



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA
FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS

T.Mon
658.306
D816
2010

**TESINA PARA OPTAR AL TÍTULO DE
INGENIERO DE SISTEMAS**

TEMA:

Manual de Organización y Funciones de la Micro Empresa Auto
Hotel Ilusión.

PRESENTADO POR:

Br. Jorge Luis Dubón Castro. Número de Carné: 2004-12727

Br. Guillermo Azael Flores Zeledón. Número de Carné: 2005-23197

Br. Bismark Alfonso Aburto Rodríguez. Número de Carné: 2004-12357

TUTOR

MBA .Ing. Xiomara Machado

Managua, Nicaragua. Octubre 2010

DEDICATORIA

Mi tesis se la dedico principalmente a Dios que me diste la oportunidad de vivir y regalarme una familia maravillosa.

Con mucho cariño a mis padres que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento. A mis hermanas por estar conmigo y apoyarme siempre, las quiero mucho. También quiero dedicarle esta tesis a una persona muy especial en mi vida, mi novia, Francis Salazar con la que en el último tiempo he compartido momentos maravillosos y momentos difíciles y me da la fuerza para seguir adelante.

Jorge Luis Dubón

Dedico este trabajo de tesina primeramente a Dios, quien es alguien incondicional en mi vida, para poder cumplir mis metas con éxito, en segundo lugar a mis padres, Rosa Adília Zeledón y Luis Flores, porque es a través del apoyo y consejos que me brindan que puedo decir que soy una persona de bien con muy buenos principios y valores, y en tercer lugar a mis amigos ya que considero que ellos también forman una parte muy importante de mi vida y además es con quienes comparto la mayor parte de mi tiempo.

Guillermo Azael Flores

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres, por su confianza e impulsarme, dando ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy podré ver alcanzada mi meta.

Bismarck A. Aburto Rodríguez

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 núcleo 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.

Al docente MBA .Ing. Xiomara Machado, tutora de esta Tesis, 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 a ello.

Índice

I.	Introducción	1
II.	Antecedentes	2
III.	Resumen.....	3
IV.	Objetivos	4
V.	Justificación	5
VI.	Análisis y presentación de resultados.....	6
	6.1 Metodología.....	6
	6.2 Análisis de la situación actual de la administración de recurso humano..	7
	6.2.1 Reclutamiento	7
	6.2.2 Selección.....	8
	6.2.3 Contratación	8
	6.2.4 Integración.....	9
	6.2.5 Evaluación del desempeño	9
	6.2.6 Capacitación.....	10
	6.2.7 Desarrollo del personal.....	10
	6.2.8 Aplicación de recursos humano	10-12
	6.2.9 Control de calidad	12
	6.3 Descripción de las actividades que se realizan en Auto Hotel Ilusión según la estructura organizacional actual.....	13
	6.3.1 Estructura Organizacional Actual	13
	6.3.2 Descripción de actividades según el cargo correspondiente..	14-16
	6.4 Descripción Actual de los procesos que se llevan a cabo en la prestación de servicio de Auto Hotel Ilusión.....	17-18
	6.5 Diagrama actual de operaciones de servicio al cliente en el Auto Hotel Ilusión.....	19
	6.6 Manual de Organización y Funciones Propuesto	20-54
VII.	Conclusiones y Recomendaciones	55-57
VIII.	Bibliografía.....	58
IX.	Anexos	59-71

I. INTRODUCCIÓN

En la ciudad de Managua, de acuerdo al INTUR, se contabilizan entre Auto Hoteles, Moteles y Hospedajes alrededor de ciento cinco (105) establecimientos. Auto Hotel Ilusión se encuentra ubicado en la zona Sur Occidental de Managua, exactamente en el Distrito II, inicio sus operaciones el 12 de diciembre del 2003, contando con 8 habitaciones y 4 empleados. Actualmente existen 20 habitaciones y 16 empleados de los cuales 2 están encargados de la parte Administrativa y 14 en la Operativa. Auto Hotel Ilusión está enfocado en crear un ambiente limpio y confortable en cada una de las habitaciones que ofrece a sus clientes.

En la actualidad Auto Hotel Ilusión posee un desfase respecto a un documento que establezca claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa, lo que genera falta de organización, duplicidad de funciones, dificultad en el proceso de inducción a los nuevos empleados del auto hotel. Así como tiempo ocioso del recurso humano y materiales. Además no cuenta con programa de capacitación al personal.

El propósito de la elaboración del Manual de Organización y Funciones de la MICRO EMPRESA AUTO HOTEL ILUSIÓN es facilitar y definir los objetivos, políticas, estructura orgánica y funciones de la empresa.

I. ANTECEDENTES

El presente trabajo se realizará en la micro empresa Auto Hotel Ilusión, que se encuentra ubicada en la zona Sur Occidental de Managua, exactamente en el Distrito 2, de la Farmacia 22-24, 1 cuadra abajo y 1 cuadra al Sur. Inició sus operaciones el 12 de Diciembre del 2003. Está conformada por 16 empleados, de los cuales 2 se desempeñan en la parte administrativa de la empresa.

Se ha desarrollado en siete años de funcionamiento, la capacidad y experiencia en el ramo, permitiéndoles sortear de manera adecuada los vaivenes políticos, sociales y económicos, a fin de mantener la oferta de los servicios de una manera eficiente, garantizando la satisfacción de cada uno de los clientes que lo visitan, asegurándoles, en un cien por ciento que serán atendidos igual o mejor que en la primera visita.

II. RESUMEN

Auto Hotel Ilusión es una pequeña empresa ubicada en la ciudad de Managua, la cual ofrece servicio de alquiler de habitaciones por períodos determinados (3 horas o por noche), éste se encuentra clasificado como un Auto Hotel de categoría dos estrellas, según el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR).

En la actualidad Auto Hotel Ilusión carece de un documento que establezca formalmente la estructura organizacional y las funciones de cada cargo existente en la empresa, lo cual genera problema de distribución de actividades y duplicidades de las mismas.

El presente documento pretende proporcionar a Auto Hotel Ilusión una propuesta de manual de organización y funciones elaborado conforme a Principios y Normas de Administración de la Empresa. Así también definir la estructura orgánica, las relaciones de responsabilidades y funciones de cada unidad en que está conformada la empresa, lo cual se puede recurrir al momento de contratar un nuevo personal, exigir el cumplimiento de las funciones, de trazo de metas y evaluar el desempeño.

Este trabajo fue desarrollado a partir de una investigación que utilizo como instrumento metodológico: la entrevista mediante cuestionario, la observación directa, a fin de recopilar información sobre las funciones, la estructura organizacional existente, en colaboración con la Gerencia.

El Manual de Organización y Funciones es un documento que debe ser considerado como un instrumento dinámico, sujeto a cambios que surge de las necesidades propias de toda Empresa, y de la revisión técnica permanente para mantener su utilidad así como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a la empresa, para un mayor aprovechamiento de los recursos humanos, así como la supervisión del personal de vieja data.

III. OBJETIVOS

Objetivo General

Proponer un Manual de organización y funciones de la MICRO EMPRESA AUTO HOTEL ILUSIÓN

Objetivos Específicos

- Analizar la situación actual de la administración de recurso humano.
- Recopilar información de las funciones que realiza el recurso humano de la empresa.
- Elaborar un manual de organización y funciones para Auto Hotel Ilusión.

IV. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad el manual de organización y funciones es una herramienta indispensable tanto en macro-empresas como en micro-empresas, ya que éste brinda la posibilidad de establecer las funciones de cada puesto a través de una ficha ocupacional y además se puede definir la estructura organizacional de la empresa.

Por lo tanto el diseño de un manual de organización y funciones en Auto Hotel Ilusión contribuirá al desarrollo, generando oportunidades en recursos humanos, monetarios y laborales. El Manual de Organización y Funciones servirá como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a la empresa, para un mejor desempeño del personal en cada una de las actividades del proceso de servicio que brinda Auto Hotel Ilusión.

VI. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

6.1 Metodología

El propósito de la elaboración del Manual de Organización y Funciones de la MICRO EMPRESA AUTO HOTEL ILUSIÓN es definir la estructura organizacional y funciones de los cargos. Para lo que definió el uso de la siguiente metodología utilizando la siguiente técnica de investigación:

Figura 1: Metodología de Investigación



Fuente: Propia

Investigación Documental: Se utilizó como mecanismo para seleccionar y analizar documentos que contengan datos importantes relacionados con la estructura orgánica de la empresa, procedimientos o servicios, estos pueden ser: Reglamentos, Manuales anteriores y todos aquellos que contengan información relevante.

Entrevista: Se obtuvo información verbal de las personas que realizan directamente las actividades conforme a cada cargo, proporcionando información completa y precisa de los mismos. El objetivo de la entrevista fue conocer la estructura organizacional que tiene la empresa, como se administra actualmente el recurso humano. (Ver anexo 1)

Cuestionario: Se plantearon preguntas escritas, predefinidas, procurando que fuesen claras y concisas, con un orden lógico, redacción comprensible y facilidad de respuesta. El objetivo del cuestionario fue conocer las actividades que realiza cada trabajador en su puesto de trabajo. (Ver anexo 2)

6.2 Análisis de la situación actual de la administración de recurso humano

Al analizar la situación de la administración de los recursos humanos en la empresa Auto Hotel ilusión, se identificó que en esta empresa de servicio, la Administración de Recursos Humanos (ARH) se lleva bajo la dirección de sus propietarios, ya que es una empresa familiar. Las técnicas de A.R.H. son de carácter verbal y directo a cada persona que ocupa un cargo en la empresa.

El proceso de administración del personal se encuentra bajo la dirección del gerente de la empresa, lo cual implica los siguientes procesos: reclutamiento, selección, contratación, integración, evaluación al desempeño, capacitación, desarrollo de personal y control de calidad.

6.2.1 Reclutamiento

Inicialmente se revisa un archivo de personas que han presentado documentos a fin de identificar si alguien posee los requisitos adecuados para el cargo vacante. Cabe señalar que el proceso de recepción de documentos es una actividad continua e ininterrumpida, debido a que siempre están llegando espontáneamente personas a buscar trabajo, quienes entregan documentos para una futura selección.

En caso de no tener a la persona indicada en el banco de recursos o recomendados, se solicita a una agencia de empleos, detallando los requisitos de la persona solicitada, generalmente se requiere sin experiencia en el ramo, lo que les permite moldear al empleado de acuerdo a sus exigencias y necesidades.

