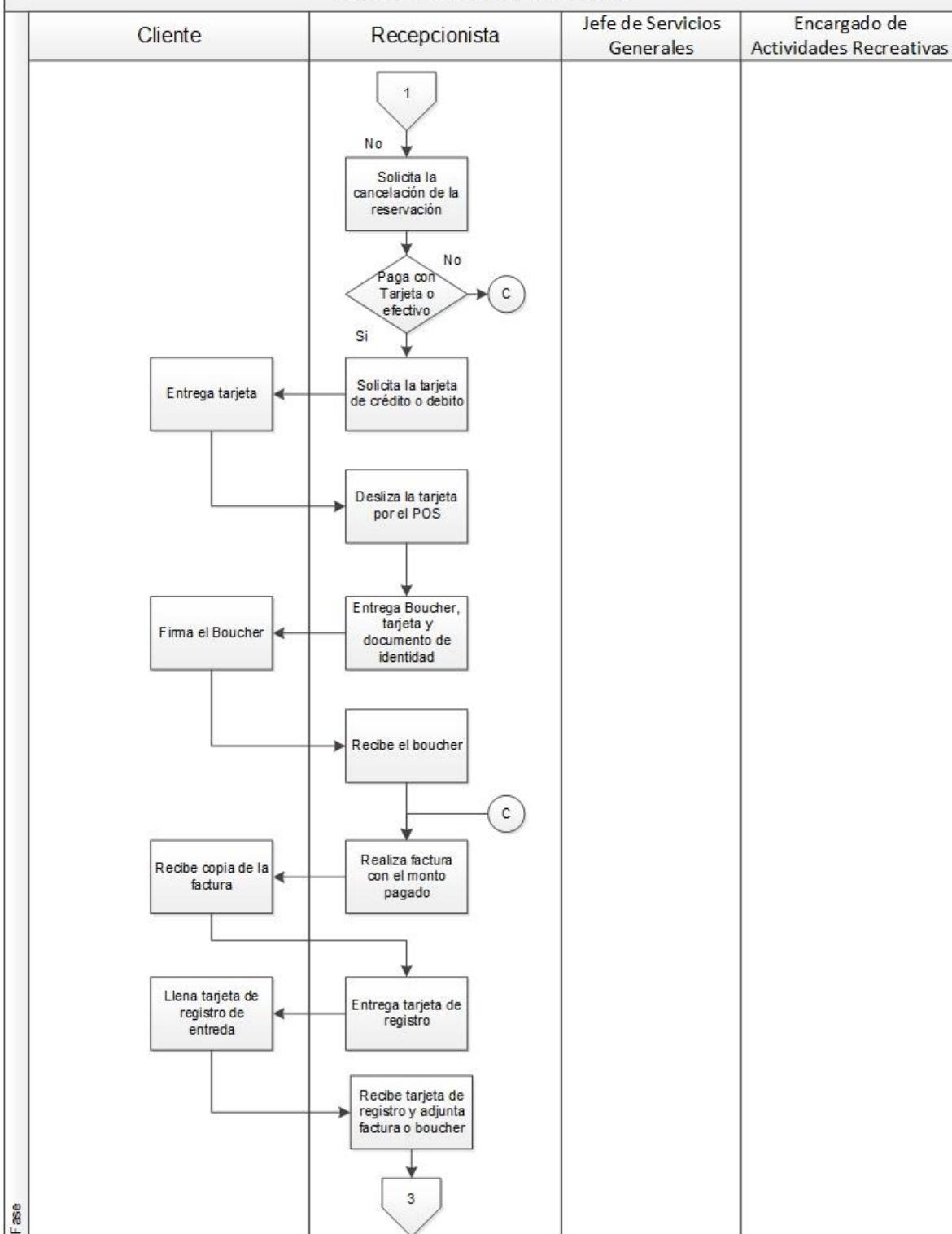
Fuente: Elaboración propia

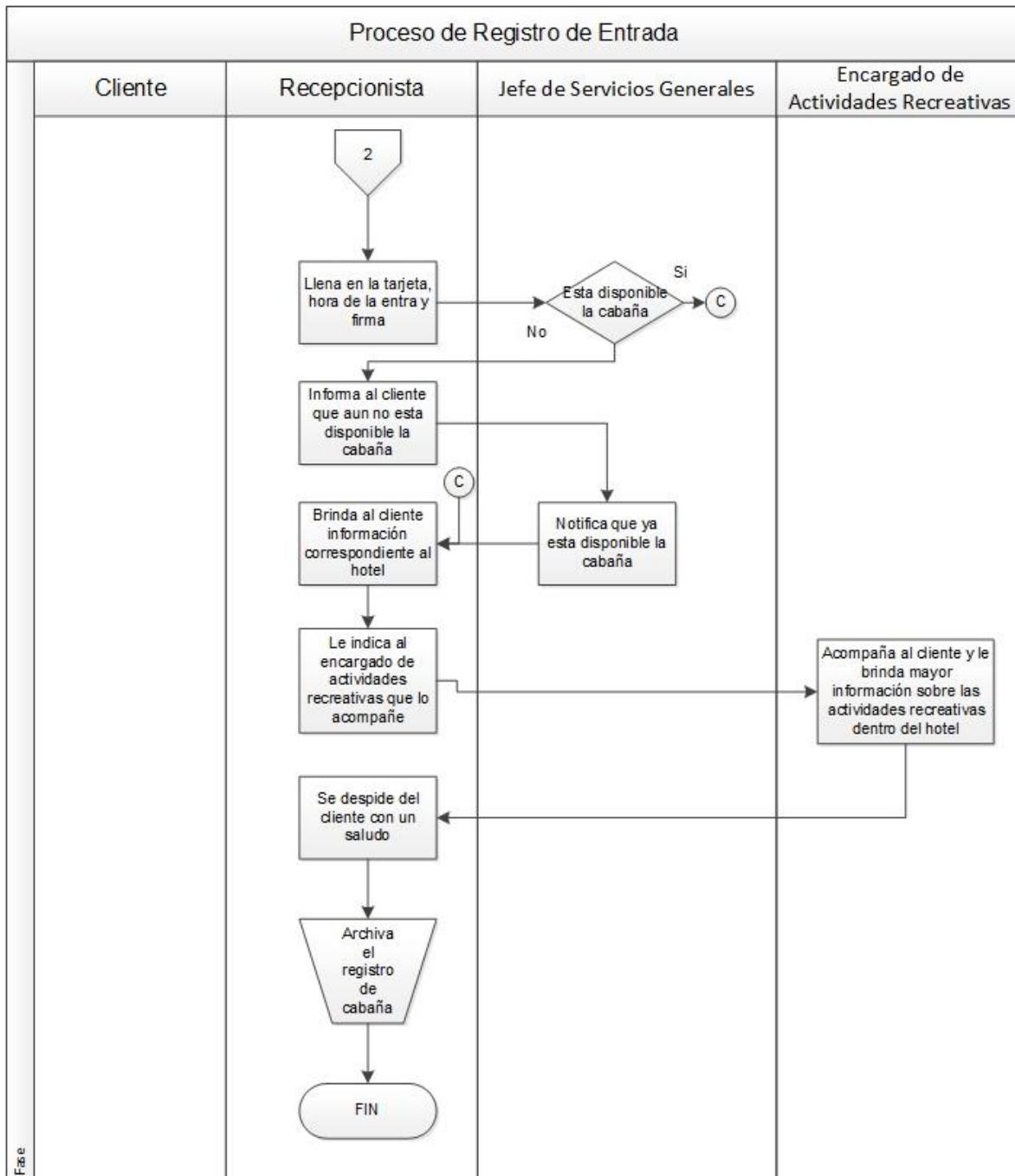
g) Flujo grama de Procedimiento

Figura 12. Propuesta del procedimiento de procedimiento Registro de entrada.



Proceso de Registro de Entrada





Fuente: Elaboración propia

	Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha	06/05/2023	
		Versión	2.0	
Manual de Procedimiento				
3.5.2.6. Procedimiento Registro de Salida				

a) Objetivo del proceso.

Definir el procedimiento de registro de salida del cliente, para el encargado de recepción.

b) Políticas.

- ✓ El horario de salida es a las 10:00 am.

c) Involucrados

- ✓ Recepcionista.
- ✓ Cliente.

d) Responsable.

- ✓ Recepcionista

e) Descripción General.

Este procedimiento comienza con la llegada del encargado de recepción al turno laboral, éste debe definir que cabaña tienen el registro de salida para ese día, posterior a esto, el recepcionista debe proceder a la organización de cada uno de los registros de los Clientes, para que queden listos para cuando el cliente llegue a la recepción del hotel. En el momento en que el Cliente se presenta en la recepción del Hotel, el recepcionista debe de recibirlo y por consiguiente el Cliente solicita el registro de salida, se solicita al mismo la llave de la cabaña, el recepcionista debe comunicarse con la Camarera o con la Ama de Llaves para realizar la revisión de la cabaña del Cliente, además debe consultarle como estuvo su estadía, así como estar atento a posibles consultas del mismo antes de su partida.

f) Propuesta del procedimiento: Registro de Salida.

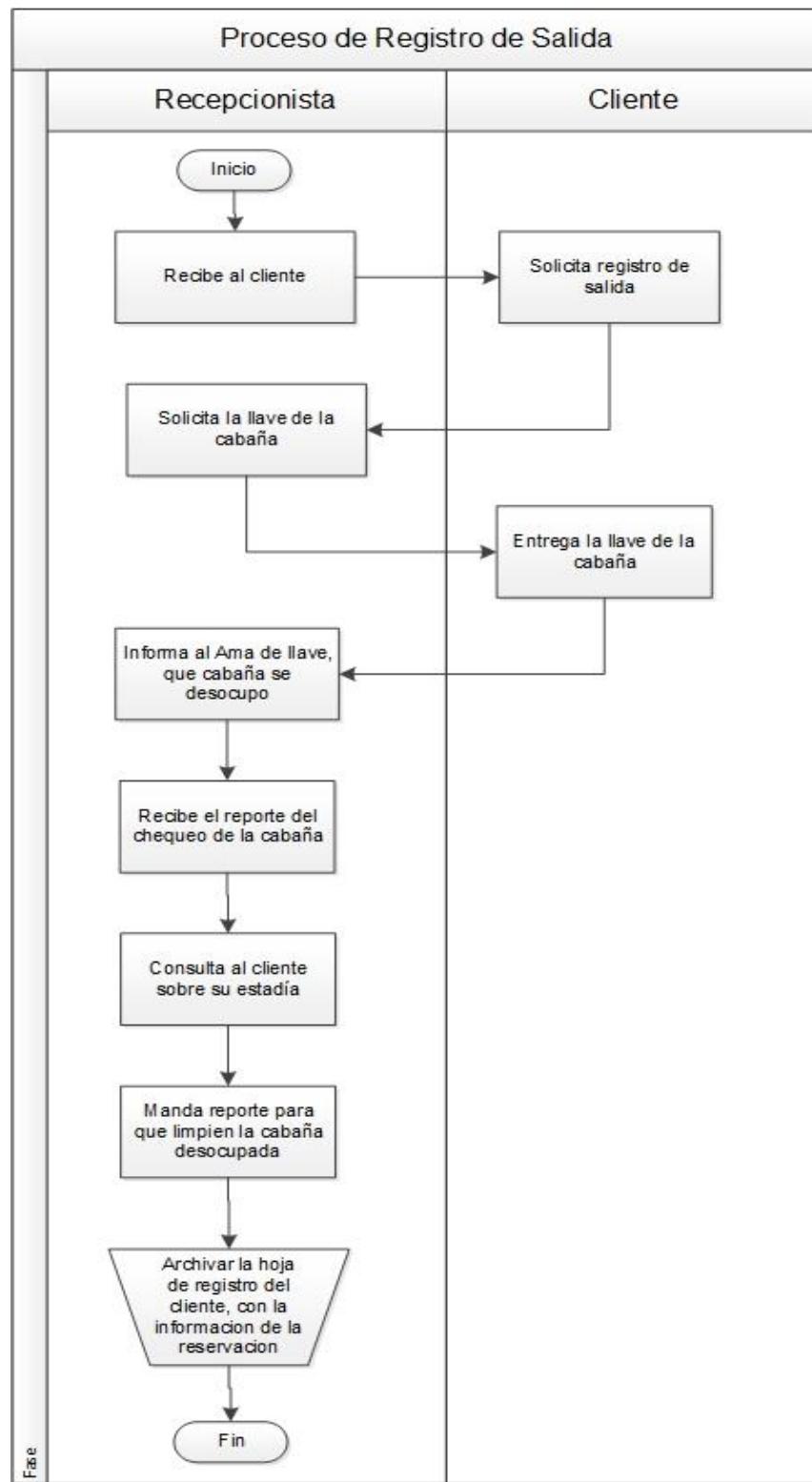
Tabla 30. Propuesta del procedimiento Registro de Salida.

	Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha: 06/05/2023
		Versión 2.0
Instructivo de Procedimiento		
Procedimiento	Registro de Salida	
Paso	Responsable	Descripción de la actividad
--	Inicio	
1	Recepcionista	Verifica, que cabañas realizan el registro de salida
2	Recepcionista	Recibe al cliente
3	Cliente	Solicita el registro de salida
4	Recepcionista	Solicita al cliente la llave de la cabaña
5	Cliente	Entrega llave de la cabaña
6	Recepcionista	Informa a Camarera la salida, para que haga una revisión de los artículos de la cabaña.
7	Recepcionista	Recibe el reporte del chequeo de la cabaña.
8	Recepcionista	Consulta al cliente como estuvo su estadía.
9	Recepcionista	Despide cordialmente al cliente.

Fuente: elaboración propia.

g) Flujo grama de Procedimiento

Figura 13. Propuesta del procedimiento Salida.



Fuente: elaboración propia.

	Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha	06/05/2023	
		Versión	2.0	
Manual de Procedimiento				
3.5.2.7. Procedimiento Facturación Actividad Recreativa				

a) Objetivo del proceso.

Describir el procedimiento de la facturación de una actividad recreativa, con el fin de documentar la manera más eficiente de llevarlo a cabo

b) Políticas.

- ✓ Desde el saludo/consulta de información o compra, se le informa al cliente que debe llegar 10 minutos antes a la actividad que escogió para su preparación y poder iniciar con su actividad con todas las medidas de seguridad.
- ✓ Informarle al cliente la ropa adecuada para las diferentes actividades.
- ✓ El Cliente debe recibir la copia del recibo de la actividad, con el fin de evitar problemas con el encargado de la actividad.

c) Involucrados.

- ✓ Cliente
- ✓ Recepcionista

d) Responsable.

- ✓ Recepcionista.

e) Descripción General.

Este procedimiento da inicio cuando el cliente llega a la recepción del hotel, para solicitar información sobre las actividades recreativas que se brindan.

Una vez que entra a la recepción, el/la recepcionista debe de recibirla con un saludo de bienvenida, posteriormente se le consulta al cliente que actividad recreativa desea realizar, el guía que se encuentra en recepción le brinda información acerca de cada una de las actividades y precio, cuando

el cliente decida qué actividad desea realizar, el/la recepcionista le solicita al cliente los datos para hacerle su factura, posteriormente se le dice al cliente que pase por caja para pagar, el cajero le consulta al cliente como va realizar el pago de la actividad, si en efectivo o por medio de tarjeta. Para finalizar dar el recibo al cliente para que lo firme y luego se despide al cliente, deseándole que disfrute del servicio de la actividad escogida.

f) Propuesta del procedimiento: Facturación de procedimiento.

Tabla 31. Propuesta del procedimiento de facturación actividad recreativa.

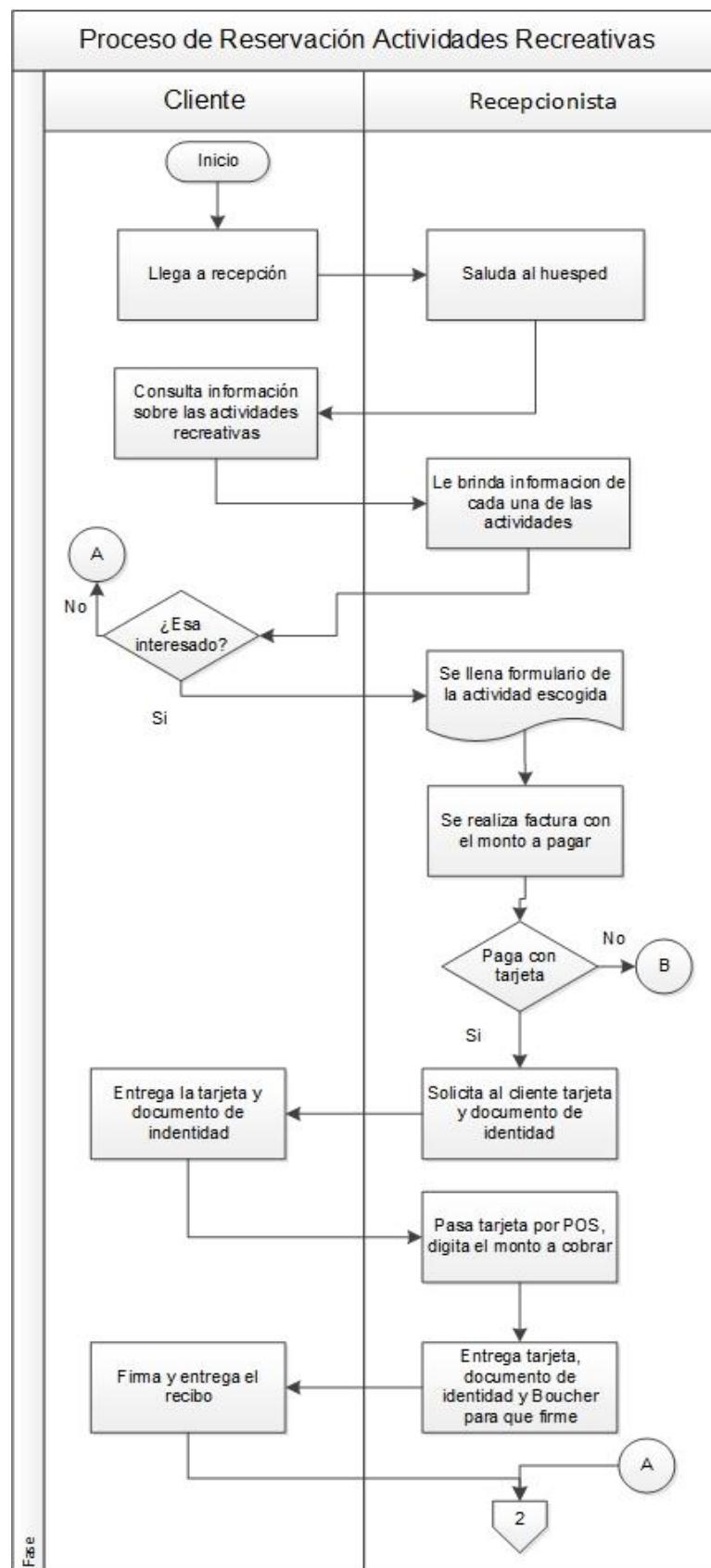
 HOTEL BOUTIQUE	Hotel Boutique Marduk Gardens		Fecha	06/05/2023
			Versión	2.0
	Instructivo de Procedimiento			
Procedimiento		Facturación Actividad Recreativa		
Paso	Responsable	Descripción de la actividad		
--	Inicio			
1	Cliente	Llega a recepción		
1	Recepcionista	Saluda al cliente		
2	Cliente	Consulta información sobre las actividades recreativas		
3	Recepcionista	Le brinda información de cada una de las actividades recreativas y su costo.		
4	Recepcionista	Consulta al Cliente ¿está interesado en alguna actividad en específico? Si: continua No: fin del proceso		
5	Cliente	Si hará reservación		
6	Recepcionista	Se llena formulario de la actividad escogida con los siguientes datos: nombre del Cliente, descripción de la actividad, número de personas a realizar la actividad y monto a pagar		
7	Recepcionista	Entrega factura para pagar.		
8	Cliente	Toma la factura		
9	Recepcionista	¿Paga con tarjeta? Si: Continua No: secuencia # 19		