Una vez que se tiene a mano la documentación de los posibles candidatos, se convocan a fin de analizar sus aptitudes y conocimientos, además es necesario el contacto directo con la persona para determinar su disposición y aceptación al trabajo ofrecido, sobre todo tener la seguridad de que ésta tiene la suficiente madurez para desempeñarse y que no va a renunciar una vez que ya se le dé el entrenamiento correspondiente, en este proceso se debe tener la suficiente habilidad a fin de obtener los resultados esperados.

6.2.2 Selección

Una vez entrevistadas las personas se lleva a cabo un consenso con la gerencia para analizar dichos resultados, de acuerdo a las aptitudes, talento, cumplimiento de las expectativas deseadas por la empresa y deseo e interés en el puesto ofrecido se elige a la persona apropiada. (Ver anexo 3)

6.2.3 Contratación

Una vez seleccionado el aspirante, se le notifica para darle a conocer lo siguiente:

- Funciones a desempeñar.
- La hora de entrada y salida.
- Se le indican los turnos establecidos.
- Las obligaciones y derechos.
- Los beneficios.
- El salario.

Si éste acepta, se hace el contrato verbal por tres meses, periodo en el cual permanece en prueba, en caso de llenar las expectativas deseadas, se le llama nuevamente para informarle que se está satisfecho con su desempeño y que a partir de esa fecha pasará a formar parte del personal permanente de la empresa, por lo que hasta entonces se procede a llenar la hoja de solicitud de empleo permanente, este es un formato ya establecido para tal efecto.

6.2.4 Integración

El personal nuevo que se integra a la empresa, generalmente no poseen experiencia en el área, por lo tanto hay empleados que se encuentran con la disposición de compartir totalmente sus experiencias a fin de lograr la completa coordinación con el personal nuevo, sin embargo hay un seguimiento permanente con dicho personal hasta lograr mantener el desempeño uniforme de toda la empresa.

Debido a que la empresa es muy pequeña, las oportunidades de crecimiento dentro de ella son muy pocas, así que cada trabajador que ingresa a la empresa tiene conocimiento de cuál es su puesto de trabajo.

6.2.5 Evaluación del desempeño

En la empresa no se tiene una metodología de evaluación al desempeño, lo que se realiza es un monitoreo continuo de las actividades que desempeñan los trabajadores, esto para verificar el cumplimiento de las actividades que se ejecutan, en caso contrario se realizan recomendaciones para mejorarlo.

A través del monitoreo se le permite al evaluado conocer cuáles son las normativas que rigen el que hacer en la empresa y además conocer las expectativas de su jefe con relación al cumplimiento de su trabajo, no obviando que detrás de cada evaluación llega un reconocimiento o un llamado de atención. A su vez a la empresa le permite tener un control sobre el desempeño del personal, aplicar disposiciones y mejorar los controles internos.

6.2.6 Capacitación

El personal de la empresa es capacitado eventualmente por la Gerencia con el objetivo de poder mejorar cada día el trabajo que realiza el recurso humano, estas capacitaciones están dirigidas a reforzar los conocimientos en tema de higiene, seguridad, relaciones humanas y atención al cliente.

6.2.7 Desarrollo del personal

La toma de decisiones se realiza de manera jerárquica, es decir que en ocasiones los trabajadores o empleados tienen la libertad de tomar decisiones cuando éstas no representan ningún peligro para la empresa, de lo contrario deberán comunicar la situación a su superior para que éste pueda tomar dicha decisión, además las relaciones laborales entre los trabajadores es relativamente buena ya que se realiza mucho trabajo en equipo.

Cada empleado dentro de la empresa está consiente que el realizar bien su trabajo conlleva a mayores ingresos a la empresa, lo que proporciona la generación de un incentivo económico a final de cada año, el cual es entregado personalmente por el propietario de la empresa a cada trabajador y en presencia de todos sus compañeros de trabajo, para que de esta manera todo el personal se sienta cada día más motivado y orgulloso del trabajo que desempeñan.

Existe buena comunicación entre la administración y los empleados, que genera confianza permitiendo exteriorizar cualquier inconveniente que no esté en sus posibilidades solucionar, a fin de mantener una buena atención al cliente

6.2.8-Aplicación de recursos humano

En lo que respecta a la rotación de personal, es poco común, ya que el negocio es muy estable y el personal que labora es de confianza, con amplia experiencia adquirida en este negocio. En referencia al ausentismo en la empresa,

es poco común como en todas las empresas, sin embargo se justifican ya que el trabajador que se ausenta hace un arreglo con otro para que le cubra su ausencia, y esto le permite a la empresa funcionar normalmente, en caso contrario no se permite faltar a su puesto de trabajo sin una causa justificada.

En relación al control de asistencia, no se lleva de una manera automatizada, esto debido a dos consideraciones; la primera es que el total del personal no es tan significativo como para implementar mecanismos que vayan a incrementar los costos de operación, y la segunda es que se trabaja bajo el sistema de dos turnos, en cada cambio de turno se realiza el arqueo de caja para recibir el efectivo obtenido en el turno, y esta actividad es realizada por el propietario, por lo que la hora de entrada como la hora de salida están siendo supervisados por el mismo.

Se encuentra establecido un turno para el día y un turno para la noche, las mujeres trabajan en el mes una semana de noche y los varones trabajan dos semanas de día y una de noche, a excepción de los vigilantes que laboran una semana de día y una semana de noche.

En lo relacionado al control de asistencias, las únicas inasistencias justificadas son las visitas al médico, con previa presentación de la constancia de atención. En la empresa se encuentran diseñadas hojas de controles de inasistencia que deben de llenar y firmar los empleados cuando faltan sin solicitar permiso previamente, en la misma el empleado indica si se le aplica a cuenta de salario o a cuenta de vacaciones.

Con relación al subsidio y el reposo médico éstos son tomados por el empleado tal y como lo indica la orden médica, aunque en ocasiones el empleado presenta reposo por veinticuatro horas y pretende trabajar, esto no se permite para evitar problemas que puedan perjudicar la empresa.

Las vacaciones se aplican de conformidad a las disposiciones del MITRAB, quien establece que el empleado tiene derecho a un mes de vacaciones al año,

de las cuales, quince días se pueden descansar y quince se pueden pagar siempre y cuando haya un acuerdo entre las partes. Los días feriados si el empleado trabaja, le es reconocido como horas extras, en caso que se manden a descansar, ésta se aplica de conformidad a lo dispuesto por el MITRAB.

6.2.9 Control de calidad

Auto Hotel Ilusión no cuenta con un documento que indique los procedimientos de control de calidad aplicados en la empresa. Actualmente, dichos procedimientos son enseñados de forma verbal y práctica, en el transcurso de la capacitación empírica realizada a cada trabajador.

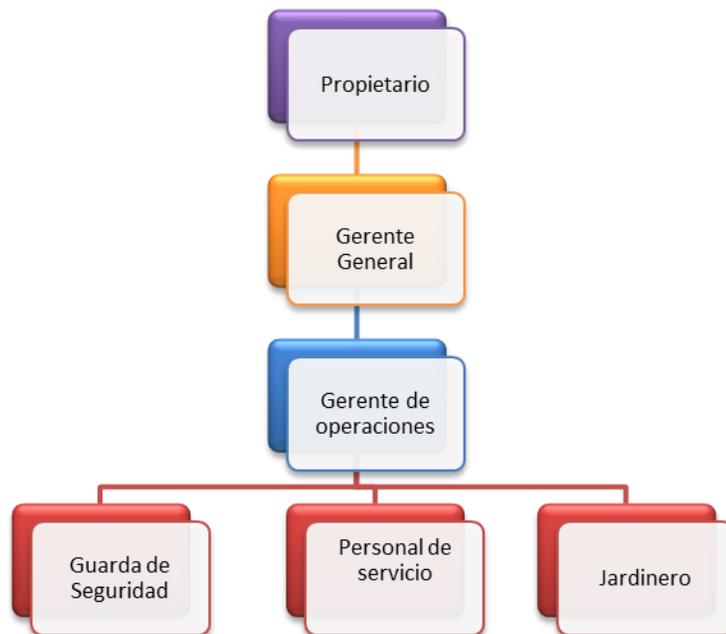
Entre las áreas en donde se aplican procedimientos de control de calidad se encuentran:

- Habitaciones: Para la limpieza de éstas se utilizan productos desinfectantes y cloro en pisos y baños; las paredes son lavadas con agua y detergente cada 15 días.
- Ropa de cama: Cada vez que un cliente sale de una habitación se cambia la ropa de cama, posteriormente, la ropa sucia es llevada a la lavandería, donde se lava con detergente, cloro, suavizante y abundante agua.
- Pasillos: Todos los días se lavan con abundante agua, detergente y desinfectante.
- Los empleados deben hacer uso diario de un uniforme, de igual forma la gerencia les proporciona los materiales y equipos necesarios para realizar la limpieza en las habitaciones, baños, pasillos, estacionamiento y lavado de ropa.

6.3 Descripción de las actividades que se realizan en Auto Hotel Ilusión según la estructura organizacional actual.

6.3.1 Estructura Organizacional Actual

Figura 2: Estructura Organizacional Actual



Fuente: Propia

Actualmente Auto Hotel Ilusión no cuenta con una estructura organizacional formal, sin embargo, según la información obtenida a través de la entrevista realizada al gerente, se logró identificar el orden jerárquico del personal que labora en el auto hotel, y se logró plantear la estructura organizacional mostrada anteriormente.

6.3.2 Descripción de Actividades según el cargo correspondiente

Nombre del cargo	Propietario
Actividades	Elabora políticas y reglamentos, coordina dirige y evalúa las funciones de cada unidad de trabajo, mantiene vínculos con la policía nacional e instituciones relacionadas con el negocio.

Nombre del cargo	Gerente General
Actividades	Se encarga de analizar el presupuesto general del Auto Hotel, realiza los pagos de planilla, lleva un control del inventario, así como de los gastos administrativos y financieros, recolecta el dinero obtenido por cada turno de trabajo, analiza nuevas metodologías de prestación de servicio y atención al cliente por parte de la competencia,

Nombre del cargo	Personal de servicio
<p>Actividades</p>	<p>El personal de servicio de Auto Hotel Ilusión ejecuta una serie de tareas relacionada con la atención al cliente, es quien tiene el primer contacto con el cliente, indicándole la habitación que debe ocupar. Así mismo, están a cargo de la limpieza de habitaciones e instalaciones, recibe el dinero para el pago de facturas y entrega cambios, revisa el buen estado del mobiliario de las habitaciones, prepara comidas y bebidas de acuerdo a los pedidos realizados por los clientes, lleva un control de los productos que se utilizan en la cocina, realiza compras de productos lácteos, cárnicos y perecederos, mantiene la higiene en el área de cocina y garantiza que al finalizar la jornada laboral este todo conforme a las normas de seguridad establecidas. También está a cargo del lavado y doblado de la ropa de cama, cortinas y toallas de las habitaciones. Además lleva el control de las existencias de ropa y artículos para las mismas, realiza trabajos de mantenimiento, de igual forma mantiene un ambiente de trabajo propicio para lograr que el servicio se realice cumpliendo con los requerimientos establecidos.</p>

Nombre del cargo	Guarda de Seguridad
Actividades	Ejerce la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos, efectúa control de acceso vehicular y peatonal, realiza limpieza del área del acceso vehicular, facilitar el traslado de la basura de las instalaciones al recolector de basura

Nombre del cargo	Jardinero
Actividades	Garantiza el ornato de las instalaciones

Nombre del cargo	Gerente de Operaciones
Actividades	Lleva un control permanente sobre la situación de cada habitación, tales como: información, estado de las habitaciones, registro de entradas y salidas de los clientes, recepción de pedidos de comida y bebidas, cobro de facturas, flujo de caja, y control de limpieza de habitaciones. En ausencia del Gerente de Operaciones se le asigna la responsabilidad a uno de los encargados del personal de servicio.

6.4 DESCRIPCIÓN ACTUAL DE LOS PROCESOS QUE SE LLEVAN A CABO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE AUTO HOTEL ILUSIÓN.

El proceso de prestación de servicio de Auto Hotel Ilusión inicia cuando el cliente llega al establecimiento en su vehículo o taxi. Cuando el cliente pasa por el área de recepción, el Gerente de Operaciones escribe el tipo de vehículo, número de placa en que viene el cliente y la hora de entrada a las instalaciones, simultáneamente una persona encargada de servicio dirige al cliente hacia el garaje de una de las habitaciones.

Una vez que el cliente se encuentra en el garaje, la persona encargada del servicio abre la puerta de la habitación y enciende el aire acondicionado, posteriormente procede a cerrar la cortina del garaje, en seguida se retira para que el cliente entre a la habitación. El empleado procede a informarle al Gerente de Operaciones el número de la habitación en que quedó el cliente, el cual escribe la información brindada por la persona que atendió al cliente.

Cuando el cliente está en la habitación, éste puede solicitar información, hacer un pedido de comida o bebidas a través de la planta telefónica. Si el cliente decide hacer un pedido o consulta, el Gerente de Operaciones es quien contesta el teléfono, posteriormente que el cliente hace el pedido al Gerente, éste procede a escribirlo en la hoja de control, si el pedido incluye algún tipo de comida el Gerente le informa inmediatamente a la encargada de cocina para que ésta lo prepare. En caso de que soliciten únicamente bebidas, cualquier personal de servicio lleva el pedido de las mismas comunicando al gerente de operaciones para que sea incluido dentro de la cuenta del cliente. Tan pronto está listo lo que el cliente solicitó, esto es llevado y depositado en el cajón correspondiente de la habitación, Cuando faltan diez minutos para que termine el tiempo de tres horas de estadía del cliente, el Gerente de Operaciones llama al cliente para informarle que su tiempo está por expirar, le deja saber el monto de su factura y le pregunta si solicitará más tiempo de estadía, de lo contrario, le consulta si necesita que se le envíe cambio.

Si el cliente decide irse y necesita cambio, el Gerente de Operaciones lo envía con uno de personal de servicio, el cual se dirige a la habitación para retirar el pago del cajón y dejar el cambio para el cliente; luego la persona de servicio regresa a recepción para hacerle entrega del pago al Gerente de Operaciones. En el caso de que el cliente no requiera cambio, el Gerente de Operaciones le comunica a una de las personas de servicio que vaya a retirar el pago de la habitación, pero si el cliente decide quedarse por más tiempo en la habitación, el Gerente registra el tiempo extra en la hoja de control.

El Gerente de Operaciones deja saber periódicamente al personal de servicio cuáles son las habitaciones que tienen sus facturas canceladas y cuáles no, así mismo les informa de las habitaciones que tienen el tiempo expirado. De esta manera ellos están atentos a los clientes de las habitaciones que están pronto a retirarse.

Cuando el cliente sale de la habitación, el encargado de servicio procede a revisar el estado de los equipos, artículos de decoración y baño para garantizar el buen estado de los mismos, a continuación abre la cortina del garaje para que el cliente pueda marcharse e inicia la limpieza de la habitación. En caso de hacer falta o estar dañado algún mobiliario, el encargado de servicio le comunica al Gerente de Operaciones para que éste proceda al cobro de dichos daños.

Finalmente, cuando el cliente pasa por el área de recepción, el Gerente de Operaciones verifica que el tipo de vehículo y número de placa corresponden a una habitación que ya canceló su cuenta.

AUTO HOTEL

Ilusión 

Manual de Organización y Funciones



Elaborado por:

Br. Jorge Luis Dubón Castro

Br. Guillermo Azael Flores Zeledón

Br. Bismark Alfonso Aburto Rodríguez

Índice

X.	Introducción	23
XI.	Caracterización de la empresa	23
XII.	Vigencia del manual.....	23
XIII.	Alcance del manual de organización y funciones	24
XIV.	Misión.....	24
XV.	Visión	24
XVI.	Principios o valores.....	24
XVII.	Estructura orgánica.....	25
XVIII.	Descripción de las actividades que se realizan en Auto Hotel Ilusión según la estructura organizacional propuesta.....	26-29
XIX.	Propuesta de puestos por cargos	30
XX.	Diagrama propuesto de operaciones de servicio al cliente del Auto Hotel Ilusión.....	31
XXI.	Fichas ocupacionales	32-55

A) INTRODUCCIÓN

El presente Manual fue elaborado conforme a Principios y Normas del Auto Hotel, cuyo propósito es definir la estructura organizacional, las relaciones, responsabilidades y funciones de cada puesto de trabajo del Auto Hotel Ilusión.

Este trabajo fue desarrollado en base a los relevamientos de funciones, la estructura organizacional existente, la colaboración de la Gerencia y del personal que labora en el Auto Hotel.

El Manual de Organización y Funciones debe ser considerado como un instrumento dinámico, sujeto a cambios que surgen de las necesidades propias de toda Empresa, y de la revisión técnica permanente para mantener su utilidad.

B) CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA.

El auto hotel ilusión se encuentra ubicado en la ciudad de Managua en el distrito de la farmacia 22-24 1cuadra abajo y 1 cuadra al sur. El auto hotel brinda sus servicios 24 horas al día los 365 días al año.

Cuenta con un personal 16 trabajadores por lo cual califica en el rango de una PYME, cuenta con un total de 20 habitaciones de las cuales 2 de estas están catalogadas como presidenciales.

Entre los servicios que brinda el Auto Hotel son alojamiento, servicio de comidas y bebidas a las habitaciones, servicio de transporte para sus clientes.

Las habitaciones están equipadas con camas Queen size, mesas de noche, mini sala, aire acondicionado, mini componente, baño privado, ducha con agua caliente, jacuzzi, cable y circuito cerrado.

Desde que se fundó el auto hotel ilusión ha sido administrado por su propietaria, actualmente el auto hotel ilusión no cuenta con una estructura organizacional formal y por lo tanto no cuenta con manual de funciones donde se establezca las funciones de cada trabajador.

C) VIGENCIA DEL MANUAL: El presente manual entrara en vigencia a partir de que sea aprobado por el Gerente/Propietario del Auto Hotel Ilusión.

D) ALCANCE DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Este manual de organización y funciones está dirigido a todo el personal que labora en el auto hotel ilusión.

E) MISIÓN

Ofrecer a nuestros clientes la mayor satisfacción, en materia de seguridad, aseo, atención, precios y sigilo, lo que nos va a permitir crecer y crear nuevos puestos de trabajos que tanto necesita la familia nicaragüense, y que ya como pequeña empresa estamos haciendo nuestro aporte.

F) VISIÓN

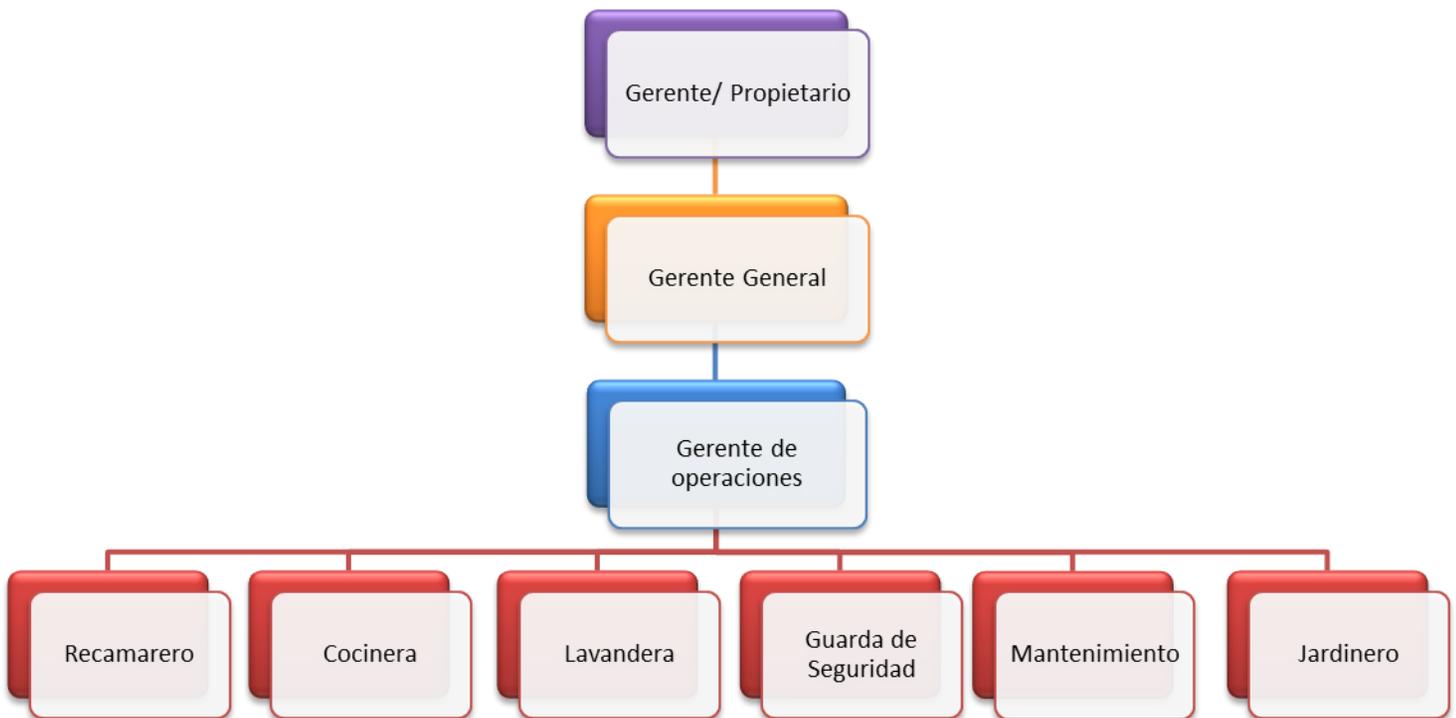
Posicionarse en uno de los niveles de mayor prestigio en la línea de Auto Hoteles que existen en la ciudad de Managua, y además lograr expandir el negocio en diferentes sucursales tanto en la capital como los departamentos, manteniendo la misma calidad de servicio.