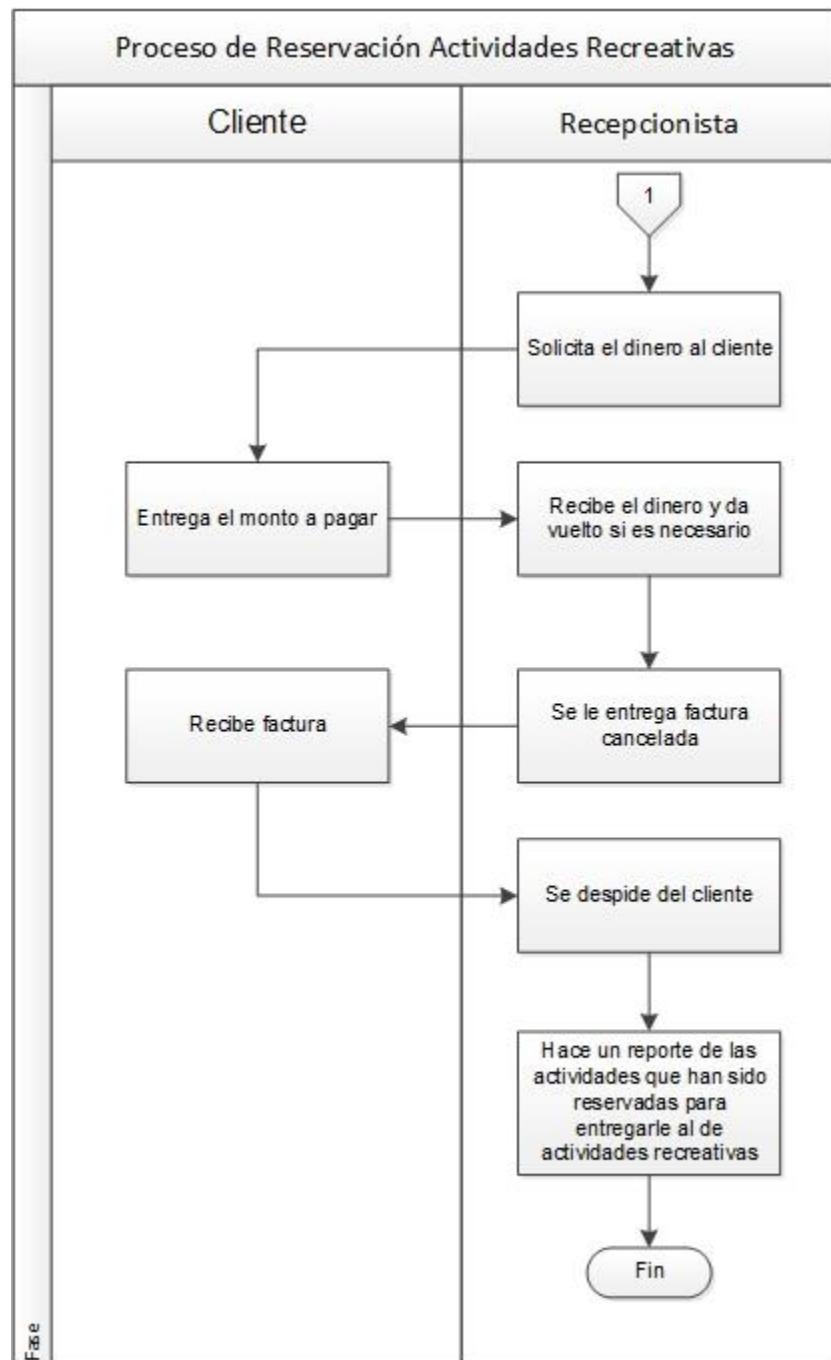
10	Repcionista	Solicita al cliente la tarjeta
11	Cliente	Brinda la tarjeta al cajero
12	Repcionista	Desliza la tarjeta por el POS, digita el monto a cobrar.
13	Repcionista	Devuelve la tarjeta al Cliente
14	Repcionista	Entrega al Cliente el Boucher de la tarjeta para que lo firme
15	Repcionista	Firma y entrega el Boucher de la tarjeta al cajero
16	Repcionista	Solicita el dinero al cliente
17	Repcionista	Recibe del dinero y procede a realizar la cancelación de actividad escogida
18	Repcionista	Da vuelto al cliente en caso de ser necesario.
19	Repcionista	Entrega recibo al cliente
20	Repcionista	Se le especifica que debe guardar el recibo para que se lo presente al responsable de la actividad escogida.
21	Repcionista	Le entrega copia del recibo al recepcionista.
22	Repcionista	Se despide del cliente deseándole que disfrute del servicio de la actividad escogida
24	Repcionista	Hace un reporte de las reservaciones de los diferentes servicios y se le pasa al encargado de cada servicio.

Fuente: elaboración propia.

g) Diagrama de Flujo

Figura 14. Propuesta del procedimiento facturación actividad recreativa





Fuente: elaboración propia.

	Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha	06/05/2023
		Versión	2.0
Manual de Procedimiento			
3.5.2.8. Procedimiento Ciclismo			

a) Objetivo del proceso.

Determinar el procedimiento para la actividad de ciclismo, del Hotel Boutique Marduk Gardens.

b) Políticas.

- ✓ Al Cliente se le debe de informar de cada detalle de la actividad de rapel a realizar. La información que se le brinde al cliente debe ser verídica, cargo que se puede jugar el prestigio de la empresa.
- ✓ El Cliente se compromete a cuidar de los equipos entregados.
- ✓ En esta actividad tiene que estar con un encargado.

c) Involucrados.

- ✓ Cliente
- ✓ Encargado de actividades recreativas

d) Responsable.

- ✓ Encargado de actividades recreativas

e) Descripción General.

Este procedimiento comienza cuando el cliente llega al área de ciclismo y lo recibe el guía encargado y solicita al cliente recibo para verificar que actividad desea realizar, y le explica todo sobre dicha actividad, medidas de seguridad, recorrido, trayectoria, peligros, tiempo para realizar la actividad y se le entrega los equipos a utilizar. Una vez el cliente ha finalizado la actividad, se le consulta que le pareció la actividad y por último se le despide al cliente amablemente.

f) Propuesta del procedimiento: Ciclismo.

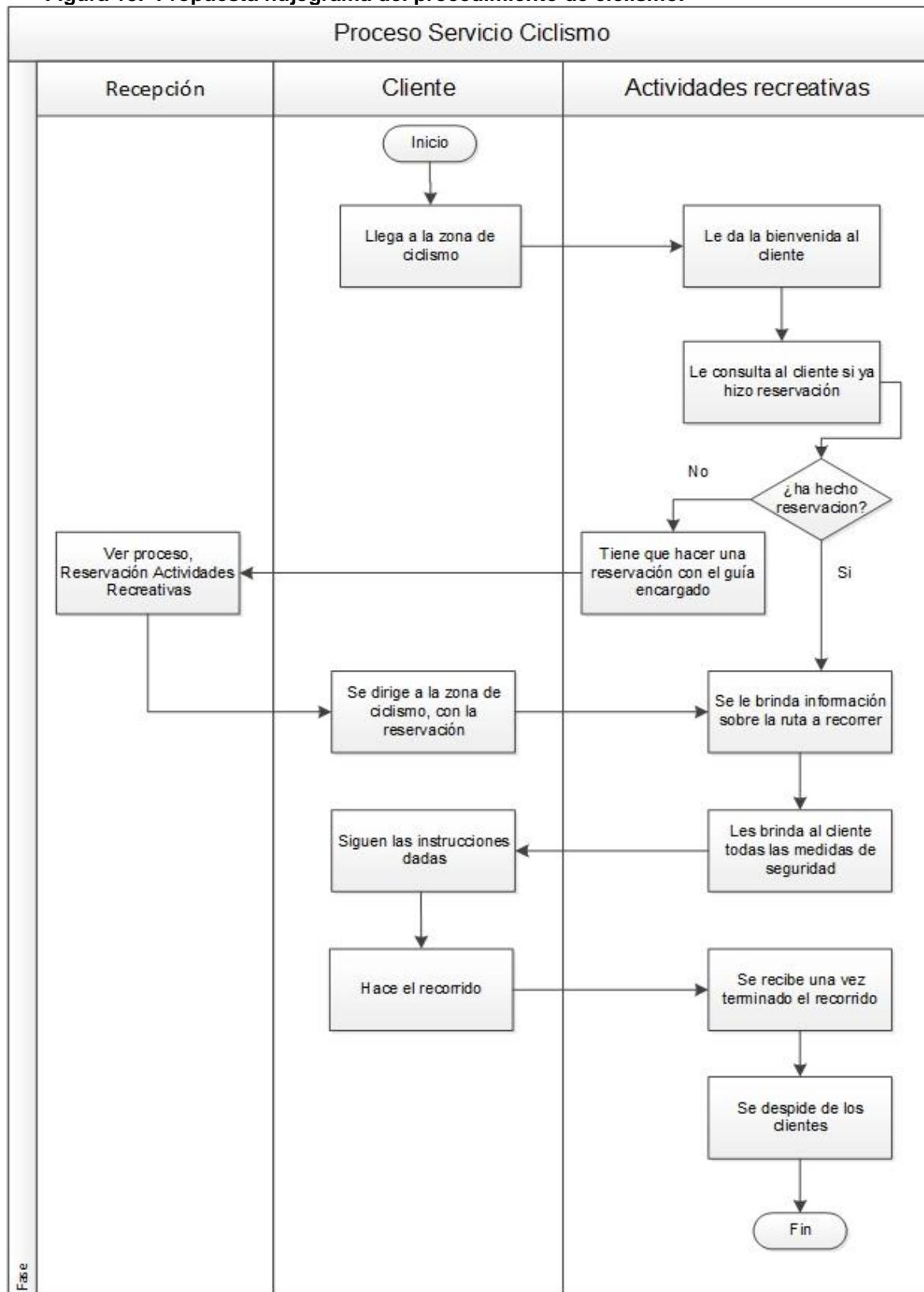
Tabla 32. Propuesta del procedimiento de Ciclismo.

	Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha	06/05/2023
		Versión	2.0
Instructivo de Procedimiento			
Procedimiento	Ciclismo		
Paso	Responsable	Descripción de la actividad	
--	Inicio		
1	Cliente	Llega a la zona de ciclismo	
2	Encargado de actividades recreativas	Da un saludo de bienvenida al Cliente.	
3	Encargado de actividades recreativas	Consulta al cliente si tiene reservado el servicio.	
4	Cliente	Tiene reservación Si: paso 8 No: continua.	
5	Encargado de actividades recreativas	Le indica que debe realizar una reservación para poder hacer uso de esta actividad, que se tiene que dirigir a recepción del hotel	
6	Cliente	Se dirige a recepción	
7	Cliente	Llega a la zona de ciclismo en el horario que hizo la reservación.	
8	Encargado de actividades recreativas	Solicita recibo de pago para la actividad.	
9	Cliente	Muestra el recibo	
10	Encargado de actividades recreativas	Brinda la información acerca de la actividad a realizar medidas de seguridad, recorrido, trayectoria, peligros, tiempo para realizar la actividad.	
11	Encargado de actividades recreativas	Entrega bicicleta.	
12	Encargado de actividades recreativas	Muestra el camino de partida para iniciar el trayecto.	
13	Encargado de actividades recreativas	Una vez finalizado el recorrido se le consulta al Cliente si disfruto la actividad.	
14	Encargado de actividades recreativas	Se despedí con un saludo	

Fuente: elaboración propia.

g) Diagrama de Flujo

Figura 15. Propuesta flujograma del procedimiento de ciclismo.



Fuente: elaboración propia.

	Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha	06/05/2023
		Versión	2.0
Manual de Procedimiento			
3.5.2.9. Procedimiento Rapel			

a) Objetivo del proceso.

Determinar el procedimiento de la actividad de rapel, del Hotel Boutique Marduk Gardens.

b) Políticas.

- ✓ Al Cliente se le debe de informar de cada detalle de la actividad de rapel a realizar. La información que se le brinde al cliente debe ser verídica, cargo que se puede jugar el prestigio de la empresa.
- ✓ El Cliente se compromete a cuidar de los equipos entregados.
- ✓ En esta actividad tiene que estar con un encargado.

c) Involucrados.

- ✓ Cliente
- ✓ Encargado de actividades recreativas

d) Responsable.

- ✓ Encargado de actividades recreativas

e) Descripción General.

Este procedimiento comienza cuando el cliente llega al área de rapel y lo recibe el guía encargado y solicita al cliente recibo para verificar que actividad desea realizar, y le explica todo sobre dicha actividad, medidas de seguridad, recorrido, trayectoria de bajada, peligros, tiempo para realizar la actividad y se le entrega los equipos a utilizar.

Una vez el cliente ha finalizado la actividad, se le consulta que le pareció la actividad y por último se le despide al cliente amablemente.

g) Propuesta del procedimiento: Rapel.

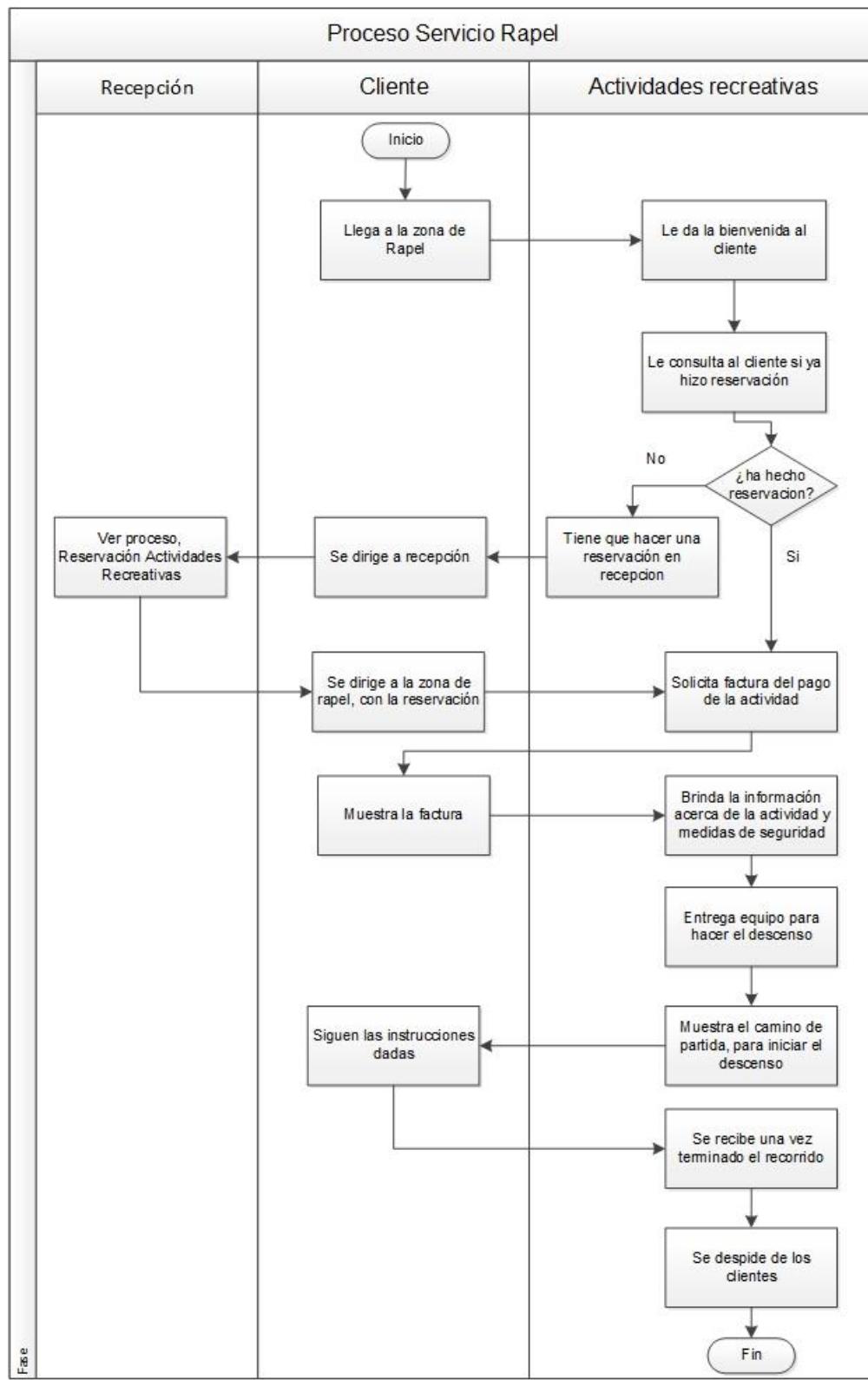
Tabla 33. Propuesta del procedimiento de rapel.

	Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha	06/05/2023
		Versión	2.0
Instructivo de Procedimiento			
Procedimiento	Rapel		
Paso	Responsable	Descripción de la actividad	
--	Inicio		
1	Cliente	Llega a la zona de rapel	
2	Encargado de actividades recreativas	Da un saludo de bienvenida al Cliente.	
3	Encargado de actividades recreativas	Consulta al cliente si tiene reservado el servicio.	
4	Cliente	Tiene reservación Si: paso 8 No: continua.	
5	Encargado de actividades recreativas	Le indica que debe realizar una reservación para poder hacer uso de esta actividad, que se tiene que dirigir a recepción del hotel	
6	Cliente	Se dirige a recepción	
7	Cliente	Llega a la zona de ciclismo en el horario que hizo la reservación.	
8	Encargado de actividades recreativas	Solicita recibo de pago para la actividad.	
9	Cliente	Muestra el recibo	
10	Encargado de actividades recreativas	Brinda la información acerca de la actividad a realizar medidas de seguridad, recorrido, trayectoria, peligros, tiempo para realizar la actividad.	
11	Encargado de actividades recreativas	Entrega equipo.	
12	Encargado de actividades recreativas	Muestra el punto de partida para iniciar el descenso.	
13	Encargado de actividades recreativas	Una vez finalizado el descenso se le pregunta al Cliente si disfruto la actividad.	
14	Encargado de actividades recreativas	Se despedí con un saludo	

Fuente: elaboración propia.

g) Diagrama de Flujo

Figura 16. Propuesta flujograma del procedimiento de rapel.



Fuente: elaboración propia.

	Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha	06/05/2023	
		Versión	2.0	
Manual de Procedimiento				
3.5.2.10. Procedimiento Senderismo				

a) Objetivo del proceso.

Determinar el procedimiento de la actividad de senderismo, del Hotel Boutique Marduk Gardens.

b) Políticas.

- ✓ Al Cliente se le debe de informar de cada detalle de la actividad de rapel a realizar. La información que se le brinde al cliente debe ser verídica, cargo que se puede jugar el prestigio de la empresa.
- ✓ El Cliente se compromete a cuidar de los equipos entregados.
- ✓ En esta actividad tiene que estar con un encargado.

c) Involucrados.

- ✓ Cliente
- ✓ Encargado de actividades recreativas

d) Responsable.

- ✓ Encargado de actividades recreativas

e) Descripción General.

Este procedimiento comienza cuando el cliente llega al área de rapel y lo recibe el guía encargado y solicita al cliente recibo para verificar que actividad desea realizar, y le explica todo sobre dicha actividad, medidas de seguridad, recorrido, trayectoria de bajada, peligros, tiempo para realizar la actividad y se le entrega los equipos a utilizar.

Una vez el cliente ha finalizado la actividad, se le consulta que le pareció la actividad y por último se le despide al cliente amablemente.

f) Propuesta del procedimiento: Senderismo.

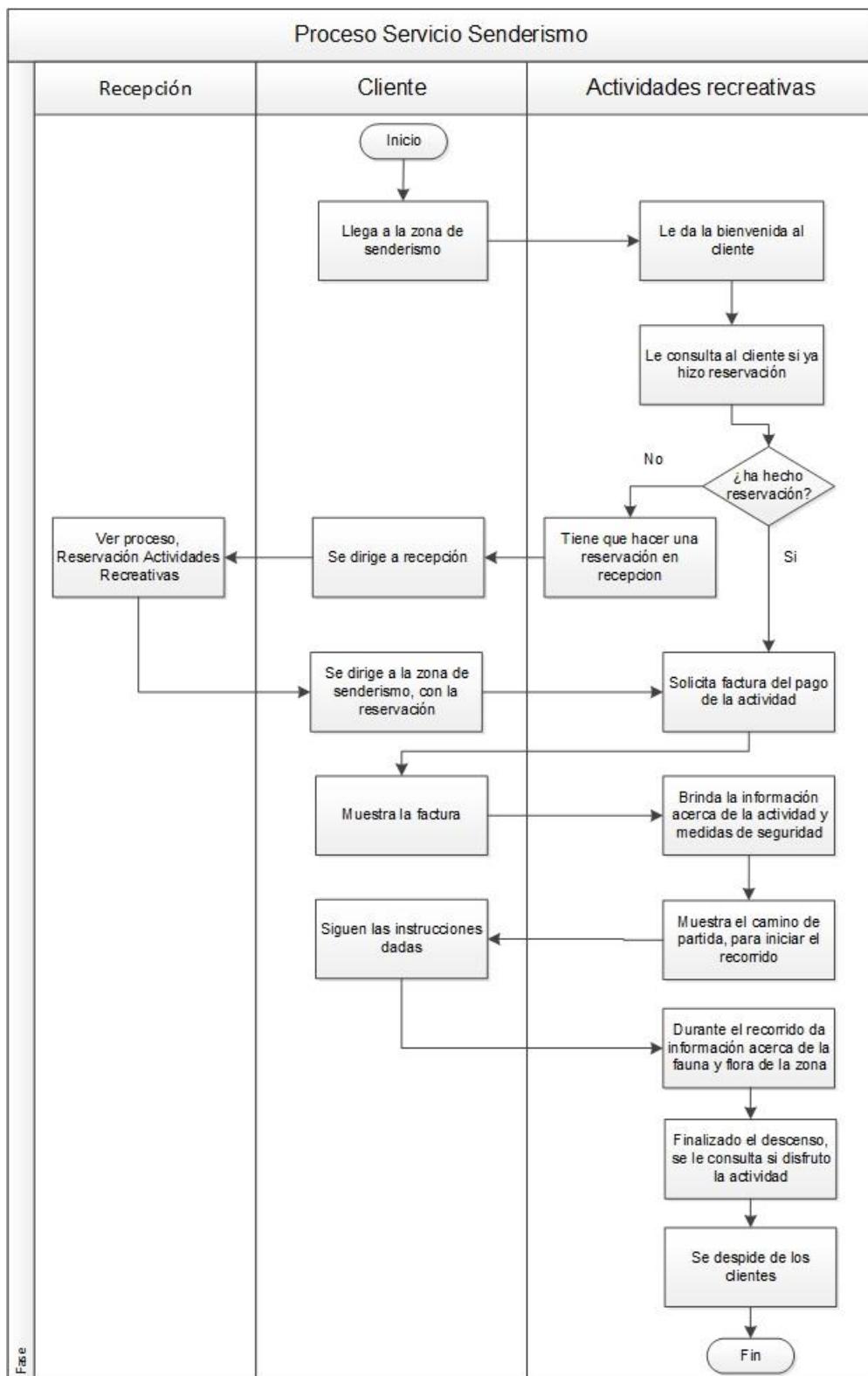
Tabla 34. Propuesta del procedimiento de senderismo.

	Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha	06/05/2023	
		Versión	2.0	
Instructivo de Procedimiento				
Procedimiento			Senderismo	
Paso	Responsable	Descripción de la actividad		
--	Inicio			
1	Cliente	Llega a la zona de senderismo		
2	Encargado de actividades recreativas	Da un saludo de bienvenida al Cliente.		
3	Encargado de actividades recreativas	Consulta al cliente si tiene reservado el servicio.		
4	Cliente	Tiene reservación Si: paso 8 No: continua.		
5	Encargado de actividades recreativas	Le indica que debe realizar una reservación para poder hacer uso de esta actividad, que se tiene que dirigir a recepción del hotel		
6	Cliente	Se dirige a recepción		
7	Cliente	Llega a la zona de ciclismo en el horario que hizo la reservación.		
8	Encargado de actividades recreativas	Solicita recibo de pago para la actividad.		
9	Cliente	Muestra el recibo		
10	Encargado de actividades recreativas	Brinda la información acerca de la actividad a realizar medidas de seguridad, recorrido, trayectoria, peligros, tiempo para realizar la actividad.		
11	Encargado de actividades recreativas	Muestra el punto de partida para iniciar el recorrido.		
12	Encargado de actividades recreativas	Durante el recorrido les va dando una descripción sobre la fauna y flora que hay en la zona.		
13	Encargado de actividades recreativas	Una vez finalizado el recorrido se le pregunta al Cliente si disfruto la actividad.		
14	Encargado de actividades recreativas	Se despedí con un saludo		

Fuente: Elaboración propia.

g) Diagrama de Flujo

Figura 17. Propuesta del procedimiento de senderismo.



Fuente: elaboración propia

	Hotel Boutique Marduk Gardens Manual de Procedimiento 3.5.2.11. Procedimiento Cabalgada	Fecha 06/05/2023	Versión 2.0
---	--	-----------------------------------	------------------------------

a) Objetivo del proceso.

Determinar el procedimiento de la actividad de cabalgada, del Hotel Boutique Marduk Gardens.

b) Políticas.

- ✓ Al Cliente se le debe de informar de cada detalle de la actividad de rapel a realizar. La información que se le brinde al cliente debe ser verídica, cargo que se puede jugar el prestigio de la empresa.
- ✓ El Cliente se compromete a cuidar de los equipos entregados.
- ✓ En esta actividad tiene que estar con un encargado.

c) Involucrados.

- ✓ Cliente
- ✓ Encargado de actividades recreativas

d) Responsable.

- ✓ Encargado de actividades recreativas

e) Descripción General.

Este procedimiento comienza cuando el cliente llega al área de rapel y lo recibe el guía encargado y solicita al cliente recibo para verificar que actividad desea realizar, y le explica todo sobre dicha actividad, medidas de seguridad, recorrido, trayectoria de bajada, peligros, tiempo para realizar la actividad y se le entrega los equipos a utilizar.

Una vez el cliente ha finalizado la actividad, se le consulta que le pareció la actividad y por último se le despide al cliente amablemente.

f) Propuesta del procedimiento: Rapel.

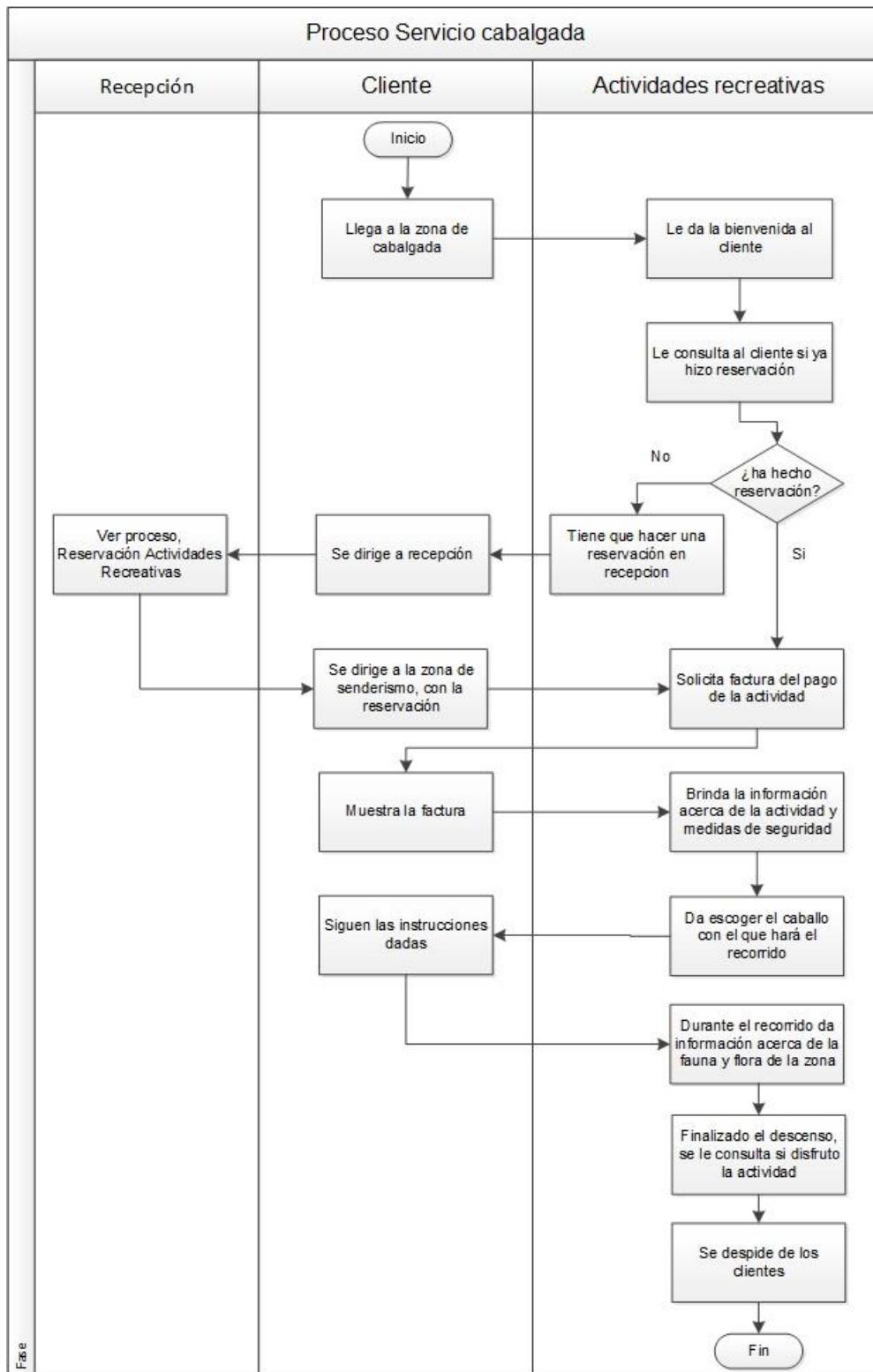
Tabla 35. Propuesta del procedimiento de cabalgada.

		Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha	06/05/2023
		Versión		2.0
Instructivo de Procedimiento				
Procedimiento		cabalgada		
Paso	Responsable	Descripción de la actividad		
--	Inicio			
1	Cliente	Llega a la zona de cabalgada		
2	Encargado de actividades recreativas	Da un saludo de bienvenida al Cliente.		
3	Encargado de actividades recreativas	Consulta al cliente si tiene reservado el servicio.		
4	Cliente	Tiene reservación Si: paso 8 No: continua.		
5	Encargado de actividades recreativas	Le indica que debe realizar una reservación para poder hacer uso de esta actividad, que se tiene que dirigir a recepción del hotel		
6	Cliente	Se dirige a recepción		
7	Cliente	Llega a la zona de ciclismo en el horario que hizo la reservación.		
8	Encargado de actividades recreativas	Solicita recibo de pago para la actividad.		
9	Cliente	Muestra el recibo		
10	Encargado de actividades recreativas	Brinda la información acerca de la actividad a realizar medidas de seguridad, recorrido, trayectoria, peligros, tiempo para realizar la actividad.		
11	Encargado de actividades recreativas	Da escoger el caballo en el que hará el recorrido.		
12	Encargado de actividades recreativas	Muestra el punto de partida para iniciar el recorrido con el caballo		
13	Encargado de actividades recreativas	Una vez finalizado el descenso se le pregunta al Cliente si disfruto la actividad.		
14	Encargado de actividades recreativas	Se despedí con un saludo		

Fuente: elaboración propia

g) Diagrama de Flujo

Figura 18. Propuesta del procedimiento de cabalgada.



Fuente: elaboración propia.

	Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha	06/05/2023	
		Versión	2.0	
Manual de Procedimiento				
3.5.2.12. Procedimiento Limpieza por cambio de Cliente.				

a) Objetivo del proceso.

Definir el procedimiento de limpieza de las cabañas con el fin de obtener una herramienta que permita conocer pasos correctos en la limpieza de las cabañas.

b) Políticas.

- ✓ No se permite el ingreso de personas extrañas a las cabañas.
- ✓ Responsabilidad con las llaves de las cabañas.
- ✓ Estar debidamente uniformada hasta el final de la jornada laboral.
- ✓ Tener buenas relaciones y cooperación entre todos.
- ✓ Debe de realizarse completamente y correctamente la limpieza de las cabañas.
- ✓ Si durante el transcurso de la limpieza de la cabaña se encuentra un desperfecto, se tiene que comunicar a recepción y al Gerente General para su respectiva solución.

c) Involucrados

- ✓ Jefe de servicios generales
- ✓ Lavandería.
- ✓ recepcionista

d) Responsable.

- ✓ Jefe de servicios generales

e) Descripción General.

Este procedimiento inicia cuando jefe de servicios generales recibe un reporte de las cabañas que quedaran desocupados, se dirige con los respectivos utensilios y materiales para la limpieza de esta.

Se procede a limpiar la cabaña, se cambia ropa de cama, se retiran las toallas sucias, se barre y limpia la cabaña, dependiendo de la cabaña se barre el balcón y se procede a sacudir los muebles. Una vez terminado la limpieza de la cabaña se debe informar a la recepcionista el estado de la cabaña.

f) Propuesta del procedimiento: Limpieza por cambio de cliente.

Tabla 36. Propuesta del procedimiento de Limpieza cambio de cliente.