G) PRINCIPIOS O VALORES

- **Privacidad:** garantiza la protección y confidencialidad de los clientes.
- **Sigilo:** se garantiza una total discreción en el momento de la prestación del servicio.
- **Honradez:** se caracteriza por la honradez de los trabajadores hacia los clientes.
- **Trabajo en equipo:** se fomenta la máxima colaboración, comunicación y confianza entre todos aquellos que forman parte del auto hotel para alcanzar objetivos comunes
- **Responsabilidad:** se está comprometido con brindar el mejor servicio posible.
- **Iniciativa:** se promueve la capacidad para actuar con dinamismo y proactividad, asumiendo con determinación la participación activa en la consecución de retos del negocio.

H) ESTRUCTURA ORGÁNICA

A continuación se presenta la estructura organizacional en base a la cual se diseñaron las fichas ocupacionales para cada cargo en el auto hotel.



I) DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN EN EL AUTO HOTEL ILUSIÓN SEGÚN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PROPUESTA.

Nombre del cargo	Gerente/Propietario
Actividades	Elabora políticas y reglamentos, coordina dirige y evalúa las funciones de cada unidad de trabajo, mantiene vínculos con la policía nacional e instituciones relacionadas con el negocio.

Nombre del cargo	Gerente General
Nivel académico	Lic. Administración de Empresa
Actividades	Se encarga de analizar el presupuesto general del Auto Hotel, realiza los pagos de planilla, lleva un control del inventario, de los gastos administrativos y financieros, recolecta el dinero obtenido por cada turno de trabajo, analiza nuevas metodologías de prestación de servicio y atención al cliente por parte de la competencia,

Nombre del cargo	Gerente de Operaciones
Nivel académico	Lic. Administración turística y Hotelera
Actividades	Lleva un control permanente sobre la situación de cada habitación, tales como: información, estado de las habitaciones, registro de entradas y salidas de los clientes, recepción de pedidos de comida y bebidas, cobro de facturas, flujo de caja, y control de limpieza de habitaciones.

Nombre del cargo	Recamareros
Nivel académico	Bachiller
Actividades	Los camareros de Auto Hotel Ilusión ejecutan una serie de tareas para atender a los clientes: Ellos son quienes tienen el primer contacto con el cliente, indicándoles la habitación que deben ocupar. Así mismo, están a cargo de la limpieza de habitaciones, recibir el dinero para el pago de facturas y entregar cambios y revisar el buen estado de los equipos y habitaciones, de igual forma mantienen un ambiente de trabajo propicio para lograr que el servicio se realice cumpliendo con los requerimientos establecidos

Nombre del cargo	Mantenimiento
Nivel Académico	Ciclo básico de bachillerato
Actividades	Está a cargo de los trabajos de mantenimiento que se requiera en el auto hotel ilusión tales como: lavar filtros de aires acondicionados, limpiar tanque de agua, fontanería, carpintería, electricidad, limpieza de los canales, limpieza y mantenimiento de la pintura del auto hotel

Nombre del cargo	Lavandera
Nivel Académico	Estudios primarios
Actividades	Está a cargo del lavado y doblado de la ropa de cama, cortinas y toallas de las habitaciones. Además lleva el control de las existencias de ropa y artículos para las mismas.

Nombre del cargo	Jardinero
Nivel Académico	Estudios primarios
Actividades	Garantiza el ornato de las instalaciones

Nombre del cargo	Cocinera
Nivel Académico	Estudios primarios
Actividades	Prepara comidas y bebidas de acuerdo a los pedidos realizados por los clientes, lleva un control de los productos que se utilizan en la cocina, realiza compras de productos lácteos, cárnicos y perecederos, mantiene la higiene en el área de cocina y garantiza que al finalizar la jornada laboral este todo conforme a las normas de seguridad establecidas.

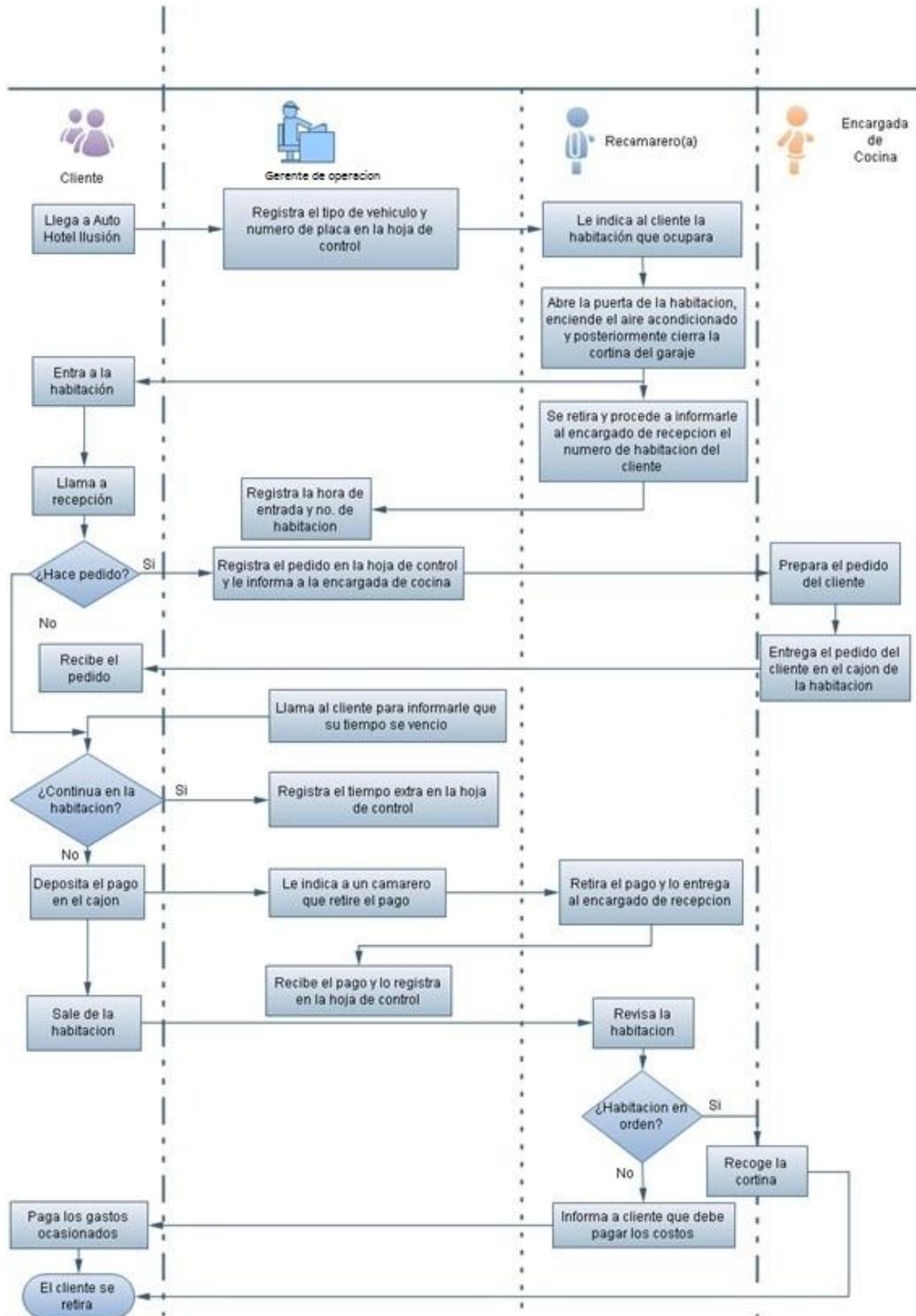
Nombre del cargo	Guarda de Seguridad
Nivel Académico	Estudios primarios
Actividades	Ejerce la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos, efectúa control de acceso vehicular y peatonal, realiza limpieza del área del acceso vehicular, facilitar el traslado de la basura de las instalaciones al recolector de basura.

J) PROPUESTA DE PUESTOS POR CARGOS.

Los cargos que se presentan en la estructura orgánica propuesta están diseñados según el ordenamiento de las actividades que se realizan en el Auto Hotel Ilusión, en la tabla que se muestra a continuación se refleja la cantidad de puestos que deben existir por cada cargo propuesto, es necesario puntualizar que en el cargo de Gerente/Propietario está conformado por la señora Luz Marina Rodríguez Ruiz. La cual es dueña y fundadora del negocio.

CODIGO	DENOMINACION DE CARGO	NO. PUESTO
01	Gerente/Propietario	1
02	Gerente General	1
03	Gerente de Operaciones	1
04	Recamarero	6
05	Cocinera	2
06	Lavandera	1
07	Guarda de Seguridad	2
08	Mantenimiento	1
09	Jardinero	1

K) DIAGRAMA PROPUESTO DE OPERACIONES DE SERVICIO AL CLIENTE EN EL AUTO HOTEL ILUSIÓN.



L) FICHAS OCUPACIONALES

Nombre del cargo : Gerente / Propietario Ocupante :

Responsable inmediato: Ninguno Código: 01

Misión:

Elaborar políticas y reglamentos, coordinar dirigir y evaluar las funciones de cada unidad de trabajo, mantener vínculos con la policía nacional e instituciones relacionadas con el negocio, crear planes estratégicos para proyectar el negocio y hacer que crezca.