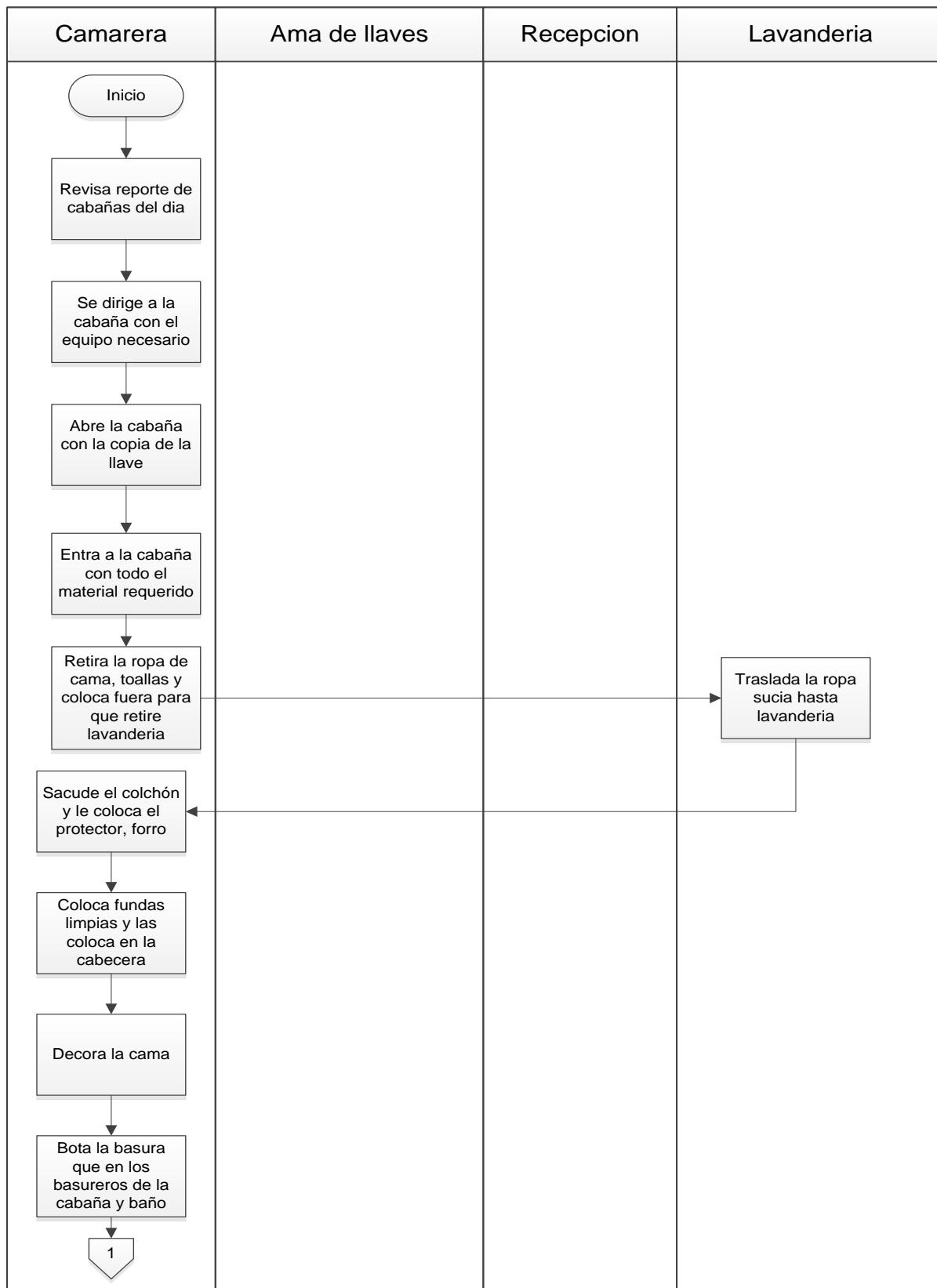
 HOTEL BOUTIQUE	Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha	06/05/2023
		Versión	2.0
Instructivo de Procedimiento			
Procedimiento	Limpieza por cambio de cliente		
Paso	Responsable	Descripción de la actividad	
--	Inicio		
1.	Camarera	Revisa el reporte de las cabañas del día	
2.	Camarera	Dirigirse a la cabaña con el equipo de necesario que requiere para la limpieza de esta, además llevar ropa de cama y toallas limpias para colocarlos en sus respectivas áreas.	
3.	Camarera	Abre la cabaña con la llave	
4.	Camarera	Entra a la cabaña con todo el material requerido.	
5.	Camarera	Retira la ropa de cama, las toallas sucias y los coloca fuera de la cabaña e informa a lavandería para que le retire.	
6.	Lavandería	Traslada la ropa sucia hasta la lavandería	
7.	Camarera	Sacude el colchón y le coloca el protector, el forro, sabana y el edredón	
8.	Camarera	Coloca fundas limpias a las almohadas, las coloca en la cabecera de la cama y sobre el edredón	
9.	Camarera	Decora la cama	
10.	Camarera	Bota la basura que hay en los basureros de la cabaña y baño	
11.	Camarera	Lava las paredes del baño con cloro, restriega con una esponja y agrega un poco de desinfectante para darle olor, una vez terminado enjuagar.	
12.	Camarera	Agregar desinfectante y cloro en el interior del inodoro para lavarlo por dentro con un hisopo y luego limpiar el exterior del	

		inodoro con alcohol
13.	Camarera	Lava el lavamanos con cloro y desinfectante y lo limpia con cloro
14.	Camarera	Limpia y pule el espejo
15.	Camarera	Seca las paredes y el piso del baño con un paño para que no quede residuo de agua y tenga una mejor apariencia.
16.	Camarera	Coloca el champú, acondicionador, jabón, papel higiénico y demás accesorios del baño
17.	Camarera	Coloca una bolsa al basurero del baño.
18.	Camarera	Coloca dos toallas de mano doblados y colgados sobre el colgador.
19.	Camarera	Coloca la alfombra en el piso del baño.
20.	Camarera	Coloca 2 toallas de mano al lado del lavamanos
21.	Camarera	Limpia las ventas por dentro y por fuera.
22.	Camarera	Barre las habitaciones de la cabaña y la terraza si la tiene la cabaña
23.	Camarera	Limpia toda la cabaña con desinfectante y rosea ambientador
24.	Camarera	Retira todos los materiales e instrumentos de limpieza de la cabaña y los coloca fuera de esta.
25.	Camarera	Revisa que la cabaña contenga una caja de klinnex, panfleto con información del hotel
26.	Camarera	Informa a la ama de llaves y a recepción el estado de la cabaña una vez termina la limpieza
27.	Ama de llave	Recibe el estado de la cabaña
28.	Recepción	Recibe el estado de la cabaña y lo ingresa al registro
29.	Camarera	Cierra la puerta y se retira con los materiales e instrumentos hacia el área de lavandería.
	Fin	

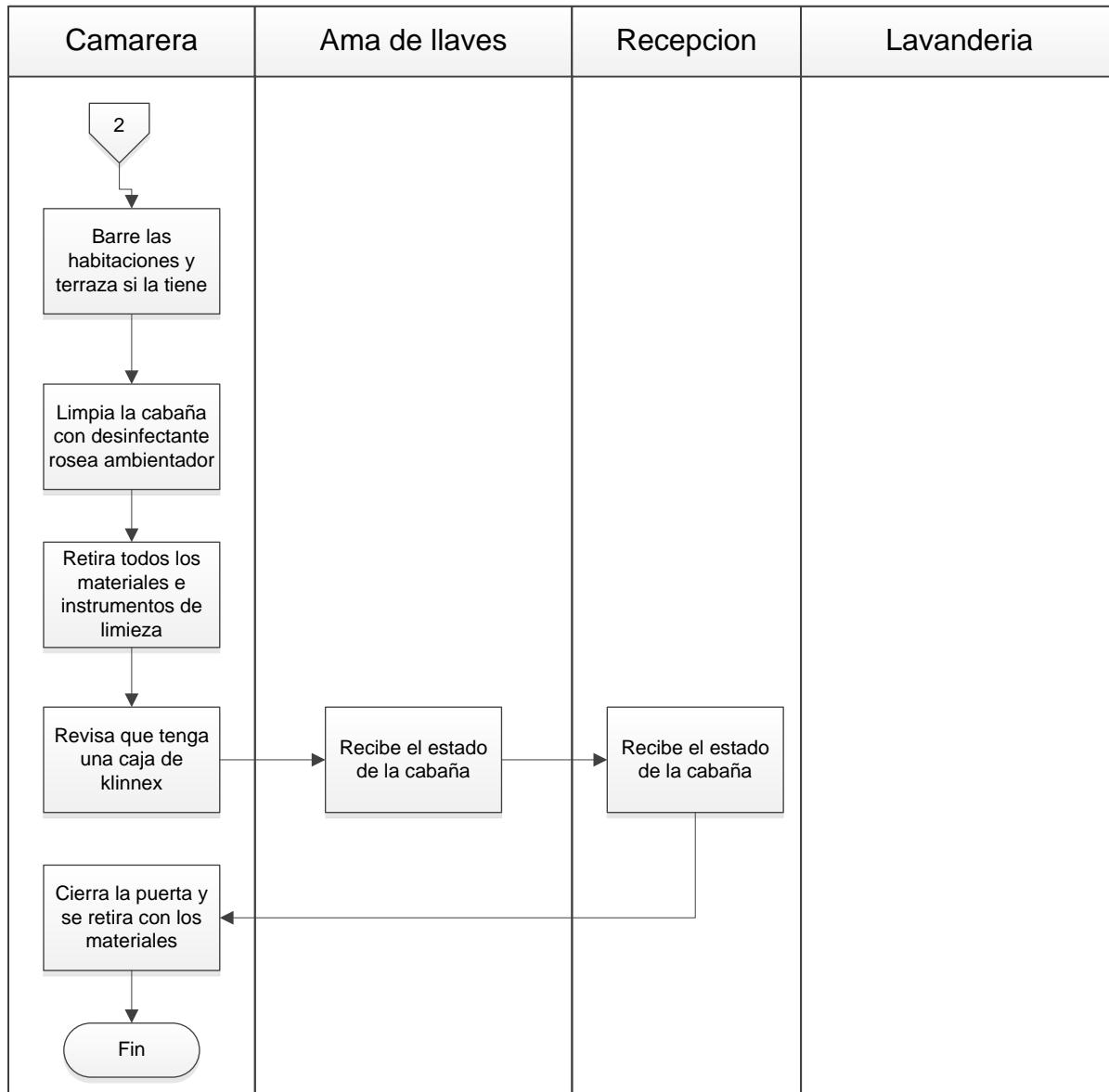
Fuente: elaboración propia.

g) Diagrama de Flujo

Figura 19. Propuesta del procedimiento Limpieza cambio de cliente



Camarera	Arma de llaves	Repcion	Lavanderia
<p>1</p> <p>Lava las paredes del baño con cloro y desinfectante</p> <p>Lava inodoro con cloro y desinfectante</p> <p>Lava el lavamanos con cloro y desinfectante</p> <p>Limpia y pule el espejo</p> <p>Seca las paredes y piso del baño para no dejar residuo</p> <p>Coloca Champú, jabón, papel higienico y demás accesorios para baño</p> <p>Coloca bolsa en el basurero del baño</p> <p>Coloca toallas de mano cerca del lavamanos</p> <p>Coloca alfombra en el piso del baño</p> <p>2</p>			



Fuente: elaboración propia.

	Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha	06/05/2023	
		Versión	2.0	
Manual de Procedimiento				
3.5.2.13. Procedimiento Limpieza diaria Cabaña.				

a) Objetivo del proceso.

Definir el procedimiento de limpieza diaria de las cabañas con el fin de obtener una herramienta que permita conocer pasos correctos en la limpieza de las cabañas.

b) Políticas.

- ✓ No cambiar la ropa de cama a no ser que el cliente lo solicite, o haya pasado más de dos días.
- ✓ Estar debidamente uniformada hasta el final de la jornada laboral.
- ✓ No optar por posiciones incomodas que puedan crear mal entendidos
- ✓ Siempre se debe tocar la puerta antes de entrar a la cabaña.

c) Involucrados

- ✓ Jefe de servicios generales
- ✓ Cliente

d) Responsable.

- ✓ Jefe de servicios generales

e) Descripción General.

Este procedimiento inicia cuando la jefe de servicios generales entra a su jornada, y revisa que cabañas están ocupadas y se dirige con los respectivos utensilios y materiales para la limpieza de esta. Verificar si hay clientes en la cabaña y solicitar permiso para entrar, de lo contrario se retira y regresa después de limpiar otra cabaña, se barre y limpia la cabaña, una vez terminado la limpieza de la cabaña se retira.

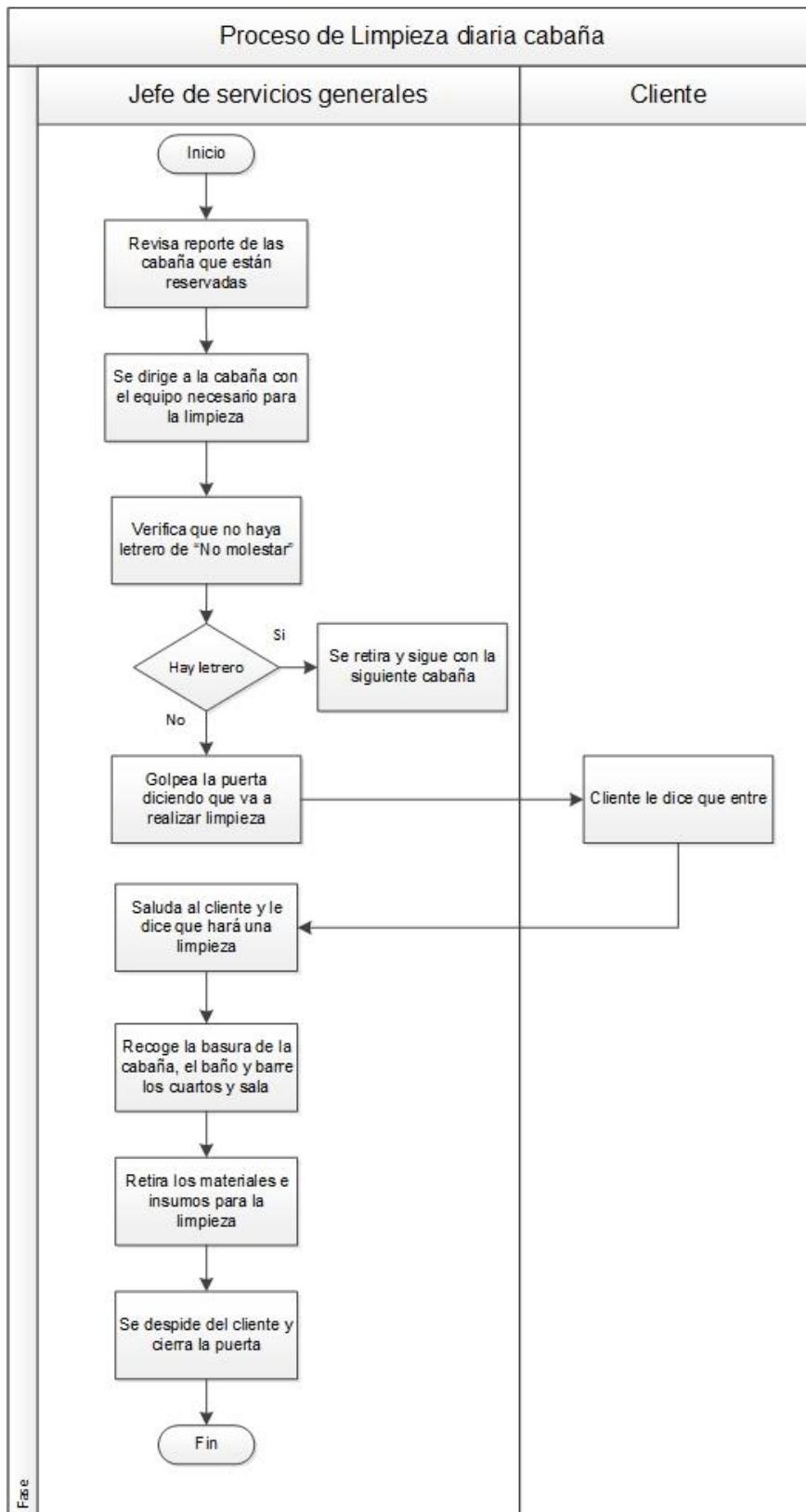
f) Propuesta del procedimiento: Limpieza diaria cabaña.

Tabla 37. Propuesta del procedimiento de limpieza diaria.

 HOTEL BOUTIQUE	Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha	06/05/2023
		Versión	2.0
Instructivo de Procedimiento			
Procedimiento	Limpieza diaria cabaña		
Paso	Responsable	Descripción de la actividad	
--	Inicio		
1.	Jefe de servicios generales	Revisa el reporte de las cabañas del día	
2.	Jefe de servicios generales	Dirigirse a la cabaña con el equipo de necesario que requiere para la limpieza de esta, además llevar ropa de cama y toallas limpias para colocarlos en sus respectivas áreas.	
3.	Jefe de servicios generales	Toca la puerta de la cabaña.	
4.	Jefe de servicios generales	Espera que el cliente le habrá la puerta	
5.	Cliente	Abre la puerta	
6.	Jefe de servicios generales	Saluda al cliente, y le dice que hará la limpieza de la cabaña	
7.	Jefe de servicios generales	Deja pasar a la Camarera.	
8.	Jefe de servicios generales	Sacude la sabana y arregla la cama	
9.	Jefe de servicios generales	Bota la basura que hay en los basureros de la cabaña y baño	
10.	Jefe de servicios generales	Lava las paredes del baño con cloro, restriega con una esponja y agrega un poco de desinfectante para darle olor, una vez terminado enjuagar.	
11.	Jefe de servicios generales	Agregar desinfectante y cloro en el interior del inodoro para lavarlo por dentro con un hisopo y luego limpiar el exterior del inodoro con alcohol	
12.	Jefe de servicios generales	Lava el lavamanos con cloro y desinfectante y lo limpia con cloro	
13.	Jefe de servicios generales	Limpia y pule el espejo	
14.	Jefe de servicios generales	Seca las paredes y el piso del baño con un paño.	
15.	Jefe de servicios generales	Coloca una bolsa al basurero del baño.	
16.	Jefe de servicios generales	Coloca 2 toallas de mano al lado del lavamanos	
17.	Jefe de servicios generales	Limpia las ventas por dentro y por fuera.	
18.	Jefe de servicios generales	Barre la habitación de la cabaña y la terraza si la tiene la cabaña	
19.	Jefe de servicios generales	Limpia toda la cabaña con desinfectante y rosea ambientador	
20.	Jefe de servicios generales	Se despide del cliente	
21.	Jefe de servicios generales	Cierra la puerta y se retira con los materiales e instrumentos hacia el área de lavandería.	
22.	Fin		

g) Diagrama de Flujo

Figura 20. Propuesta del procedimiento de limpieza diaria.



Fuente: elaboración propia.

	Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha	06/05/2023	
		Versión	2.0	
Manual de Procedimiento				
3.5.2.14. Procedimiento Mantenimiento Leve.				

a) Objetivo del proceso.

Describir el procedimiento del mantenimiento de las instalaciones del hotel cuando se detecte un daño, con el fin de que los clientes que se encuentren hospedados tengan una buena comodidad con las instalaciones.

b) Políticas.

- ✓ Llevar el equipo adecuado para dar solución al daño encontrado
- ✓ Estar debidamente uniformada hasta el final de la jornada laboral.

c) Involucrados

- ✓ Jefe de servicios generales
- ✓ Recepcionista
- ✓ Chofer

d) Responsable.

- ✓ Jefe de servicios generales

e) Descripción General.

Este procedimiento inicia cuando jefe de servicios generales encuentra un daño en la cabaña mientras realiza la limpieza y este puede ser leve, como por ejemplo llave de baño en mal estado, cerradura de las puertas en mal estado, algo que no amerita que se cierre la cabaña por horas o días. Se verifica que se tenga las piezas para el cambio de lo contrario se manda al chofer hacer la compra.

f) Propuesta del procedimiento: Modificación de Reservación.

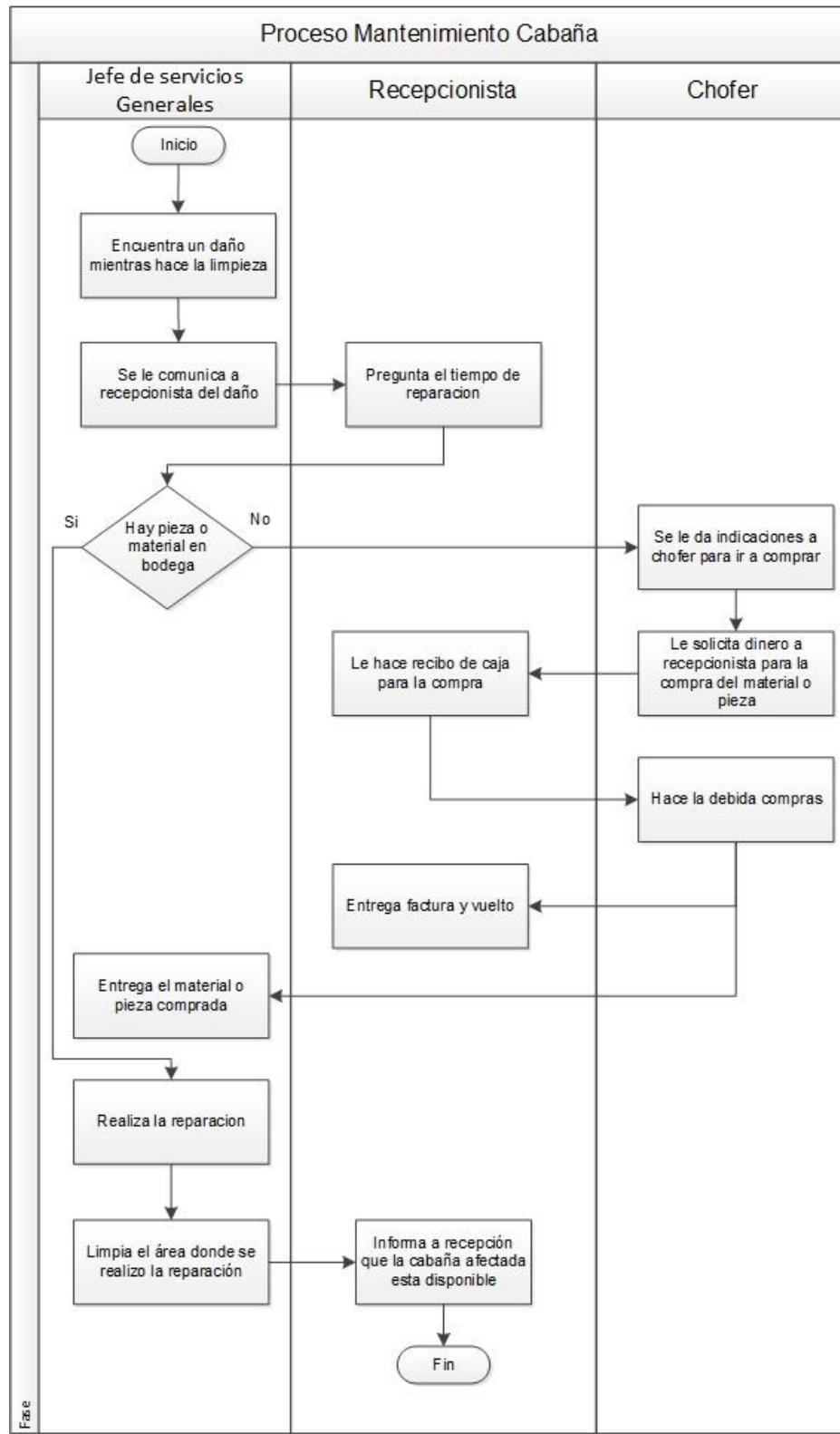
Tabla 38. Propuesta del procedimiento de Mantenimiento leve.

	Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha	06/05/2023
		Versión	2.0
Instructivo de Procedimiento			
Procedimiento	Mantenimiento Leve		
Paso	Responsable	Descripción de la actividad	
--	--	Inicio	
1	Jefe de servicios generales	Encuentra un daño en la cabaña durante la limpieza	
2	Jefe de servicios generales	Se le avisa a recepcionista que se encontró un daño leve en la cabaña	
3	Recepcionista	Pregunta el tiempo de reparación.	
4	Jefe de servicios generales	Si hay en bodega material o la pieza a cambiar, el tiempo es menos de 1 hora.	
5	Jefe de servicios generales	Si no hay la pieza se le da las indicaciones al chofer para ir a comprar la pieza.	
6	Chofer	Recibe las indicaciones y dinero para realizar la compra	
7	Chofer	Le solicita dinero a recepcionista para comprar la pieza o material para la reparación	
8	Recepcionista	Le hace recibo de caja a chofer para la compra	
9	Chofer	Entrega al jefe de servicios generales la pieza comprada	
10	Chofer	Entrega factura y vuelto a recepcionista	
11	Jefe de servicios generales	Realiza la reparación en la cabaña.	
12	Jefe de servicios generales	Limpia el área donde se hizo la reparación	
13	Jefe de servicios generales	Le comunica a recepción que ya se realizó la reparación.	
--	--	Fin	

Fuente: elaboración propia.

g) Diagrama de Flujo

Figura 21. Propuesta del procedimiento Mantenimiento Leve



Fuente: elaboración propia

 Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha 06/05/2023
	Versión 2.0
Manual de Procedimiento	
3.5.2.15. Procedimiento Mejoras en las instalaciones.	

a) Objetivo del proceso.

Describir el procedimiento del mantenimiento de las instalaciones del hotel para hacer mejoras, con el único fin que los clientes tengan óptimas condiciones.

b) Políticas.

- ✓ Llevar el equipo adecuado para realizar las mejoras en las instalaciones.
- ✓ Estar debidamente uniformada hasta el final de la jornada laboral.

c) Involucrados

- ✓ Jefe de servicios generales
- ✓ Gerente General.
- ✓ Reservación

d) Responsable.

- ✓ Jefe de servicios generales

e) Descripción General.

Este procedimiento se realiza cuando el gerente General amerita modernizar las instalaciones del hotel, como puede ser calentador de agua, techo de las instalaciones, ampliar una cabaña o restaurante, cambiar inodoro, regadera. El jefe de servicios general da su opinión en cuanto el tiempo que durara en hacer las mejoras, y en dado que fuera una de las cabañas que se le hiciera la mejora esta le pasaría un reporte al de reservación cuanto tiempo estaría fuera de servicio.

f) Propuesta del procedimiento: Mejoras en las instalaciones.

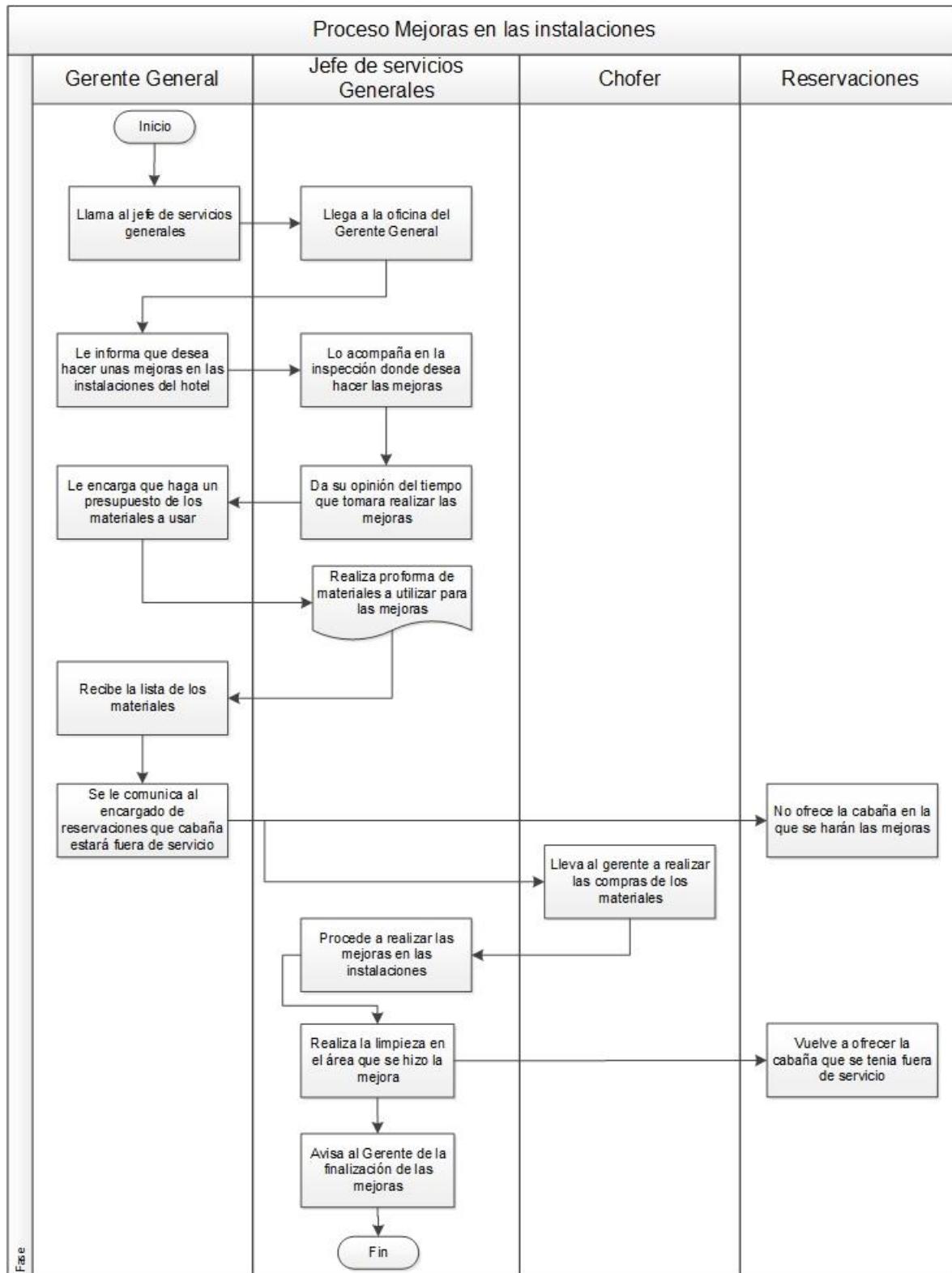
Tabla 39. Propuesta del procedimiento de Mejora en las instalaciones.

	Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha	06/05/2023
		Versión	2.0
Instructivo de Procedimiento			
Procedimiento	Mantenimiento mejoras		
Paso	Responsable	Descripción de la actividad	
--	--	Inicio	
1	Gerente General	Llama al jefe de servicios generales.	
2	Gerente General	Le informa al jefe de servicios generales que desea hacer unas mejoras en las instalaciones del hotel	
3	Jefe de servicios generales	Acompaña al gerente general en la inspección para ver que mejoras desea hacer,	
4	Jefe de servicios generales	Da su opinión en cuanto al tiempo que se tomara hacer las mejoras en determinado lugar de las instalaciones del hotel	
5	Gerente General	Le encarga que haga un reporte con los materiales y tiempo estimado que se tomara hacer las mejoras.	
6	Gerente General	Avisa al encargado de reservaciones en dado caso si la mejora fuera en una cabaña que estaría fuera de servicio mientras se realiza las mejoras.	
7	Reservaciones	No ofrece la cabaña a la que se le harán mejoras en las reservaciones hasta nuevo aviso.	
8	Jefe de servicios generales	Le pasa la proforma de los materiales a ocupar	
9	Chofer	Lleva al Gerente a realizar las compras de los materiales e insumos para realizar las mejoras	
10	Jefe de servicios generales	Procede a realizar las mejoras en las instalaciones.	
11	Jefe de servicios generales	Una vez terminado las mejoras avisa al encargado de reservaciones que la cabaña esta lista para ofrecerse.	
12	Jefe de servicios generales	Avisa al Gerente de las mejoras finalizada en la instalación	
13	Reservaciones	Vuelve a ofrecer la cabaña que se tenía fuera de servicio.	
14	Jefe de servicios generales	Realiza la limpieza donde se hicieron las mejoras.	
--	--	Fin	

Fuente: elaboración propia

g) Diagrama de Flujo

Figura 22. Propuesta del procedimiento de mantenimiento mejoras.



Fuente: elaboración propia.

	Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha	06/05/2023	
		Versión	2.0	
Manual de Procedimiento				
3.5.2.16. Procedimiento Mantenimiento Grave.				

a) Objetivo del proceso.

Describir el procedimiento del mantenimiento de las instalaciones del hotel cuando hay un daño grave.

b) Políticas.

- ✓ Llevar el equipo adecuado para realizar las mejoras en las instalaciones.
- ✓ Estar debidamente uniformada hasta el final de la jornada laboral.

c) Involucrados

- ✓ Jefe de servicios generales
- ✓ Gerente General
- ✓ Reservación

d) Responsable.

- ✓ Jefe de servicios generales

e) Descripción General.

Este procedimiento inicia cuando la Camarera encuentra un daño en la cabaña y observa que es grave, que puede llegar que amerite que se cierre la cabaña por horas o días. Se manda a llamar al de mantenimiento para que verifique la magnitud del daño y tiempo de reparación y si realmente amerita cerrar la cabaña mientras se repara y se le informa al encargado de reservaciones y recepción.

f) Propuesta del procedimiento: Mantenimiento Grave.

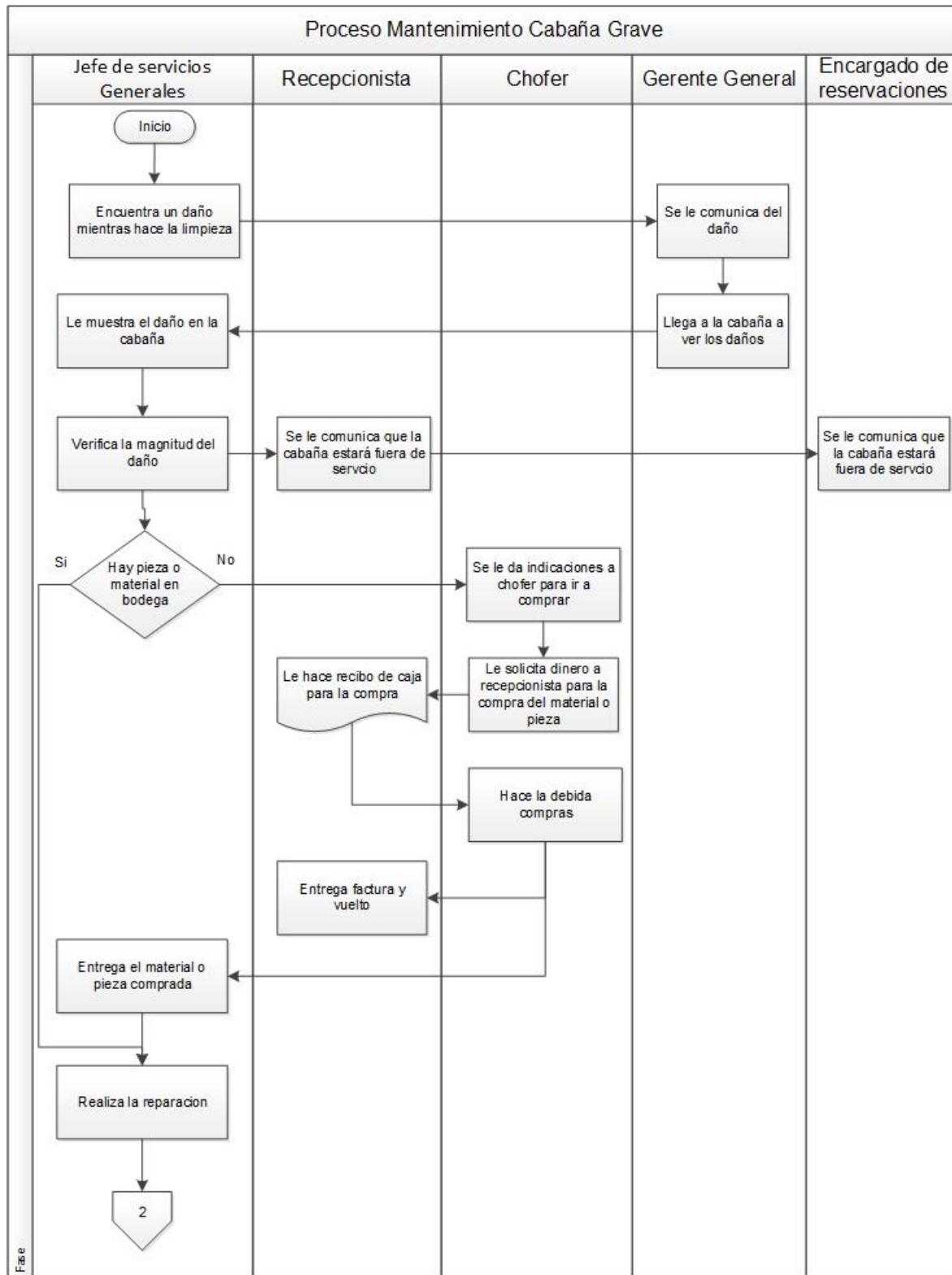
Tabla 40. Propuesta del procedimiento de mantenimiento grave

	Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha	06/05/2023
		Versión	2.0
	Instructivo de Procedimiento		
Procedimiento	Mantenimiento grave		
Paso	Responsable	Descripción de la actividad	
--	--	Inicio	
1	Jefe de servicios generales	Encuentra un daño en la cabaña durante la limpieza	
2	Jefe de servicios generales	Llama al gerente general	
3	Gerente General	Llega a la cabaña	
4	Jefe de servicios generales	Le muestra la ubicación del daño al Gerente General	
5	Jefe de servicios generales	Verifica la magnitud del daño, ve necesario cerrar la cabaña para realizar la reparación.	
6	Jefe de servicios generales	Pasa reporte a la recepcionista	
7	Recepción	Notifica al cliente que la cabaña asignada esta indispuesta y que se le dará otra cabaña	
8	Jefe de servicios generales	Se le comunica al encargado de reservaciones que la cabaña estará fuera de servicio temporalmente	
9	Encargado de reservaciones	No ofrece la cabaña dañada en las futuras reservaciones durante la reparación de la cabaña	
4	Jefe de servicios generales	Si hay en bodega material y las piezas para la reparación se procede.	
5	Jefe de servicios generales	Si no hay material y pieza se le da las indicaciones al chofer para ir a comprar.	
6	Chofer	Recibe las indicaciones y dinero para realizar la compra	
7	Chofer	Le solicita dinero a recepcionista para comprar la pieza o material para la reparación	
8	Recepcionista	Le hace recibo de caja a chofer para la compra	
9	Chofer	Entrega al jefe de servicios generales la pieza comprada	
10	Chofer	Entrega factura y vuelto a recepcionista	
11	Jefe de servicios generales	Procede a realizar la reparación del daño.	
12	Jefe de servicios generales	Limpia el área afectada	
13	Jefe de servicios generales	Avisa a la recepcionista que ya se reparó el daño encontrado.	
12	Jefe de servicios generales	Avisa al encargado de reservaciones que ya se reparó el daño	
13	Jefe de servicios generales	Avisa al gerente general que ya se encuentra reparado el daño encontrado.	