Funciones:

1. Dirigir y supervisar las políticas económicas, financieras y organizativas del Auto Hotel.
2. Negociar con las instituciones del estado y privadas, sobre casos especiales que lo ameriten.
3. Mantener excelentes relaciones con organismos nacionales e internacionales que ayudan al Auto Hotel con transferencias tecnológicas que contribuyan a mejorar el desarrollo de las actividades propias del mismo.
4. Velar y garantizar en coordinación con los distintos cargos del Auto Hotel, el cumplimiento del reglamento interno y metas propuestas.

Relaciones Organizacionales

Relaciones Internas

Dependencia	- Ninguna
Directa	
	- Gerente General
	- Gerente de Operaciones
	- Recamareros
Supervisión	- Cocinera
	- Lavandera
	- Mantenimiento
	- Jardinero
	- Guarda de Seguridad

Relaciones Externas

- Organismos nacionales e internacionales
- Organizaciones estatales y privadas
- Clientela del negocio
- Instituciones Bancarias, de gobierno (MITRAB, MINSA) e instituto de turismo (INTUR).
- Instituciones que brindan servicios básicos (luz, agua, teléfono, cable de tv)

Requisitos:

Nivel académico: No Obligatorio

Otros estudios: No Obligatorio

Personalidad / Habilidades: Capacidad de análisis organización y planificación, buena memoria, liderazgo y trabajo en equipo.

Experiencia laboral: No requerido.

Requisitos Físicos: No requeridos

Ficha ocupacional

Gerente General



Nombre del cargo : Gerente General Ocupante :

Responsable inmediato: Propietaria Código: 02

Misión:

Planear, organizar, coordinar, dirigir, supervisar y controlar las actividades que se realizan a nivel interno en el Auto Hotel Ilusión, para garantizar la sostenibilidad del mismo, generar y mantener información contable y financiera actualizada y veraz.

Funciones:

1. Analizar y preparar el presupuesto general del Auto Hotel.
2. Generar y asignar recursos y herramientas al personal que labora en el Auto Hotel.
3. Proyectar la imagen corporativa del Auto Hotel.
4. Crear planes estratégicos de publicidad y mercadeo.
5. Atender y servir al cliente asegurando su completa satisfacción.
6. Organizar reuniones para el control y seguimiento de la evaluación del servicio brindado
7. Dirigir, controlar, motivar y asesorar al personal subordinado para lograr el crecimiento y desarrollo del mismo
8. Proporcionar capacitaciones internas y externas al personal del Auto Hotel.
9. Realizar evaluaciones al desempeño del personal a cargo, por lo menos una vez al año y dar seguimiento a las mismas.
10. Realizar cambios en el menú para atender a nuevas demandas, ejecutar valoración y reestructuración de precios en los productos ofrecidos en lo que

respecta a bar y restaurante según los incrementos en la adquisición del mismo.

11. Autorizar los pedidos y requisas de materiales e insumos de las diferentes unidades (restaurante, cocina, lavandería, recepción, pisos y limpieza).
12. Coordinar y realizar las subcontrataciones de servicios de apoyo para el Auto Hotel.
13. Realizar pagos de planilla.
14. Llevar un control del inventario, de los gastos administrativos y financieros.
15. Revisar los ingresos y egresos del dinero obtenido por cada turno de trabajo.

Relaciones Organizacionales

Relaciones Internas	
Dependencia	- Gerente Propietario
Directa	
	- Gerente de Operaciones
	- Recamareros
Supervisión	- Cocinera
	- Lavandera
	- Mantenimiento
	- Jardinero
	- Guarda de Seguridad

Relaciones Externas

- Clientela del negocio
- Instituciones Bancarias, de gobierno (MITRAB, MINSA) e instituto de turismo (INTUR).
- Instituciones que brindan servicios básicos (luz, agua, teléfono, cable de tv)

Requisitos:

Nivel académico: Lic. Administración de Empresa.

Otros estudios: Conocimiento en ofimática, manejo y supervisión de recursos humanos.

Personalidad / Habilidades: receptivo/a, proactividad, capacidad de análisis organización y planificación, buena memoria, liderazgo y trabajo en equipo.

Experiencia laboral: Mínimo 5 años de experiencia en administración de negocios a fin y recursos humanos.

Requisitos Físicos: Dispuesto a laborar hasta altas horas de la noche, excelente presentación personal, dominio de etiqueta y protocolo.

Ficha ocupacional
Gerente de Operaciones



Nombre del cargo : Gerente de Operaciones

Ocupante :

Responsable inmediato: Gerente General

Código: 03

Misión:

Debe cumplir con la responsabilidad de planificar, controlar y darle seguimiento a todas las actividades que se realizan en el Auto Hotel, define el propósito de la función de operaciones en relación con la estrategia en general, declara la prioridad entre los objetivos: servicios, costos, calidad, de igual forma generar informes al Gerente General del servicio brindado a los clientes y necesidades existentes en el Auto Hotel.

Funciones:

1. Planificar, organizar, dirigir y evaluar el trabajo de las diferentes unidades operativas del Auto Hotel.
2. Atender las solicitudes que realiza el cliente en cuanto a consumo e información sobre su factura.
3. Llevar un control permanente sobre la situación de cada habitación y los vehículos que ingresan a las instalaciones del Auto Hotel.
4. Planificar y presupuestar proyectos de mantenimiento de las instalaciones del negocio.
5. Dar seguimiento a los cobros de las facturas de los clientes así como al pago a los proveedores correspondientes.
6. Determinar y administrar el monto apropiado de fondos que debe manejar el

hotel, así como el control de flujo de caja chica en córdobas y en dólares.

7. Registrar, archivar y consolidar la ocupación de cada habitación, y presentar los consolidados mensuales al gerente general.
8. Inspeccionar y controlar la limpieza de las habitaciones.
9. Dar respuesta a las quejas, inquietudes y sugerencias de los clientes.

Relaciones Organizacionales

<i>Relaciones Internas</i>	
Dependencia Directa	- Gerente General
Supervisión	- Recamareros - Cocinera - Lavandera - Mantenimiento - Jardinero - Guarda de Seguridad

Relaciones Externas	
	- Proveedores de Productos (lácteos, cárnicos, perecederos, licores y abarrotes)
	- Clientela del Auto Hotel
	- Transporte privado y exclusivo

Requisitos:

Nivel académico: Lic. Administración Turística y Hotelera.

Otros estudios: Conocimiento en ofimática, desarrollo de planes de mantenimiento, técnicas de manejo de personal.

Personalidad / Habilidades: Agilidad numérica, agudeza visual, honesto, Creativo, comunicativo, trabajo en equipo, manejo de autoridad, liderazgo, trabajar bajo presión, capacidad de análisis organización y planificación, Carácter discreto y exigente en cuanto a la discreción de sus subordinados.

Experiencia laboral: Mínimo 3 años de experiencia en el control y monitoreo de operaciones y manejo de personal en negocios similares.

Requisitos Físicos: Dispuesto a laborar hasta altas horas de la noche, excelente presentación personal, dominio de etiqueta y protocolo.

Ficha ocupacional
Recamareros



Nombre del cargo : Recamarero

Ocupante :

Responsable inmediato: Gerente de Operaciones

Código: 04

Misión:

Garantizar que el cliente se ubique en habitación disponible o seleccionada por el cliente, además del aseo de las habitaciones y los baños del Auto Hotel para cumplir con la satisfacción de las necesidades de los mismos.

Funciones:

1. Recibir y atender al cliente desde que entra hasta que sale de la habitación.
2. Llevar un control de los vehículos (placa, color, marca) y la cantidad de personas que ingresan a una habitación.
3. Aplicar procedimientos de seguridad o privacidad en la recepción de clientes.
4. Ofrecer Información sobre el Auto Hotel si el cliente lo solicita.
5. Servir comidas, licores, cervezas, y cualquier solicitud del cliente a la habitación que este incluido dentro de los servicios que oferta el Auto Hotel.
6. Facilitar la factura a la habitación donde el cliente la solicita.
7. Recibir y entregar pagos por parte de los clientes y entregar cambio si es necesario a la habitación correspondiente.
8. Limpiar, asear y ordenar las habitaciones. Barrer, lampacear, lavar, pulir,

remover manchas simples de sanitarios, pisos, ventanas, paredes, muebles, espejos, cuadros, equipos y demás elementos de la habitación y pasillos, aplicando procedimientos o estándares mínimos.

9. Limpiar íntegramente la habitación; realizar el montaje de cama; poner o retirar elementos extras; arreglar y ordenar la habitación de acuerdo con las normativas del Auto Hotel.
10. Hacer inspección visual de la apariencia y calidad después de la finalización del servicio de ordenamiento y limpieza; confirmar la integridad de las instalaciones, el abastecimiento de agua en el baño, la ausencia de algún elemento que perjudique la presentación final de la habitación.
11. Verificar el funcionamiento de interruptores, luz, televisión, teléfono, control remoto, TV, aire acondicionado, ventana, puerta, ducha, cortina, antes y después de brindar el servicio.
12. Arreglar la habitación; retirar el menaje de servicio a la habitación hacer la cama, reponer las toallas, sábanas y otros elementos de lencería.
13. Contar, revisar y clasificar la ropa de habitación para su envío a la lavandería.
14. Comunicar a la administración anomalías de comportamiento o uso indebido de las habitaciones por parte del huésped.
15. Garantizar confidencialidad sobre los hábitos e información del huésped.
16. Realizar las tareas de limpieza sin perturbar la estadía del huésped.
17. Utilizar trato formal y conducta discreta.
18. Cualquier otra tarea relacionada con su puesto, asignada por su jefe inmediato.

Relaciones Organizacionales:

<i>Relaciones Internas</i>			
Dependencia	-	Gerente	de
Directa		Operaciones	
Supervisión	-	Ninguna	

<i>Relaciones Externas</i>	
-	Clientela del Auto Hotel

Requisitos:

Nivel académico: Bachiller o Ciclo básico de bachillerato.

Formación / Capacitación: Técnicas de limpieza, ordenamiento y aseo aplicables a instalaciones y equipos de uso común en habitaciones y pasillos, tomar decisiones rápidas bajo presión, procedimientos y técnicas de primeros auxilios básicos.

Personalidad / Habilidades: Agilidad numérica, agudeza visual, Agudeza auditiva, Comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuados, honesto, Creativo, trabajo en equipo, trabajar bajo presión, Carácter discreto.

Experiencia laboral: Mínimo 3 años de experiencia negocios similares o trabajos a fin.

Requisitos Físicos: Buena presentación disponibilidad de horarios rotativos, excelente presentación personal.

Equipo de Trabajo Requerido: Escoba, lampazo, pastes, lijas, plumeros, hisopos, escoba para limpiar rodapié, artículos de limpieza.