Fuente: elaboración propia.

g) Diagrama de Flujo

Figura 23. Propuesta del procedimiento de mantenimiento graves





Fuente: elaboración propia.

	Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha	06/05/2023	
		Versión	2.0	
Manual de Procedimiento				
3.5.2.17. Procedimiento Preparación de Plato				

a) Objetivo del proceso.

Describir los pasos a seguir para realizar la preparación de un plato, desde que ingresa un orden al área de cocina.

b) Políticas.

- ✓ El plato debe ser preparado con los parámetros específicos de la receta.

c) Involucrados.

- ✓ Mesero
- ✓ Chef
- ✓ Ayudante de cocina
- ✓ Cliente

d) Responsable.

- ✓ Chef

e) Descripción General.

Este proceso inicia con la orden del plato solicitado, donde el chef con ayuda de su ayudante prepara el plato con todas las medidas higiénicas e ingredientes para la preparación del mismo, una vez realizado el plato el mesero lleva la orden al cliente quien solicito.

f) Propuesta del procedimiento: Modificación de Reservación.

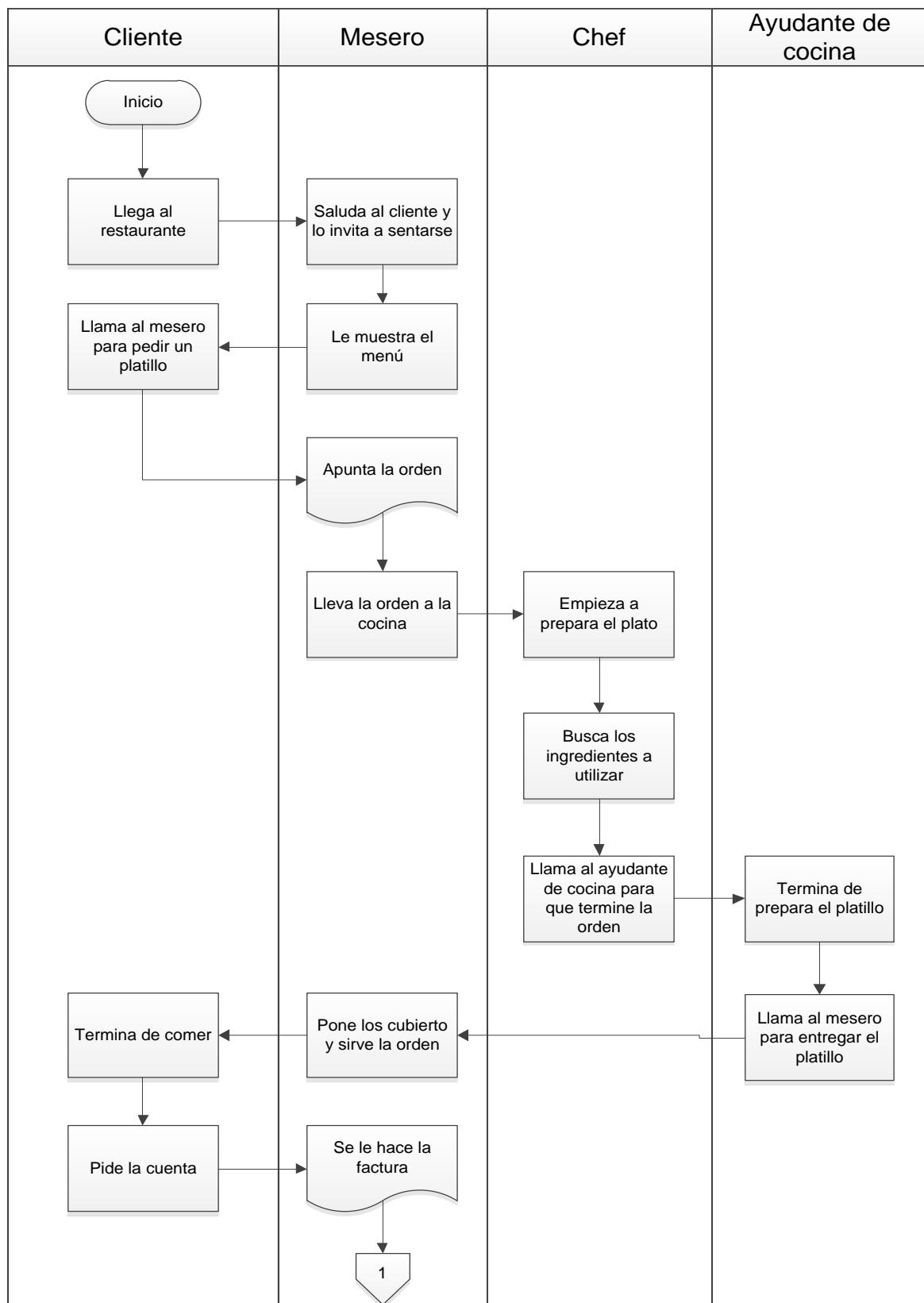
Tabla 41. Propuesta del procedimiento de preparación de plato.

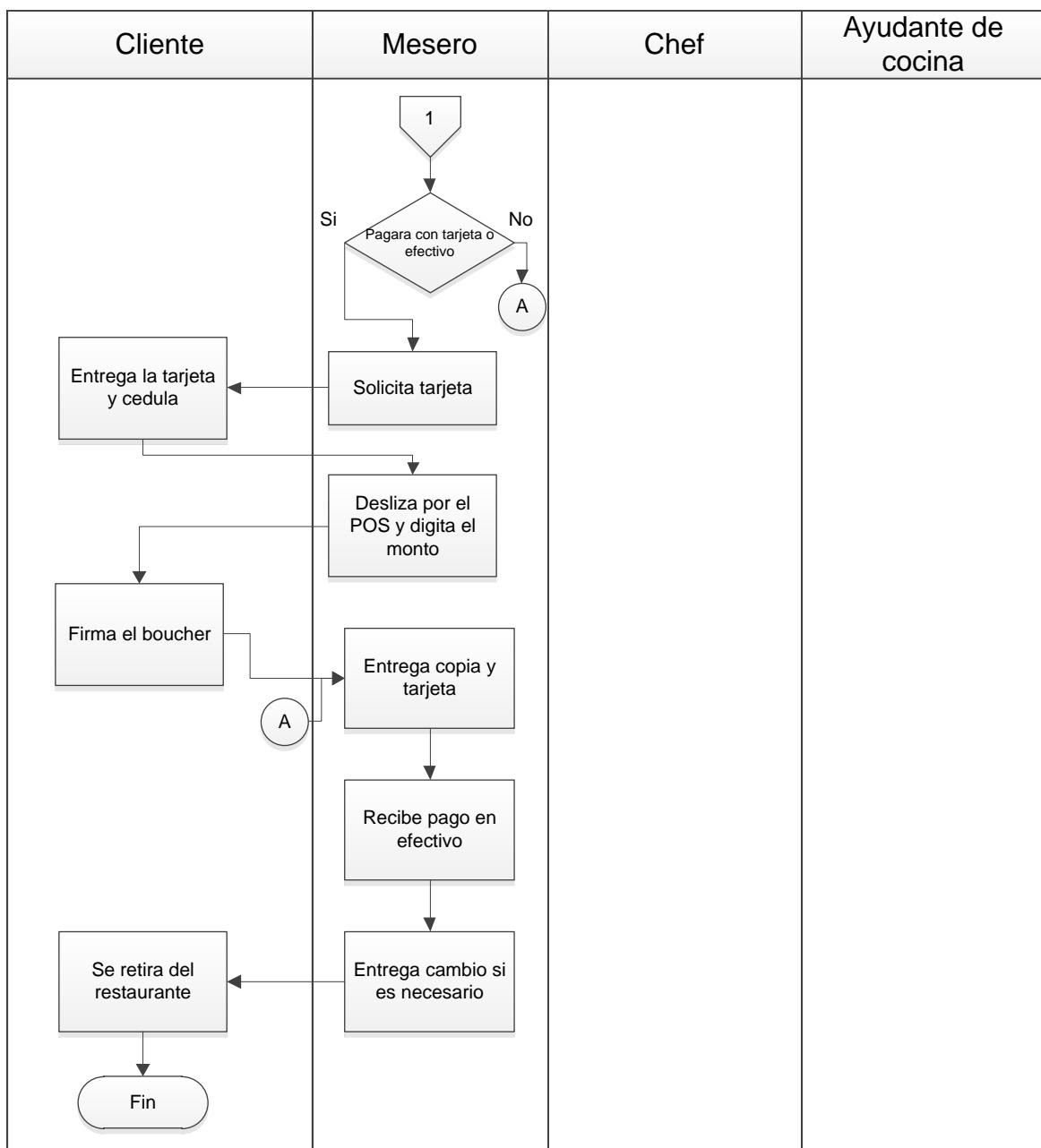
	Hotel Boutique Marduk Gardens		Fecha	06/05/2023
			Versión	2.0
Instructivo de Procedimiento				
Procedimiento	Preparación de Plato			
Paso	Responsable	Descripción de la actividad		
--	--	Inicio		
1.	Cliente	Llega al restaurante		
2.	Mesero	Saluda al cliente y lo invita a sentarse		
3.	Mesero	Le muestra el menú de comida y le da su tiempo para que decida por un plato		
4.	Cliente	Llama al mesero para darle la orden		
5.	Mesero	Apunta la orden		
6.	Mesero	Lleva la orden a la cocina y entrega al chef		
7.	Chef	Empieza a preparar el plato		
8.	Chef	Busca los ingredientes a utilizar		
9.	Chef	Llama al ayudante para que termine la orden		
10.	Ayudante de cocina	Termina de preparar el plato		
11.	Ayudante de cocina	Llama al mesero para entregar el plato preparado		
12.	mesero	Sirve el plato al cliente		
13.	Cliente	Termina de comer		
14.	Cliente	Pide al mesero la cuenta		
15.	mesero	Se le hace la factura		
16.	mesero	¿Pagaría con tarjeta o efectivo? Si: Continua No: Secuencia #22		
17.	mesero	Solicita tarjeta de crédito o débito.		
18.	mesero	Entrega tarjeta		
19.	mesero	Desliza la tarjeta por el POS, digita el monto a cobrar.		
20.	Cliente	Firma baucher de la transacción con su respectiva copia		
21.	mesero	Entrega la copia al cliente junto con la tarjeta de crédito o débito.		
22.	mesero	Recibe el pago en efectivo		
23.	mesero	Entrega el cambio si es necesario		
24.	mesero	Se retira del restaurante.		
**	--	Fin		

Fuente: elaboración propia.

g) Diagrama de Flujo

Figura 24. Propuesta del procedimiento preparación de plato.





Fuente: elaboración propia.

	Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha	06/05/2023
		Versión	2.0
Manual de Procedimiento			
3.5.2.18. Procedimiento Servicio de bebidas			

a) Objetivo del proceso.

Describir los pasos que se deben tomar en cuenta para el correcto funcionamiento y fluidez de los procesos en el bar.

b) Políticas.

- ✓ Mantener en orden los licores y la cristalería
- ✓ Mantener limpia el área del bar

c) Involucrados.

- ✓ Bar-tender
- ✓ Cliente

d) Responsable.

- ✓ Bar-tender

e) Descripción General.

El Bar tender es la persona encargada de servir y preparar bebidas, también responsable de recibir el pago de la bebida, el cliente al sentarse en la barra se le da un menú con las bebidas que se ofrecen y al ordenar una bebida se procede a realizarla con todas las medidas higiénicas, y se le sirve piqueos al cliente para que lo acompañe con la bebida, una vez que el Cliente ha terminado la bebida se le pregunta si desea otra bebida o retira el vaso y darle factura de lo que consumió.

f) Propuesta del procedimiento: Servicio de Bebidas.

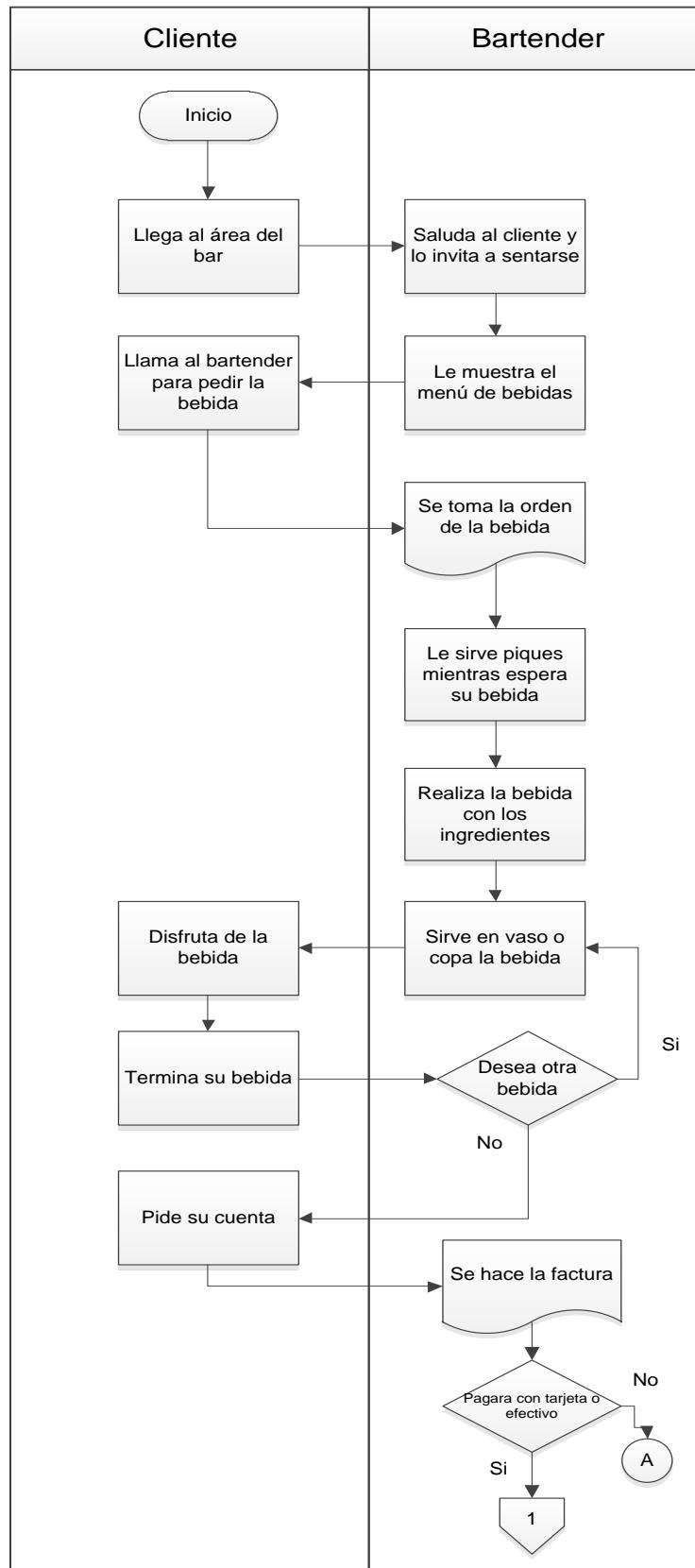
Tabla 42. Propuesta del procedimiento de Servicio de Bebidas

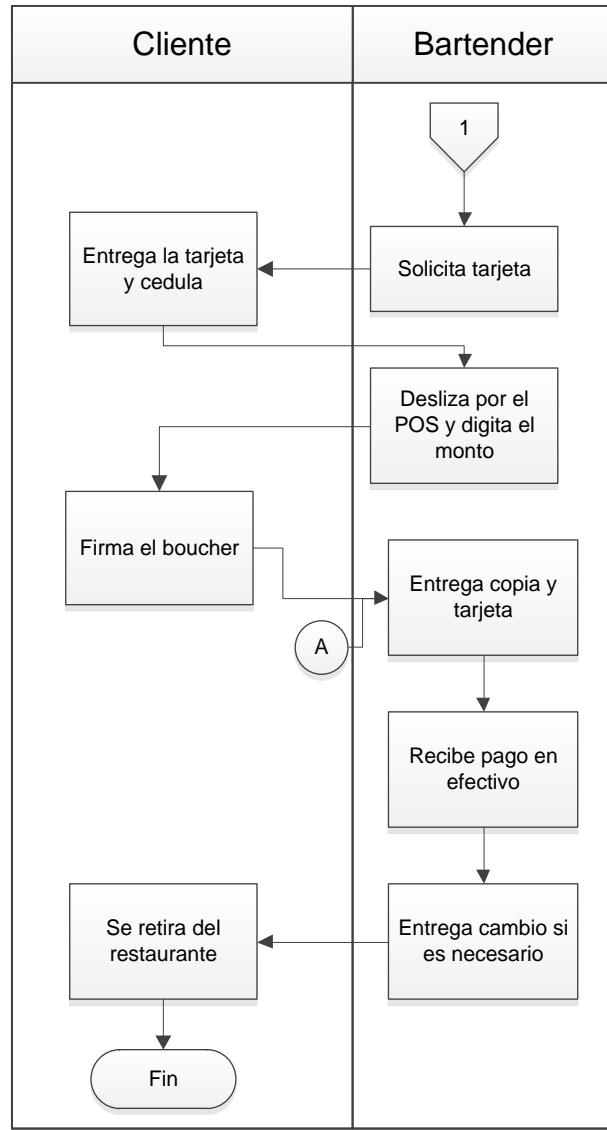
 HOTEL BOUTIQUE	Hotel Boutique Marduk Gardens	Fecha	06/05/2023
		Versión	2.0
Instructivo de Procedimiento			
Procedimiento	Servicio de Bebidas		
Paso	Responsable	Descripción de la actividad	
--	--	Inicio	
1.	Cliente	Llega al área del bar y se sienta en la barra	
2.	Bar-tender	Saluda al cliente	
3.	Bar-tender	Le muestra el menú de bebidas y le da su tiempo para que decida por una.	
4.	Cliente	Llama al Bar-tender para pedirle la bebida.	
5.	Bar-tender	Se toma el pedido	
6.	Bar-tender	Le sirve piques mientras espera su orden.	
7.	Bar-tender	Realiza la bebida con los ingredientes	
8.	Bar-tender	Le sirve en un vaso o copa la bebida	
9.	Cliente	Toma su orden	
10.	Cliente	Termina su bebida	
11.	Bar-tender	Pregunta si desea otra bebida Si: secuencia #8 No: continua	
12.	Cliente	Pide cuenta	
13.	Bar-tender	Se procede al cobro	
14.	Bar-tender	¿Pagaría con tarjeta o efectivo? Si: Continua No: Secuencia #19	
15.	Bar-tender	Solicita tarjeta de crédito o débito.	
16.	Bar-tender	Entrega tarjeta	
17.	Bar-tender	Desliza la tarjeta por el POS, digita el monto a cobrar.	
18.	Cliente	Firma Boucher de la transacción con su respectiva copia	
19.	Cantinero	Entrega la copia al cliente junto con la tarjeta de crédito o débito.	
20.	Cantinero	Recibe el pago en efectivo	
21.	Cantinero	Entrega el cambio si es necesario	
22.	Cliente	Se retira del bar.	
**	**	Fin	

Fuente: Elaboración propia.

h) Diagrama de Flujo

Figura 25. Propuesta del procedimiento preparación de bebidas.





Fuente: elaboración propia.

VII. CONCLUSIONES

Mediante todo lo observado en los procesos que se generan en el Hotel Boutique Marduk Gardens, se encontró un déficit de la estructura organizacional y mediante el análisis se elaboró el Manual de Organización y de Procedimientos donde se especifica todo lo concerniente a los cargos de trabajo y procedimiento, puntuizando los siguientes aspectos:

- El desarrollo de este trabajo permitió la realización del diagnóstico sobre la situación actual de los cargos del hotel, identificando el organigrama vigente, la cantidad de cargos existentes y los que hacían falta.
- Pese a la no existencia de un Manual de Procedimientos, los trabajadores del hotel, manejan adecuadamente los procesos realizados en la misma. Sin embargo, en el caso que algún colaborador ya no ocupe el cargo en la empresa, las labores de inducción y capacitación de sus reemplazos serían más difíciles sin un instrumento como el Manual de Procedimientos.
- Con las fichas ocupacionales definidas se logrará capacitar e insertar de una forma correcta a todo el personal para que conozcan los alcances, limitaciones, funciones, habilidades entre otras cosas que requieren el cargo que están desempeñando dentro de la empresa.
- La estructura organizacional actualizada permitirá que el personal existente y los nuevos contratados tengan presente las líneas de mando que existen en el hotel.
- Con la elaboración del Manual de Organización y de Procedimientos se dota al hotel de un organigrama, fichas ocupacional e igualmente de los procedimientos, que permitirá un mejor funcionamiento y compromiso de cada empleado de sus responsabilidades.

VIII. RECOMENDACIONES

En base a los análisis realizados y presentados en los acápite anteriores se desea precisar las siguientes recomendaciones:

- Actualizar al menos una vez al año el manual de Organización y de Procedimiento elaborado.
- Dar a conocer las funciones de cada cargo y ubicar a vista pública la Misión y Visión del hotel, para que cada trabajador conozca de los principios del Hotel Boutique Marduk Gardens.
- Recomendar al Gerente propietario transmitir los objetivos del manual a los empleados, así como también explicarles individualmente sus responsabilidades y actividades.
- Realizar un análisis de costos de la implementación que incluya el costo de contratar los cargos faltantes Gerente de Operaciones, Marketing Digital, Cajero, Recepcionista, Ama de Llaves Camarera, Lavandería, Jardinería en la planilla, ya que las funciones recaen sobre el Gerente, Reservación y Mantenimiento, lo cual en ciertas ocasiones puede llegar a saturar sus labores y por ende el mejor desempeño en cada una de ellas.

IX. BIBLIOGRAFIA

- Franklin Fincowsky, E. B. y Gómez Ceja, G. (2002).Organización y Métodos: Un Enfoque Competitivo. México, McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos, México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Franklin Fincowsky, E. B. (2009). Organización de Empresas, México. Mc Graw-Hill Interamericana Editores.

REFERENCIAS WEB

- Manual de organización, consultado 03-06-2020, página web El Rincón del Vago: https://html.rincondelvago.com/manual-de-organizacion_2.html
- Suarez, A. (Octubre 04 del 2007).Análisis de Cargo, Recuperado el 30 de mayo del 2020 de <http://analisisdecargo.blogspot.com/2007/09/qu-es-un-anlisis-de-cargo.html>
- Thompson, I. (Enero 12 del 2012).Misión y Visión, Recuperado el 25 de mayo del 2020 de: <https://www.promonegocios.net/empresa/mision-vision-empresa.html>.

X. ANEXOS

Anexo 1. Entrevista aplicada al Gerente Propietario del Hotel Boutique Marduk Gardens.

Objetivo: Recolectar información del hotel acerca de la estructura, dirección y funcionamiento.

1. ¿En qué año se fundó el hotel y cual es significado del nombre?
2. ¿Cómo es la estructura orgánica del Hotel Boutique Marduk Gardens?
3. ¿Cuentan con Misión, Visión y objetivos?
4. ¿están inscritos legalmente?
5. ¿Cuántos Trabajadores laboran el Hotel Boutique Marduk Gardens?
6. ¿Actualmente el Hotel cuenta con algún documento donde se defina la estructura organizacional, las relaciones, responsabilidades, funciones y procedimientos de cada cargo de trabajo?
7. ¿Con que frecuencia surge la necesidad de contratación de nuevo personal?
8. Cuando se necesita contratar nuevo personal, como se hace el proceso de reclutamiento.
9. ¿Qué requisito básico debe cumplir y que documentos debe presentar el personal para su contratación?
10. ¿Cómo se realiza el proceso de selección de personal?
11. ¿Qué tipo de contratación de personal existe actualmente, procesos y tiempo?
12. ¿Cómo es el proceso de integración de los empleados nuevos a las actividades que se realizan en el Hotel?
13. ¿hacen evaluación del desempeño, que técnicas se practican?
14. ¿Cómo se hace el control de asistencia de los trabajadores?
15. ¿Cómo se controla el ausentismo de los trabajadores y que consecuencias genera?

Anexo 2. Cuestionario.

a) Nombre del cargo: _____

b) Nombre y cargo de su jefe inmediato:

c) Nombres y cargos de los subordinados inmediatos:

d) Descripción general del cargo:

e) Describa las actividades que realiza y su frecuencia.

f) Describa las relaciones de coordinación que requiere su cargo con otras áreas o cargos, y ¿para qué se realizan?

Actividades	Frecuencia			
	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual

Anexo 3. Formato de entrevista para la selección de personal.

ENTREVISTA

Nombre: _____

Candidato al cargo de: _____

Entrevistador: _____

Solicitud previamente revisada

1. Platíqueme acerca de usted
2. ¿Por qué se interesó en nuestra empresa?
3. ¿Cómo se enteró de la vacante?
4. ¿Qué experiencia tiene?
5. ¿Por qué dejó su empleo anterior?
6. ¿Cuál es su fuerte? O... ¿Cuál es su mayor fortaleza o habilidad?
7. ¿Cuál es su mayor debilidad?
8. ¿Qué sabe acerca del cargo vacante?
9. ¿Por qué lo deberíamos contratar?
10. ¿Por qué quiere trabajar en esta empresa?
11. ¿Cuáles son sus metas profesionales?
12. ¿Qué busca usted en un trabajo?
13. ¿Qué gana la empresa si te contrata a ti en lugar de a otro candidato? ¿Qué elemento diferencial aportas?

Anexo 4. Contrato Individual de trabajo a término fijo.

CONTRATO DE TRABAJO POR TIEMPO DETERMINADO

Hotel Boutique Marduk Gardens representado por el Periodista Oscar Iban Duarte Dávila, mayor de edad, soltero, Gerente/Propietario del Hotel, en facultad del poder generalísimo que lo inviste para este acto e identificado con cédula de identidad No. 161-180487-0008B en nombre y representación de Hotel Boutique Marduk Gardens, que en lo sucesivo se denominará El Empleador y: _____ mayor de edad, Soltero(a) y del domicilio de la ciudad de _____ e identificado (da) con cédula de identidad No._____ denominado el Trabajador(a), de común acuerdo hemos convenido en celebrar el presente contrato de trabajo por tiempo determinado el cual se regirá por los términos de la cláusulas No. **QUINTA:** Término del contrato.

PRIMERA: Lugar. El trabajador(a) desarrollara sus funciones en el lugar que el hotel determine. Cualquier modificación del lugar de trabajo, que signifique cambio de ciudad, se hará conforme el código de Trabajo.

SEGUNDA: Funciones. El empleador contrata al trabajador(a) para desempeñarse como _____, ejecutando labores como: _____

TERCERA: Elementos de trabajo. Corresponde al empleador suministrar los elementos necesarios para el normal desempeño de las funciones del cargo contratado.

CUARTA: Obligaciones del contrato. El trabajador(a) por su parte, prestara su fuerza laboral con fidelidad y entrega, cumpliendo debidamente las ordenes e instrucciones que le imparta el empleador o sus representantes, al igual que no

laborar por cuenta propia o a otro empleador en el mismo oficio, mientras esté vigente este contrato.

QUINTA: Término del contrato. El presente contrato tendrá un término de duración de _____, pero podrá darse por terminado por cualquiera de las partes, cumpliendo con las exigencias legales al respecto.

SEXTA: Periodo de prueba: Acuerden las partes fijar como periodo de prueba los primeros _____ meses de labores. Durante este periodo las partes pueden dar por terminado unilateralmente el contrato. Este periodo de prueba solo es para el contrato inicial y no se aplica en las prórrogas.

SEPTIMA: Justas causas para despedir. Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el presente contrato por cualquiera de las partes, el incumplimiento o violación a las normas establecidas previamente por el empleador o sus representantes.

OCTAVA: Salario. El empleador cancelara al trabajador(a) un salario mensual de _____ córdobas, moneda corriente (C\$ _____), pagaderos en el lugar de trabajo, el día _____ de cada mes. Dentro de este pago se encuentra incluida la remuneración de los descansos dominicales.

NOVENA: Trabajo extra, en dominicales y festivos. El trabajo suplementario o en horas extras, así como el trabajo en domingo o festivo que correspondan a descansos, al igual que los nocturnos, será renumerado conforme al código laboral, es de advertir que dicho trabajo debe ser autorizado u ordenado por el empleador para efectos de reconocimientos.

DECIMA: Horario. El trabajador se obliga a laborar la jornada ordinaria en los turnos y dentro de las horas señaladas por el empleador, pudiendo hacer este ajustes o cambios de horario cuando lo estime conveniente.

DECIMA PRIMERA: Afiliación y pago a seguridad social. Es obligación del empleador afiliar al trabajador(a) al INSS, autorizando al trabajador el descuento

en su salario, los valores que le corresponda aportar, en la proporción establecida por la ley.

DECIMA SEGUNDA: Prorroga. Si el aviso de no prorrogar el contrato no se da o se da con una anticipación menor a treinta (30) días, el contrato se prorroga por un periodo igual a la inicial, siempre que subsistan las causas que lo originaron y la materia del trabajo.

DECIMA TERCERA: Modificaciones. Cualquier modificación al presente contrato debe efectuarse por escrito y anexarse a este documento.

DECIMA CUARTA: Efectos. El presente contrato reemplaza y deja sin efecto cualquier otro contrato verbal o escrito, que se hubiera celebrado entre las partes con anterioridad.

Se firma por las partes, el día _____ del mes _____ de _____.

EMPLEADOR

Cedula No.

TRABAJDOR(A)

Cedula No.

Anexo 5. Higiene y Seguridad Laboral.

Todo establecimiento debe poseer una normativa de higiene y seguridad, cuyo propósito es prevenir que los trabajadores padecan de repercusiones futuras a lo largo de su vida laboral por las actividades emanadas por sus funciones. Lo que garantizara condiciones personales y materiales, capaces de mantener el nivel de salud de los empleados.

Seguridad

Conjunto de medidas destinadas a proporcionar bienestar, seguridad a los huéspedes y a sus pertenencias, al minimizar los posibles riesgos debidos a condiciones inseguras de la instalación. Estas medidas preventivas deben revisarse con frecuencia para evitar la rutina, que vuelve obsoletos los planes. El plan de prevención de robos incluye:

- a) Control de entrada y salida de personal/vehículos.
- b) Estacionamiento.
- c) Ronda por los terrenos del hotel y por el interior de la misma. Registro de máquinas equipos y herramientas.

Estas medidas representan seguridad, tranquilidad, confianza para el cliente, para el hotel representa reducción de costos por pérdidas económicas y sociales, mejora su imagen, incrementa la productividad y aumenta a la rentabilidad del mismo, la seguridad se trabaja por medio de una serie de políticas que debe establecer el hotel.

Higiene

La seguridad y la higiene trabajan igualmente cuando se trata de preservar la salud e integridad física de las personas, tanto internos como externos. En el caso de las personas internas son los huéspedes y trabajadores estos están expuestos a una serie de situaciones que conllevan un peligro directo o indirecto, por lo que

es importante establecer principios y normas sobre higiene, cuyo control debe considerarse prioridad en el hotel.

Los factores básicos de la higiene son el orden y la limpieza, puesto que el desorden lleva a situaciones que trae consigo una serie de enfermedades y riesgos laborales. El cuidado constante y especial a los aspectos de limpieza e higiene proporciona una buena imagen al hotel. Producen en el cliente un efecto de tranquilidad, bienestar y de seguridad.

1. La limpieza inicia lo más temprano posible, área de entrada principal, servicio sanitario públicos, cabañas, restaurante, cristalería, cocina, área verde.
2. Las sábanas, toallas, cortinas, manteles se lavarán con detergentes y desinfectante en lavadora.
3. En los baños se lavará la cerámica de la pared, limpiará el desagüe, tapón de la bañera y el lavamanos, limpiar el espejo, el sanitario por dentro, por fuera, la tapa, bisagras, palanca y al terminar secar lo anterior.
4. En el área del restaurante se deberá lavar la cristalería y cubiertos una vez utilizado por el cliente, limpiar bodega de los alimentos, mantenedora, refrigeradora, los manteles y cortinas se le deberá de entregar a lavandería.

Recepción y Gerencia

La recepción y gerencia es un salón destinado al trabajo y recepción de los clientes al hotel. Existen muchas formas de distribuir el espacio en una oficina según la función y cuántas personas albergara dentro del mismo lugar

Orden y Limpieza

1. Los artículos pesados deben colocarse en los estantes bajos.
2. Cerrar los cajones de los escritorios o archivos luego de usarlos, abrir o cerrar con cuidado cualquier tipo de puerta.

3. Cuando se necesite alcanzar algún objeto que se encuentre en un estante alto, evitar subir a una silla, cajón u objeto similar, utilice una escalera de doble hoja.
4. No dejar al alcance de la mano objetos punzantes o filosos. Guardar en recipientes seguros.
5. No dejar objetos de vidrio en los bordes de escritorios o mesas.
6. Abrir de a uno los cajones en las cajoneras o archivos.
7. No amontone cajas, papeles u otros objetos de cierto peso en los escritorios.
8. Limpie inmediatamente los líquidos derramados, recoja papeles, clips, gomas, lápices etc.

Elementos y Equipos Eléctricos

1. No sobrecargar enchufes, evite el uso de triples.
2. Para desconectar un cable de un enchufe tire de la ficha, no del cable.
3. Si se detecta un problema en la instalación, o en algún equipo, dar aviso al personal de mantenimiento, no repare por su cuenta ningún equipo eléctrico.
4. Evite colocar objetos sobre los aparatos eléctricos.

Prevención de golpes y caídas

1. No dejar cables en el suelo.
2. Mantener los pasillos libres de objetos que puedan provocar caídas del personal o de los clientes.
3. No amontonar materiales que obstaculicen el paso.
4. No correr en las instalaciones, aunque esté apurado.
5. Los pisos desiguales y las alfombras deterioradas pueden provocar tropiezos al igual que los pisos lisos o encerados. Tener precaución en estos casos.
6. Colocar los cestos de residuos donde no entorpezcan el paso.

Ergonomía Posiciones Postulares y Fatiga Visual

1. Ajustar el teclado de la computadora personal para que pueda trabajar con las muñecas en posición neutral, manteniendo los dedos descansando sobre las teclas base del teclado y los hombros descansados. Las muñecas y los antebrazos del empleado deben estar en línea recta y más o menos paralelos con el piso.
2. Al trabajar sentado durante toda la jornada laboral procurar cambiar de posición de vez en cuando y levantarse del puesto varias veces, aunque sea para estirarse por un momento.
3. Ajustar la altura de la silla adecuadamente. Debe poder alcanzar el trabajo estirándose e inclinándose lo menos posible.
4. Ajustar la pantalla para un mínimo de brillo (reflejo de luz) y el mejor contraste.
5. Posicionar el monitor a la altura de sus ojos o un poco más abajo, delante de ellos, no hacia un lateral.
6. Si se utilizan anteojos colocar el monitor lo suficientemente bajo para que pueda leerlo sin tener que inclinar la cabeza hacia atrás.
7. La distancia entre el operador y el monitor debe ser tal que permita poder leer fácilmente sin tener que inclinarse hacia delante o hacia atrás para enfocar.

Restaurante

Tiene 3 áreas principales en las operaciones del servicio de alimentos y bebidas que son:

1. El área de preparación de los alimentos.
2. El área de servicio de los alimentos.
3. El área de preparación de las bebidas.

Normas de higiene

1. Antes de cocinar y realizar las bebidas hay que lavarse las manos con agua y jabón y secarse bien.
2. Ponerse el delantal.
3. No utilizar anillos, pulseras, relojes, etc.
4. El chef y ayudante de cocina deben colocarse un gorro malla en la cabeza.
5. Antes de comenzar a cocinar y bebidas limpiar la mesa con un trapo humedecido.
6. No se debe probar comidas con los dedos, hay que utilizar una cuchara y lavarla después de usarla.
7. Después de cocinar limpiar con agua y jabón todos los utensilios y las mesas que se han utilizado.
8. Una vez retirado el vaso o copa lavar, secar y guardar en su sitio.
9. Guardar en su sitio todos los utensilios y los alimentos que se han utilizado.
10. No estornudar sobre los alimentos y bebidas.
11. Después de estornudar lavarse las manos.
12. No tocarse la nariz

Normas de seguridad

- Nunca dejar mangos, sartenes, ollas, cuchillos, vasos o copas fuera del borde de la mesa.
- Nunca correr en la cocina.
- No tocar las placas cuando estén encendidas porque podrías quemarte.
- Utilizar las manoplas antes de sacar algo del horno.
- Secar bien las manos antes de usar aparatos eléctricos.
- Antes de salir de la cocina comprobar que los aparatos eléctricos estén apagados.

Contenido del Botiquín de Primeros Auxilios

Como el hotel tiene bajo a su cargo muchos clientes y trabajadores, debe mantener un botiquín de primeros auxilios que debe contener:

- ❖ Guía sobre primeros auxilios.