Ficha ocupacional

Cocinera



Nombre del cargo : Cocinera

Ocupante :

Responsable inmediato: Gerente de Operaciones

Código: 05

Misión:

Preparar los alimentos y bebidas que se ofertan y se suministran a los trabajadores en el Auto Hotel Ilusión, garantizando la calidad e inocuidad de los mismos, mantener el control de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos y en la limpieza de utensilios usados, para proporcionar rentabilidad para el Auto Hotel.

Funciones:

1. Preparar, diseñar, y servir los diferentes platos de comida ofertados en el Auto Hotel Ilusión.
2. Controlar la manipulación, acondicionamiento y desecho de la basura
3. Solicitar servicios de mantenimiento cuando sea necesario.
4. Realizar compra de productos básicos, cárnicos, lácteos y perecederos, necesarios para la preparación de los platillos que se ofertan en el Auto Hotel.
5. Verificar y almacenar mercadería comprada.
6. Organizar y hacer rotación de productos fríos.
7. Lavar trastes, equipos y herramientas utilizadas.
8. Cortar, tornear, picar, moler, rallar y licuar el producto alimenticio.

9. Controlar tiempo y temperatura y estado de descomposición del producto alimenticio.
10. Aplicar procedimientos de higiene y seguridad de los alimentos.
11. Conocimiento y elaboración de los diferentes tipos de comida que se ofertan.
12. Cualquier otra tarea relacionada con su puesto, asignada por su jefe inmediato

Relaciones Organizacionales:

<i>Relaciones Internas</i>			
Dependencia	-	Gerente	de
Directa		Operaciones	
Supervisión	-	Ninguna	

<i>Relaciones Externas</i>			
-	Proveedores	de	Productos (lácteos, cárnicos, perecederos, licores y abarrotes)
-	Clientela	del	Auto Hotel

Requisitos:

Nivel académico: Ciclo básico de bachillerato.

Formación / Capacitación: Procedimientos de emergencia, técnicas de decoración de platos, términos técnicos operacionales de alimentos y bebidas, primeros auxilios básicos.

Personalidad / Habilidades: Agilidad numérica, honesto, Creativo, comunicativo, trabajo en equipo, trabajar bajo presión, cálculos de estimativa de tiempo, peso, dimensión, cantidad, rendimiento y costo de los alimentos, técnicas de manipulación, conservación y almacenamiento de alimentos.

Experiencia laboral: Mínimo 3 años de experiencia en puestos similares.

Requisitos Físicos: Disponibilidad a horario rotativo, buena presentación personal, capacidad para transportar peso moderado, permanecer de pie o andando durante el periodo laboral y con altas temperaturas.

Equipo requerido: Cocina, arrocera, tostadora, microprocesador, refrigeradora, mantenedora, licuadora, batidora, exprimidor de naranja y de limones, horno, plancha, extractores, microondas, paire, pailas, porras, tabla de picar, colador, rallador, cuchillos, cubiertos, platos, tazas, vasos, copas, picheles, panas, uniforme (gabacha, gorros, guantes, zapatos especiales).

Ficha ocupacional
Lavandera



Nombre del cargo : Lavandera

Ocupante :

Responsable inmediato: Gerente de Operaciones

Código: 06

Misión:

La misión principal es garantizar la limpieza de la ropa de servicio que se proporciona dentro de las habitaciones (manteles, sábanas, fundas, forros, cobertores, colchas, cubre colchón, bambalinas), también de las alfombras que se utilizan en el Auto Hotel.

Funciones:

1. Lavar ropa de cama del Auto Hotel.
2. Lavar ropería de las Habitaciones (manteles, toallas, cortinas).
3. Llevar un control de la cantidad de ropa recibida y entregada a la administración.
4. Tender la ropa en el área correspondiente.
5. Recoger y doblar la ropa para que sea enviada a la bodega y recibida por la administración.
6. Cualquier otra función relacionada con su cargo que le sea encomendada por su jefe inmediato.

Relaciones Organizacionales:

Relaciones Internas			
Dependencia	-	Gerente	de
Directa		Operaciones	
Supervisión	-	Ninguna	

Relaciones Externas	
-	Ninguna

Requisitos:

Nivel académico: Ciclo básico de bachillerato o tercer grado aprobado.

Formación / Capacitación: Manejo de equipos de lavado y secado de ropa (lavadora y secadora)

Personalidad / Habilidades: Comunicativo, trabajo en equipo.

Experiencia laboral: Mínimo 1 año de experiencia en puestos similares.

Requisitos Físicos: Capacidad para transportar peso moderado, permanecer de pie o andando durante el periodo laboral.

Equipo requerido: Lavadora y secadora.

Ficha ocupacional
Jardinero



Nombre del cargo : Jardinero

Ocupante :

Responsable inmediato: Gerente de Operaciones

Código: 07

Misión:

Garantiza el ornato completo de las instalaciones

Funciones:

1. Cuidar los maceteros y realizar cambio o agregación de tierra cada 6 meses.
2. Podar las plantas y árboles.
3. Suministrar abono por lo menos cada 6 meses.
4. Mantenimiento de la grama y evitar el crecimiento de plantas no deseadas.
5. Aplicar pesticidas cuando sean necesarios, sin interferir en el desarrollo de las actividades del Auto Hotel.
6. Cualquier otra función relacionada con su cargo que le sea encomendada por su jefe inmediato.

Relaciones Organizacionales:

Relaciones Internas

Dependencia	- Gerente	de
Directa	Operaciones	
Supervisión	- Ninguna	

Relaciones Externas

- Clientela del Auto Hotel
- Proveedores de Suministros (abono, pesticidas)

Requisitos:

Nivel académico: tercer grado de primaria

Formación / Capacitación: Ninguna en particular

Personalidad / Habilidades: Honesto, Discreto, Confiable, buena actitud, amable, y manejo de herramientas y químicos.

Experiencia laboral: Mínimo 1 años de experiencia en puestos similares.

Requisitos Físicos: Capacidad para transportar peso moderado, permanecer de pie o andando durante el periodo laboral.

Equipo requerido: Tijeras, machete, manguera, abonos, pesticidas, tierra, cortadora de grama, alambre, escalera.

Ficha ocupacional
Guarda de Seguridad



Nombre del cargo : Guarda de Seguridad

Ocupante :

Responsable inmediato: Gerente de Operaciones

Código: 08

Misión:

Es el responsable de velar por la seguridad interna del Auto Hotel y de los clientes que visitan el negocio, controlar la entrada/salida de personas y vehículos del Auto Hotel.

Funciones:

1. Controlar la entrada y salida de vehículos.
2. Registrar las placas de vehículos.
3. Orientar y brindar información solicitada por los clientes.
4. Registrar en el libro de reportes cualquier daño o perjuicio durante el turno.
5. Establecer comunicaciones con la policía nacional.
6. Realizar limpieza del área de entrada al Auto Hotel.
7. Facilitar el traslado de la basura de las instalaciones al recolector de basura.
8. Cualquier otra función relacionada con su cargo que le sea encomendada por su jefe inmediato.

Relaciones Organizacionales

Relaciones Internas

Dependencia	- Gerente	de
Directa	Operaciones	
Supervisión	- Ninguna	

Relaciones Externas

- Clientela del Auto Hotel
- Policía Nacional
- Recolector de Basura
- Personal peatonal
- Seguridad externa subcontratada por el Auto Hotel

Requisitos:

Nivel académico: Ciclo básico de bachillerato.

Formación / Capacitación: Manejo de armas de fuego, técnicas de seguridad personal, procedimientos de emergencia, primeros auxilios básicos.

Personalidad / Habilidades: Honesto, discreto, Creativo, comunicativo, amable con los clientes, trabajo en equipo.

Experiencia laboral: Mínimo 3 años de experiencia en puestos similares.

Requisitos Físicos: Buena condición física, disponibilidad de rotación de horarios laborales, buena presentación personal, permanecer de pie o andando durante el periodo laboral y con altas temperaturas.

Equipo requerido: Cuaderno de registro y arma de fuego.

Ficha ocupacional
Guarda de Seguridad



Nombre del cargo : Mantenimiento

Ocupante :

Responsable inmediato: Gerente de Operaciones

Código: 09

Misión:

Garantizar el buen funcionamiento de los equipos e instalaciones del hotel, está a cargo de los trabajos de mantenimiento que se requiera en el auto hotel ilusión (lavado de filtros de aires acondicionados, limpieza de tanque de agua, fontanería, carpintería, electricidad, limpieza de los canales de agua pluviales, limpieza y mantenimiento de la pintura del auto hotel)

Funciones:

1. Reparaciones eléctricas menores en instalaciones del Auto Hotel.
2. Trabajos de carpintería menores.
3. Limpieza de aires acondicionados.
4. Mantenimiento del sistema eléctrico
5. Trabajos de fontanería.
6. Limpieza de canales de aguas pluviales.
7. Limpieza de tanque de agua.

Relaciones Organizacionales:

<i>Relaciones Internas</i>			
Dependencia	-	Gerente	de
Directa		Operaciones	
Supervisión	-	Ninguna	

<i>Relaciones Externas</i>			
-	Proveedores	de	materiales de
		mantenimiento	
-	Clientela del Auto Hotel		

Requisitos:

Nivel académico: Ciclo básico de bachillerato.

Formación / Capacitación: Cursos técnicos de mantenimiento.

Personalidad / Habilidades: Honesto, comunicativo, trabajo en equipo, trabajar, manejo de herramientas de carpintería, fontanería, electricidad, pintura y conocimiento en reparación y mantenimiento de aires acondicionado.

Experiencia laboral: Mínimo 2 años de experiencia en puestos similares.

Requisitos Físicos: Buena presentación personal, capacidad para transportar peso moderado, permanecer de pie o andando durante el periodo laboral, buenas condiciones físicas y mentales, discreto y amable.

Equipo requerido: Herramientas de cada una de las unidades de mantenimiento a la cual estará

VII. Conclusiones y Recomendaciones

7.1 Conclusiones:

Es importante recordar que desde un punto de vista científico una empresa es una persona jurídica y por tanto similar a una persona natural, una empresa necesita de un esqueleto (un organigrama), que soporte al cuerpo de la misma, el que está constituido por la cabeza (los directores, el empresario o propietario, el gerente); el tronco (constituidos en la empresas por las divisiones que cumplen responsabilidades funcionales y de apoyo, y las direcciones o unidades sustantivas); y las extremidades (integradas en la empresa por las unidades que cumplen funciones específicas sean estas de apoyo o sustantivas)

Además como las personas físicas las empresas para alcanzar el éxito deben de disponer de una visión, una misión, objetivos, metas estratégicas y un estilo propio de hacer las cosas. Similar que las personas naturales las empresas siguiendo el ciclo de la producción, nacen, crecen, se desarrollan (alcanzan su grado de madurez o sea se hacen mayores), punto de cima y mueren

Es importante darse cuenta que cuando en una empresa se tiene la facultad de disponerse a analizar su condición con el propósito de organizarse esta empresa se puede considerar que está alcanzando su mayoría de edad y si esto la lleva a reconocerse y proponerse disponer de una mejor organización le va dar condición para ser más competitiva.