- ❖ Vendas adhesivas color azul, detectables.
- ❖ Parche estéril para ojos, con venda
- ❖ Venda triangular estéril
- ❖ Alfileres de seguridad
- ❖ Vendas estériles de tamaño mediano
- ❖ Crema antiséptica
- ❖ Dediles de plástico azul, mixtos
- ❖ Solución para ojos
- ❖ Aspirinas
- ❖ Tijeras de acero inoxidable
- ❖ Pinzas de acero inoxidable (para extraer astillas)
- ❖ Venda adhesiva a prueba de agua
- ❖ Cinta adhesiva elástica
- ❖ Hisopos
- ❖ Pomada para quemaduras
- ❖ Paquetes de algodón estéril
- ❖ Vendaje ajustable
- ❖ Venda con grasa de parafina

Anexo 6. Fotos de las Instalaciones y Actividades Recreativas

Hospedaje: cada cabaña tiene una infraestructura diferente, donde se podrá disfrutar de un lugar confortable, placentero y pacífico.

Cabaña 1 – La Flor de Pino Esta cálida cabaña ubicada en medio del bosque, edificada en su totalidad con Madera de Pino y Roble, cuenta con un ambiente, sala, un ático, un hermoso baño, terraza, es ideal para pasarla en familia o grupo de amigos.



Cabaña 2 – La Orquídea Ubicada en la mejor ladera de la montaña, esta acogedora cabaña de dos pisos, edificada en su totalidad con Roble y Pino, es ideal para parejas o familia, cuenta con dos ambientes y un hermoso balcón.



Cabaña 3 – La Sierra Ubicada en la Cumbre de la Montaña, esta confortable cabaña de dos pisos edificada en su totalidad con maderas preciosas de Roble y Pino, es ideal para parejas o familia, cuenta con dos ambientes y un hermoso balcón.



Cabaña 4 – La Luciérnaga Esta cabaña de un solo piso y es la más espaciosa de todas, se encuentra escondida entre árboles, cuenta con un ambiente, sala, un hermoso baño, una terraza amplia al aire libre, es ideal para pasarla en Familia o con Grupo de amigos.



Restaurante: una atmósfera elegante y perfecta en el restaurante es recreada por el sonido de los pájaros y la selecta música instrumental, el chef prepara deliciosa comisa nicaragüense, gran variedad de platos internacionales y si uno desea le prepara comidas rápidas.



Actividades Recreativas





Índice

Índice	1
Sobre el Hotel	2
Misión	2
Visión	2
Antecedentes del Manual Operativo	3
Áreas de Trabajo Identificadas	4
1. Gerencia General	4
1.1 Administración de Operaciones	4
1.2 Promoción y Ventas	5
1.3 Atención a Huéspedes	5
2. Área de Restaurante	6
3. Área de Actividades y Protocolo	6
4. Área de Logística y Mantenimiento	7
5. Área de Jardinería	8
6. CEIMEMG	8
ORGANIGRAMA	9



Sobre el Hotel

Marduk Gardens Hotel Boutique es un hotel de montaña que conserva un perfil de resguardo y retiro espiritual, abriendo una conexión con el arte y la naturaleza, así como el desarrollo de programas de investigación y preservación de recursos ecológicos de nuestra zona basados en estudios y monitoreo científicos.

Se encuentra ubicado a 140 kilómetros de Managua y a unos 15 kilómetros antes de llegar a la ciudad de Estelí, a 1,350 metros sobre el nivel del mar en la cumbre de la reserva de El Tisey-Estanzuela. El hotel ofrece una capacidad de albergue para 22 personas, las cuales se pueden distribuir en cuatro cabañas. Nuestra arquitectura basada en viviendas tipo alpinas están lujosamente decoradas en su interior. Cuentan con un estilo *vintage*, cada una tiene un área de 50 mt², habitaciones espaciosas, balcón principal, un hermoso baño, espejo y ducha con agua caliente.

Parte de las instalaciones son: Restaurante Casa Roble con capacidad para 30 personas, Plataforma de Yoga con vista, miradores y terrazas para relajación, huerta bio-intensiva, senderos contemplativos, corrales, áreas de juegos para adultos y niños.

Misión

Ofrecer un sitio de de albergue, resguardo y desarrollo espiritual, servicios de hotelería y actividades en la naturaleza con alto impacto económico para la comunidad y bajo impacto ambiental. El proyecto también cuenta con una rama científica importante, cuyo objetivo es facilitar la investigación ambiental y biológica, para misiones nacionales e internacionales, a través de los servicios de CEIMEMG.

Visión

Para el 2020 ser el referente en cuanto a destinos para prácticas meditativas y de yoga en ambientes de montaña del norte de Nicaragua. CEIMEMG será el referente para programas educativos internacionales en los campos de investigación biológica y ambiental, en el área norte de Nicaragua.



Antecedentes del Manual Operativo

(NECESIDAD QUE FUE IDENTIFICADA POR EL IMPULSADOR DEL PROYECTO, AÑO EN QUE EMPIEZAN LAS PRIMERAS IDEAS DEL PROYECTO Y LA FUENTE DE INSPIRACION DEL MISMO)

Después de dos años de que fueron construidos los primeros cimientos del hotel, y a un año de haberse inaugurado oficialmente, el Hotel Boutique Marduk Gardens se dispone a llevar a cabo un salto en la gestión de su negocio, a través de una revisión de sus prácticas administrativas internas, así como una actualización de la oferta de sus servicios y los canales de venta y promoción del Hotel.

Por esta razón se llevó a cabo, a través de una metodología participativa, el diagnóstico de sus actuales áreas operativas, perfiles de puesto, y se dispuso la elaboración de un manual operativo donde se incluirán también recomendaciones para protocolos de reclutamiento, capacitación y contratación de personal; con el objetivo de brindar una guía que permita cubrir futuras necesidades operativas del Hotel.



Áreas de Trabajo Identificadas

1. Gerencia General

1.1 Administración de Operaciones

Control de Inventario de Hotel y Restaurante

- Elaboración de un Sistema de Control de Inventario del restaurante y el hotel para:
 - Bienes permanentes
 - Insumos para la preparación de alimentos y bebidas de huéspedes y personal
 - Insumos para la limpieza y el mantenimiento de las cabañas y habitaciones
- Decoración de las habitaciones (estilo y ambientación)

Presupuestos y Compras

- Elaboración de listas de compras de insumos semanales informado por el Sistema de Control de Inventario
- Gestión compras de insumos al por mayor, formas de pago, planificación en calendario de compras, manejar soportes contables
- Compras especializadas del hotel y restaurante (ej. Ropa de cama, artículos de restaurante, etc.)
- Elaboración y gestión de presupuestos para proyectos de construcción (separado de compras de insumos)
- Gestión de logística de las compras y control de gastos siguiendo los presupuestos
- Provisión de todos los comprobantes de compras.

Manejo de Personal

- Elaboración de contratos y pago de Planilla
- Cálculo de prestaciones sociales y previsión de los mismos en el presupuesto operativo
- Fomento de cultura y clima organizacional, organizando actividades para el beneficio del personal y de la comunidad aledaña

Contabilidad y gestiones administrativas

- Control de Facturas (todos los gastos deben tener soportes)
- Registro de gastos semanales en programa contable (Excel u otro)
- Registro de ingresos brutos en programa contable
- Seguimiento y actualización de libros junto con un(a) Contador(a) registrado(a)
- Declaración de impuestos, gestiones con ministerios e instancias gubernamentales
- Análisis financieros por períodos del año, asegurando liquidez del hotel y responsabilidades de pago con proveedores y personal

1.2 Promoción y Ventas

Manejo de Canales de Ventas Mayoristas

- Alianzas con Tour Operadoras, Agencias de Viaje
- Alianzas con Hoteles y Negocios Turísticos en Nicaragua y Centroamérica

Manejo de Canales de Ventas Digitales (con intermediarios)

- TripAdvisor.com (refiriendo a Booking o Expedia)
- Booking.com
- Airbnb.com
- Lonely Planet

Manejo de Canales Permanentes de Venta (sin Intermediarios)

Manejo y Actualización de Contenido (función de Community Manager), mensajería y coordinación de reservas de clientes en plataformas:

- Facebook
- Instagram

Diseño de campañas para promoción de eventos

- Retiros de Yoga y meditación
- Convenciones empresariales
- Capacitaciones de empresas y ONG's
- Bodas
- Cumpleaños, bautizos y eventos especiales

Producción de registros y materiales audiovisuales para usar en la promoción y publicidad del hotel

- Fotografía y videos cortos para promoción durante todo el año
- Fotografía y videos para cubrir eventos especiales

1.3 Atención a Huéspedes

Área de Hotel

- Manejo de las Reservas de Huéspedes, responder preguntas a clientes y coordinar con equipo de hotel
- Planificación de llegada de huéspedes, supervisar limpieza de cabañas y preparación de alimentos
- Supervisar proactivamente gestiones de reservas de agua, gas y electricidad (verificando en las cabañas), evitando y previendo surgimiento de problemas
- Recibimiento de Huéspedes: Check-in, brindar información sobre el hotel y actividades disponibles
- Experiencia de Huéspedes: Ofrecer alimentos y bebidas, crear un ambiente agradable, facilitar conversación con huéspedes, proactividad en la resolución de problemas y conflictos



MANUAL OPERATIVO 2017

- Realizar Check-out, elaborar factura y calcular montos y recibimiento de pago
- Seguimiento al cliente: Ofrecerle un descuento para futura estadía

2. Área de Restaurante

Prestación de servicios de alimentación

- Asegurar compra de insumos de alimentación y manejo del stock de alimentos
- Levantamiento de órdenes de alimentación de huéspedes
- Preparación de los alimentos siguiendo medidas higiénicas
- Entrega de alimentos siguiendo protocolo de restaurante
- Limpieza de área de cocina (copas, platos, cubiertos,) y mesas (individuales, servilleteros, centros de mesa, decoración)
- Manejo de inventario para mesas (miel, azúcar, especies, chile, etc.)
- Rellenar filtro de agua todos los días
- Preparación de desayuno, almuerzo y cena para equipo de trabajo del hotel

Manejo de insumos de alimentación

- Limpieza diaria de bodega de alimentos
- Limpieza diaria de área de mantenedora, refrigeradora, área de verduras y área de platos y vajilla
- Coordinar con área de jardinería para captación de semillas para huerta y banco de semillas
- Coordinar con área de jardinería para brindar residuos orgánicos de cocina para Compost

Servicios de bar

- Asegurar compra de insumos para preparación de bebidas
- Preparación de bebidas según solicitud de huéspedes
- Limpieza del bar

Servicios especiales de catering (para grupos y eventos)

- Apoyar en la compra de insumos para asados y otros eventos especiales
- Apoyar en la preparación de alimentos con dietas especiales (alergias, vegetarianos, veganos)

3. Área de Actividades y Protocolo

Servicios y Actividades

- Ofrecer el menú de actividades y servicios del hotel a los huéspedes.
- Estar a cargo de caminatas, expediciones, observación de aves/flora y fauna, cabalgatas, actividades de rappel
- Guiar a los huéspedes a sus habitaciones y mostrar áreas de recreación (plataforma de yoga, juegos para niños, slackline, terrazas y miradores)



- Brindar información general sobre Nicaragua, región Norte del país, Reserva Tisey-Estanzuela y sus alrededores y áreas del hotel, en el idioma que les sea más cómodo
- Ofrecer y organizar actividades nocturnas (observación astronómica, observación biológica, actividades culturales) con huéspedes.

Área de Hotel y Restaurante

- Apoyar al equipo de recepción en recibimiento de huéspedes (guiarlos a sus habitaciones, brindar información, manejo de protocolo)
- Apoyar al equipo de restaurante en la prestación de servicios de alimentación y bebidas
- Siempre estar presente para brindar información y responder a preguntas acerca de las actividades disponibles (aunque no hayan toures reservados)

4. Área de Logística y Mantenimiento

Mantenimiento

- Mantenimiento a motocicleta y otros medios de transporte (bicicletas, camionetas, etc.) y compra de combustible
- Mantenimiento a planta eléctrica y compra de combustible
- Control de consumo de tanques de gas
- Mantenimiento a bomba de agua y niveles de tanque de agua para cabañas
- Lavado y clasificación de ropa de cama
- Limpieza de cabañas y baños
- Fumigación de las instalaciones del hotel y restaurante

Logística

- Compra de tanques de gas
- Manejo de inventarios de bodega de limpieza y mantenimiento de cabañas
- Revisión de inventario de insumos de alimento y realizar lista de compra consolidada
- Generación de lista de compra con Administración/Gerencia y operativización
- Apoyo con transporte de huéspedes y personal del hotel e imprevistos

Construcción y Reparaciones

- Apoyo y diseño para elaboración de obras menores
- Identificar necesidades de reparación en infraestructura
- Supervisión y apoyo en obras de construcción y reparación de infraestructura

Área de restaurante y recepción

- Apoyo en preparación de alimentos para personal del hotel, asados y otros eventos especiales
- Apoyo general en restaurante y recepción



5. Área de Jardinería

Administración de la Huerta Bio-Intensiva y Banco de Semillas

- Mantenimiento diario de la huerta: Compost, área de germinado, cultivos, utilización y mantenimiento de la infraestructura
- Manejo del Banco de Semillas: Captación de semillas desde área de cocina, inventariado de semillas, facilitar intercambio y generar ventas
- Embajador del Banco de Semillas: Contactar a proveedores de insumos para huerta, recibimiento de personas interesadas en intercambio de semillas, Tour guiado por la huerta y áreas de trabajo

Senderos y Jardinería

- Creación de calendario de trabajo para manejo de senderos y jardines
- Mantenimiento de los senderos
- Trabajo de Jardinería y mantenimiento de barreras naturales para delimitación de la propiedad

6. CEIMEMG

Investigación Científica

- Manejo del área de programas educativos internacionales para el recibimiento y apoyo para estudiantes realizando trabajo de tesis, investigación particular al igual que grupos universitarios
- Recibimiento y manejo de científicos (a nivel individual y grupal) e introducción al terreno, facilitando servicios del hotel y conexiones con instancias comunitarias y gubernamentales

Área de Formación Continua y Voluntariado

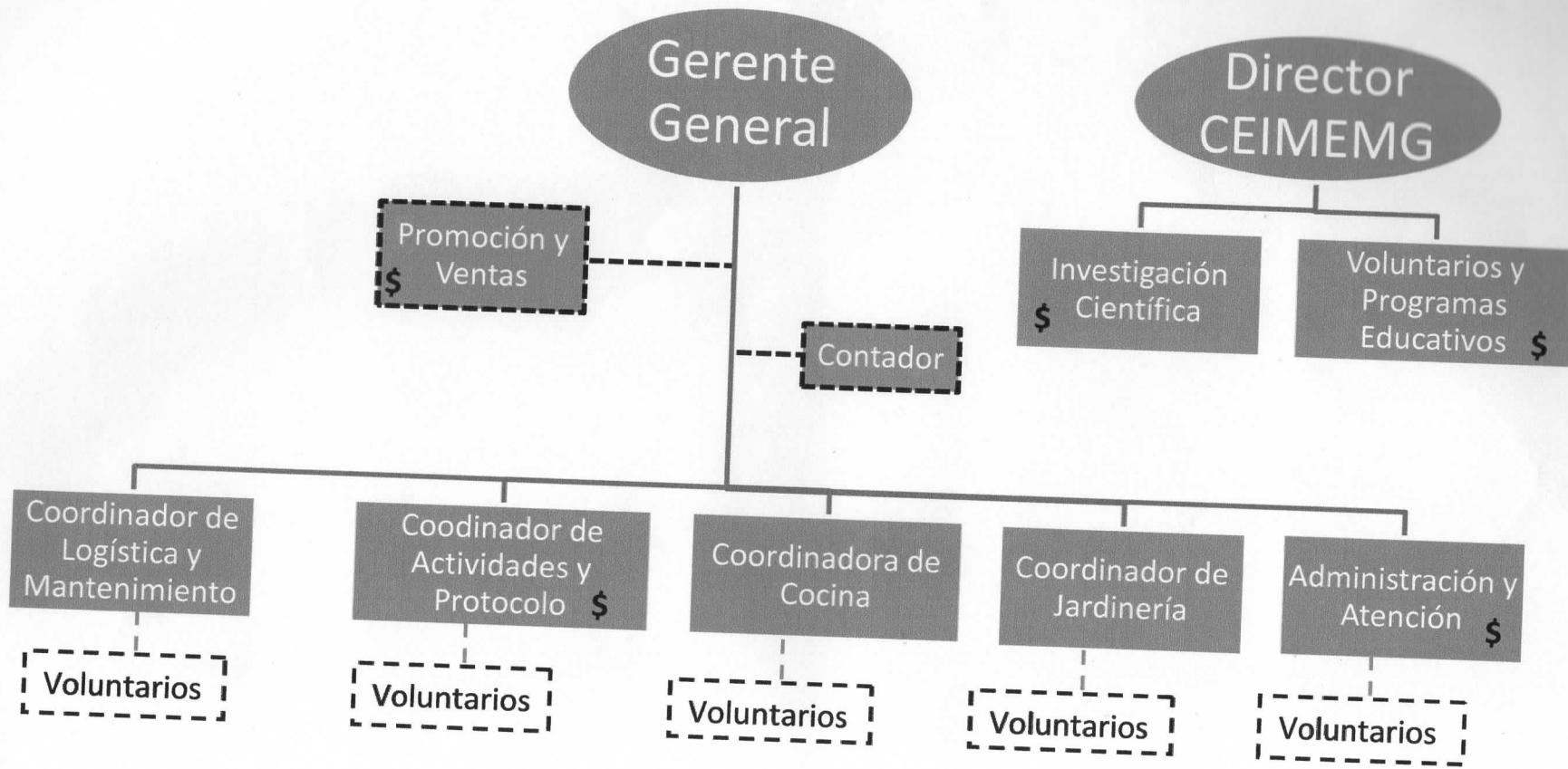
- Encargado de programas de formación continua en áreas de Inglés, conservación ambiental, cultivo biointensivo, reciclaje, etc.
- Captación y Recibimiento de voluntarios nacionales e internacionales para apoyo en áreas de gestión directa del hotel y restaurante, construcción y de investigación científica.

Extensión comunitaria

- Organización de actividades para sensibilización con la comunidad
- Campañas de trabajo comunitario y
- Actividades culturales y recreativas para fortalecer lazos con la comunidad



ORGANIGRAMA



Leyenda:

\$

Áreas generadoras de ingresos

Puestos de Confianza
Reportan directamente a la Junta Directiva (inversionistas)

Áreas Principales
Reportan directamente a su jefe inmediato, colaboración entre áreas de trabajo

Puestos Temporales ó Medio Tiempo
- Subcontrataciones
- Voluntarios