De acuerdo a la investigación realizada en la administración del recurso humano del Auto Hotel ilusión, se encontró un déficit de una estructura organizada y funcional de la empresa, en la distribución adecuada y formal de las funciones que realizan los trabajadores del Auto Hotel, existía una concentración en la toma de decisiones, algún personal asumía muchas responsabilidades y funciones, otros con responsabilidades mínimas. En circunstancia de no estar los que toman las decisiones o en casos de emergencia el personal que estaba a cargo no tenía el criterio para darles solución a las mismas, esto nos da la pauta para la propuesta de un Manual de Organización y Funciones.

Con la elaboración e implementación del Manual de Organización y Funciones se dota a la empresa de un organigrama, una definición de los diferentes cargos e igualmente la definición de las funciones específicas para cada cargo es decir se plantean fichas ocupacionales que permiten un mejor funcionamiento y compromiso de cada empleado de sus responsabilidades en lo que redunda una forma de evaluar la competencia de cada recurso humano y tiene un impacto en elevar la competitividad de la empresa.

De lo expuesto anteriormente concluimos que el Auto Hotel. Se dispone por una senda estratégica que la orienta a ser más competitiva, ya que a partir de este momento dispone de una mejor calidad empresarial al haber definido y disponer de una estructura organizacional y un manual de funciones formal.

A nivel particular en el desarrollo de esta investigación adquirimos una importante experiencia debido al giro comercial hotelero del negocio, desarrollamos habilidades de comunicación e investigación, elevamos el conocimiento intelectual al tener que recurrir a indagar sobre los temas desarrollados y los más importante vimos realizado nuestro proyecto que recopila nuestro conocimiento académico en materia organizativo, distribuido y administrativo.

7.2 Recomendaciones:

En base los análisis realizados presentados en los acápite anteriores se recomiendan la implementación de las siguientes actividades adicionales a la aplicación del Manual de Organización y Funciones:

7.2.1 Clima Organizacional

1. Realizar reuniones continuas con el personal.
2. Establecer, documentar y publicar políticas (salariales, de promoción, de contratación, entre otras).
3. Fomentar como estrategia principal el trabajo en equipo para lograr los objetivos propuestos

7.2.2 Misión, Visión y Valores

Se deben promover acciones que vayan encaminadas a divulgar la misión, visión y valores, de forma tal que todos los trabajadores entiendan cuál es el significado de cada uno de ellos y la importancia que deben tener en el desarrollo de cada persona dentro de la empresa y de la empresa misma como un todo.

7.2.2 Planificación, Control y Seguimiento

En el caso de las contrataciones en el periodo de prueba se deben realizar de manera formal para evitar problemas legales ya que en la actualidad se hace de manera oral. (Ver anexo 4)

1. Definir y comunicar a nivel de mandos intermedios las estrategias empresariales de cara a los objetivos.
2. Definir criterios para la toma de decisiones en base a indicadores de gestión aprobados por la gerencia y reportados frecuentemente. Esto ayuda a la toma de decisiones intermedia y de la alta gerencia. Estos indicadores se diseñan en base a las estrategias y prioridades de la empresa.
3. Evaluar el desempeño de los trabajadores cada tres meses o al menos semestralmente.
- 4.
5. Motivar al personal a través de capacitaciones y charlas respecto a los procesos de cambio y el trabajo en equipo, de cara a la búsqueda de la mejora continua.

7.2.3 Control de Higiene y limpieza

Se recomienda implementar un plan de control e higiene para cuartos y baños (Ver anexo 4)

VIII. Bibliografía

1. Administración de Recursos Humanos 5 edición - Idalberto Chiavenato
2. Proyectos de Inversión aprobados con los beneficios de la ley 306; INTUR
3. Tesis “propuesta de manual organizacional y de funciones del hotel estrella, ubicado en la ciudad de Managua”

Sitios Web:

- a. <http://es.wikipedia.org>
- b. www.bcp.gov.py/gee/funcion/MANUALGEE
- c. <http://www.monografias.com/trabajos10/foda/foda.shtml>
- d. www.inpyme.gob.ni
- e. www.google.com
- f. www.intercambiosvirtuales.com
- g. <http://www.empleos.net/>
- h. www.mitrab.gob.ni/

IX. ANEXOS

Anexo 1. FORMATO DE ENTREVISTA APLICADO A: GERENTE GENERAL DE AUTO HOTEL ILUSIÓN

1. ¿Cuál es su nombre, y desde cuando está en ese puesto?
2. ¿Cómo es la estructura orgánica del auto hotel ilusión?
3. ¿Cuántos trabajadores laboran el auto hotel ilusión?
4. ¿Actualmente la empresa cuenta con algún documento donde se defina la estructura organizacional, las relaciones, responsabilidades y funciones de cada puesto de trabajo?
5. ¿Con que frecuencia surge la necesidad de contratación de nuevo personal?
6. Cuando se necesita contratar nuevo personal de trabajo ¿Cómo se hace el proceso de reclutamiento?
7. ¿Qué requisitos básicos debe cumplir y que documentos debe presentar el personal para su contratación?
8. ¿Cómo se realiza el proceso de selección de personal?
9. ¿Qué tipo de contratación de personal existe actualmente. (procesos y tiempo?)
10. ¿Cómo es el proceso de integración de los empleados nuevos a las actividades que se realizan en la empresa?
11. ¿Hacen evaluación del desempeño, que técnicas se practican?
12. ¿Cómo se hace el control de asistencia de los trabajadores?
13. ¿Cómo se controla el ausentismo de los trabajadores y que consecuencias genera?

Anexo 2. CUESTIONARIO

- Nombre del puesto: _____
- Nombre y puesto del jefe inmediato: _____
- Nombre y puesto de los subordinados inmediatos: _____
- Descripción general del puesto:

- Describa las actividades que realiza y su frecuencia.
- Describa las relaciones de coordinación que requiere su puesto con otras áreas o puestos, y ¿para qué se realizan?

Actividades	Frecuencia			
	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual

Anexo 3. FORMATO DE ENTREVISTA PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL

¿Por qué quieres este puesto?

¿Por qué deberíamos contratarte?

¿Por qué quieres trabajar en esta empresa?

¿Cuál ha sido el error más grande que has cometido?

¿Cuáles son tus puntos fuertes y débiles?

Háblame de ti mismo

¿Qué gana la empresa si te contrata a ti en lugar de a otro candidato? ¿Qué elemento diferencial aportas?

¿Te gusta trabajar con gente o prefieres trabajar solo?

¿Te consideras como un líder o como un seguidor? ¿Por qué?

¿Qué has aprendido de tus errores?

¿Acabas lo que empiezas?

Describe tu escala de valores

¿Qué personas te sacan de quicio?

¿Duermes bien?

¿Cómo reaccionas habitualmente frente a la jerarquía?

¿Cómo te insertas en un equipo de trabajo?

¿Qué impresión crees que he sacado de ti tras esta entrevista?

Anexo 4. CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO A TÉRMINO FIJO

Nombre del empleador: _____

Representante legal: _____

Nombre del empleado(a): _____

Cédula de identidad No.: _____

Lugar de residencia: _____

Teléfonos No.: _____

Cargo a desempeñar: _____

Salario: _____

Entre el empleador y trabajador(a), ambos mayores de edad, identificados como ya se anotó, se suscribe CONTRATO DE TRABAJO, regido por las siguientes cláusulas:

PRIMERA: Lugar. El trabajador(a) desarrollará sus funciones en las dependencias o el lugar que la empresa determine. Cualquier modificación del lugar de trabajo, que signifique cambio de ciudad, se hará conforme al 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 contratado. El trabajador(a) por su parte, prestará su fuerza laboral con fidelidad y entrega, cumpliendo debidamente el (*Reglamento Interno de Trabajo, Higiene y de Seguridad –si lo hay-*), cumpliendo las órdenes 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: Acuerdan 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 prorrogas.

SEPTIMA: Justas causas para despedir: Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el presente contrato por cualquiera de las partes, el incumplimiento a las obligaciones y prohibiciones que se expresan en el Código del Trabajo. Además del incumplimiento o violación a las normas establecidas en el (*Reglamento Interno de Trabajo, Higiene y de Seguridad –si lo hay-*) y las previamente establecidas por el empleador o sus representantes.

OCTAVA: Salario. El empleador cancelará 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 descanso, al igual que los nocturnos, será remunerado conforme al código laboral. Es de advertir que dicho trabajo debe ser autorizado u ordenado por el empleador para efectos de su reconocimiento. Cuando se presenten situaciones urgentes o inesperadas que requieran la necesidad de este trabajo suplementario, se deberá ejecutar y se dará cuenta de ello por escrito, en el menor tiempo posible al jefe inmediato, de lo contrario, las horas laboradas de manera suplementaria que no se autorizó o no se notificó no será reconocido.

DÉCIMA: Horario. El trabajador se obliga a laborar la jornada ordinaria en los turnos y dentro de las horas señaladas por el empleador, pudiendo hacer éste 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 el 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 al 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 20____

EMPLEADOR

Cédula No.:

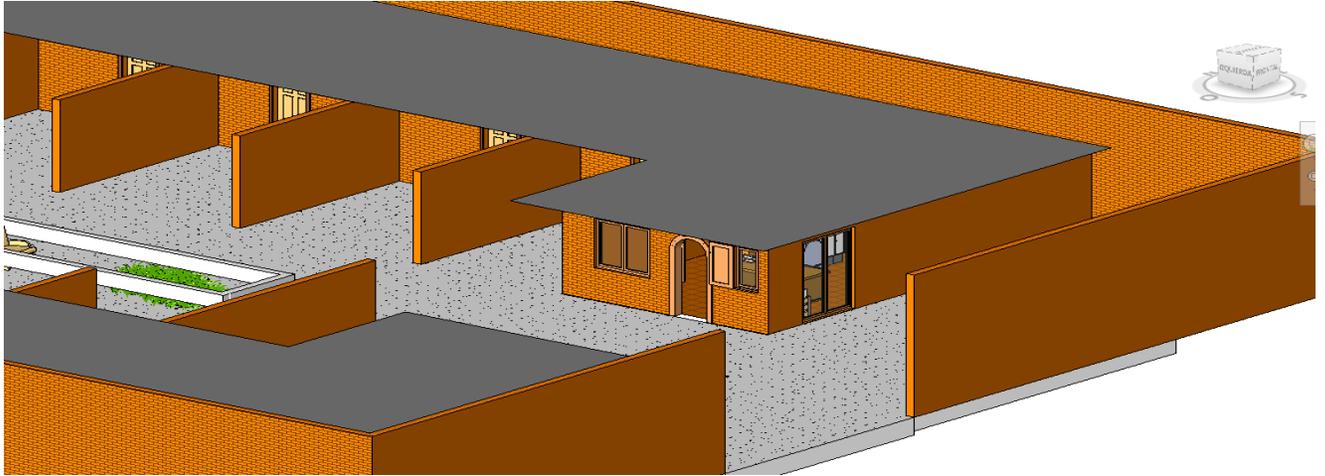
TRABAJADOR(A)

Cédula No.:

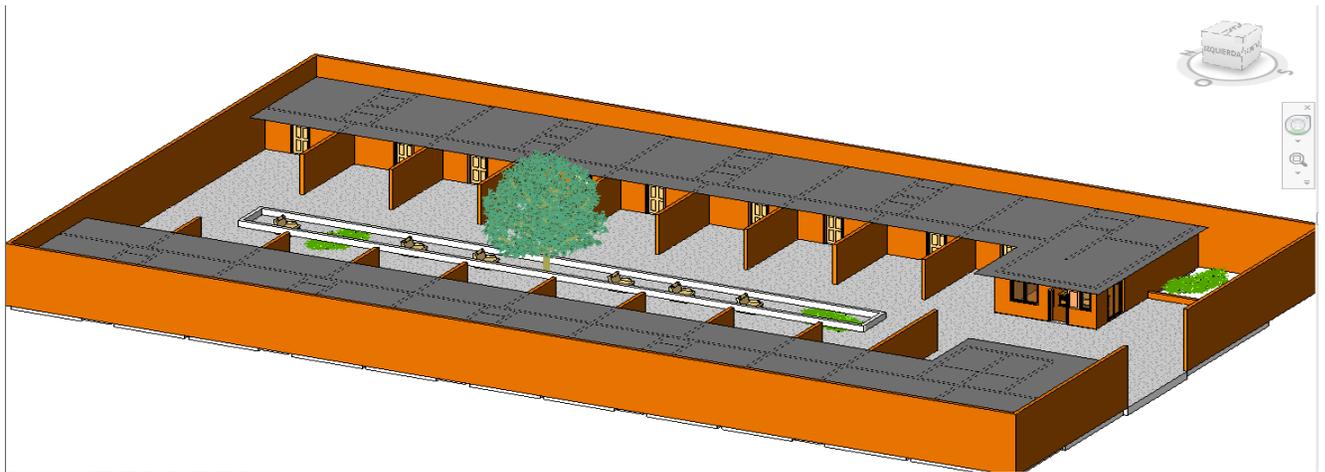
Anexo 5. CONTROL DE HIGIENE Y LIMPIEZA

1. Todas las habitaciones y baños se limpiarán con meticulosidad diariamente, utilizando los medios de limpieza adecuados para evitar el acúmulo de polvo y residuos.
2. Los locales se desinfectarán, desinsectarán, y desratizarán al menos dos veces por semana. Cuando a juicio de la inspección sanitaria se establezca que sea preciso, se realizará el mismo proceso, igualmente en caso de enfermedad transmisible de un huésped.
3. La desinfección, desinsectación y desratización se realizará por empresas homologadas y expenderán certificado con la fecha de su realización.
4. Las sábanas y toallas se lavarán con detergente y desinfectante en lavadora automática con programa de agua caliente, siempre que se cambie de huésped.

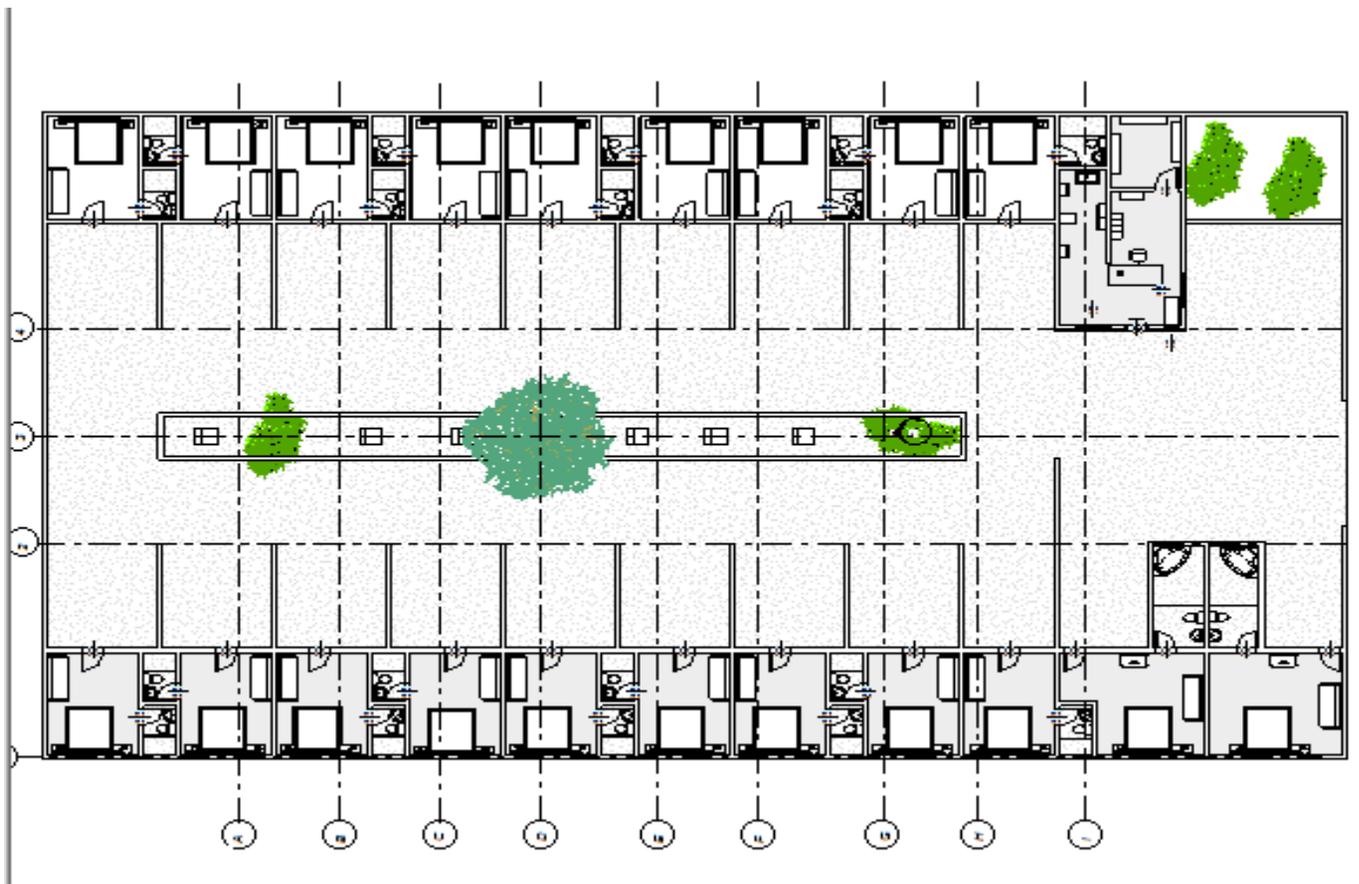
Anexo 6. DISEÑO DE PLANTA DEL AUTO HOTEL



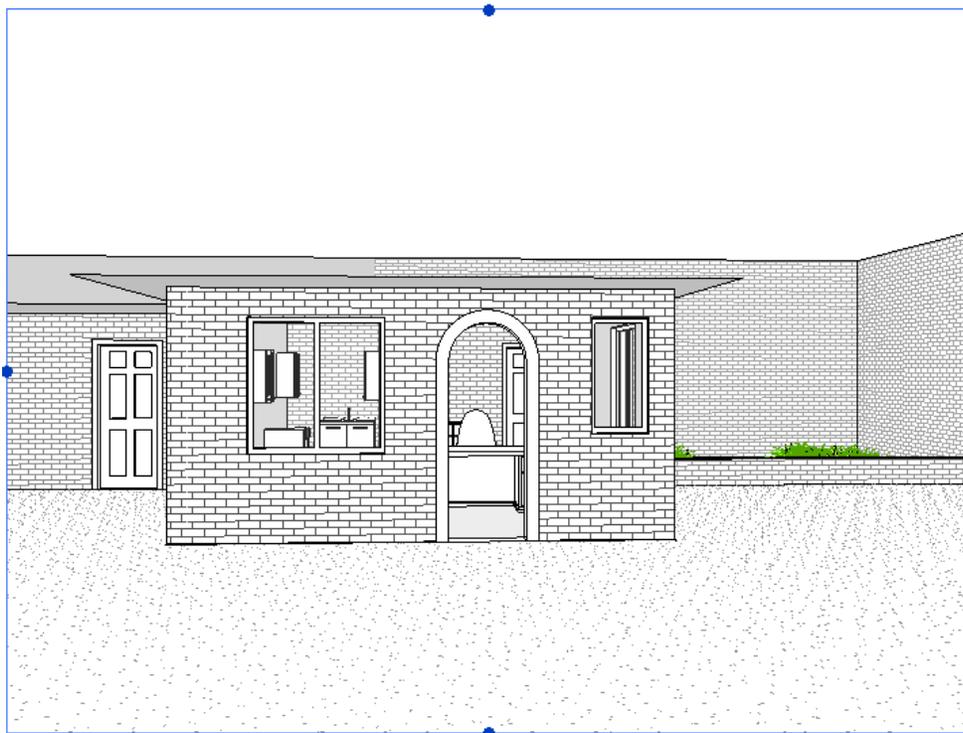
Perspectiva Isométrica de acceso y recepción del Auto Hotel Ilusión



Perspectiva Isométrica a vista de pájaro del Auto Hotel Ilusión



Planta Arquitectónica



Perspectiva interna de la recepción

Anexo 4. Fotos de las Habitaciones del Auto Hotel Ilusión



